

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

COHORTE 2017

Tema:

“Clima y satisfacción laboral del talento humano en el Distrito 18D06
Cevallos a Tisaleo-Educación.”

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

Autor: Ingeniero Carlos Homero Rosero Villalva.

Director: Ingeniero Víctor Hugo Guachimbosa Villalba, PhD.

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: Doctora Jenny Margoth Gamboa Salinas, Magíster e Ingeniero José Bernardo Herrera Herrera, MBA., designados por la Unidad Académica de Titulación de Posgrado de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, para receptor el Informe Investigación con el tema: “Clima y satisfacción laboral del talento humano en el Distrito 18D06 Cevallos a Tisaleo-Educación”, elaborado y presentado por el Señor Ingeniero Carlos Homero Rosero Villalva, para optar por el Grado Académico de Magister 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

.....
Dra. Jenny Margoth Gamboa Salinas, Mg.
Miembro del Tribunal

.....
Ing. José Bernardo Herrera Herrera, MBA.
Miembro del Tribunal

AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en el Trabajo de Titulación, presentado con el tema: “Clima y satisfacción laboral del talento humano en el Distrito 18D06 Cevallos a Tisaleo-Educación”, le corresponde exclusivamente al Ingeniero Carlos Homero Rosero Villalva, Autor bajo la Dirección del Ingeniero Víctor Hugo Guachimbosa Villalba, PhD., Director del Trabajo de Titulación, y patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.

.....
Ingeniero Carlos Homero Rosero Villalva

C. c. 180304043-3

AUTOR

.....
Ingeniero Víctor Hugo Guachimbosa Villalba, PhD

C. c. 180166270-9

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 Carlos Homero Rosero Villalva
c. c. 180304043-3

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.....	v
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	ix
AGRADECIMIENTO.....	xi
DEDICATORIA	xii
RESUMEN EJECUTIVO	xiii
EXECUTIVE SUMMARY.....	xv
INTRODUCCIÓN	1
1. TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	3
2. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	3
2.1 Área del conocimiento.....	3
2.2 Líneas de investigación.....	3
3. INFORMACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN.....	3
3.1 Tiempo de ejecución.....	3
3.2 Financiamiento	4
3.3 Autor.....	4
4. DESCRIPCIÓN DETALLADA	4
4.1 Definición del problema de investigación	4
4.2 Objetivos de la investigación.....	10
4.2.1 Objetivo general	10
4.2.2 Objetivos específicos.....	10

4.3	Justificación de la investigación	10
4.4	Marco teórico referencial.....	12
4.4.1	Antecedentes investigativos	12
4.4.2	Bases teóricas	14
4.5	Metodología.....	35
4.5.1	Diseño de investigación.....	35
4.5.2	Tipo de investigación.....	35
4.5.3	Nivel de investigación	36
4.5.4	Definición de población.....	36
4.5.5	Definición muestra	37
4.5.6	Tipo de muestreo	37
4.5.7	Técnicas de recolección de datos.....	37
4.5.8	Instrumentos de recolección de datos	37
4.5.9	Métodos	37
4.5.10	La validez de un instrumento.....	38
5.	RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	38
5.1	Resultados	38
6.	CONCLUSIONES	78
7.	RECOMENDACIONES.....	79
8.	REFERENCIAS CITADAS	80
9.	ANEXOS	86

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Cálculo de gastos.	4
Tabla 2. Género.....	38
Tabla 3. Edad	39
Tabla 4. Nivel académico.....	40
Tabla 5. Escala de valoración.....	41
Tabla 6. Objetivos y metas de trabajo.....	41
Tabla 7. Estructura y organización.....	43
Tabla 8. Liderazgo	43
Tabla 9. Relaciones interpersonales.....	44
Tabla 10. Capacitación y desarrollo.....	45
Tabla 11. Sistemas de estímulos y recompensas.....	46
Tabla 12. Mecanismos de apoyo	47
Tabla 13. Actitud hacia el cambio.....	48
Tabla 14. Trabajo en equipo y colaboración.....	49
Tabla 15. Calidad en el servicio.....	50
Tabla 16. Comunicación	51
Tabla 17. Diagnóstico general de clima organizacional	52
Tabla 18. Intervalos de calificación del cuestionario Overall Job Satisfaction	53
Tabla 19. Factores de satisfacción laboral	54
Tabla 20. Condiciones físicas del trabajo	55
Tabla 21. Libertad para elegir tu propio método de trabajo.....	56
Tabla 22. Tus compañeros de trabajo	57
Tabla 23. Reconocimiento que tiene por el trabajo bien hecho	58
Tabla 24. Tu superior inmediato	59
Tabla 25. Responsabilidad que se ha asignado	60
Tabla 26. Tu salario.....	61
Tabla 27. La posibilidad de utilizar tus capacidades.....	62
Tabla 28. Relaciones entre dirección y colaboradores.....	63
Tabla 29. Posibilidades de promocionar	64
Tabla 30. Modo en que tu institución está gestionada	65
Tabla 31. La atención y sugerencias	66

Tabla 32. Horario de trabajo	67
Tabla 33. Variedad de tareas.....	68
Tabla 34. Estabilidad en el empleo	69
Tabla 35. Satisfacción extrínseca.....	70
Tabla 36. Satisfacción intrínseca.....	71
Tabla 37. Satisfacción laboral	72
Tabla 38. Frecuencias observadas en la investigación.....	74
Tabla 39. Frecuencias esperadas y cálculo de chi cuadrado	75

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. La teoría de Motivación-Higiene de Herzberg	13
Gráfico 2. Género.....	39
Gráfico 3. Edad	39
Gráfico 4. Nivel académico.....	40
Gráfico 5. Objetivos y metas de trabajo.....	41
Gráfico 6. Estructura y organización	42
Gráfico 7. Liderazgo	43
Gráfico 8. Relaciones interpersonales.....	44
Gráfico 9. Capacitación y desarrollo.....	45
Gráfico 10. Sistema de estímulos y recompensas	46
Gráfico 11. Mecanismos de apoyo.....	47
Gráfico 12. Actitud hacia el cambio	48
Gráfico 13. Trabajo en equipo y colaboración.....	49
Gráfico 14. Calidad en el servicio.....	50
Gráfico 15. Comunicación	51
Gráfico 16. Diagnóstico general de clima organizacional	52
Gráfico 17. Condiciones físicas del trabajo	55
Gráfico 18. Libertad para elegir tu propio método de trabajo.....	56
Gráfico 19. Compañeros de trabajo	57
Gráfico 20. Reconocimiento por el trabajo	58
Gráfico 21. Tu superior inmediato	59
Gráfico 22. Responsabilidad asignada	60
Gráfico 23. Tu salario.	61
Gráfico 24. Posibilidad de utilizar tus capacidades	62
Gráfico 25. Relaciones entre dirección y colaboradores.....	63
Gráfico 26. Posibilidades de promocionar la gestión del talento humano	64
Gráfico 27. Modo en que la institución está gestionada.	65
Gráfico 28. La atención y sugerencias	66
Gráfico 29. Horario de trabajo	67
Gráfico 30. Variedad de tareas.....	68
Gráfico 31. Estabilidad en el empleo	69

Gráfico 32. Satisfacción extrínseca.....	70
Gráfico 33. Satisfacción intrínseca	71
Gráfico 34. Satisfacción laboral.....	72
Gráfico 35. Regiones de aceptación o rechazo de la hipótesis	77

AGRADECIMIENTO

Gracias a los doctores y maestros de la escuela de posgrado de la Universidad Técnica de Ambato de la Facultad de Ciencias Administrativas, por compartir sus experiencias profesionales y fortalecer mi capacidad de gestión del talento humano.

A mis compañeros estudiantes que fueron partícipes de este proceso, y que siempre estuvieron presentes con su voz altiva llena de motivación y éxitos en cada día.

Quiero también expresar mi especial gratitud al Director de Tesis PhD. Víctor Hugo Guachimposa Villalba, por ser un asesor científico y metodológico del trabajo de investigación; por orientar el desarrollo del proyecto de titulación, y sobre todo por su actitud propositiva en la elaboración del informe final de investigación.

Mil gracias a mí estimado amigo Ing. Andrés Altamirano por su apoyo incondicional y moral.

“Seamos siempre esencia, nunca apariencia, Eso hace la diferencia”.

Carlos Rosero V.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A ti Mamá, tú partida fue inesperada y dolorosa pero tu recuerdo vivirá en mi corazón por siempre. Algo se fue contigo, algo se fue en las alas de tu alma o en tu último suspiro y nunca volverá, pero volveremos a encontrarnos mamá, sé que tú estás presente y pasas como una estrella fugaz en mi vida pero tu luz brilla por siempre en mi corazón, y haces que cumpla mi visión.

A mi hijo Alessandro, por el interés que ha provocado en mí por superarme y salir adelante. Eres mi mejor recuerdo del pasado, mi apreciado momento del presente y sin duda la promesa y esperanza de mi futuro.

“Los ojos son el punto donde se mezclan alma y cuerpo, y la vida no es estabilidad es saber andar en equilibrio”

Carlos Rosero V.

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

TEMA. *“Clima y satisfacción laboral del talento humano en el Distrito 18D06 Cevallos a Tisaleo-Educación”.*

AUTOR. *Ingeniero Carlos Homero Rosero Villalva.*

DIRECTOR. *Ingeniero Víctor Hugo Guachimposa Villalba, PhD.*

FECHA. *13 de mayo de 2020.*

RESUMEN EJECUTIVO

Trabajo de investigación de Gestión del Talento Humano; taxativamente sobre el Clima Organizacional y Satisfacción Laboral. El objetivo principal es determinar si el clima influye en la satisfacción laboral del talento humano en el Distrito 18D06 Cevallos a Tisaleo-Educación. El fundamento teórico ha permitido dar un marco de referencia a esta investigación, a través del cual se identificó los conceptos de clima organizacional y satisfacción laboral, sus dimensiones y constructos, reconociendo los modelos teóricos e instrumentos de medición. Este estudio se fundamentó de la teoría de Herzberg, la cual se basó en factores higiénicos y motivacionales que afectan de manera diversa el comportamiento humano. El instrumento utilizado para el clima organizacional es un cuestionario de diagnóstico elaborado por la Universidad Autónoma de Sinaloa-México-validado por UNICIT; y el otro instrumento es una escala general para la satisfacción laboral (Overall Job Satisfaction Scale) que fue desarrollado por Warr, Cook y Wall (1979). La hipótesis plantea que el clima influye directamente en la satisfacción laboral del sector público administrativo-educación del distrito e mención. La metodología en esta investigación es correlacional y no experimental. Se encontró que hay una relación positiva entre ambos constructos, concluyendo que las dimensiones del clima organizacional que tienen mayor incidencia sobre la satisfacción laboral son: recompensa y liderazgo. Estudios de este orden son relevantes para las organizaciones, que permite proponer y ejecutar planes de acción para mejorar el clima organizacional y la satisfacción laboral en sus

empleados. La conclusión general expone que la relación existente entre el clima y la satisfacción laboral del personal es evidente; por lo que se recomienda que la institución mantenga e impulse los aspectos del clima y satisfacción laboral que se encuentran en niveles positivos y también se propongan mejorar o controlar los aspectos calificados negativamente investigados en el Distrito 18D06 Cevallos a Tisaleo-Educación.

DESCRIPTORES: GESTIÓN, TALENTO HUMANO, SATISFACCIÓN LABORAL, CLIMA ORGANIZACIONAL, COMPORTAMIENTO HUMANO, SECTOR PÚBLICO, ADMINISTRATIVO, EDUCACIÓN DEL DISTRITO, LIDERAZGO, PLANES DE ACCIÓN.

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

TEMA: *“Clima y satisfacción laboral del talento humano en el Distrito 18D06 Cevallos a Tisaleo-Educación”.*

AUTHOR: *Ingeniero Carlos Homero Rosero Villalva.*

DIRECTED BY: *Ingeniero Victor Hugo Guachimbosa Villalba, PhD.*

DATE. *May 13, 2020.*

EXECUTIVE SUMMARY

Research work on Human Talent Management; specifically on the Organizational Climate and Job Satisfaction. The main objective is to determine if the climate influences the job satisfaction of human talent in District 18D06 Cevallos a Tisaleo-Educación. The theoretical foundation has allowed giving a frame of reference to this research, through which the concepts of organizational climate and job satisfaction, their dimensions and constructs, were identified, recognizing the theoretical models and measurement instruments. This study was based on Herzberg's theory, which was based on hygienic and motivational factors that affect human behavior in different ways. The instrument used for the organizational climate is a diagnostic questionnaire prepared by the Autonomous University of Sinaloa-Mexico, validated by UNICIT; and the other instrument is a general scale for job satisfaction (Overall Job Satisfaction Scale) that was developed by Warr, Cook and Wall (1979). The hypothesis proposes that the climate directly influences the job satisfaction of the public administrative-education sector of the district and mention. The methodology in this research is correlational and not experimental. It was found that there is a positive relationship between both constructs, concluding that the dimensions of the organizational climate that have the greatest impact on job satisfaction are reward and leadership. Studies of this order are relevant for organizations, which allow proposing and executing action plans to improve the organizational climate and job satisfaction in their employees. The general conclusion states that the relationship between the climate and the job

satisfaction of the staff is evident; Therefore, it is recommended that the institution maintain and promote the aspects of the climate and job satisfaction that are at positive levels and also propose to improve or control the negatively rated aspects investigated in District 18D06 Cevallos to Tisaleo-Education.

KEYWORDS: MANAGEMENT, HUMAN TALENT, JOB SATISFACTION, ORGANIZATIONAL CLIMATE, HUMAN BEHAVIOR, PUBLIC SECTOR, ADMINISTRATIVE, DISTRICT EDUCATION, LEADERSHIP, ACTION PLANS.

INTRODUCCIÓN

Desde algún tiempo el clima organizacional ocupa un lugar destacado en la gestión de las empresas o instituciones y de las personas que las conforman, convirtiéndose en un objeto de estudio en organizaciones de diferentes sectores las cuales hacen esfuerzos por identificar el nivel y el impacto que ejercen sobre las mismas y sobre la satisfacción laboral de sus colaboradores.

La pluralidad de posiciones teóricas alrededor de su concepto conduce a varias interpretaciones y explicaciones sobre sus factores aprobando elaborar planes o modelos de intervención para su mejoramiento. Este trabajo presenta conceptos sobre clima organizacional y satisfacción laboral formulados por diversos autores reconocidos a través del tiempo, cabe mencionar que la medición y descripción del clima organizacional y la satisfacción laboral no pueden quedarse en una etapa de diagnóstico ya que sus resultados son fundamentos para definir intervenciones que mediante un proceso de cambio influyan en las percepciones que las personas tienen y de esta manera elevar el nivel de los mismos a tal punto que las personas involucradas se sientan satisfechas con ellos.

Se debe tener en cuenta que el personal administrativo siente que un clima es favorable cuando en la organización se encuentran haciendo algo útil que les proporciona un sentido de valor personal, generalmente las personas con frecuencia desean trabajos que representan desafíos e intrínsecamente satisfactorios, muchos también buscan la responsabilidad y la oportunidad de tener éxito, quieren ser escuchados y tratados de tal manera que se les reconozca su valor como individuos y como miembros quienes aportan al desarrollo de la organización a donde pertenecen, desean sentir que la organización se preocupa realmente por sus necesidades y problemas, es decir, buscan un sentido de pertenencia.

Lo más importante de esta investigación son estas dos variables que permite a la organización identificar, categorizar y analizar las percepciones y sentimientos de los colaboradores administrativos con respecto a su lugar de trabajo. Este estudio es trascendental para las instituciones u organizaciones del sector público, seguidamente se especifica la estructuración del proyecto a desarrollarse.

Está constituido por el tema del proyecto de investigación, para lo cual se esbozó el problema; es decir se formalizó un estudio a nivel macro, meso y micro; indistintamente se delimitó las líneas de investigación, esta investigación se puntualiza en el área del conocimiento de administración, y en la línea de investigación, en desarrollo humano y social integral, en analogía previa al tema planteado, fundamentando en investigaciones de diversos autores, seguidamente se presente un objetivo general, tres objetivos específicos, y la justificación del porqué del tema a plantearse. De igual forma se determinó el tiempo de ejecución, el financiamiento y los datos del autor del proyecto de titulación.

En el marco teórico referencial se marcó las variables, y se estableció la población a ser estudiada, se detalló la metodología a ser operada, a la vez se aplicó un enfoque cuantitativo, también se trabajó con la modalidad de campo, ya que se estudiaron los hechos en forma directa y real de la entidad delimitada para su investigación, igualmente se trabajó con la modalidad bibliográfica que se investigó en libros virtuales, revistas indexadas y varias publicaciones que valieron de soporte y referencia para el avance del trabajo de investigación.

El nivel de investigación es de tipo descriptivo y correlacional, porque se describe situaciones y eventos que tienen relación directa con el problema y objetivos de la investigación proyectados.

El método utilizado para el desarrollo del trabajo investigativo es deductivo debido a que se trabajó con cifras obtenidos de la población del personal administrador público del Distrito 18D06 Cevallos a Tisaleo-Educación, para la medición e identificación se utilizó el Cuestionario de Diagnóstico de los factores de Clima Organizacional elaborado por la Universidad Autónoma de Sinaloa, México, validado en la UNICIT. También para la segunda variable la Escala General de Satisfacción Laboral (Overall Job Satisfaction Scale) que fue desarrollada por los autores Warr, Cook y Wall en 1979. Esto consiste en establecer la analogía entre la influencia del clima y la satisfacción laboral del talento humano que poseen los integrantes de una organización perteneciente al sector público.

1. TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

“CLIMA Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL TALENTO HUMANO EN EL DISTRITO 18D06 CEVALLOS A TISALEO-EDUCACIÓN”.

2. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

2.1 Área del conocimiento

SENESCYT (2011), muestra el manual del usuario del Sistema Nacional de Información de Educación Superior del Ecuador (SNIECE), publicado por la Secretaria de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación, en lo que respecta a las áreas y sub-áreas del conocimiento de la organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (en inglés United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization-UNESCO, 1997), que según la Clasificación Internacional Normalizada de la Educación (CINE), se enmarca la presente investigación en el área de conocimiento de administración.

2.2 Líneas de investigación

Según la Resolución. UT-P-0644-2018 (UTA, 2018), de fecha 22 de noviembre de 2018, la Unidad Académica de Titulación del Programa de Maestría en Gestión del Talento Humano, articula la línea de investigación como “Desarrollo Humano y Social Integral.

3. INFORMACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

3.1 Tiempo de ejecución

Octubre 2019 – junio 2020

3.2 Financiamiento

Para el desarrollo de la investigación es autofinanciado por el investigador, y se considera lo siguiente.

Tabla 1. Cálculo de gastos.

No.	Rubro de gastos	Valor
1	Personal de apoyo-estadístico	200,00
2	Material de escritorio	150,00
3	Material bibliográfico	120,00
4	Transporte: combustible	150,00
5	Imprevistos	200,00
	Total	820,00

Fuente: Elaboración propia

3.3 Autor

Nombre. Rosero Villalva Carlos Homero

Grado académico. Ingeniero

Teléfono. 0983316164

Correo electrónico. carloshrosero@yahoo.es

Director: Ingeniero Víctor Hugo Guachimposa Villalba, PhD.

4. DESCRIPCIÓN DETALLADA

4.1 Definición del problema de investigación

Plantear la definición de un problema de investigación es establecer las directrices generales que guiarán el estudio. Para realizar esta etapa ha sido indispensable efectuar una investigación preliminar, solo de esta manera se logró contar con los insumos suficientes para formular, tanto la pregunta de investigación como la hipótesis, los objetivos, los resultados, las conclusiones y recomendaciones, así como para tener clara la conceptualización del o los elementos de la indagación o variables que se pretenden investigar.

Actualmente nos encontramos en un mundo diferenciado por la competitividad en lograr la excelencia de la calidad de los servicios que se ofrecen tanto a los individuos

como las organizaciones en el ámbito organizacional del sector público que se observa la presencia de factores motivacionales internos y externos que colocan a los colaboradores en situaciones de satisfacción o insatisfacción.

Desde este punto, esta es una razón para que los administradores tomen como tareas el estudio de las organizaciones y de sus colaboradores como actores y determinantes de lo que conocen como Clima Organizacional, siendo éste único y diferente para cada Institución. Entre otras responsabilidades y una de las actividades importantes para el Departamento de Recursos Humanos (Unidad de Gestión del Talento Humano), es la evaluación, seguimiento y en caso de ser necesario, la mejora del ambiente en la que los funcionarios se desenvuelven. Pero para cumplir estos objetivos, es fundamental que la parte directiva de las organizaciones e instituciones reconozcan que el ambiente o clima es parte activa de la institución, y como tal se debe otorgar el valor y la debida atención que se merece.

El comportamiento que tienen las personas en las organizaciones evidencia que provienen de la manera en que perciben el ambiente de trabajo, lo cual desencadenará en el grado en como los trabajadores se sienten satisfechos o insatisfechos con las condiciones que las empresas brindan a su personal, esto afecta en su contribución, y en el logro o fracaso del alcance de los objetivos institucionales.

Según Coulter (2015), sostiene que: “una institución sólo existe cuando dos o más sujetos se juntan para cooperar entre sí y lograr objetivos comunes, que no pueden conseguir mediante la iniciativa individual” (p.59).

Partiendo de la cita antepuesta, se debe enfatizar que el resultado de los objetivos en común sólo puede concretarse si las personas que interactúan en las instituciones, establecen un trato psicológico lo suficientemente fuerte que les admita desenvolverse en la misma, actuando de manera armónica con las normas, valores, estilos de comunicación, comportamientos, creencias, estilos de liderazgo, lenguajes y símbolos de la institución.

El conjunto de elementos anteriormente mencionados, conforman lo que se conoce como Cultura Organizacional. Mientras el personal esté identificado con su cultura

organizacional y exista un personal motivado, se estará creando un óptimo clima organizacional.

Uno de los temas de controversia en las organizaciones es la analogía que existe entre un empleado y otro, en especial la relación entre el jefe (líder) y el subordinado. Hay que recordar que en una institución u organización existen variedad de caracteres, culturas y valores, por lo que cambia entre una u otra persona, repercutiendo directa o indirectamente en el desempeño de sus labores para lograr los objetivos y las metas de las empresas (Sam Ashe & Azul, 2019). Por eso es preciso unificar los pensamientos, la cultura y los valores para que todos los colaboradores, jefes (líderes) y subordinados dirijan sus acciones a alcanzar el mejor desempeño del talento humano en la institución prestando un servicio eficiente, eficaz y efectivo al usuario.

Por eso, a nivel **mundial** las empresas de élite consideran que el clima laboral es un aspecto muy importante y relevante para lograr altos niveles de eficacia y eficiencia organizacional, ya que ejerce influencia directa en el desempeño laboral de cada uno de sus trabajadores y de esta manera se ve reflejado el buen funcionamiento y productividad de la empresa con altos estándares de calidad. Por tal motivo medir el clima organizacional en cada una de las instituciones nos ayuda a determinar indicadores de satisfacción laboral lo cual ayuda a fortalecer las condiciones de los trabajadores permitiendo un buen desempeño y dinámica organizacional llevando al éxito a la empresa.

En **Latinoamérica** existen un gran porcentaje de empresas que aun utilizan sistemas estructurales obsoletos, que no permiten determinar indicadores de satisfacción laboral el cual es considerado un aspecto muy relevante dentro de cada uno de las instituciones y para sus propietarios quienes quieren obtener resultados que incrementen la productividad y el buen funcionamiento; de igual manera las empresas dedicadas a la producción de bienes y servicios públicos consideran a sus empleados como maquinas productoras, si tomar en cuenta su bienestar y salud, provocando en ellos, inseguridad y la falta de confianza hacia las autoridades y por ende incremento de un mal ambiente laboral.

De igual manera en **Ecuador** el clima y la satisfacción laboral se consideran como un problema de interés de estudio para todos los empresarios ya que suponen que el capital humano es el elemento más importante de la empresa por el cual puede variar la productividad. Por lo tanto el estudio de la satisfacción laboral permite diagnosticar los factores y variables, relacionados con el estado de ánimo, las actitudes e interacciones de cada uno de los empleados en el trabajo diario, por lo cual el clima laboral es primordial en el análisis organizacional y es hacia donde debemos dirigirnos en los próximos años con una mirada renovada, considerando al capital humano como de los recursos más valioso que debemos brindarle tiempo para mejorar su ambiente de trabajo, motivándolo a asumir sus actividades de manera eficiente, responsable y leal.

Analizando desde otro punto de vista sobre el clima y la satisfacción, se constituyen en un indicador de la Calidad de Vida Laboral (CVL) que ha sido motivo de estudio e investigación para identificar el ambiente en que los trabajadores desarrollan sus actividades, también es un elemento esencial para que a través de un grupo del talento humano satisfecho y comprometido la empresa pueda mantenerse y actuar favorablemente en términos de modos de comunicación, estilos de liderazgo y sistemas de reconocimiento, evitando el reflejo en los ausentismos, retrasos, aparición de conflictos, pero fundamentalmente en un desempeño laboral bajo. Por lo mencionado anteriormente es necesario optar por un clima agradable de trabajo que se vea reflejado en el mejoramiento de dicho desempeño.

Según Gan & Triginé (2012) el clima laboral ha de estar condicionado por múltiples razones como “las normas internas de funcionamiento, las condiciones ergonómicas del lugar de trabajo y equipamientos, las actitudes de las personas que integran el equipo, los estilos de dirección de líderes y jefes, los salarios y remuneraciones, hasta la identificación y satisfacción de cada persona con la labor que realiza” (p.275).

Hay que tomar en cuenta que cada empleado tiene individualidades diferentes, con perspectivas personales, laborales, con objetivos, metas individuales, con caracteres, sentimientos y estados de ánimos distintos; por lo que en este sentido el trabajo en equipo no es tarea fácil. La organización a veces se traza una serie de objetivos para desarrollar su misión institucional, sin a ver realizado un diagnóstico FODA (auditoria)

priorizado, a que le permita al administrador mejorar su productividad laboral en su función designada. Por esta razón, ambas partes deben trabajar articuladamente creando un clima laboral adecuado para la consecución de tales fines.

Debido a que es un tema de gran importancia, actualmente todas las organizaciones buscan un mejoramiento continuo, por esta razón, Álvarez (2014) citado por Rodríguez, García, & Velásquez (2015), señalan que el clima laboral debe constituir un “[...] modelo explicativo del proceso organizacional, desde la determinación de las diferentes variables asociadas a la percepción del mismo, vinculada con valores, actitudes, normas y sentimientos que las personas perciben en su organización, traduciéndose en pautas de comportamientos individuales y grupales” que permiten la interrelación profesional.

La mayoría de las empresas públicas y privadas hacen énfasis en trabajar para mantener, generar, desarrollar procesos que aumenten la productividad y efectividad de los servicios prestados descuidando al elemento humano con respecto al ambiente social en que estos cumplen con sus funciones, obteniendo como resultado un clima laboral inadecuado; sin embargo, en la actualidad, el hombre denominado como “talento humano” ha tomado tanta importancia que se lo considera el eje central del sistema empresarial.

En el **Distrito 18D06 Cevallos a Tisaleo-Educación**, mediante visitas previas se logró detectar que no existe un antecedente de diagnóstico de clima y satisfacción laboral en el talento humano, lo cual ha provocado que tanto jefes (Líderes) de las unidades y procesos de gestión distrital y educativo (rectores), como servidores en general desconozcan los factores endógenos como autonomía, relaciones sociales, resolución de conflictos, liderazgo, motivación, entre otros que se debe cumplir para encaminar o potenciar a la institución hacia la excelencia y el éxito. Estos factores deben relacionarse a una información transparente entre los distintos niveles de gestión de la entidad, con el reconocimiento del trabajo bien hecho, un lugar de trabajo que desempeñe con todas las condiciones ambientales y ergonómicas; por último, un tipo de liderazgo participativo que permita desarrollar la creatividad de los servidores.

No obstante, según las revelaciones de los servidores de la entidad antes mencionada, se debe hacer un estudio de las causas que afectan el clima laboral que han conllevado a determinados escenarios en donde no se cumple ninguno de los factores señalados debido a que existen momentos en que la comunicación es sesgada en cuanto a los cambios internos (políticas, normas, reglamentos, asumir responsabilidades para la ejecución de procesos) provocando desplazamiento de los servidores y descenso de su compromiso con las metas institucionales (Arrieta, 2019).

Los problemas citados anteriormente causan molestias en los servidores, debido a que al no estar desarrollando sus actividades en un clima laboral adecuado, no logran cumplir los objetivos del área con celeridad, esto a su vez, repercute negativamente en los usuarios puesto que no se les brinda una atención de calidad en los servicios requeridos al usuario, existe reclamos o solicitud de información que no se ha entregado justo a tiempo. Es por ello que ante esta problemática se definió el siguiente estudio: *¿Cómo el clima influye en la satisfacción laboral del talento humano en el Distrito 18D06 Cevallos a Tisaleo-Educación?*

Al generar un clima y satisfacción laboral fundamentado en objetivos y metas de trabajo con una estructura y organización, liderazgo, relaciones interpersonales, capacitación y desarrollo, sistemas de estímulos y recompensas, mecanismos de apoyo, actitud hacia el cambio, trabajo en equipo y colaboración, calidad en el servicio, y comunicación y empatía, entre otros, se pretende contar con personal idóneo para el desempeño de las funciones y generar colaboración entre todas las unidades y procesos de gestión administrativo del Distrito 18D06 Cevallos a Tisaleo-Educación.

Todos los aspectos: culturales, éticos y profesionales hacen referencia al Desarrollo Organizacional de la institución distrital y educativa con el cumplimiento de sus objetivos. Cuando se entrena para el éxito y se ayuda a los empleados a sentirse dueños de sus ideas, los gerentes aseguran la dedicación y compromiso de aquellos hacia su trabajo. Por lo expuesto anteriormente, es transcendental incorporar en la institución el clima laboral como estrategia gerencial en la formación de equipos de alto desempeño para buscar resultados óptimos que tiene como propósito principal la

creación de una organización administrativa-educativa enfocada a la productividad y buen manejo de recursos.

Por ello, la presente investigación se plantea analizar el clima y la satisfacción laboral del talento humano como estrategia práctica y gerencial, para que las líneas de supervisión puedan formar equipos de alto rendimiento dentro de la institución, conocer sus potencialidades y delegar responsabilidades con la confianza de que el trabajo mancomunado genere sinergia.

4.2 Objetivos de la investigación

4.2.1 Objetivo general

Analizar si el clima influye en la satisfacción laboral del talento humano en el Distrito 18D06 Cevallos a Tisaleo-Educación.

4.2.2 Objetivos específicos

- Sistematizar un marco científico sobre teorías de Clima y Satisfacción Laboral del talento humano para soporte de la investigación en el Distrito 18D06 Cevallos a Tisaleo – Educación.
- Evaluar aspectos que prevalecen en la relación entre el Clima y la Satisfacción Laboral del Talento Humano del Distrito 18D06 Cevallos a Tisaleo.
- Proponer un plan de formación permanente para mejorar el Clima y la Satisfacción Laboral del Talento Humano del Distrito 18D06 Cevallos a Tisaleo.

4.3 Justificación de la investigación

El desarrollo del presente trabajo de investigación, se justifica por la implementación de teorías, conceptos, y la aplicación de dos cuestionarios para valorar el clima y la satisfacción laboral del talento humano, adicionalmente proporcionar

retroinformación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo introducir cambios planificados tanto en las actitudes y conductas del servidor administrativo-educación.

Por lo general el ser humano es un eje promotor de progreso por lo que siempre ha buscado satisfacer sus necesidades para optimizar su estilo de trabajo, de vida y una de las características fundamentales para conseguirlo, es un buen clima laboral que mediante una adecuada gestión del talento humano y ambiente de trabajo se logre el desarrollo intelectual y competitivo. Por eso esta investigación reviste un gran interés de carácter social, debido a que se enfoca en el estudio de las necesidades del talento humano en lo relacionado a ciertos requerimientos institucionales; de tal manera que lo que se pretende lograr es posibilitar un análisis del actual clima laboral que existe en el lugar de estudio y la satisfacción personal que presenten los distintos actores de la entidad objeto de este análisis, procurando el bienestar común entre personal y la funcionalidad del Distrito 18D06 Cevallos a Tisaleo-Educación (Ortiz, V & Miranda, L, 2015).

Esta investigación cuenta con los recursos humanos, presupuesto y el tiempo necesario para realizarla, a la vez es una herramienta fundamental para la toma de decisiones en la gestión administrativa del Distrito 18D06 Cevallos a Tisaleo-Educación que presentan inconvenientes, principalmente en cuanto a la atención de los recursos humanos, es el clima organizacional desfavorable; las relaciones interpersonales se encuentran desquebrajadas y las comunicaciones no son asertivas, el trabajo en equipo por lo general no se percibe cada uno realiza su función laboral según sus posibilidades, demuestran celo profesional, la cooperación solo se ejecuta entre amigos o colegas que se tienen confianza pero no con todos de la institución, por lo que no se percibe cohesión esta problemática afecta la satisfacción laboral de los administrativos y rectores al momento de direccionar perjudicando el rendimiento y la productividad en las unidades educativas, y en sí, en la misma organización, además la desmotivación o falta de interés por el trabajo que en lo posterior puede producir a los docentes, depresión, ansiedad y estrés.

La justificación es práctica pues el objeto de este estudio es evidenciar las diferentes percepciones que tienen sobre el clima y la satisfacción laboral, por lo que se considera proponer la implementación de buenas prácticas para con el talento humano y personal colaborador como son parte directiva, docente y administrativa; orientadas al respeto, honestidad, y cooperación; ya que, sobre ellos recae la responsabilidad del buen funcionamiento organizacional del Distrito 18D06 Cevallos a Tisaleo. Por consiguiente, mediante esta investigación, se identificará la realidad del clima laboral institucional en el que desempeñan sus tareas de forma cotidiana y la incidencia en los criterios de satisfacción personal de los involucrados.

Por lo tanto, los beneficiarios de la presente investigación serán todos los miembros que conforman el personal docente y administrativo del Distrito 18D06 Cevallos a Tisaleo-Educación; antes de los cuales se obtendrá, los respectivos datos y opiniones, para establecer posteriormente las respectivas propuestas y recomendaciones sobre la toma de decisiones con respecto a la mejora continua del clima laboral y la satisfacción. Para el efecto de esta investigación, la problemática estudiada será de carácter original, ya que toda la información será investigada según la necesidad y la recopilación de datos será de fuentes primarias. Aspectos por los cuales; en conclusión, esta investigación se justifica en el conocimiento de una realidad funcional del Distrito 18D06 Cevallos a Tisaleo.

4.4 Marco teórico referencial

4.4.1 Antecedentes investigativos

La investigación se sustenta en la teoría desarrollada por Frederick Herzberg (2015), a finales de los años cincuenta quien tomó como bases el sistema de Maslow, la cual fue denominada como la teoría de los “Dos Factores” en la cual se explica que tanto la Satisfacción como la Insatisfacción se derivan de dos conjuntos diferentes de factores, los higiénicos y los motivadores, que según Urrego (2013) aclara que el trabajo es estimulante de manifestar la propia personalidad y de desarrollo plenamente en un trabajo estimulante.

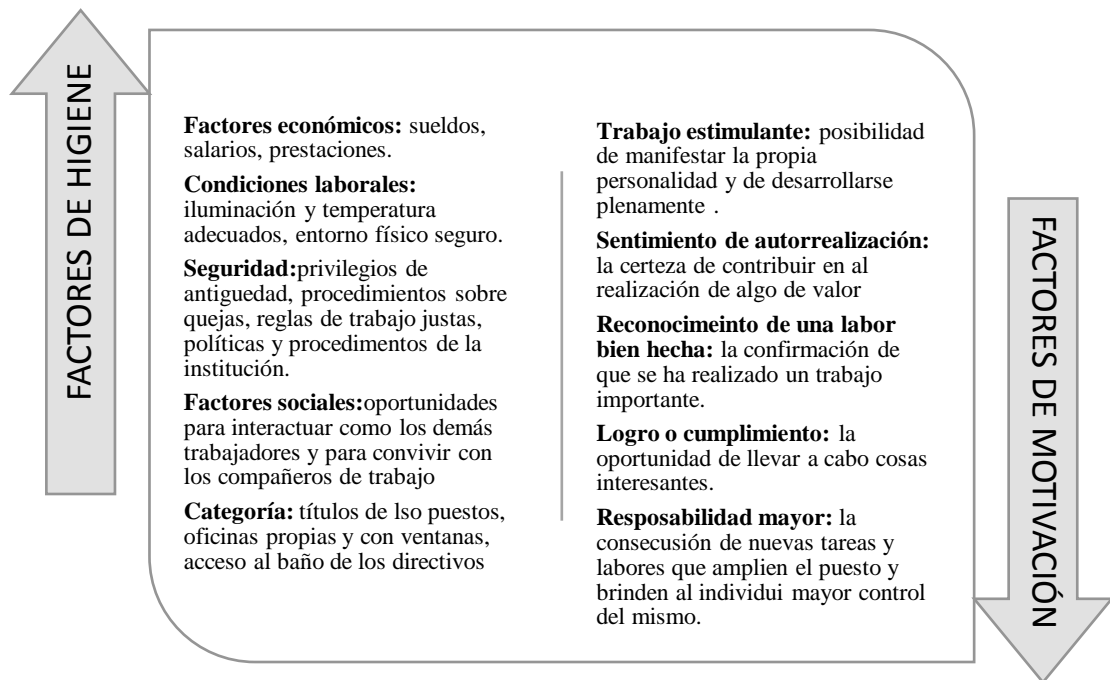


Gráfico 1. La teoría de Motivación-Higiene de Herzberg

Fuente: (CEOLEVEL, 2015)

Investigado por. Rosero, Carlos (2020)

Los factores higiénicos se refieren a las condiciones que rodean al empleado mientras trabaja, incluyendo las condiciones físicas y ambientales del mismo, al igual que salario, beneficios, políticas, tipo de supervisión, incluyendo el clima de las relaciones de la dirección y los empleados, mientras que los factores motivadores existen en el propio trabajo, es decir, se refieren al contenido del puesto, los cuales producen un efecto duradero de satisfacción.

De igual manera podemos mencionar que cuando los factores motivacionales son óptimos tanto la satisfacción como el clima organizacional mejoran. Por ello esta teoría ha sido tomada como fundamentación tanto para el estudio del clima organizacional como de la satisfacción laboral.

En los últimos años tanto el tema de clima organizacional como la satisfacción laboral del personal han tomado importancia para el crecimiento de las empresas y organizaciones como de las personas que los conforman, proporcionando abundante literatura sobre estos temas.

Teniendo en cuenta que el estudio del clima organizacional y la satisfacción constituyen una valiosa herramienta tanto para directivos como personal de recursos humanos como diagnóstico de funcionamiento organizacional, es de gran utilidad para comprender el comportamiento de las personas en diferentes situaciones o momentos y para evaluar sus decisiones, acciones y programas puestos en práctica por las instituciones u organizaciones siendo un marco de referencia para planificar nuevas acciones a fin de mejorar las falencias existentes (Bayona, 2019).

No sólo en busca del bien de la institución sino también de sus colaboradores proporcionando retroalimentación de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo además introducir cambios planificados, tanto en las actitudes y conductas de los miembros como en la estructura organizacional y unos de sus subsistemas.

4.4.2 Bases teóricas

4.4.2.1 Clima organizacional

El clima laboral es un tema de relevada importancia para el desarrollo de una organización como tal, principalmente del talento humano que está constituido por las personas que desempeñan cualquier tipo de labor en la organización a la cual pertenecen y prestan sus servicios (Excepciones, 2019). El término clima ha sido adaptado a las organizaciones (empresas, instituciones, industrias) para explicar las características tanto objetivas como subjetivas que encierran dichas organizaciones, las cuales permanecen en el tiempo y son identificables, lo que admite conocer su configuración y por lo tanto distinguir las de otras, evidenciando así cada uno de los aspectos que son vivenciados por las personas que laboran, desde los mandos altos, medios y bajos.

Se pueden destacar dentro de las características que conforman al clima organizacional a los estilos de dirección y liderazgo, las normas y procedimientos, condiciones ambientales, seguridad, políticas de la empresa (salarial, de talento humano), comunicación formal e informal, percepciones individuales de los trabajadores,

dimensiones de la gestión y participación, entre otras que influyen en el comportamiento de cada uno de los miembros de la organización.

En el concepto de clima organizacional se proyectan actualmente, diversas dimensiones y enfoques, según (Prieto, H, 2014):

- La apreciación acerca de las condiciones físicas y de confort ambiental donde se ejecuta el trabajo, dentro de la organización. De suma actualidad por las normativas sobre prevención y riesgos laborales.
- Las percepciones participadas por los miembros de una organización respecto al trabajo, y por tanto las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno al mismo. Este enfoque iguala “clima organizacional = percepciones de los miembros de la organización acerca de trabajo y lo que éste significa”.
- Las varias regulaciones estructurales, formales y normativas que afectan a dicho trabajo, lo que situado el clima organizacional como algo diferente a las percepciones y lo condiciona a elementos como: la estructura, el tamaño de la organización, los procesos de trabajo, los estilos de dirección, la comunicación, la tecnología, entre otros. Obviamente, influyen también en las percepciones del clima, pero cabe insistir que el clima organizacional es una realidad distinta a ellas.
- Los elementos que facilitan o dificultan la identificación de cada persona con su labor así como la valoración individual sobre la satisfacción de sus necesidades laborales. Este núcleo, al que podemos denominar “satisfacción laboral”, presenta elementos de clara incidencia en el clima.

Stephen (2013), dice que clima organizacional se puede asimilar al de cultura organizacional. Nuestro autor anuncia, que si bien, la concepción más usado para describir la personalidad de una empresa es el clima, él prefiere utilizar el de cultura; no solamente para enfatizar que las organizaciones tiene diferentes grados de calor humano, sino también para reafirmar que la organización tiene tradiciones, valores, costumbres, prácticas y procesos de socialización que prevalecen durante varios períodos de tiempo, influenciando las actitudes y comportamientos de los empleados,

generando una percepción relativamente uniforme de la organización y configurando su identidad que la diferencia de otras.

Litwin, Stringer, Halpin y Crofts (1994) autores del tema, asemejan como propiedades del clima organizacional las percepciones subjetivas relacionadas con el grado de confianza percibido en las relaciones, la intimidad relacional, la solidaridad en los equipos, el sentimiento de reciprocidad empresarial frente al esfuerzo individual, el calor humano, el apoyo gerencial, la tolerancia frente a los conflictos y la lealtad demostrada con el proyecto institucional (Canto, 2019).

En síntesis, el análisis de clima organizacional, en sus varias versiones, debe contener aspectos psicosociales, tales como:

- Conocimientos de los objetivos
- Compromiso hacia las metas
- Conformidad frente al liderazgo institucional
- Motivación y satisfacción en el trabajo
- Calidad en las relaciones interpersonales
- Participación en la toma de decisiones
- Flujo efectivo de la comunicación
- Amor al trabajo con significado
- Organización del trabajo
- Recompensa del trabajo
- Apoyo a la supervisión funcional
- Ayuda a los compañeros
- Trabajo en equipo
- Sinergia organizacional (Prieto, H, 2014)

Referidos de la definición del clima organizacional

El concepto de clima organizacional, procede de las propuestas administrativas que otorgan una importancia determinante al factor humano dentro de la organización, en

particular la escuela de las relaciones humanas y las teorías de la motivación (Prieto, H, 2014).

Las relaciones de los trabajadores con la organización en la cual prestan sus servicios intelectuales y físicos, abarcan la estructura, las relaciones interpersonales e intergrupales. Los patrones de comportamiento evidenciado en cada uno de los miembros de la organización son resultado no solamente de los valores, normas y pautas propias de la estructura organizacional, sino también de las condiciones que se establecen de la interacción con los otros miembros (compañeros-colegas).

Es así que tanto los sistemas, cultural, social como de personalidad, deben tenerse en cuenta a los autores clásicos, cuando se habla de clima organizacional, debido a que influyen en el vínculo entre la estructura organizacional y el individuo dentro de la organización. Enfatizando a las definiciones más relevantes de clima-organizaciones, se destaca a:

- Robbins (1999), dice que el concepto de clima organizacional se puede asimilar al de cultura organizacional. Este autor participa, que si bien el concepto más usado para describir la personalidad de una empresa es el clima, él prefiere utilizar el de cultura; no solamente para enfatizar que las organizaciones tiene diferentes grados de calor humano, sino también para reafirmar que la organización tiene tradiciones, valores, costumbres, prácticas y procesos de socialización que prevalecen durante varios períodos de tiempo, influenciando las actitudes y comportamientos de los empleados, generando una percepción relativamente uniforme de la organización y configurando su identidad que la diferencia de otras (Prieto, H, 2014)
- Litwin, Stringer, Halpin y Crofts (1994), autores clásicos del tema, identifican como propiedades del clima organizacional a las percepciones subjetivas relacionadas con el grado de confianza percibido en las relaciones, la intimidad relacional, la solidaridad en los equipos, el sentimiento de reciprocidad empresarial que menciona Canto (2019), frente al esfuerzo individual, el calor humano, el apoyo gerencial, la tolerancia frente a los conflictos y la lealtad demostrada con el proyecto institucional (Prieto, H, 2014).

En síntesis, el estudio de clima organizacional, en sus varias versiones, debe contener aspectos psicosociales, tales como:

- Conocimientos de los objetivos
- Compromiso hacia las metas
- Conformidad frente al liderazgo institucional
- Motivación y satisfacción en el trabajo
- Calidad en las relaciones interpersonales
- Participación en la toma de decisiones
- Flujo efectivo de la comunicación
- Amor al trabajo con significado
- Organización del trabajo
- Recompensa del trabajo
- Apoyo a la supervisión funcional
- Ayuda a los compañeros
- Trabajo en equipo
- Sinergia organizacional

Definiciones e importancia del clima organizacional

Preexisten incomparables aproximaciones al concepto de clima organizacional que acentúan la importancia del clima sobre la motivación y el rendimiento profesional. En las definiciones y enfoques del clima organizacional se distinguen dos grandes tendencias:

- Pone el peso en factores organizacionales (visión más objetiva): las características más relevantes son que el clima organizacional: es externo al individuo, rodea al individuo pero es distinto a las percepciones, existe en la realidad organizacional (Almazan, V, 2019).
- Pone el peso en factores individuales o psicológicos (visión más subjetiva): el clima está formado por las percepciones, actitudes e interacciones entre los individuos que integran la organización.

Una definición clásica es la de Forehand & Gilmer (1964), en que manifiestan que “el clima es un conjunto de características que describen una organización, las cuales: a) distinguen una organización de otros; b) son relativamente duraderas en el tiempo, y c) influyen la conducta de la gente en las organizaciones” (StuDocu, 2018).

Según Tagiuri (1968), una definición que se fundamentaba en la visión del clima como una característica del ambiente total de la organización, una visión más clásica y utilizada. “El clima es una cualidad relativamente duradera del ambiente total que: a) es experimentada por sus ocupantes; b) influye su conducta; c) puede ser descrita en términos de valores de un conjunto particular de características (atributos) del ambiente”.

- Los estudios posteriores, y singularmente tras la década de los ochenta, van poniendo el acento en el factor racional y de intercambio de actitudes de las personas como principal motor del clima organizacional, que entra en el marco que se ha denominado también clima social o clima psicológico.
- Silva (1996), en su obra el clima en las organizaciones teoría método e intervención, detalla ambas tendencias y apunta a la prevalencia en el tiempo de la segunda tendencia: clima organizacional como atributo y cognitiva de la situación organizacional que los individuos viven de modo común. “Forman su propia percepción” de lo que les rodea (creación de orden y significado), y a partir de ello
- En Glick (1985) expresa el clima como “un atributo de la organización en el que se integran muchas variables organizacionales, además de las psicológicas que describen el contexto organizacional de las acciones del individuo” (p.601). El clima para este autor es un resultado de procesos sociológicos y organizacionales sin negar el papel que los procesos de interacción tienen en su formación.

El clima categórico por los procesos psicológicos

Narra su análisis en el individuo y su carácter subjetivo. Supone que el clima como un atributo del ser humano; por ello, analiza su comportamiento en la organización y también las perspectivas y significados que construye del ambiente, generando el clima psicológico.

Schneider y Reichers (1983), al referirse a los procesos que el individuo tiene en la organización, halla que el primero de ellos se refiere a la necesidad que aquel siente de establecer interacción social, para ello busca y selecciona a otros; el segundo tiene que ver con el establecimiento de sentimientos de atracción o afinidad hacia la organización y el último se refiere a la construcción de un sentimiento negativo o de atracción, al sentir pertenencia a la organización.

El clima como una cualidad de la organización

Las características de la organización influyen en las percepciones que las personas construyen sobre el clima. Esta concepción conduce a la medición objetiva de las propiedades y procesos de la organización. Según Payne & Pugh (1976), analizan el clima como el resultado de las experiencias vividas por los individuos en la organización, el conocimiento de los objetivos, el grado de formalización de su estructura en términos de centralización, especialización, incorporación y uso de la tecnología, entre otras. Para Dessler & Varela (2009), “el clima organizacional representa las percepciones que el individuo tiene de la organización para la cual trabaja y la opinión que se haya formado de ella en términos de autonomía, estructura, recompensa, consideración, cordialidad, apoyo y apertura” (citado por (Schein, 1984) (p.183).

Para Chiavenato (1975) sostiene que el clima organizacional lo constituye el medio interno de una organización, la atmósfera que existe en cada organización, incluye diferentes aspectos de la situación que se sobreponen mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas de la organización, las metas operacionales, los reglamentos internos (factores estructurales), además las actitudes, sistemas de valores, formas de comportamiento sociales que son sancionados (factores sociales) (p.426)

Esta aproximación objetiva o realista fue criticada por algunos autores, quienes consideran que el clima no se origina de los elementos objetivos de la organización, sino del significado y valor que estos dan a las situaciones que viven en su ambiente de trabajo.

El clima un constructor de la realidad

Las antepuestas perspectivas que pretenden explicar la naturaleza y origen del clima organizacional se consideran posiciones extremas en el contínuum de lo objetivo (la realidad, en este caso la organización) y lo subjetivo (construcción de percepciones del individuo). Una perspectiva intermedia en esta explicación plantea (Naylon, 1976), quien concibe el clima como un proceso descriptivo que se desarrolla en tres niveles: el primero, las características que actualmente tiene el ambiente; el segundo, las percepciones que tiene cada persona; el tercero, la intensidad de la percepción que el individuo tiene sobre una característica psicológica de la organización que se explica a partir de las percepciones de los atributos ambientales.

El clima desde una perspectiva integral

Aquí se toman como referencia las perspectivas anteriores. Integra individuo, grupo y organización, considerando el clima como propiedad del individuo y de la organización. En este propósito, Schneider y Reichers (1983) hacen referencia a que la percepción del clima que construyen las personas no se explica solamente por aspectos subjetivos u objetivos; resultan de la intención que tienen para entender la organización, así como las actividades que ejecuta en el cargo que desempeñan. Se entiende que en la construcción del clima intervienen como elementos básicos:

- Las personas interactúan en el mismo “sistema social” que establece condiciones propias de su estructura social; significa que comparten las mismas características objetivas que distinguen a la organización.
- Las personas realizan procesos psicológicos sobre las condiciones en las cuales interactúan en el “sistema social”; las aceptan y/o comparten y/o identifican, produciendo imágenes positivas o negativas

Componentes subjetivos y objetivos el clima laboral

- Componentes subjetivos: coherentes a los valores y necesidades de los sujetos, sus actitudes y motivación, con un componente relacional muy significativo, ya sea con

el propio grupo de trabajo, con el administrador, coordinador o jefe de grupo o con los miembros de los grupos que coexisten en el mismo ámbito de trabajo.

- Componentes objetivos: referentes al ambiente y las condiciones del lugar de trabajo (instalaciones, recursos y facilitadores, formas y métodos de trabajo).

Dimensiones

- **Autonomía individual:** incluye la responsabilidad, la independencia de las personas y la rigidez de las normas de la organización. En decisiva, la oportunidad del individuo de ser su propio patrón (Méndez, 2009).
- **Grado de estructura y su influencia en el cargo desempeñado:** mide el grado en que se establecen los objetivos y los métodos de trabajo y si se comunican a los trabajadores por parte de sus superiores (Méndez, 2009).
- **Orientación hacia la recompensa:** mide los aspectos monetarios, así como las posibilidades existentes de promoción. Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo (Méndez, 2009).
- **Consideración, entusiasmo, liderazgo:** sentimiento referido al nivel de apoyo por mando y compañeros. También a la existencia de trabajo agradable y de buenas relaciones, tanto en horizontal como vertical (Méndez, 2009).
- **Orientación hacia el desarrollo y promoción en el trabajo:** sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. Valora si la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr objetivos propuestos (Méndez, 2009).

Principales variables y tipo de clima organizacional

El clima organizacional de Likert

Likert (1961), define cuatro tipos de clima, vinculados al tipo de dirección, liderazgo y estilo de trabajo en grupo.

El clima organizacional de Litwin y Stinger

Para Litwin & Stringer (1978), el clima organizacional es un filtro por el cual pasan los fenómenos objetivos de la empresa (estructura, liderazgo, toma de decisiones), de ahí que estudiando el clima pueda accederse a la comprensión de lo que está ocurriendo en la organización y de las repercusiones que estos fenómenos están generando sobre las motivaciones de sus miembros y sobre su correspondiente comportamiento y reacciones. Clima en plural los “climas” en la organización.

Schneider y Reichers (1983), esbozan en la hipótesis de que en una organización pueden existir y de hecho existen diferentes climas, ante los cuales conviene construir los instrumentos específicos que sirven para medir aquellos aspectos que se consideren relevantes del clima concreto que hay que estudiar.

Instrumentación para estudiar el clima laboral

Existen multitud de instrumentos, cuestionarios o test (pruebas psicométricas) para medir el clima laboral, en cualquiera de sus dimensiones. La medición podría realizarse mediante cuestionarios, entrevistas, observaciones, análisis documentales, dinámicas de grupo, debates, juegos proyectivos, análisis de incidentes críticos, entre otros métodos.

Lo habitual es adquirir, adaptar o construir cuestionarios o test, instrumentos con una estructura de ítems o preguntas, normalmente, con escala numérica, lo que confiere una mayor facilidad para comparar resultados.

Cualquiera que sea el instrumento que se elija para el estudio de clima organizacional, si es necesario se deberá adaptar a la realidad de la organización, por lo cual deberán hacerse las modificaciones pertinentes.

4.4.2.2 Satisfacción laboral

Uno de los objetivos de la administración de personal es lograr que todos los miembros sin distinción alguna asuman la responsabilidad por sus actos, rindiendo cuenta no sólo

al destino de los recursos que le fueron entregados para el desarrollo de sus actividades o de los cuales él se encuentra a cargo (resguardo), sino también de la forma y resultados de su aplicación.

En la actualidad el tema de satisfacción laboral en el ambiente de trabajo donde se desenvuelve cada uno de los colaboradores ha recobrado la importancia que tiene y su influencia directa en la productividad de la organización.

Se deduce como satisfacción laboral a la sensación que el personal, en este caso el colaborador experimenta al lograr el restablecimiento del equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto o fines que las producen; es decir, satisfacción es la sensación del término relativo de una motivación que busca el cumplimiento de objetivo u objetivos.

Definición

La satisfacción laboral puede ser explícita por el tipo de actividades que se efectúan (es decir, que el trabajo tenga la oportunidad de revelar tus habilidades y que brinden un cierto grado de desafío para que exista el interés). Que los colaboradores sean bien recompensados a través de sus salarios y sueldos acordes obviamente a las expectativas de cada uno. Que las condiciones laborales en el trabajo sean adecuadas, no peligrosas o incómodas lo cual hace mejor su desempeño. Además, los colaboradores buscan dentro del trabajo que su jefe (líder) inmediato sea amigable y comprensible y que los escuche cuando sea necesario. La insatisfacción en el trabajo se refleja en la salida de los empleados inminente (como en el caso de la organización a investigar) o que expresen situaciones que ayuden a mejorar las relaciones obrero-organización, también de forma leal esperar que las condiciones mejoren

“La satisfacción laboral hace referencia al conjunto de actitudes desarrolladas por la persona frente a su puesto de trabajo, o hacia facetas del mismo” (Manosalvas, Manosalvas, & Nieves, 2015).

Gómez, Hernández, & Méndez (2014) manifiestan que la satisfacción laboral es un sentimiento de bienestar que se relaciona a alguno de los aspectos del trabajo como pueden ser las remuneraciones, compensaciones, responsabilidades del cargo, entre otros y puede compensar deficiencias presentes en otras, lo que confirmaría que unas dimensiones pueden ser condicionadas por otras. La satisfacción laboral es un considerable predictor de conductas disfuncionales como son el ausentismo, la rotación laboral, entre otros

Desde ese punto de vista, la satisfacción laboral ha sido estudiada por parte de investigadores con el objeto de mejorar los resultados laborales, facilitando la consecución y los objetivos de los trabajadores, lo cual produce satisfacción y cuando no se produce el logro previsto se presenta la insatisfacción. Según Fleishman & Bass (1979) conceptúan la satisfacción laboral en los siguientes términos: Es una respuesta afectiva que da el trabajador a su puesto como resultado o consecuencia de la experiencia del mismo en su cargo, en relación a sus valores, es decir con lo que desea o espera de este. Consideran los mismos que la satisfacción tiene el mismo sentido que el placer.

En definitiva, la satisfacción es una actitud general, como resultado de varias actitudes más específicas, y en términos generales la satisfacción laboral se entiende como un estado de bienestar relacionado a elementos cognitivos, conductuales y afectivos, que tiene un colaborador en determinado puesto de trabajo.

Dimensiones de satisfacción laboral

Locke ha identificado nueve dimensiones de satisfacción laboral:

Eventos o condiciones que causan satisfacción laboral

1. La satisfacción con el trabajo
2. La satisfacción con el salario
3. La satisfacción con las promociones
4. La satisfacción con el reconocimiento
5. La satisfacción con los beneficios

6. La satisfacción con las condiciones de trabajo

Agentes de la satisfacción laboral

7. La satisfacción con la coordinación

8. La satisfacción con los compañeros

9. La satisfacción con la entidad educativa y dirección distrital

Peiró (2004), considera que los eventos o condiciones que causan satisfacción son de carácter intrínseco; mientras que los agentes de la satisfacción laboral son la persona en sí.

Factores determinantes de la satisfacción laboral

Años de carrera profesional; a medida que aumenta la edad de la persona empleada, también aumenta su satisfacción laboral. Esta tendencia continúa hasta que se acerca la jubilación, momento en que suele registrarse una disminución drástica. Asimismo, se da con frecuencia una drástica reducción en la satisfacción laboral que experimentan los empleados que llevan en la organización entre seis meses y dos años. Esta reducción se debe, por lo general a que el empleado se da cuenta de que el trabajo no satisfará todas sus necesidades personales tan rápidamente como esperaba.

Cuando buscan empleo, sus expectativas sobre el trabajo se ven influenciadas por la información que reciben de sus colegas, de las agencias de selección de personal y por sus conocimientos en cuanto a las condiciones laborales. Las expectativas creadas hasta ese momento se mantienen intactas hasta que forman parte de una organización. La satisfacción laboral se produce cuando se cumplen las expectativas previas. Si por lo contrario, no se cumplen, la persona experimenta el deterioro de dicha satisfacción.

La naturaleza de control dentro de las organizaciones, el nivel de responsabilidad y de control personal, y las políticas de empleo son factores que influyen decisivamente en la satisfacción laboral de los empleados. A su vez, la calidad de los determinantes organizacionales de la satisfacción laboral que se describen a continuación contribuye de manera significativa al mantenimiento de una ventaja competitiva sostenible, basada en la aplicación de prácticas de empleo sanas.

De acuerdo a los hallazgos, investigaciones y conocimientos acumulados Robbins (1999), considera que los principales factores organizacionales que establecen la satisfacción laboral.

- Reto del trabajo
- Sistema de recompensas justas
- Condiciones favorables de trabajo
- Colegas que brinden apoyo

Adicionalmente:

- Compatibilidad entre la personalidad y puesto de trabajo

A continuación, se amplía la información sobre estos aspectos de satisfacción laboral.
Satisfacción con el trabajo en sí - Reto del trabajo

Dentro de estos factores, se puede resaltar, según investigaciones, dentro de las características del puesto, la importancia de la naturaleza del trabajo mismo como un determinante principal de la satisfacción del empleado. (Hackman & Oldham, 1975), aplicaron un cuestionario llamado Encuesta de Diagnóstico en el Puesto a varios cientos de empleados que trabajaban en 62 puestos diferentes. Se identificaron las siguientes cinco "dimensiones centrales":

- Significación de la tarea, el grado en que el puesto tiene un impacto sobre las vidas o el trabajo de otras personas en la organización inmediata o en el ambiente externo.
- Autonomía, el grado en el cual el puesto proporciona libertad, independencia y discreción sustanciales al empleado en la programación de su trabajo y la utilización de las herramientas necesarias para ello.
- Retroalimentación del puesto mismo, el grado en el cual el desempeño de las actividades de trabajo requeridas por el puesto produce que el empleado obtenga información clara y directa acerca de la efectividad de su actuación.

Cada una de estas dimensiones incluye contenidos del puesto que pueden afectar la satisfacción del empleado en el trabajo.

Robbins & Judge (2013), junta estas dimensiones bajo el enunciado reto del trabajo. Los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades, que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando, de tal manera que un reto moderado causa placer y satisfacción. Es por eso que el enriquecimiento del puesto a través de la expansión vertical del mismo puede elevar la satisfacción laboral ya que se incrementa la libertad, independencia, variedad de tareas y retroalimentación de su propia actuación. Tomando como referencia que el reto debe ser moderado, ya que un reto demasiado grande crearía frustración y sensaciones de fracaso en el empleado, disminuyendo la satisfacción.

Sistemas de recompensas justas

Existen dos tipos de recompensas afines con la satisfacción laboral: las extrínsecas y las intrínsecas. Las recompensas extrínsecas son las que otorga a la organización, según el desempeño y el esfuerzo de los empleados, por ejemplo: sistema de salarios y políticas de ascensos que se tiene en la organización, los elogios y los reconocimientos por parte del administrador o coordinador. Las intrínsecas son las que el empleado experimenta internamente: sentimientos de competencia, el orgullo y la habilidad manual por un trabajo bien hecho.

Este sistema de recompensas debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas. En la percepción de justicia influyen la comparación social (comparaciones que hace un empleado con respecto a las recompensas, el esfuerzo y el desempeño de otros empleados y que llevan a los empleados a percibir la equidad o inequidad de una situación), las demandas del trabajo en sí y las habilidades del individuo y los estándares de salario de la comunidad.

Satisfacción con el salario: Los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor.

La administración de las unidades o procesos de gestión del personal a través de esta actividad vital garantiza la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva.

Varios estudios han demostrado que la compensación es la característica que probablemente sea la mayor causa de insatisfacción de los empleados.

Las comparaciones sociales corrientes dentro y fuera de la organización son los principales factores que permiten al empleado establecer lo que "debería ser" con respecto a su salario versus lo que percibe. Es muy importante recalcar que es la percepción de justicia por parte del empleado la que favorecerá su satisfacción.

Satisfacción con el sistema de promociones y ascensos

Las promociones o ascensos dan la oportunidad para el crecimiento personal, mayor responsabilidad e incrementan el estatus social de la persona. En este rubro también es importante la percepción de justicia que se tenga con respecto a la política que sigue la organización. Tener una percepción de que la política seguida es clara, justa y libre de ambigüedades favorecerá la satisfacción.

Los resultados de la falta de satisfacción pueden afectar la productividad de la organización y producir un deterioro en la calidad del entorno laboral. Puede disminuir el desempeño, incrementar el nivel de quejas, el ausentismo o el cambio de empleo.

Condiciones favorables de trabajo

A los empleados les interesa su ambiente de trabajo (Guillén, A, 2019). Se interesan en que su ambiente de trabajo les permita el bienestar personal y les facilite el hacer un buen trabajo. Un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar permitirán un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del empleado.

La cultura organizacional hay que considerar en la institución, todo ese sistema de valores, metas que es percibido por el trabajador y expresado a través del clima organizacional también contribuye a proporcionar condiciones favorables de trabajo,

siempre que consideremos que las metas organizacionales y las personales no son opuestas. En esta influyen más factores como el que tratamos en el siguiente punto.

Colegas que brinden apoyo-satisfacción con la coordinación

El trabajo también cubre necesidades de interacción social. El comportamiento del jefe es uno de los principales determinantes de la satisfacción. Si bien la relación no es simple, según estudios, se ha llegado a la conclusión de que los empleados con líderes más tolerantes y considerados están más satisfechos que con líderes indiferentes, autoritarios u hostiles hacia los subordinados. Cabe resaltar sin embargo que los individuos difieren algo entre sí en sus preferencias respecto a la consideración del líder. Es probable que tener un líder que sea considerado y tolerante sea más importante para empleados con baja autoestima o que tengan puestos poco agradables para ellos o frustrantes (House & Michell, 1974)

En lo que se representa a la conducta de orientación a la tarea por parte del líder formal, tampoco hay una única respuesta, por ejemplo, cuando los papeles son ambiguos los trabajadores desean un coordinador o un líder que les aclare los requerimientos de su papel, y cuando por el contrario las tareas están claramente definidas y se puede actuar competentemente sin guía e instrucción frecuente, se preferirá un líder que no ejerza una supervisión estrecha. También cabe resaltar que cuando los trabajadores no están muy motivados y encuentran su trabajo desagradable prefieren un líder que no los presione para mantener estándares altos de ejecución y/o desempeño.

Un líder (jefe) comprensivo que sabe escuchar, brinda retroalimentación positiva, sobre las opiniones de los empleados y demuestra interés, estas acciones permitirá una mayor satisfacción laboral de la gestión del talento humano.

Compatibilidad entre la personalidad y el puesto

Van Haller (1976), ha trabajado e investigado en este aspecto y sus resultados apuntan a la conclusión de que un alto acuerdo entre personalidad y ocupación da como resultado más satisfacción, ya que las personas poseerían talentos adecuados y

habilidades para cumplir con las demandas de sus trabajos (p.189). Esto es muy probable apoyándonos en que las personas que tengan talentos adecuados podrán lograr mejores desempeños en el puesto, ser más exitosos en su trabajo y esto les generará mayor satisfacción (influyen el reconocimiento formal, la retroalimentación y demás factores contingentes).

Relación entre la satisfacción laboral y el comportamiento organizacional

Nunca antes ha tenido tanta importancia como en la actualidad el comportamiento organizacional. Un repaso de los cambios que operan en las organizaciones respaldará tal afirmación. Por ejemplo, la reestructuración de las instituciones en su administración y la reducción de costos son factores de productividad; la competencia global requiere que los empleados sean más flexibles y que aprendan a enfrentar los cambios rápidos y las innovaciones. En pocas palabras, el comportamiento organizacional enfrenta muchos retos y tiene muchas oportunidades hoy en día.

Al integrarse el directivo, el profesional, el oficinista y el operario, todos ellos se preocupan, según Torres del C (2018) aclara que para el mejoramiento de la conducta organizacional al trabajar con otras personas, influye en la calidad de vida que se desarrolla en los centros de trabajo. En este contexto, los gerentes que representan el sistema administrativo (quienes toman las decisiones) deben tratar de conocer las bases del comportamiento organizacional como medio para mejorar las relaciones entre las personas y la organización. Los gerentes tratan de crear un ambiente en el que la gente se sienta motivada, trabaje más productivamente y sea más eficiente.

En este marco referencial, uno de los aspectos que más importancia tiene para el trabajador es lo que respecta a la satisfacción que le produce la labor que desempeña y los aspectos que rodean a su trabajo. Las teorías humanistas sostienen que el trabajador más satisfecho es aquel que satisface mayores necesidades psicológicas y sociales en su empleo y, por tanto, suele poner mayor dedicación a la tarea que ejecuta. Una elevada satisfacción de los empleados en el trabajo es algo que siempre desea la dirección de toda organización, porque tiende a relacionarse con los resultados

positivos, con mayores índices de productividad, lo cual lleva al desarrollo empresarial.

Satisfacción laboral versus insatisfacción laboral

Desde ese punto de vista, se considera que es necesario conocer el concepto antagónico de la definición de satisfacción laboral, que evidencia un riesgo profesional, el más común a nivel de los trabajadores de una organización, esta insatisfacción guarda relación directa con las condiciones de trabajo. Diferenciándose así de la satisfacción laboral, la cual responde al estado emocional positivo, placentero o agradable, que resulta de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de las personas y es un factor importante que condiciona la actitud del individuo respecto a su trabajo, hay factores ligados a la interacción con los superiores, aspectos organizativos.

La insatisfacción ocasiona una baja en la eficiencia de la organización, puede expresarse a través de las conductas de expresión, lealtad, negligencia, agresión o retiro. Mediante los estudios de la insatisfacción laboral, los directivos de las instituciones podrán saber los efectos que producen en el personal, las políticas, normas, procedimientos y disposiciones generales de la organización. De esta forma se podrán mantener, suprimir, corregir o reforzar las políticas de la empresa según sean los resultados esperados.

La frustración que siente un empleado insatisfecho puede conducirle a una conducta agresiva, la cual puede manifestarse por sabotaje, maledicencia o agresión directa.

Es pertinente mencionar la “Teoría Motivacional” de Herzberg (1959), llamada también teoría bifactorial o de los dos factores higiénicos y motivacionales; la cual está enfocada al trabajo y a la motivación de los trabajadores. Por lo tanto menciona que las personas están influenciadas por dos factores:

- La satisfacción resultado de los factores de motivación, que ayudan a aumentar la satisfacción del individuo pero que tienen poco efecto sobre la insatisfacción.

- La insatisfacción resultado de los factores de higiene que en el caso de llegar a faltar o ser inadecuados, causan insatisfacción pero su presencia tiene poco efecto en la satisfacción a largo plazo.

Factores de Higiene: incluyen todos los escenarios de ambiente en el cual se desenvuelve la persona, es decir el contexto donde desempeña sus tareas el trabajador:

- Sueldo y beneficios
- Política de empresa y organización
- Relación laboral
- Ambiente físico
- Supervisión
- Status
- Seguridad laboral

Factores de motivación: se hallan vinculados con aspectos más profundos respecto del puesto específico que posee el individuo. La motivación que brinda su atención es sustentable en el tiempo y a largo plazo, admitiendo una filiación de la persona con la institución de magnitud significativa. Aquí se encuentran:

- Logros
- Reconocimiento
- Independencia laboral
- Responsabilidad
- Promoción
- Crecimiento
- Madurez
- Consolidación

La propuesta de Herzberg (2015) para la motivación se radicó en lo que él denominó “*enriquecimiento de tareas*”. El trabajo rutinario y no desafiante no sólo denigra a quienes lo efectúan y genera actitudes pasivas o violentas que impactan gravemente

en sus vidas y en la sociedad, sino que además causa menos calidad, mayor rotación y ausentismo laboral.

Los consejos de Herzberg para el enriquecimiento de tareas son:

- Suprimir algunos controles manteniendo la responsabilidad del manejo
- Aumentar la responsabilidad del trabajador respecto a su trabajo
- Delegar un área de trabajo cerrada en sí misma
- Conceder mayor autoridad y mayor libertad
- Informar al trabajador sobre los resultados mensuales
- Reparto de tareas nuevas y más difíciles
- Asignación de tareas especiales, que permitan al trabajador mejorar profesionalmente (Herzberg, 2015)

Desde ese punto de vista del autor Herzberg, se considera que es necesario establecer jerarquías y agrupar actividades, con el fin de poder realizar y simplificar las funciones del grupo, organizar equipos de trabajos productivos, es decir armonizar en todas las decisiones y todos los actos, los requerimientos del futuro inmediato y a largo plazo, organizar tareas, actividades y personas, motivar, comunicar, controlar y evaluar, desarrollar al personal y así mismo involucrar a los empleados y asignarles responsabilidades, esto implica hacer que todos los empleados de la institución comprendan su papel y la importancia en la organización, y establecer objetivos que los motiven, mientras se les asigna responsabilidades.

Es sumamente importante implementar un plan de capacitación apropiado para que cada empleado pueda evolucionar en su labor, potenciando el trabajo que actualmente desarrolla el Distrito 18D06 Cevallos a Tisaleo-Educación, en tal situación cada empleado estará más inclinado a mejorar sus habilidades para alcanzar sus objetivos personales y, como consecuencia intercambiará su experiencia y conocimiento con otros. La organización como herramienta gerencial será la clave del éxito en el clima organizacional y desempeño laboral de Gerencia; ocasionando la integración del personal, como un recurso valioso en las actividades de la gerencia de la empresa al que debe darse alta prioridad, en dos sentidos provisión y desarrollo, actuando de

acuerdo a la planificación establecida en función de un análisis de debilidades y fortalezas del personal que labora en la institución.

4.5 Metodología

La metodología es el elemento clave que enlaza el sujeto con el objeto de la investigación. Sin ella es inadmisibles llegar a la lógica que transfiere al conocimiento científico, a la vez es un conjunto de técnicas y procedimientos para ser aplicados de forma sistemática y ordenada en la preparación de un estudio. Durante la investigación, la metodología forma parte del trabajo en sí, constituyendo la etapa que divide a la ejecución del mismo. En la cual, el investigador decide cual es la secuencia de técnicas que empleará para el desarrollo de las tareas de recolección, orden y análisis de datos, vinculadas a la investigación.

En esta investigación se desea conocer los resultados dentro del Distrito 18D06 Cevallos a Tisaleo-Educación, por lo que a continuación se detallará que métodos se aplicará, diseño, tipo y nivel de investigación para conocer la relación de variables.

4.5.1 Diseño de investigación

El diseño de la investigación será no experimental de corte transversal, puesto que se realizará el estudio del clima y la satisfacción laboral de la gestión del talento humano en su estado natural en el Distrito 18D06 Cevallos a Tisaleo-Educación, ya que se va a ver realidades en el tiempo establecido de lo que se observa que existe en un lapso determinado de tiempo. Las variables ya existen y no pueden ser manipuladas ni tampoco modificarlas (Stracuzzi, S P; Pestana, F M, 2015). Y al aplicarlo en la presente investigación se observará la variable independiente: El clima laboral y la variable dependiente: Satisfacción laboral del talento humano en un determinado tiempo.

4.5.2 Tipo de investigación

El tipo de investigación presenta un enfoque mixto porque los datos que se recolecta y se analiza son de características tanto cuantitativas como cualitativas. A la vez es de

tipo correlacional, indicada en situaciones en las que nos interesa relacionar variables, como en este caso la influencia del clima en la satisfacción laboral del personal administrativo y rectores de las unidades educativas del Distrito 18D06 Cevallos a Tisaleo-Educación, por lo que esta investigación es de campo para estar al tanto de la finalidad general del estudio y la manera de cómo se va a acopiar la información necesaria para analizar las variables por lo que se ejecutará la recolección de la investigación directamente de la realidad (Stracuzzi, S P; Pestana, F M, 2015).

En la presente investigación será donde las personas trabajan o realizan sus acciones laborales diarias en la institución Distrital 18D06 Cevallos a Pelileo-Educación, que son 30 funcionarios administrativos y 12 rectores de las unidades educativas de Cevallos a Tisaleo-Educación, dando un total de 42 personas para aplicar la encuesta-cuestionario de diagnóstico elaborado por la Universidad Autónoma de Sinaloa-México-validado por UNICIT; y el otro instrumento es una escala general para la satisfacción laboral (Overall Job Satisfaction Scale) que fue desarrollado por Warr, Cook y Wall (1979), citado por (Herrera, A & Manrique, A, 2018).

4.5.3 Nivel de investigación

El nivel de investigación es descriptivo porque se requiere describir situaciones y conseguir información de las variables como se relacionan entre ambas (Stracuzzi, S P; Pestana, F M, 2015). Esta indagación también conduce a una investigación transversal ya que se van a detallar las variables y establecer cómo el clima influye en la satisfacción laboral del talento humano en el Distrito 18D06 Cevallos a Tisaleo-Educación.

4.5.4 Definición de población

“La población es la unidad de partículas finitas o infinitas de elementos de un mismo” universo (Stracuzzi, S P; Pestana, F M, 2015).

En la presente investigación la población va ser los 30 funcionarios administrativos que trabajan en las unidades y proceso de gestión, más 12 rectores de las unidades

educativas que pertenecen al Distrito 18D06 Cevallos a Tisaleo-Educación, quedando un total de 42 para trabajar.

4.5.5 Definición muestra

“La muestra representa una parte de la población que se establece mediante una forma que se denomina muestreo” (Stracuzzi, S P; Pestana, F M, 2015). En la investigación no se manejará ningún tipo de muestreo, más bien se trabajará con toda la población total de 42, ente ellos funcionarios y rectores.

4.5.6 Tipo de muestreo

En la presente investigación se utilizó un muestreo no probabilístico, es decir no se aplicó la fórmula para conocer la muestra de la población, más bien se trabaja con la población existente de 42 personas.

4.5.7 Técnicas de recolección de datos

La técnica para la investigación de recolección de datos que se aplicará son las encuestas que se encuentra en el Anexo 1 y 2, y se aplicará a 42 personas del área operativa y educativa del Distrito 18D06 Cevallos a Tisaleo-Educación.

4.5.8 Instrumentos de recolección de datos

- **Cuestionarios:** que midan el clima organizacional y la satisfacción laboral conjuntamente con los factores que inciden en ellos. El test será adecuado a la realidad de la institución distrital.

4.5.9 Métodos

- **Inductivo:** Se utilizará al inicio de la investigación para la obtención de una análisis del clima organizacional de la institución.

- **Deductivo:** será empleado durante el desarrollo de la investigación para la identificación de los factores y la evolución.
- **Estadístico:** se utilizará en el análisis de los resultados arrojados de la investigación realizada.
- **Correlacional:** porque en la investigación se va a relacionar el clima organizacional con la satisfacción laboral.

4.5.10 La validez de un instrumento

La encuesta está diseñada con escalas, y tiene el instrumento de validación por juicio de expertos que se encuentra en el Anexo 4.

5. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

5.1 Resultados

Culminada la aplicación de los cuestionarios se procedió a la tabulación de los resultados obtenidos, para ello se utilizó el programa de Microsoft Excel, donde se realizaron los gráficos estadísticos para una mayor comprensión de los resultados alcanzados, además con la interpretación de los datos en cada aspecto valorado.

A. DATOS GENERALES

Pregunta 1. Marque con un X en el espacio que corresponde.

a) Género

Tabla 2. *Género*

GÉNERO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Masculino	8	19%
Femenino	34	81%
TOTAL	42	100%

Elaborado por. Rosero, Carlos (2020)

Fuente. Encuestas

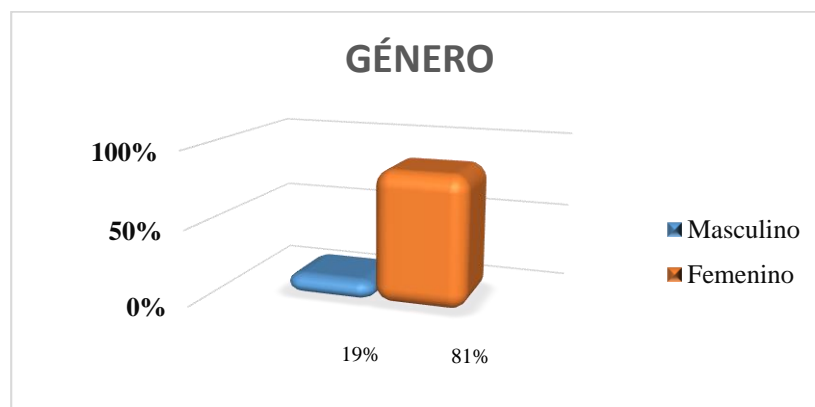


Gráfico 2. Género
Elaborado por. Rosero, Carlos (2020)
Fuente. Encuestas

Interpretación: el Distrito 18D06 tiene el mayor número de funcionarias administrativas de género femenino en las unidades y procesos de gestión, a su vez como autoridades en las Unidades Educativas.

b) Edad

Tabla 3. Edad

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Entre 25 años a 31 años	18	43%
Entre 32 años a 45 años	20	48%
Más de 45 años	4	10%
TOTAL	42	100%

Elaborado por. Rosero, Carlos (2020)
Fuente. Encuestas

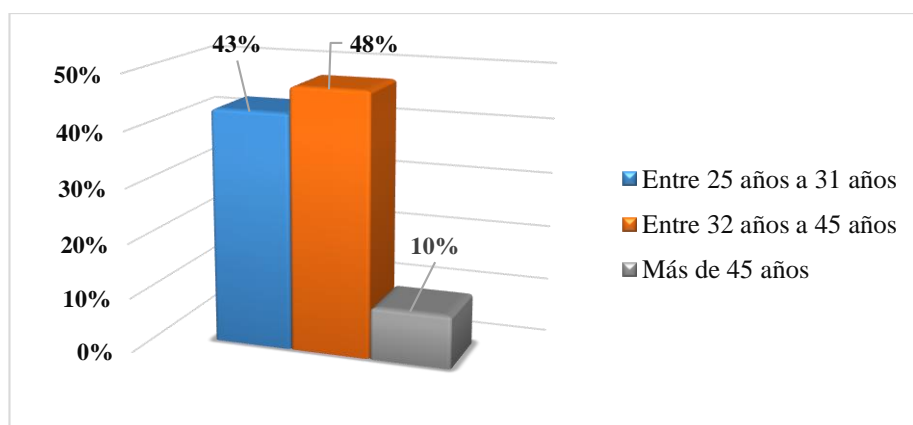


Gráfico 3. Edad
Elaborado por. Rosero, Carlos (2020)
Fuente. Encuestas

Interpretación: el Distrito 18D06 tiene el mayor número de personas que se encuentran en el rango de edad comprendido entre los 32 a 45 años, lo que nos permite identificar que la mayor parte del personal administrativo son personas adultas jóvenes que se encuentran en las unidades y procesos de gestión, a su vez como autoridades (rectores/as) de las Unidades Educativas.

c) Nivel de Educación

Tabla 4. Nivel académico

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Posgrado	14	14%
Pregrado	22	71%
Tecnológico o Técnico	4	10%
Bachiller	2	5%
TOTAL	42	100%

Elaborado por. Rosero, Carlos (2020)

Fuente. Encuestas

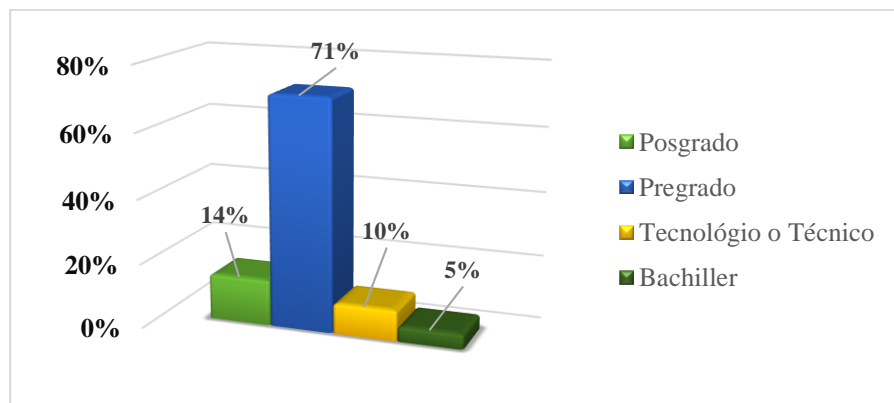


Gráfico 4. Nivel académico

Elaborado por. Rosero, Carlos (2020)

Fuente. Encuestas

Interpretación: el Distrito 18D06 tiene el mayor número de personas cuyo nivel de educación corresponde a pregrado (tercer nivel), es decir que poseen título universitario, educación requerida para ocupar el cargo de personal administrativo en las unidades y procesos de gestión, a su vez como autoridades (rectores/as) de las Unidades Educativas.

B. CUESTIONARIO DE DIAGNÓSTICO/CLIMA ORGANIZACIONAL

Se ha calificado cada frase marcando con una X, de acuerdo a la siguiente escala

Tabla 5. Escala de valoración

5	ACUERDO TOTAL
4	ACUERDO
3	INDECISO
2	DESACUERDO
1	DESACUERDO TOTAL

Investigado por. Rosero, Carlos (2020)

Fuente. (Warr, Cook y Wall, 1979)

Pregunta 2. Objetivos y metas de trabajo

Tabla 6. Objetivos y metas de trabajo

Objetivos y metas de trabajo			
Escala de calificación		Frecuencia	Frecuencia porcentual
13-15	Acuerdo total	11	32,14
10-12	Acuerdo	26	61,90
7-9	Indeciso	4	4,76
4-6	Desacuerdo	0	0,00
1-3	Desacuerdo total	1	1,19
TOTAL		42	100

Elaborado por. Rosero, Carlos (2020)

Fuente. Encuestas

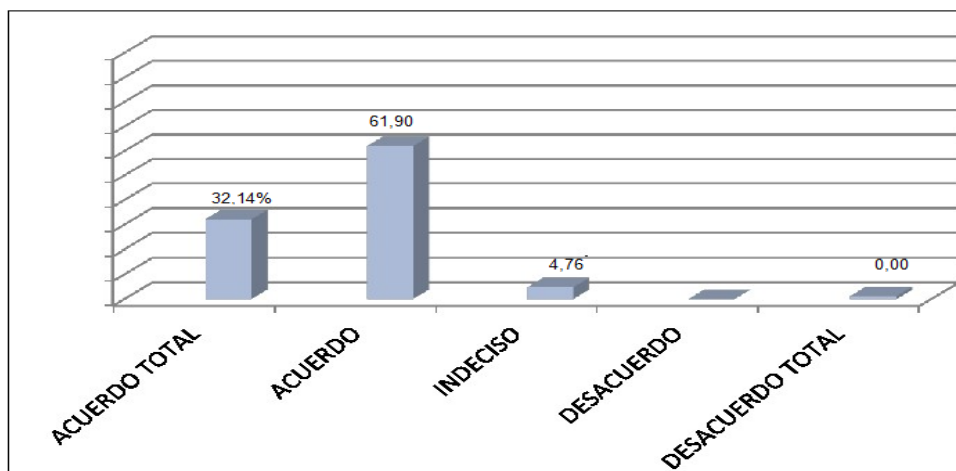


Gráfico 5. Objetivos y metas de trabajo

Elaborado por. Rosero, Carlos (2020)

Fuente. Encuestas

Interpretación: la mayor parte del personal administrativo califica positivamente a los objetivos y metas de la institución, por lo cual la calificación se encuentra en la opción de acuerdo y de acuerdo total. Se recomienda fortalecer la identificación que tiene cada funcionario con el cargo que desempeña y con la institución en sí.

Pregunta 3. Estructura y organización

Tabla 7. Estructura y organización

Estructura y organización			
Escala de calificación		Frecuencia	Frecuencia porcentual
13-15	Acuerdo total	20	48,24
10-12	Acuerdo	19	47,00
7-9	Indeciso	2	3,57
4-6	Desacuerdo	1	1,19
1-3	Desacuerdo total	0	0,00
TOTAL		42	100

Elaborado por. Rosero, Carlos (2020)

Fuente. Encuestas

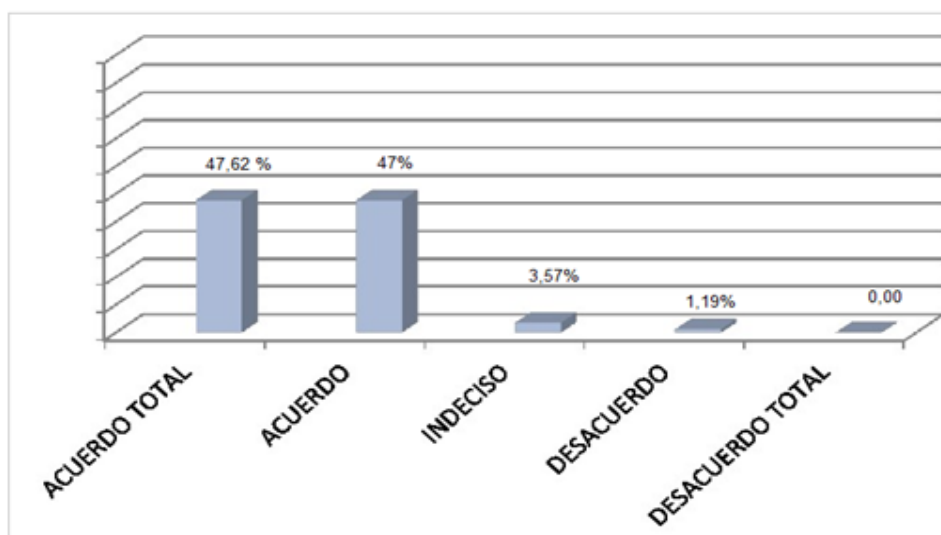


Gráfico 6. Estructura y organización

Elaborado por. Rosero, Carlos (2020)

Fuente. Encuestas

Interpretación: El personal administrativo en su mayoría califica positivamente la estructura y organización, por lo cual su calificación se encuentra en las opciones de acuerdo y acuerdo total. Se recomienda que se sigan fomentando estos dos aspectos fundamentales requeridos para el desarrollo humano en la institución.

Pregunta 4. Liderazgo

Tabla 8. Liderazgo

Liderazgo			
Escala de calificación		Frecuencia	Frecuencia porcentual
13-15	Acuerdo total	14	34,52
10-12	Acuerdo	22	51,19
7-9	Indeciso	5	13,10
4-6	Desacuerdo	0	0,00
1-3	Desacuerdo total	1	1,19
TOTAL		42	100

Elaborado por. Rosero, Carlos (2020)

Fuente. Encuestas

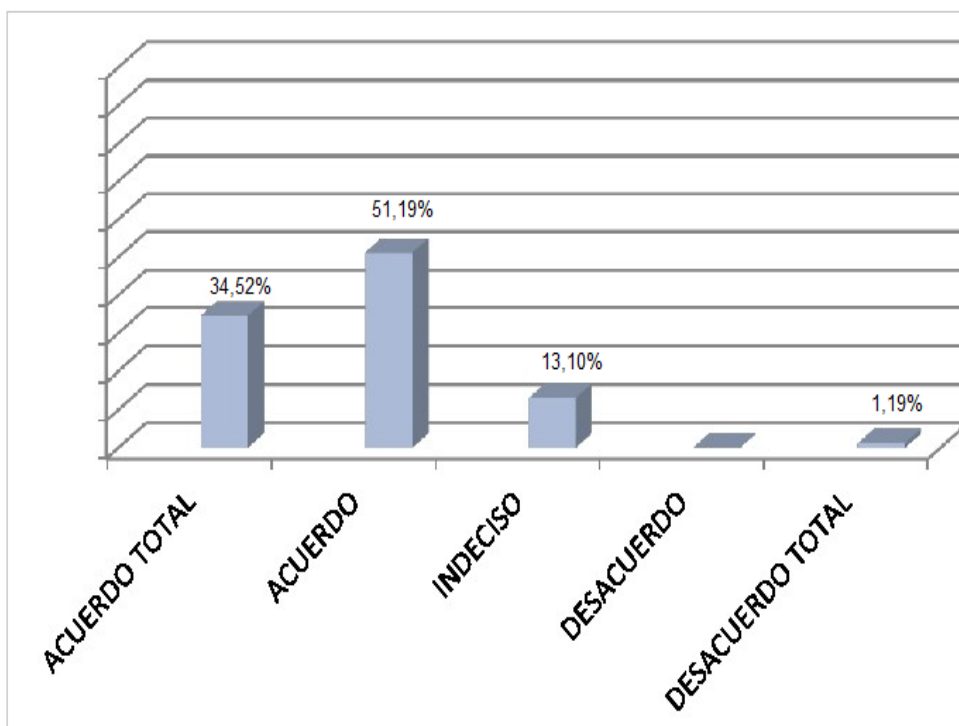


Gráfico 7. Liderazgo

Elaborado por. Rosero, Carlos (2020)

Fuente. Encuestas

Interpretación: La mayoría del personal investigado califica positivamente al liderazgo existente en la institución, por lo que se recomienda que se siga fomentando y estimulando esta actitud por parte de los superiores, es decir es y mandos altos de cada una de las áreas investigadas y de la institución en general.

Pregunta 5. Relaciones interpersonales

Tabla 9 Relaciones interpersonales

Relaciones interpersonales			
Escala de calificación		Frecuencia	Frecuencia porcentual
13-15	Acuerdo total	11	26,19
10-12	Acuerdo	26	63,10
7-9	Indeciso	4	9,52
4-6	Desacuerdo	0	0,00
1-3	Desacuerdo total	1	1,19
TOTAL		42	100

Elaborado por. Rosero, Carlos (2020)

Fuente. Encuestas

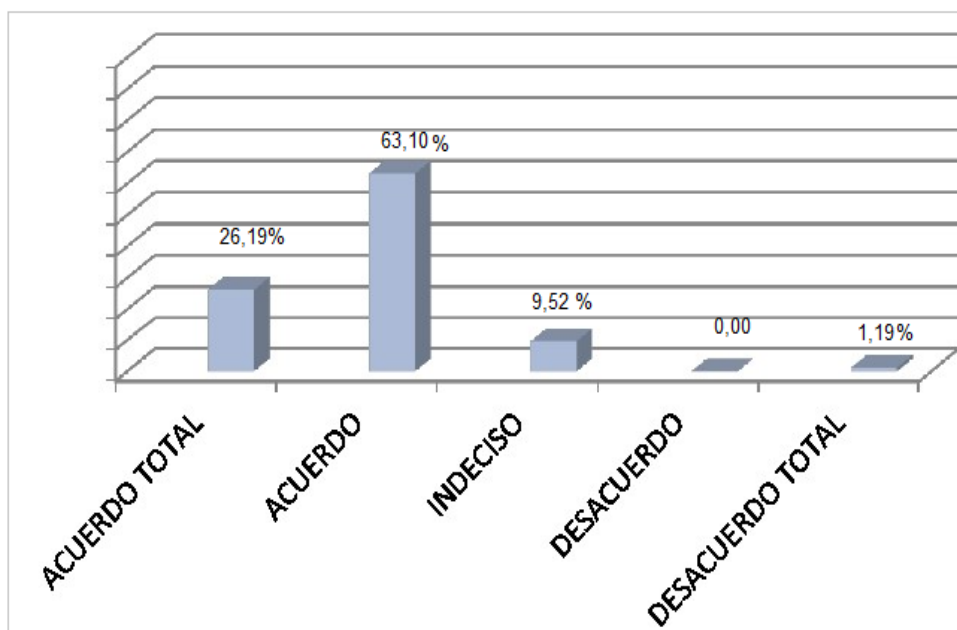


Gráfico 8. Relaciones interpersonales

Elaborado por. Rosero, Carlos (2020)

Fuente. Encuestas

Interpretación: El personal administrativo del distrito educativo, en su mayoría califica positivamente a las relaciones interpersonales existentes en la institución, por lo cual la calificación está entre acuerdo y acuerdo total. Se recomienda fortalecer este aspecto fundamental, mediante actividades que les permitan a los funcionarios relacionarse más entre sí. Independientemente de la actividad que realicen como clientes internos de la misma institución

Pregunta 6. Capacitación y desarrollo

Tabla 10. *Capacitación y desarrollo*

Capacitación y desarrollo			
Escala de calificación		Frecuencia	Frecuencia porcentual
13-15	Acuerdo total	6	20,24
10-12	Acuerdo	26	46,43
7-9	Indeciso	7	22,62
4-6	Desacuerdo	2	7,14
1-3	Desacuerdo total	1	3,57
TOTAL		42	100

Elaborado por. Rosero, Carlos (2020)

Fuente. Encuestas

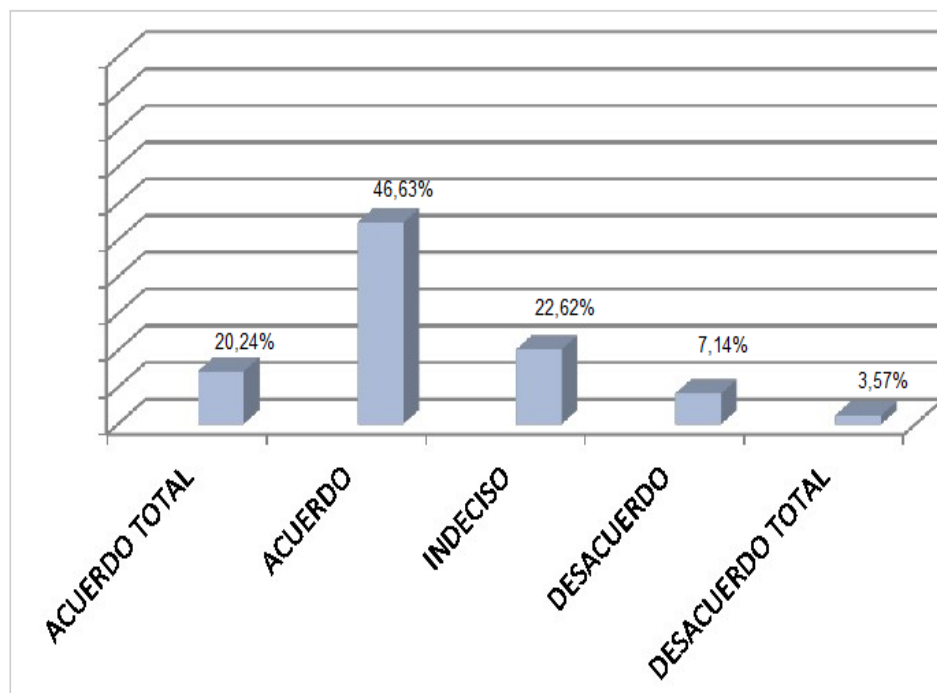


Gráfico 9. Capacitación y desarrollo

Elaborado por. Rosero, Carlos (2020)

Fuente. Encuestas

Interpretación: el personal administrativo en su mayoría califica positivamente a la capacitación y desarrollo existentes en la institución, por lo que la calificación se encuentra entre acuerdo y acuerdo total. Se recomienda que se fortalezcan estos dos aspectos con capacitaciones y oportunidad de desarrollo, como estudios sobre clima laboral y organizacional para potencializar la satisfacción laboral.

Pregunta 7. Sistemas de estímulos y recompensas

Tabla 11. *Sistemas de estímulos y recompensas.*

Sistemas de estímulos y recompensas			
Escala de calificación		Frecuencia	Frecuencia porcentual
13-15	Acuerdo total	8	14,29
10-12	Acuerdo	23	54,76
7-9	Indeciso	8	20,24
4-6	Desacuerdo	2	8,33
1-3	Desacuerdo total	1	2,38
TOTAL		42	100

Elaborado por. Rosero, Carlos (2020)

Fuente. Encuestas

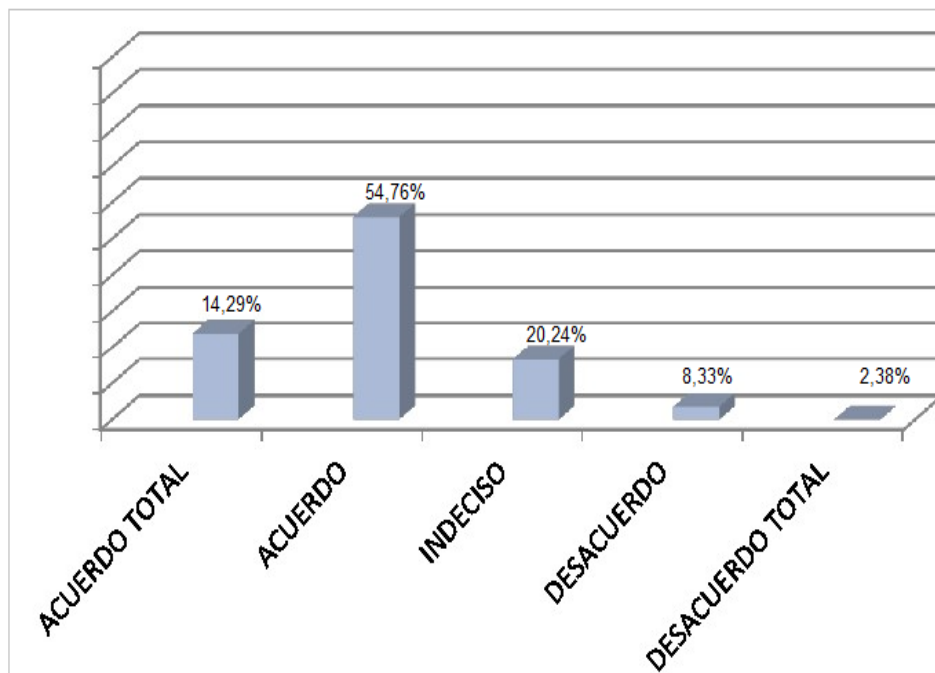


Gráfico 10. *Sistema de estímulos y recompensas*

Elaborado por. Rosero, Carlos (2020)

Fuente. Encuestas

Interpretación: El personal administrativo en su mayoría califica positivamente a los estímulos y recompensas existentes en la institución, por lo que la calificación se encuentra de acuerdo.

Pregunta 8. Mecanismos de apoyo

Tabla 12. *Mecanismos de apoyo*

Mecanismos de apoyo			
Escala de calificación		Frecuencia	Frecuencia porcentual
13-15	Acuerdo total	10	23,81
10-12	Acuerdo	29	55,95
7-9	Indeciso	2	16,67
4-6	Desacuerdo	1	3,57
1-3	Desacuerdo total	0	0,00
TOTAL		42	100

Elaborado por. Rosero, Carlos (2020)

Fuente. Encuestas

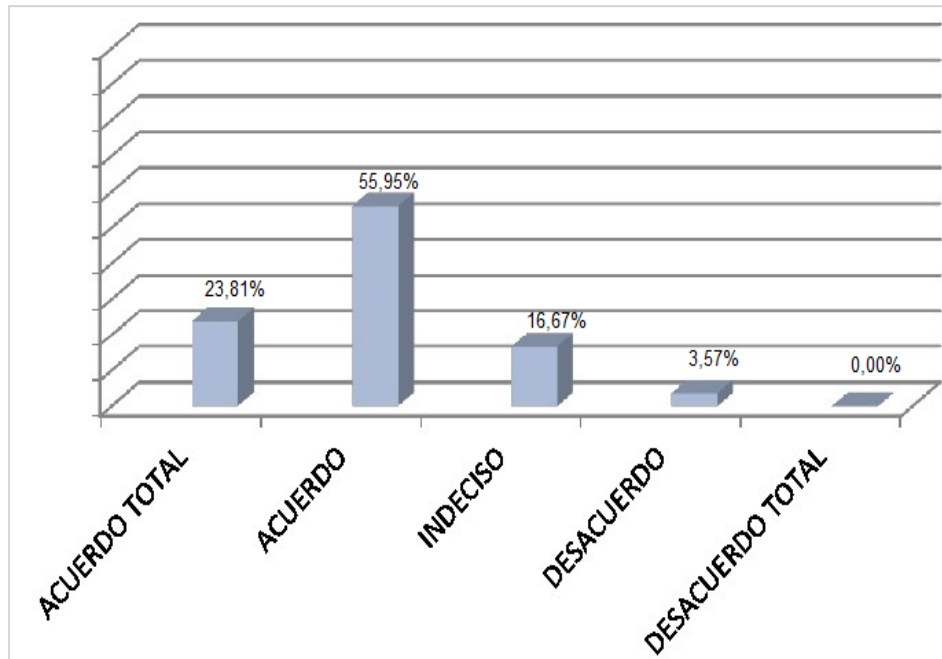


Gráfico 11. *Mecanismos de apoyo*

Elaborado por. Rosero, Carlos (2020)

Fuente. Encuestas

Interpretación: El personal administrativo en su mayoría califica positivamente a los mecanismos de apoyo existentes en la institución, por lo cual la calificación se encuentra entre acuerdo y acuerdo total. Se recomienda seguir fortaleciendo estos aspectos.

Pregunta 9. Actitud hacia el cambio

Tabla 13. *Actitud hacia el cambio*

Actitud hacia el cambio			
Escala de calificación		Frecuencia	Frecuencia porcentual
13-15	Acuerdo total	8	22,62
10-12	Acuerdo	29	66,67
7-9	Indeciso	4	9,52
4-6	Desacuerdo	0	0,00
1-3	Desacuerdo total	1	1,19
TOTAL		42	100

Elaborado por. Rosero, Carlos (2020)

Fuente. Encuestas

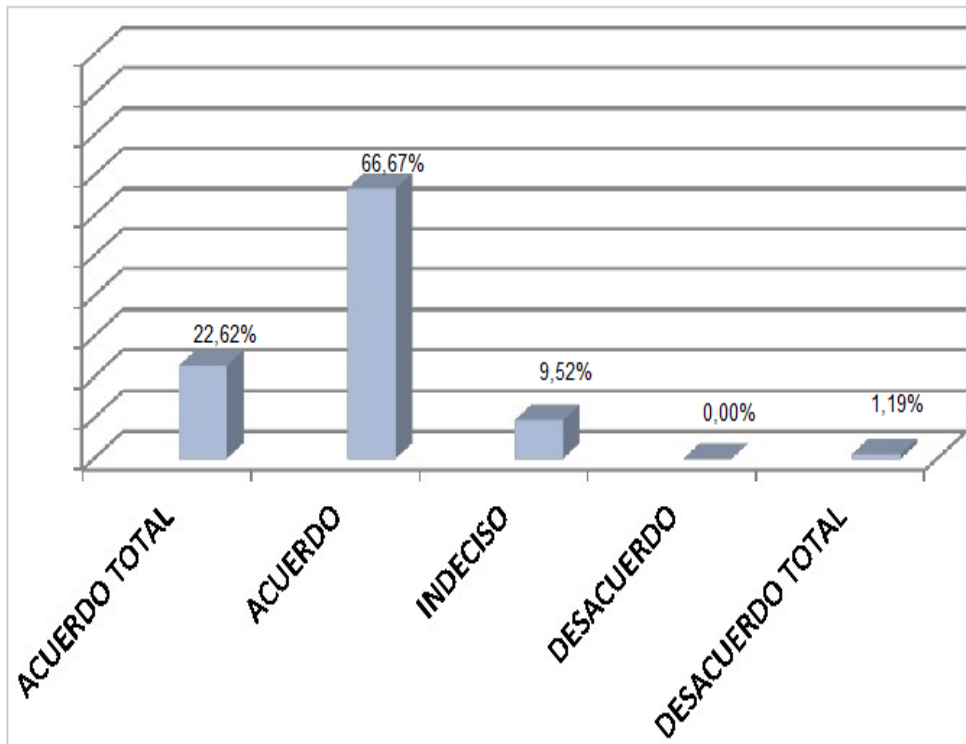


Gráfico 12. *Actitud hacia el cambio*

Elaborado por. Rosero, Carlos (2020)

Fuente. Encuestas

Interpretación: El personal administrativo en su mayoría califica positivamente a la actitud hacia el cambio existente en la institución, por la que la calificación se encuentra se encuentra de acuerdo

Pregunta 10. Trabajo en equipo y colaboración

Tabla 14. Trabajo en equipo y colaboración

Escala de calificación		Frecuencia	Frecuencia porcentual
13-15	Acuerdo total	9	21,43
10-12	Acuerdo	26	58,33
7-9	Indeciso	12	14,29
4-6	Desacuerdo	2	2,38
1-3	Desacuerdo total	3	3,57
TOTAL		42	100

Elaborado por. Rosero, Carlos (2020)

Fuente. Encuestas

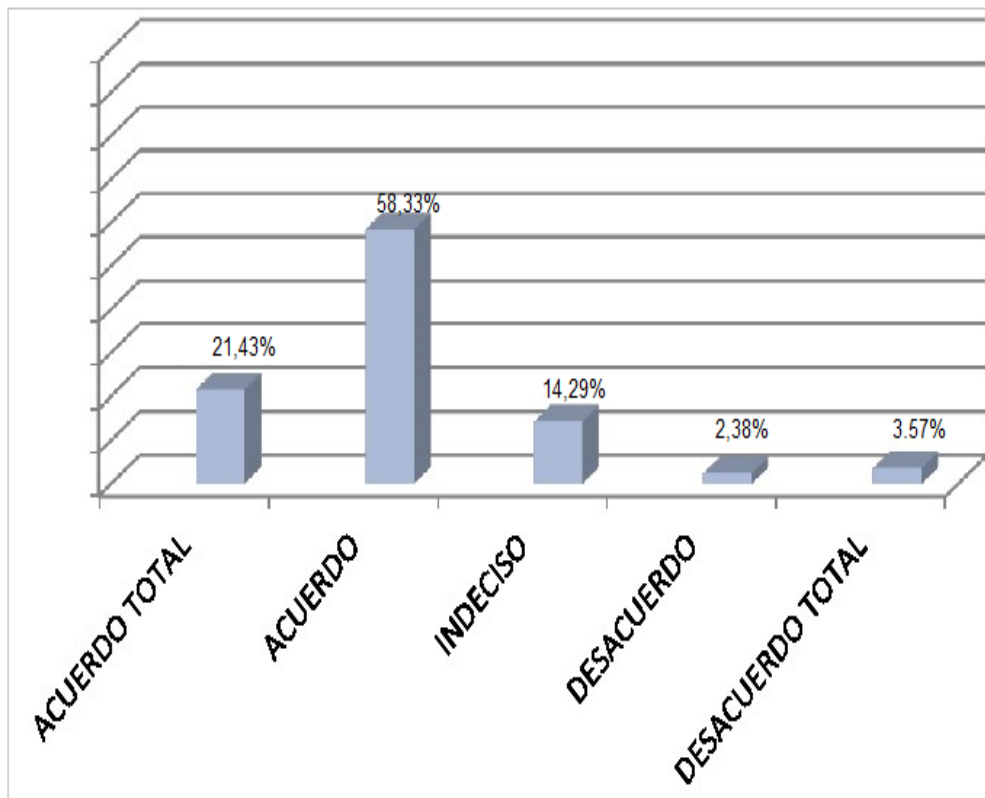


Gráfico 13. Trabajo en equipo y colaboración

Elaborado por. Rosero, Carlos (2020)

Fuente. Encuestas

Interpretación: El personal administrativo en su mayoría se encuentra de acuerdo en cuanto al trabajo en equipo y colaboración existente en la institución.

Pregunta 11. Calidad en el servicio

Tabla 15. Calidad en el servicio

Calidad en el servicio			
Escala de calificación		Frecuencia	Frecuencia porcentual
13-15	Acuerdo total	10	19,05
10-12	Acuerdo	25	64,29
7-9	Indeciso	6	15,48
4-6	Desacuerdo	0	0,00
1-3	Desacuerdo total	1	1,19
TOTAL		42	100

Elaborado por. Rosero, Carlos (2020)

Fuente. Encuestas

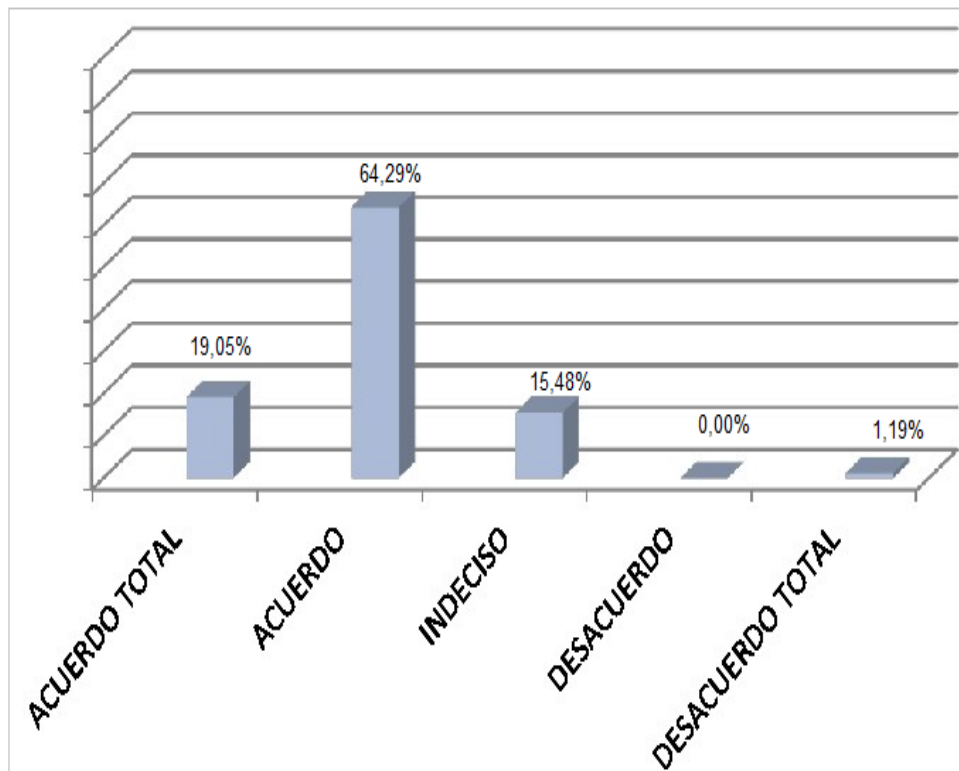


Gráfico 14. Calidad en el servicio

Elaborado por. Rosero, Carlos (2020)

Fuente. Encuestas

Interpretación: El personal administrativo en su mayoría se encuentra de acuerdo en cuanto a la calidad en el servicio que presta la institución.

Pregunta 12. Comunicación

Tabla 16. *Comunicación*

Comunicación			
Escala de calificación		Frecuencia	Frecuencia porcentual
13-15	Acuerdo total	10	17,86
10-12	Acuerdo	18	63,10
7-9	Indeciso	10	10,08
4-6	Desacuerdo	2	2,38
1-3	Desacuerdo total	2	2,38
TOTAL		42	100

Elaborado por. Rosero, Carlos (2020)

Fuente. Encuestas

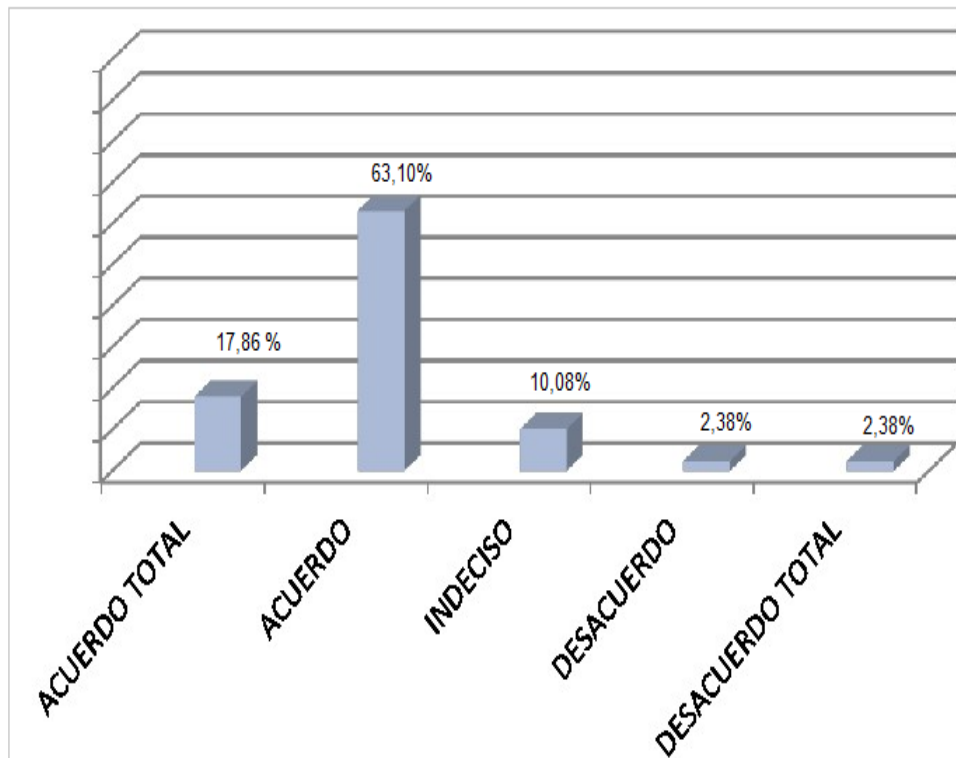


Gráfico 15. *Comunicación*

Elaborado por. Rosero, Carlos (2020)

Fuente. Encuestas

Interpretación: el personal administrativo en su mayoría se encuentra de acuerdo en cuanto a la comunicación existente en la institución.

Diagnóstico general del clima organizacional

Tabla 17. *Diagnóstico general de clima organizacional*

		Comunicación	
Escala de calificación		Frecuencia	Frecuencia porcentual
133-165	Acuerdo total	15	42,86
100-132	Acuerdo	24	51,19
67-99	Indeciso	2	4,76
34-66	Desacuerdo	1	1,19
1-33	Desacuerdo total	0	0,00
TOTAL		42	100

Elaborado por. Rosero, Carlos (2020)

Fuente. Encuestas

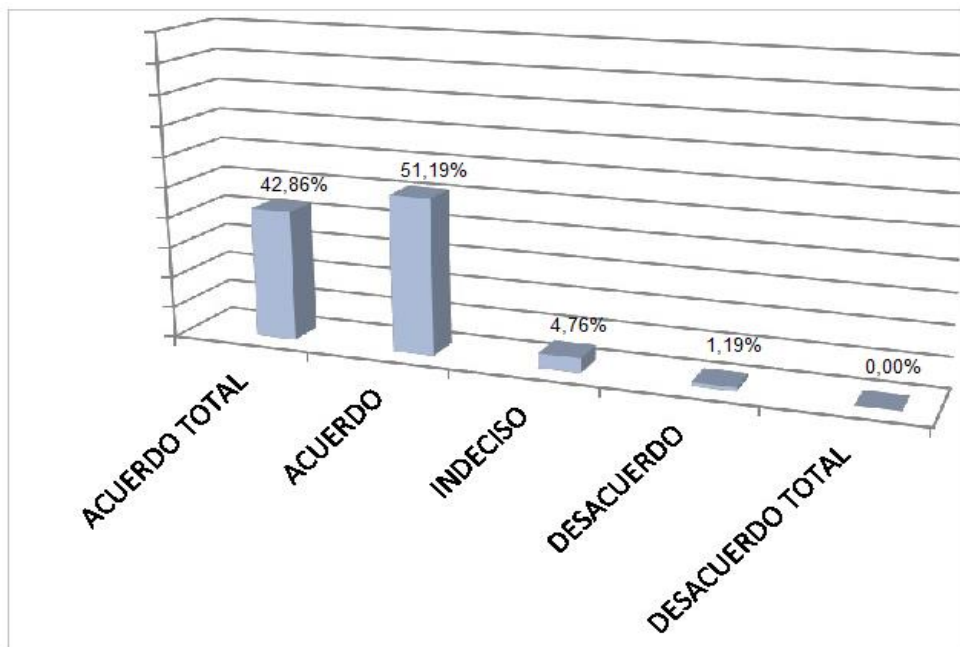


Gráfico 16. *Diagnóstico general de clima organizacional*

Elaborado por. Rosero, Carlos (2020)

Fuente. Encuestas

Interpretación: El personal administrativo en su mayoría se encuentra de acuerdo en cuanto al clima organizacional de la institución, según la percepción a nivel general de todas las personas a quienes se les aplicó el presente cuestionario de diagnóstico.

C. CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL (OVERALL JOB SATISFACTION)

Para esta investigación se ha elaborado una tabla de intervalos de calificación que se ajuste a las necesidades del estudio para hacerle más comprensible al momento de explicar su uso y realizar su aplicación, a continuación, se detalla.

Tabla 18. *Intervalos de calificación del cuestionario Overall Job Satisfaction*

Valoración de intervalos de escalas del cuestionario Overall Job Satisfaction					
Satisfacción General		Satisfacción Intrínseca		Satisfacción Extrínseca	
Intervalos	Escalas	Intervalo	Escalas	Intervalo	Escalas
1-15	Muy insatisfecho	1-7	Muy insatisfecho	1-8	Muy insatisfecho
16-30	Insatisfecho	8-14	Insatisfecho	9-16	Insatisfecho
31-45	Moderadamente insatisfecho	15-21	Moderadamente insatisfecho	17-24	Moderadamente insatisfecho
46-60	No satisfecho no insatisfecho	22-28	No satisfecho no insatisfecho	25-32	No satisfecho no insatisfecho
31-75	Moderadamente satisfecho	29-35	Moderadamente satisfecho	33-40	Moderadamente satisfecho
76-90	Satisfecho	36-42	Satisfecho	41-48	Satisfecho
91-105	Muy satisfecho	43-49	Muy satisfecho	49-56	Muy satisfecho

Investigado por. Rosero, Carlos (2020)

Fuente. (Warr, Cook y Wall, 1979)

La escala se sitúa en la línea de quienes establecen una dicotomía de factores y está diseñada para abordar tanto los aspectos intrínsecos como los extrínsecos de las condiciones laborales. Está formada por dos sub-escalas.

▪ Sub-escalas de factores intrínsecos

Emprende el reconocimiento alcanzado por el trabajo, responsabilidad, promoción, aspectos relativos al contenido de la tarea, entre otros.

▪ **Sub-escalas de factores extrínsecos**

Investiga sobre la satisfacción del colaborador con aspectos relativos a la organización del trabajo como el horario, la remuneración, las condiciones físicas del trabajo, entre otros

Tabla 19. Factores de satisfacción laboral

Factores	Preguntas	Numero de preguntas	Respuestas
Factores intrínsecos	P2, P4, P6, P8, P10,	7	Muy insatisfecho
	P12, P14.		Insatisfecho
			Moderadamente Insatisfecho
			Ni satisfecho Ni Insatisfecho
Factores extrínsecos	P1, P3, P5, P7, P9,	8	Moderadamente satisfecho
	P11, P13, P15.		Satisfecho
			Muy satisfecho

Investigado por. Rosero, Carlos (2020)

Fuente. (Warr, Cook y Wall, 1979)

Valoración: las altas puntuaciones indican un elevado nivel de satisfacción. Por tanto esta escala no aprueba establecer análisis objetivos sobre la bondad o no de las condiciones de trabajo. Sin embargo, la escala es un buen instrumento para la determinación de las vivencias personales (satisfacción) que los colaboradores tienen de esas condiciones.

La valoración puede hacerse a tres niveles: satisfacción general, satisfacción intrínseca y satisfacción extrínseca. Es interesante la obtención de estos tres índices para cada unidad o proceso de gestión de una organización, por colectivos relativamente homogéneos, se pueden detectarse de forma rápida los posibles aspectos problemáticos.

Desarrollo del cuestionario de Satisfacción Laboral

Pregunta 1. Condiciones físicas del trabajo

Tabla 20. Condiciones físicas del trabajo

1. Condiciones físicas del trabajo		
Escala	Frecuencia	Frecuencia porcentual
Muy satisfactorio	8	20,44
Satisfecho	18	45,24
Moderadamente satisfecho	11	25,00
Ni satisfecho ni insatisfecho	2	5,95
Moderadamente insatisfecho	0	0,00
Insatisfecho	0	0,00
Muy insatisfecho	3	3,57
TOTAL	42	100

Elaborado por. Rosero, Carlos (2020)

Fuente. Encuestas

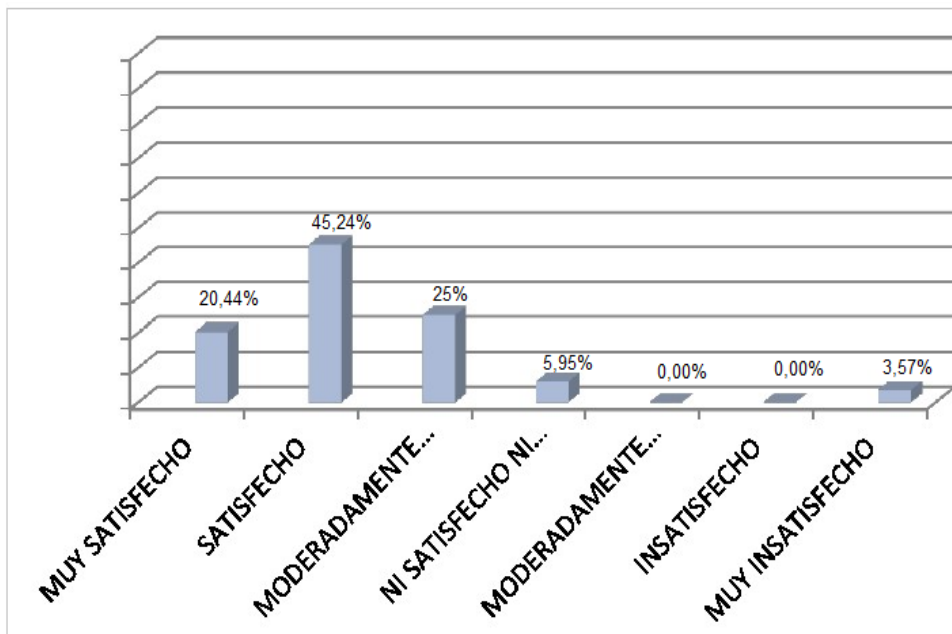


Gráfico 17. Condiciones físicas del trabajo

Elaborado por. Rosero, Carlos (2020)

Fuente. Encuestas

Interpretación: El personal administrativo en su mayoría, se encuentra satisfecho en cuanto a las condiciones físicas del trabajo en el Distrito 18F06 Cevallos a Tisaleo-Educación.

Pregunta 2. Libertad para elegir tu propio método de trabajo

Tabla 21. Libertad para elegir tu propio método de trabajo

2. Libertad para elegir tu propio método de trabajo		
Escala	Frecuencia	Frecuencia porcentual
Muy satisfactorio	7	15,48
Satisfecho	18	47,62
Moderadamente satisfecho	10	26,19
Ni satisfecho ni insatisfecho	4	5,95
Moderadamente insatisfecho	2	3,57
Insatisfecho	1	1,19
Muy insatisfecho	0	0,00
TOTAL	42	100

Elaborado por. Rosero, Carlos (2020)

Fuente. Encuestas

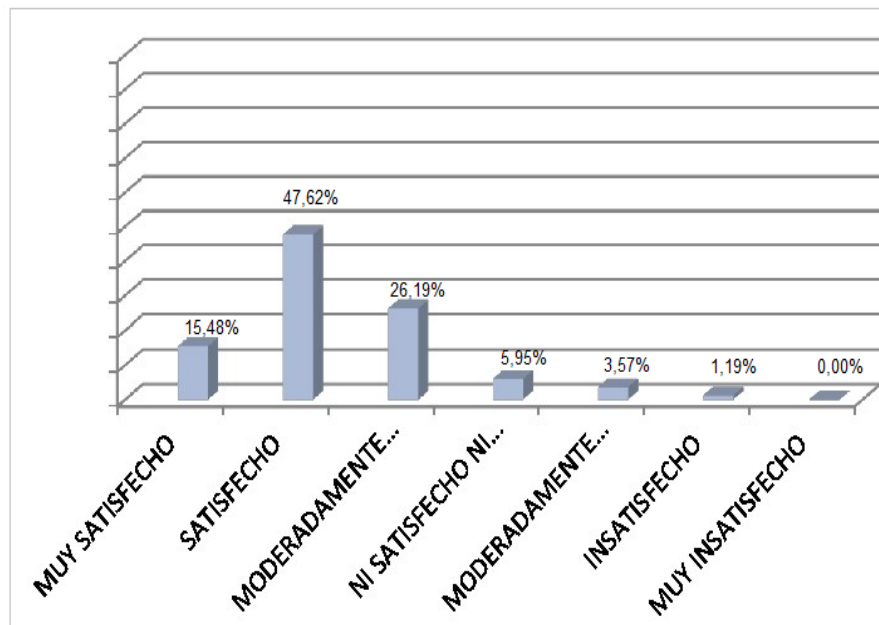


Gráfico 18. Libertad para elegir tu propio método de trabajo

Elaborado por. Rosero, Carlos (2020)

Fuente. Encuestas

Interpretación: El personal administrativo en su mayoría se encuentra satisfecho en cuanto tienen libertad para elegir su propio método de trabajo en el Distrito 18FD06 Cevallos a Tisaleo-Educación.

Pregunta 3. Tus compañeros de trabajo

Tabla 22. *Tus compañeros de trabajo*

3. Tus compañeros de trabajo	Escala	Frecuencia	Frecuencia porcentual
	Muy satisfactorio	8	20,24
	Satisfecho	18	46,43
	Moderadamente satisfecho	7	19,05
	Ni satisfecho ni insatisfecho	4	8,33
	Moderadamente insatisfecho	2	2,38
	Insatisfecho	2	2,38
	Muy insatisfecho	1	1,19
	TOTAL	42	100

Elaborado por. Rosero, Carlos (2020)

Fuente. Encuestas

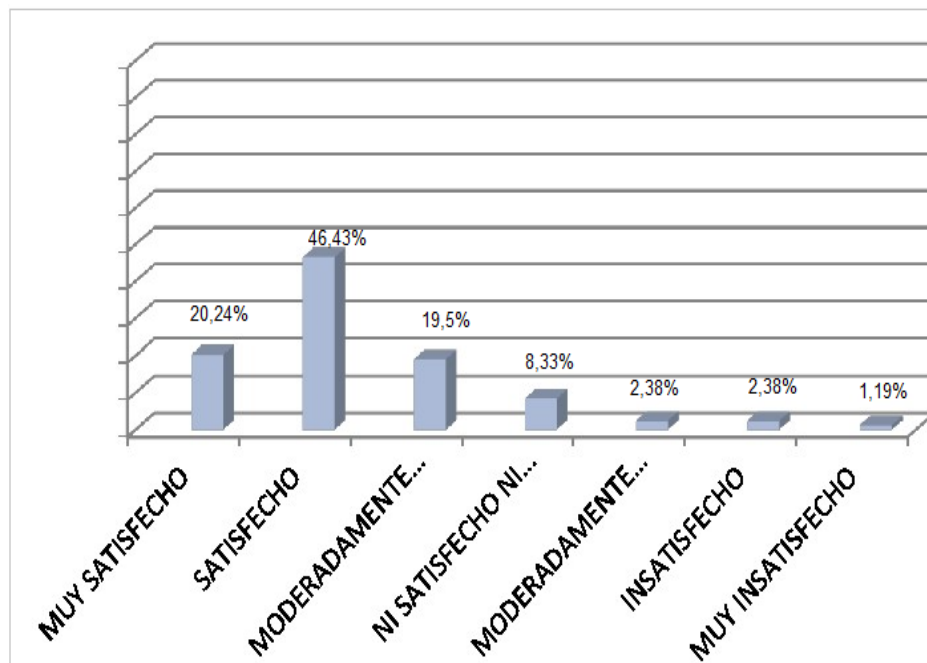


Gráfico 19. *Compañeros de trabajo*

Elaborado por. Rosero, Carlos (2020)

Fuente. Encuestas

Interpretación: El personal administrativo en su mayoría se encuentra satisfecho en cuanto a sus compañeros.

Pregunta 4. Reconocimiento que tiene por el trabajo bien hecho

Tabla 7. Reconocimiento que tiene por el trabajo bien hecho

Escala	Frecuencia	Frecuencia porcentual
Muy satisfactorio	3	7,14
Satisfecho	19	47,62
Moderadamente satisfecho	8	21,43
Ni satisfecho ni insatisfecho	5	11,90
Moderadamente insatisfecho	2	2,38
Insatisfecho	4	8,33
Muy insatisfecho	1	1,19
TOTAL	42	100

Elaborado por. Rosero, Carlos (2020)

Fuente. Encuestas

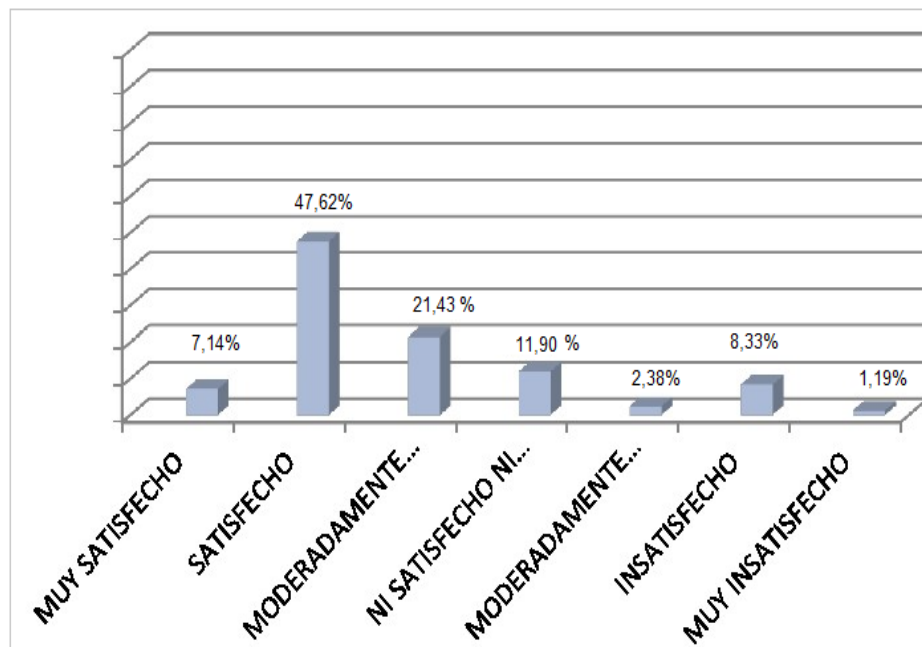


Gráfico 20. Reconocimiento por el trabajo

Elaborado por. Rosero, Carlos (2020)

Fuente. Encuestas

Interpretación: El personal administrativo en su mayoría se encuentra satisfecho con el trabajo bien hecho.

Pregunta 5. Tu superior inmediato

Tabla 24. *Tu superior inmediato*

5. Tu superior inmediato		
Escala	Frecuencia	Frecuencia porcentual
Muy satisfactorio	7	19,05
Satisfecho	20	50,00
Moderadamente satisfecho	6	20,24
Ni satisfecho ni insatisfecho	4	4,76
Moderadamente insatisfecho	3	3,57
Insatisfecho	1	1,19
Muy insatisfecho	1	1,19
TOTAL	42	100

Elaborado por. Rosero, Carlos (2020)

Fuente. Encuestas

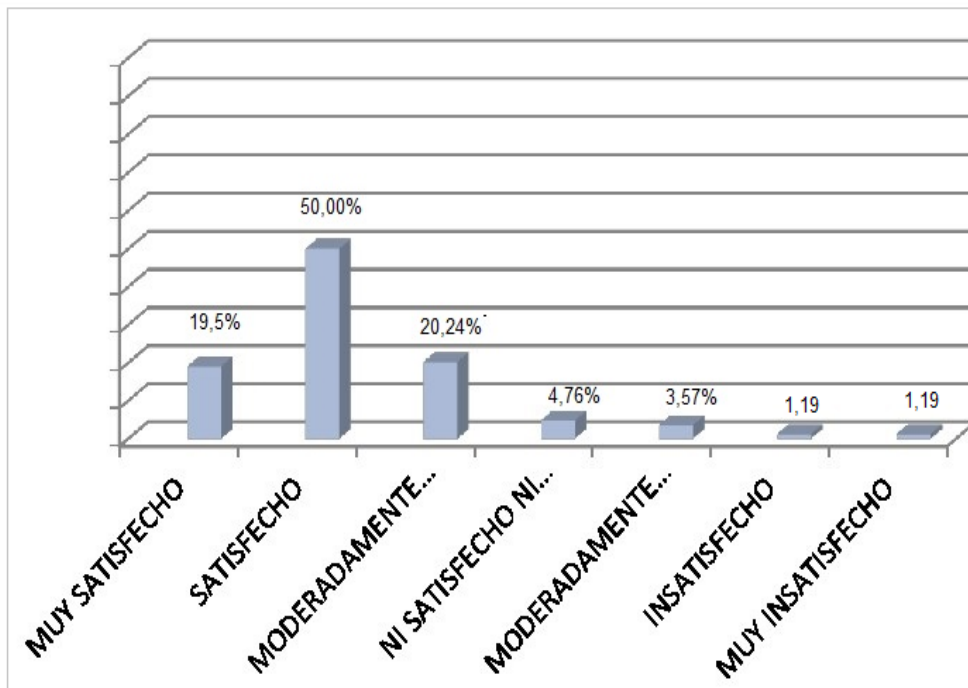


Gráfico 21. *Tu superior inmediato*

Elaborado por. Rosero, Carlos (2020)

Fuente. Encuestas

Interpretación: El personal administrativo en su mayoría se encuentra satisfecho en cuanto a su superior inmediato.

Pregunta 6. Responsabilidad que se ha asignado

Tabla 25. Responsabilidad que se ha asignado

6. Responsabilidad que se ha asignado		
Escala	Frecuencia	Frecuencia porcentual
Muy satisfactorio	6	16,67
Satisfecho	20	48,81
Moderadamente satisfecho	11	26,19
Ni satisfecho ni insatisfecho	2	4,76
Moderadamente insatisfecho	1	1,19
Insatisfecho	2	2,38
Muy insatisfecho	0	0,00
TOTAL	42	100

Elaborado por. Rosero, Carlos (2020)

Fuente. Encuestas

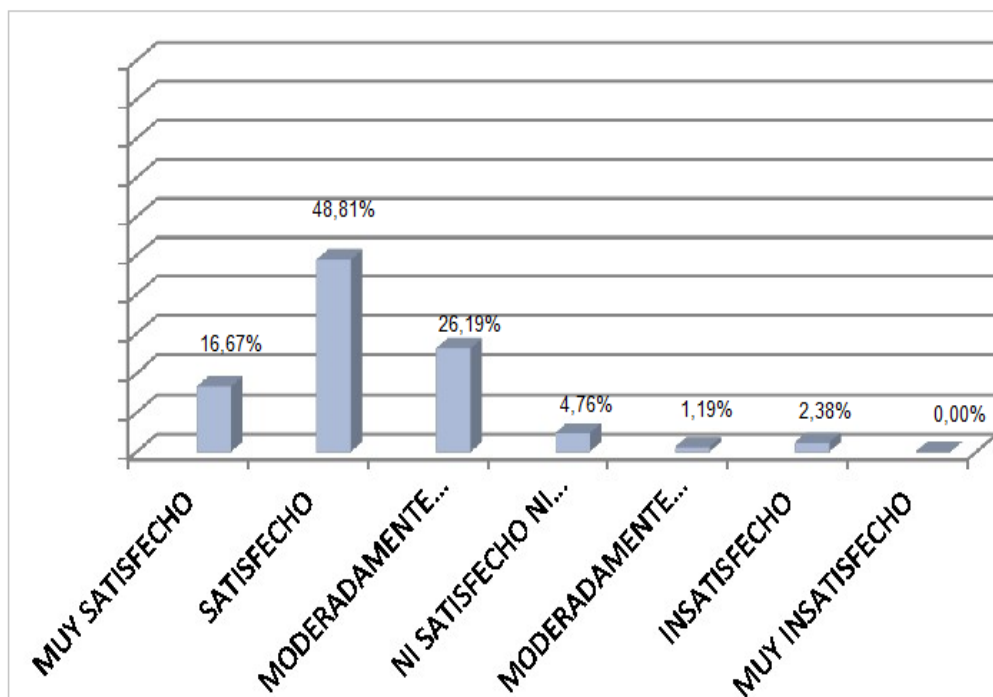


Gráfico 22. Responsabilidad asignada

Elaborado por. Rosero, Carlos (2020)

Fuente. Encuestas

Interpretación: El personal en su mayoría se encuentra satisfecho en cuanto a la responsabilidad que se le ha asignado en el Distrito 18D06 Cevallos a Tisaleo-Educación

Pregunta 7. Tu salario

Tabla 26. Tu salario

7.Tu salario		
Escala	Frecuencia	Frecuencia porcentual
Muy satisfactorio	6	15,48
Satisfecho	16	38,10
Moderadamente satisfecho	12	27,38
Ni satisfecho ni insatisfecho	3	7,14
Moderadamente insatisfecho	3	7,14
Insatisfecho	2	4,76
Muy insatisfecho	0	0,00
TOTAL	42	100

Elaborado por. Rosero, Carlos (2020)

Fuente. Encuestas

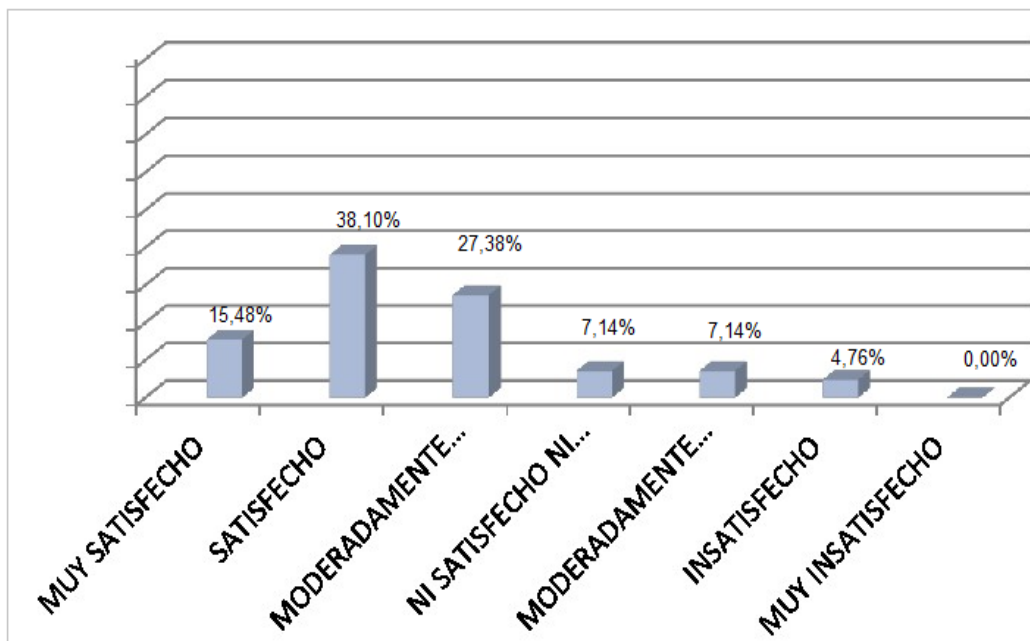


Gráfico 23. Tu salario.

Elaborado por. Rosero, Carlos (2020)

Fuente. Encuestas

Interpretación: Realizada la investigación sobre la satisfacción laboral en cuanto a la responsabilidad que se le ha asignado, se halló que el personal administrativos en su mayoría se encuentra satisfecho en cuanto al salario que percibe el Distrito 18F06 Cevallos a Tisaleo-Educación.

Pregunta 8. La posibilidad de utilizar tus capacidades

Tabla 27. La posibilidad de utilizar tus capacidades

8. La posibilidad de utilizar capacidades		
Escala	Frecuencia	Frecuencia porcentual
Muy satisfactorio	5	11,90
Satisfecho	17	44,05
Moderadamente satisfecho	12	32,14
Ni satisfecho ni insatisfecho	3	5,95
Moderadamente insatisfecho	2	2,38
Insatisfecho	2	2,38
Muy insatisfecho	1	1,19
TOTAL	42	100

Elaborado por. Rosero, Carlos (2020)

Fuente. Encuestas

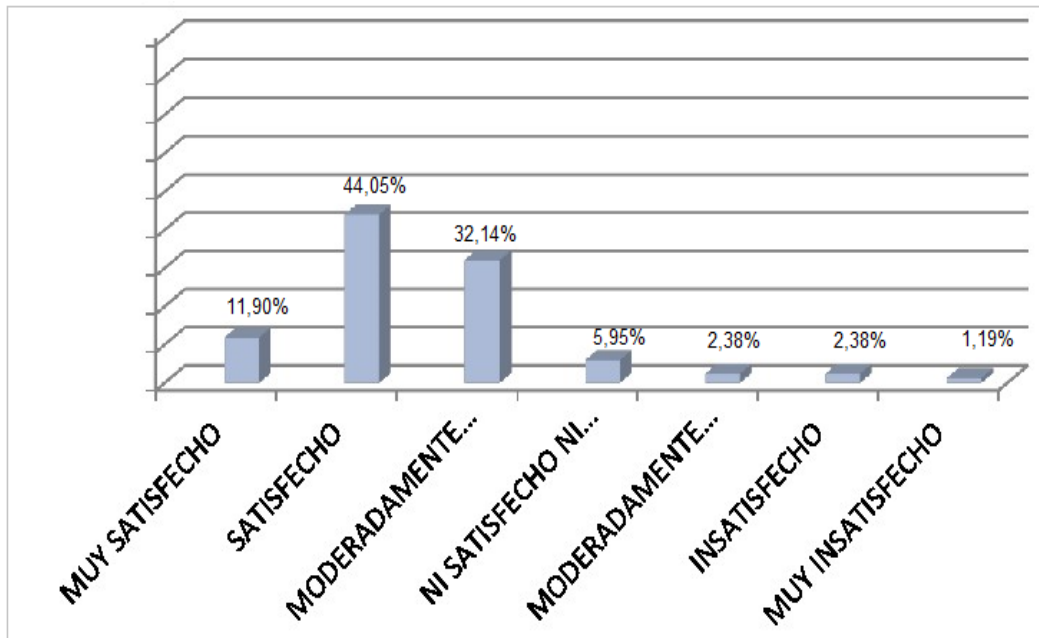


Gráfico 24. Posibilidad de utilizar tus capacidades

Elaborado por. Rosero, Carlos (2020)

Fuente. Encuestas

Interpretación: Realizada la investigación sobre satisfacción laboral demuestra que el personal administrativo en su mayoría se encuentra satisfechos en cuanto a la posibilidad de utilizar sus capacidades en el Distrito 18D06 Cevallos a Tisaleo-Educación.

Pregunta 9. Relaciones entre dirección y colaboradores de la institución

Tabla 28. Relaciones entre dirección y colaboradores

9. Relaciones entre dirección y colaboradores de la institución		
Escala	Frecuencia	Frecuencia porcentual
Muy satisfactorio	5	11,90
Satisfecho	19	39,29
Moderadamente satisfecho	9	26,19
Ni satisfecho ni insatisfecho	5	11,90
Moderadamente insatisfecho	2	5,95
Insatisfecho	2	4,76
Muy insatisfecho	0	0,00
TOTAL	42	100

Elaborado por. Rosero, Carlos (2020)

Fuente. Encuestas

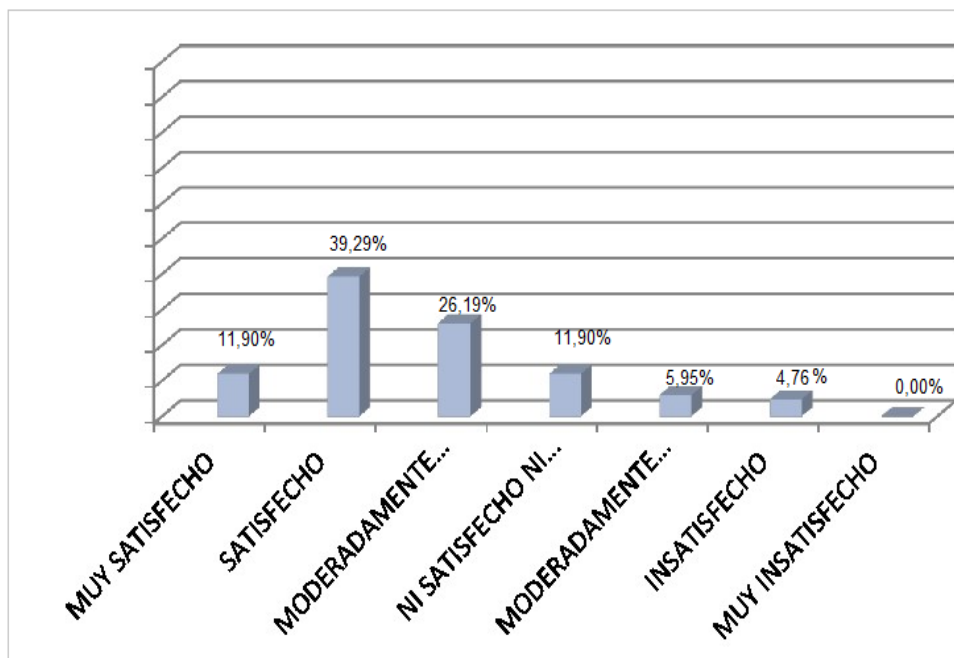


Gráfico 25. Relaciones entre dirección y colaboradores

Elaborado por. Rosero, Carlos (2020)

Fuente. Encuestas

Interpretación: La mayor parte de colaboradores administrativos se encuentran satisfechos en cuanto a las relaciones en Distrito 18D06 Cevallos a Tisaleo-Educación.

Pregunta 10. Posibilidades de promocionar

Tabla 29. Posibilidades de promocionar

10.Posibilidades de promocionar		
Escala	Frecuencia	Frecuencia porcentual
Muy satisfactorio	2	5,95
Satisfecho	15	32,14
Moderadamente satisfecho	15	32,14
Ni satisfecho ni insatisfecho	4	15,48
Moderadamente insatisfecho	2	3,5
Insatisfecho	3	9,52
Muy insatisfecho	1	1,19
TOTAL	42	100

Elaborado por. Rosero, Carlos (2020)

Fuente. Encuestas

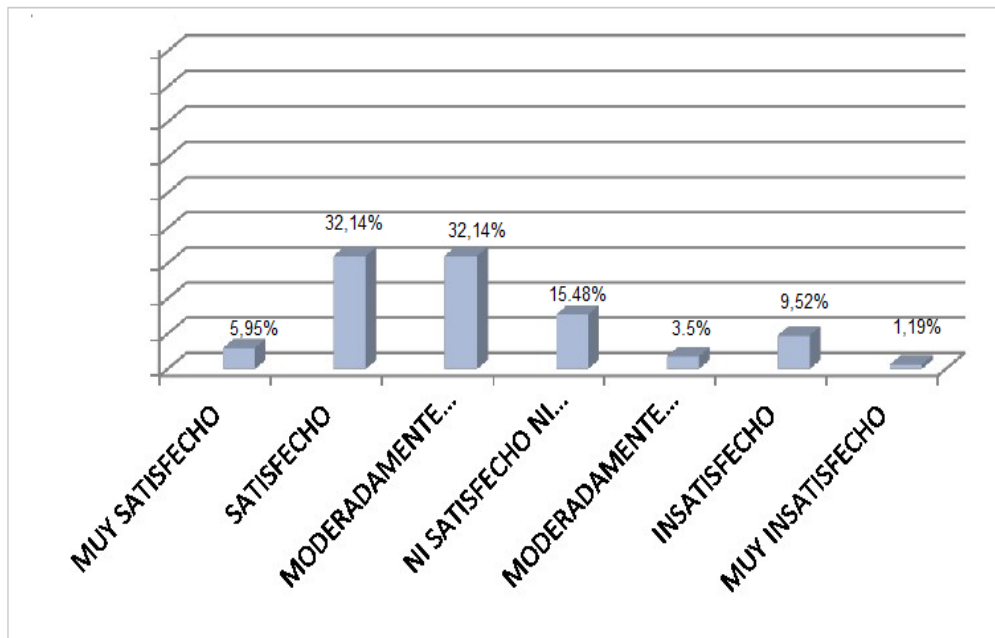


Gráfico 26. Posibilidades de promocionar la gestión del talento humano

Elaborado por. Rosero, Carlos (2020)

Fuente. Encuestas

Interpretación: Realizada la investigación sobre satisfacción laboral, los administrativos se encuentran satisfechos en su mayoría, en cuanto a la posibilidad de promocionar acciones estratégicas para un mejor desempeño laboral.

Pregunta 11. Modo en que tu institución distrital-educación está gestionada

Tabla 30. *Modo en que tu institución está gestionada*

11.Modos en su institución está gestionada		
Escala	Frecuencia	Frecuencia porcentual
Muy satisfactorio	5	11,90
Satisfecho	18	39,29
Moderadamente satisfecho	10	28,57
Ni satisfecho ni insatisfecho	5	11,90
Moderadamente insatisfecho	2	4,76
Insatisfecho	1	2,38
Muy insatisfecho	1	1,19
TOTAL	42	100

Elaborado por. Rosero, Carlos (2020)

Fuente. Encuestas

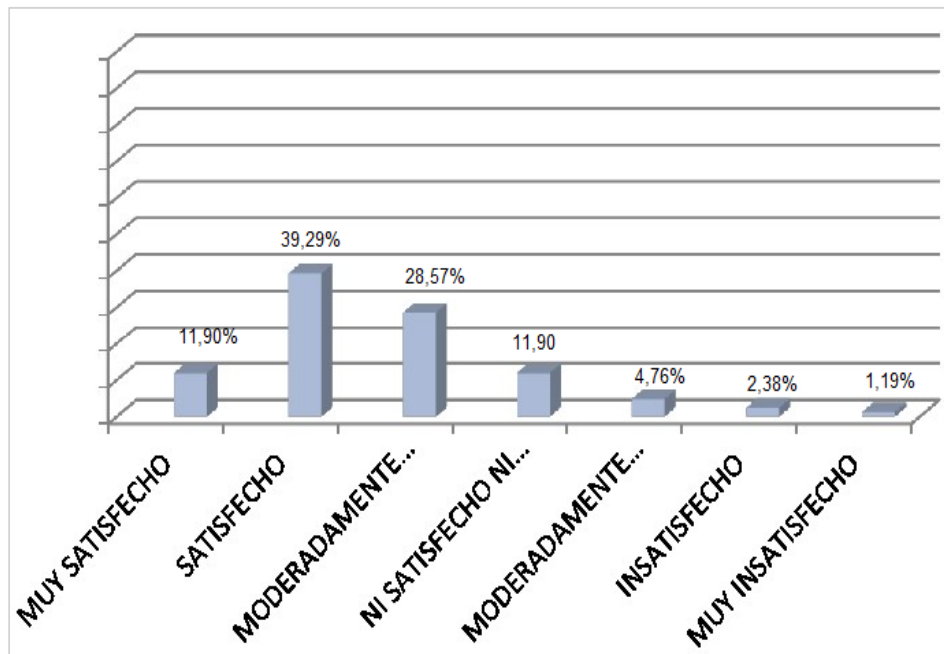


Gráfico 27. *Modo en que la institución está gestionada.*

Elaborado por. Rosero, Carlos (2020)

Fuente. Encuestas

Interpretación: Realizada la investigación sobre la satisfacción laboral, y en cuanto a las responsabilidades que se le ha asignado se encontró que el personal administrativo en su mayoría se encuentra satisfecho en cuanto al modo en que esta gestionaba la institución.

Pregunta 12. La atención que se presta a las sugerencias que usted hace

Tabla 31. La atención y sugerencias

12. La atención y sugerencias		
Escala	Frecuencia	Frecuencia porcentual
Muy satisfactorio	8	9,52
Satisfecho	19	42,86
Moderadamente satisfecho	6	32,14
Ni satisfecho ni insatisfecho	3	5,95
Moderadamente insatisfecho	3	5,95
Insatisfecho	2	2,38
Muy insatisfecho	1	1,19
TOTAL	42	100

Elaborado por. Rosero, Carlos (2020)

Fuente. Encuestas

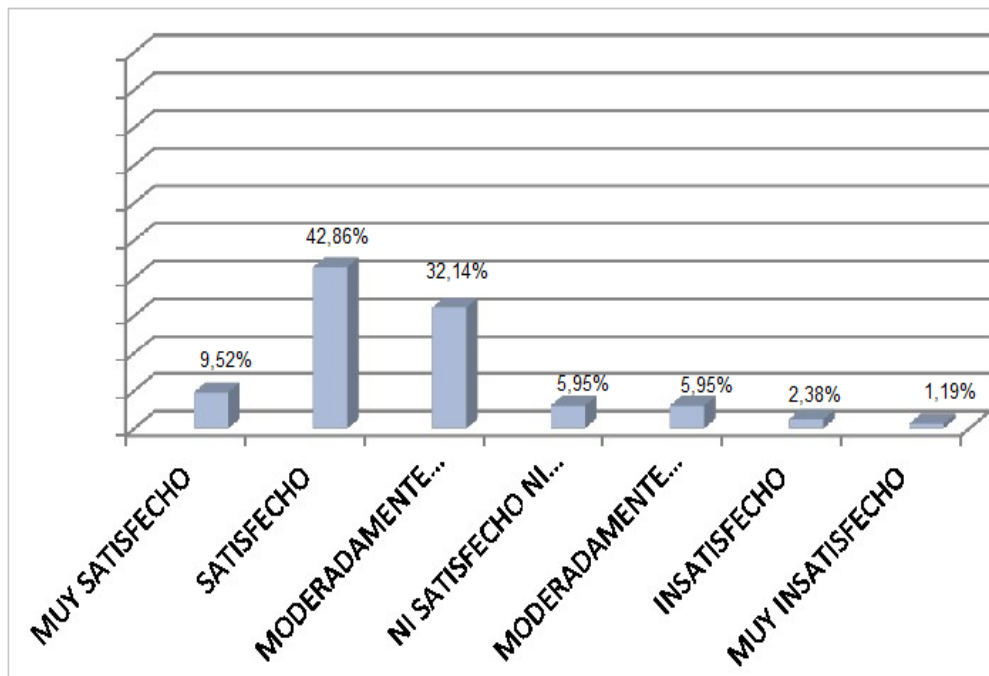


Gráfico 28. La atención y sugerencias

Elaborado por. Rosero, Carlos (2020)

Fuente. Encuestas

Interpretación: Realizada la investigación sobre la satisfacción laboral, y en cuanto a las responsabilidades que se le ha asignado se encontró que el personal administrativo en su mayoría se encuentra satisfecho en cuanto a la atención que se dan a las sugerencias del personal de la institución.

Pregunta 13. Horario de trabajo

Tabla 32. Horario de trabajo

13. Horario de trabajo		
Escala	Frecuencia	Frecuencia porcentual
Muy satisfactorio	9	21,43
Satisfecho	20	48,81
Moderadamente satisfecho	6	16,67
Ni satisfecho ni insatisfecho	2	4,76
Moderadamente insatisfecho	1	3,57
Insatisfecho	3	3,57
Muy insatisfecho	1	1,19
TOTAL	42	100

Elaborado por. Rosero, Carlos (2020)

Fuente. Encuestas

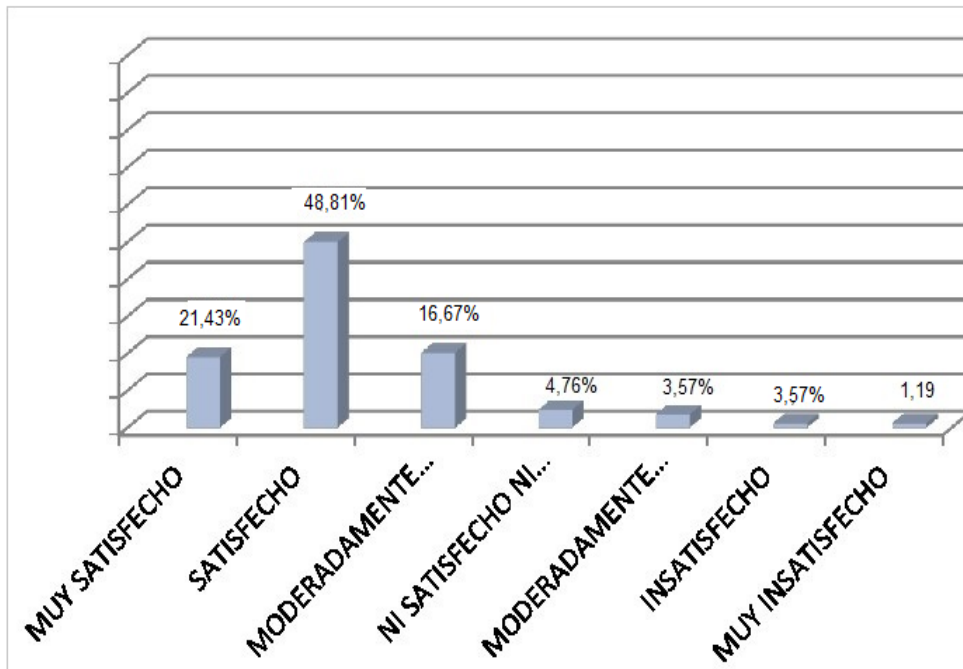


Gráfico 29. Horario de trabajo

Elaborado por. Rosero, Carlos (2020)

Fuente. Encuestas

Interpretación: Realizada la investigación sobre satisfacción laboral se encontró que el personal administrativo en su mayoría se encuentra satisfecho en cuanto al horario de trabajo durante el cual realiza sus actividades laborales en el Distrito 18D06 Cevallos a Tisaleo-Educación.

Pregunta 14. Variedad de tareas que realizas

Tabla 33. Variedad de tareas.

Escala	Frecuencia	Frecuencia porcentual
Muy satisfactorio	8	20,24
Satisfecho	20	47,62
Moderadamente satisfecho	10	23,81
Ni satisfecho ni insatisfecho	3	5,95
Moderadamente insatisfecho	1	2,38
Insatisfecho	0	0,00
Muy insatisfecho	0	0,00
TOTAL	42	100

Elaborado por. Rosero, Carlos (2020)

Fuente. Encuestas

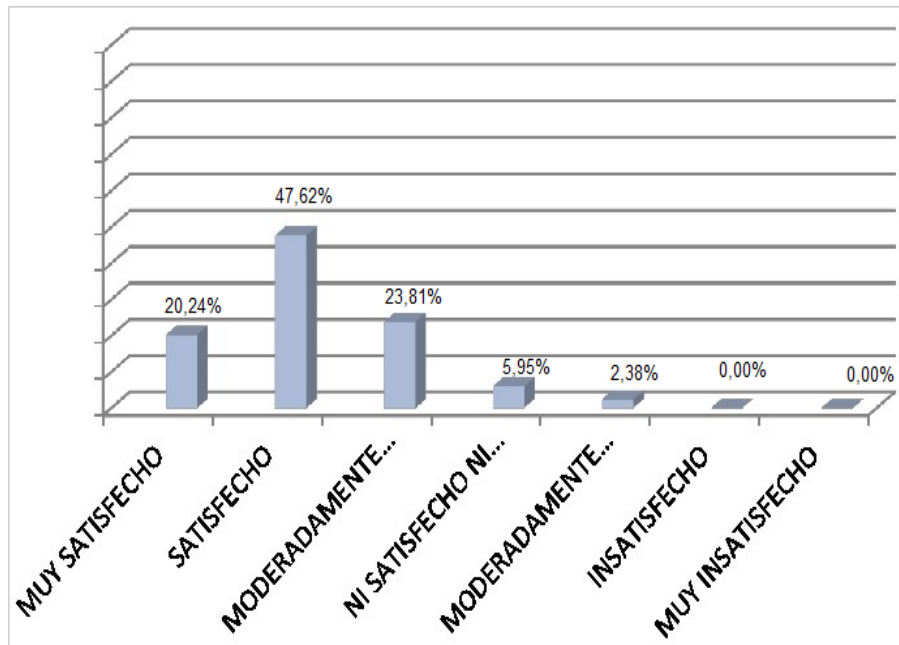


Gráfico 30. Variedad de tareas

Elaborado por. Rosero, Carlos (2020)

Fuente. Encuestas

Interpretación: Realizada la investigación sobre la satisfacción laboral se encontró que el personal administrativo en su mayoría se encuentra satisfecho an cuanto a la variedad de tareas que desempeña en la institución.

Pregunta 15. Estabilidad en el empleo

Tabla 34. Estabilidad en el empleo

15. Estabilidad en el empleo		
Escala	Frecuencia	Frecuencia porcentual
Muy satisfactorio	6	14,79
Satisfecho	16	35,71
Moderadamente satisfecho	10	23,81
Ni satisfecho ni insatisfecho	5	10,71
Moderadamente insatisfecho	1	3,57
Insatisfecho	3	10,71
Muy insatisfecho	1	1,19
TOTAL	42	100

Elaborado por. Rosero, Carlos (2020).

Fuente. Encuestas.

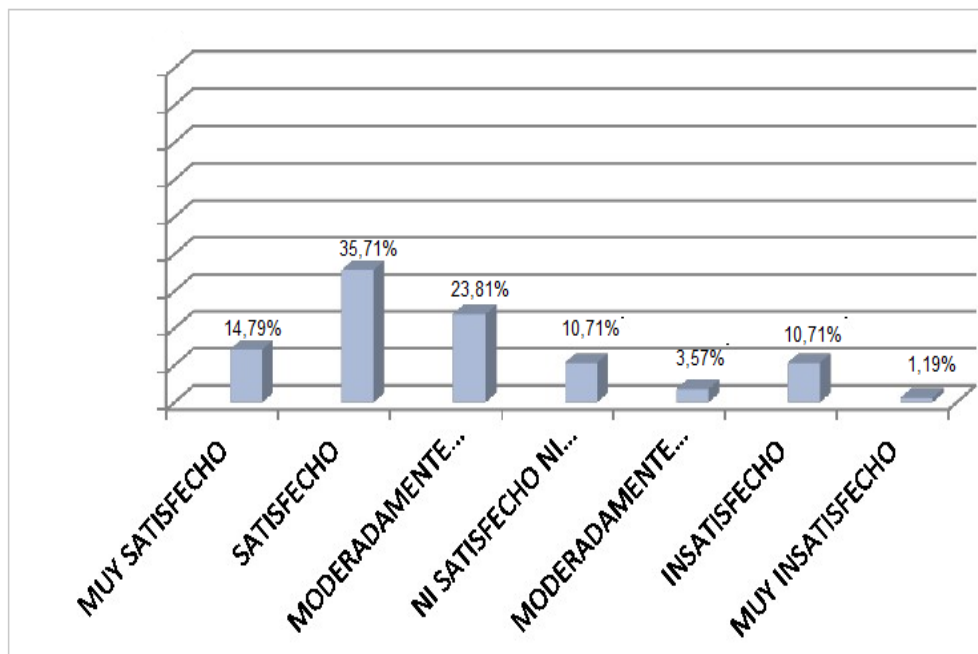


Gráfico 31. Estabilidad en el empleo

Elaborado por. Rosero, Carlos (2020)

Fuente. Encuestas

Interpretación: Realizada la investigación sobre satisfacción laboral se encontró que el personal administrativo en su mayoría se encuentra satisfechos en cuanto a su estabilidad laboral en el empleo en la institución.

Satisfacción extrínseca

Tabla 35. Satisfacción extrínseca

	Escala de calificación	Frecuencia	Frecuencia Porcentual
49 - 56	Muy satisfecho	9	22,62
41 - 48	Satisfecho	22	53,57
33 - 40	Moderadamente satisfecho	7	16,67
25 - 32	Ni satisfecho no insatisfecho	4	7,14
17 - 24	Moderadamente insatisfecho	0	0,00
9 - 16	Insatisfecho	0	0,00
1 - 8	Muy insatisfecho	0	0,00
	TOTAL	42	100

Elaborado por. Rosero, Carlos (2020)

Fuente. Encuestas

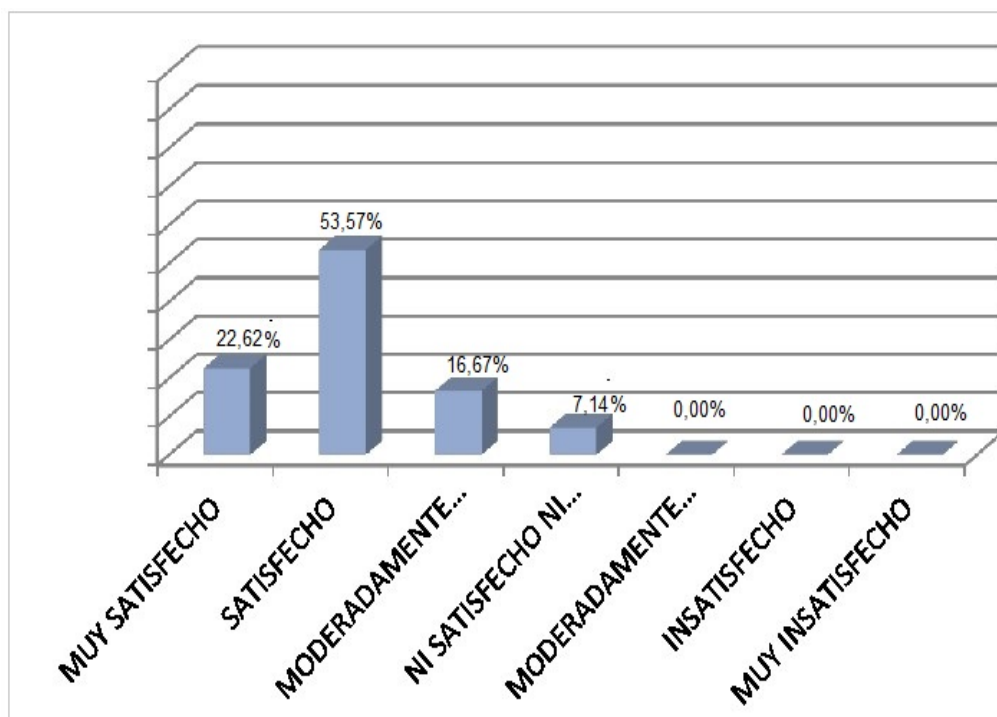


Gráfico 32. Satisfacción extrínseca

Elaborado por. Rosero, Carlos (2020)

Fuente. Encuestas

Interpretación: Ejecutada la investigación sobre satisfacción laboral se detectó que en general el personal administrativo del Distrito 18D06 Cevallos a Tisaleo-Educación se encuentran satisfechos en cuanto a la satisfacción extrínseca en la institución.

Satisfacción Intrínseca

Tabla 36. Satisfacción intrínseca

	Escala de calificación	Frecuencia	Frecuencia Porcentual
43 - 49	Muy satisfecho	8	17,86
36 - 42	Satisfecho	24	48,81
29 - 35	Moderadamente satisfecho	6	27,38
22 - 28	Ni satisfecho no insatisfecho	4	5,95
15 -21	Moderadamente insatisfecho	0	0,00
8 - 14	Insatisfecho	0	0,00
1 - 7	Muy insatisfecho	0	0,00
	TOTAL	42	100

Elaborado por. Rosero, Carlos (2020)

Fuente. Encuestas

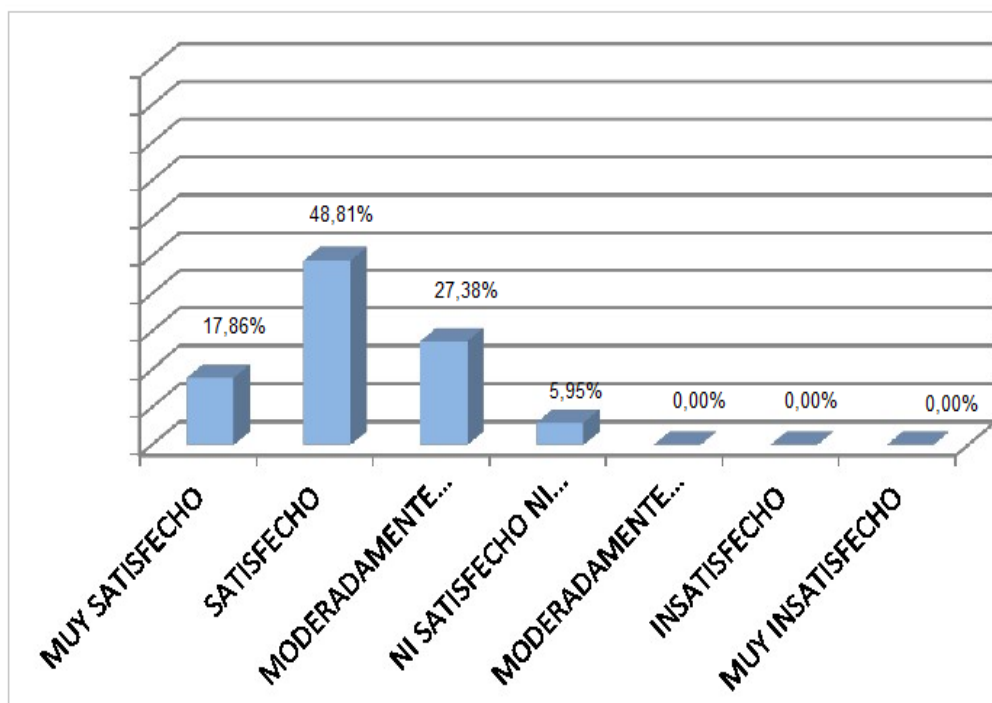


Gráfico 33. Satisfacción intrínseca

Elaborado por. Rosero, Carlos (2020)

Fuente. Encuestas

Interpretación: Efectuada la investigación sobre la satisfacción laboral se encontró que el personal administrativo en su mayoría se encuentra satisfechos en cuanto a la satisfacción intrínseca.

Cuadro general de la satisfacción laboral

Tabla 37. Satisfacción laboral

	Escala de calificación	Frecuencia	Frecuencia Porcentual
91 - 105	Muy satisfecho	7	21,43
76 - 90	Satisfecho	25	52,38
61 - 75	Moderadamente satisfecho	6	21,43
46 - 60	Ni satisfecho no insatisfecho	4	4,76
31 - 45	Moderadamente insatisfecho	0	0,00
16 - 30	Insatisfecho	0	0,00
1 - 15	Muy insatisfecho	0	0,00
	TOTAL	42	100

Elaborado por. Rosero, Carlos (2020)

Fuente. Encuestas

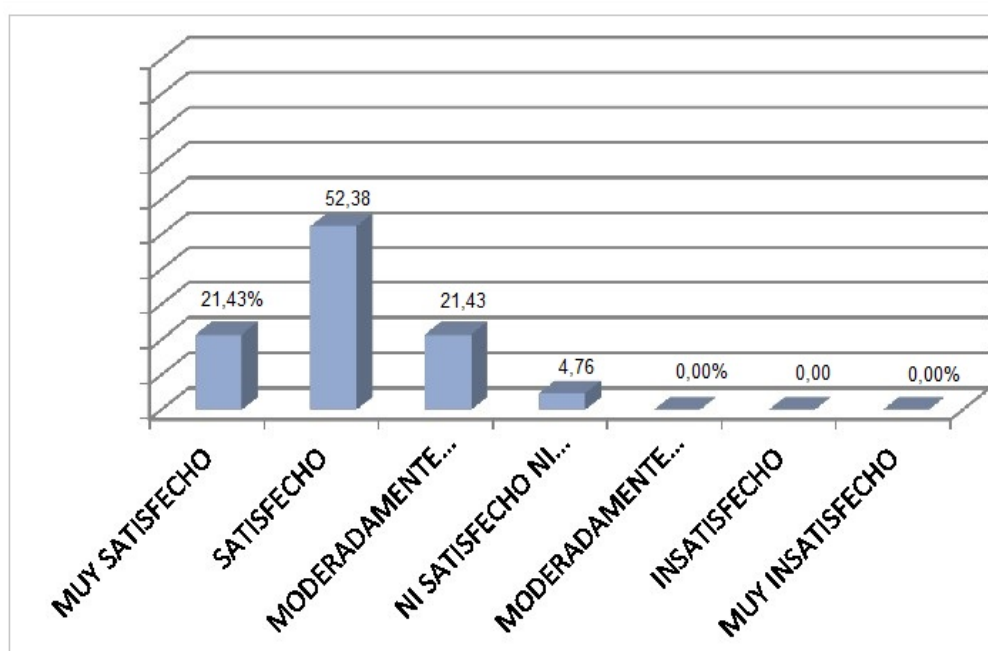


Gráfico 34. Satisfacción laboral.

Elaborado por. Rosero, Carlos (2020)

Fuente. Encuestas

Interpretación. Efectuada la investigación sobre satisfacción laboral se halló que la mayor parte del personal administrativo en su mayoría se encuentran los colaboradores satisfechos en la institución.

Análisis y discusión de resultados

Para la verificación de si existe o no correlación entre las variables presentadas, se procede a la elaboración del cuadro de doble entrada de los resultados obtenidos en la investigación y a la aplicación de la fórmula estadística chi cuadrado con el objetivo de que los datos y la comprobación de la relación entre la percepción del ambiente laboral y la actitud del personal hacia el trabajo tenga más solidez; a continuación, se detalla dicha correlación.

Planteamiento de hipótesis

Hi. “El clima influye en la satisfacción laboral del talento humano en el Distrito 18D06 Cevallos a Tisaleo-Educación”

Ho. “El clima no influye en la satisfacción laboral del talento humano en el Distrito 18D06 Cevallos a Tisaleo-Educación”

Nivel de significación

$\alpha = 0,05$ σ 5% de error permisible.

Criterio

Se acepta la hipótesis de investigación Sí el chi-cuadrado calculado (X^2c) es mayor al chi teórico ($X^2t = -21,03$) o sí el chi- calculado cuadrado (X^2c) es menor al chi teórico ($X^2t = 21,03$), caso contrario se rechaza la hipótesis de investigación y se aprueba la hipótesis nula. Rechace la Hi: si ≤ -36.415 o ≥ 36.415 a dos colas

Cálculos

Tabla38. Frecuencias observadas en la investigación

Clima Organizacional	Satisfacción Laboral						Sub-total
	1 Muy Satisfecho	2 Insatisfecho	3 Moderadamente Insatisfecho	4 Ni Satisfecho Ni insatisfecho	5 Moderadamente Satisfecho	6 Satisfecho	
1. Desacuerdo Total							0
2. Desacuerdo					1		1
3. Indeciso				1	1	1	4
4. Acuerdo				3	12	21	44
5. Acuerdo Total				2	9	22	42

Elaborado por: Rosero, Carlos (2020)

Fuente. Encuesta

$$GL = F-1 * C-1$$

$$GL = 5-1 * 7-1$$

$$GL = 24$$

Chi-Cuadrado

$$\text{Teórico} = 36,415$$

Para conseguir los valores de la frecuencia esperada se obtiene calculando los sub-totales de las filas por el sub-totales de las columnas dividido para la suma total.

Tabla 8. Frecuencias esperadas y cálculo de chi cuadrado

	CELDA	FO	FE	(FO-FE)^2/FE
1 Desacuerdo	1 Muy insatisfecho	0,00	0,00	0,00
Total				
2 Acuerdo	2 Muy insatisfecho	0,00	0,00	0,00
3 Indeciso	3 Muy insatisfecho	0,00	0,00	0,00
4 Acuerdo	4 Muy insatisfecho	0,00	0,00	0,00
5 Acuerdo	5 Muy insatisfecho	0,00	0,00	0,00
Total				
1 Desacuerdo	2 Insatisfecho	0,00	0,00	0,00
Total				
2 Acuerdo	3 Insatisfecho	0,00	0,00	0,00
3 Indeciso	4 Insatisfecho	0,00	0,00	0,00
4 Acuerdo	5 Insatisfecho	0,00	0,00	0,00
5 Acuerdo	6 Insatisfecho	0,00	0,00	0,00
Total				
1 Desacuerdo total	3 Moderadamente insatisfecho	0,00	0,00	0,00
2 Acuerdo	4 Moderadamente insatisfecho	0,00	0,00	0,00
3 Indeciso	5 Moderadamente insatisfecho	0,00	0,00	0,00
4 Acuerdo	6 Moderadamente insatisfecho	0,00	0,00	0,00
5 Acuerdo total	7 Moderadamente insatisfecho	0,00	0,00	0,00
1 Desacuerdo total	4 Ni satisfecho ni insatisfecho		0,00	0,00
2 Acuerdo	5 Ni satisfecho ni insatisfecho		0,05	0,05
3 Indeciso	6 Ni satisfecho ni insatisfecho	1,00	0,19	3,44
4 Acuerdo	7 Ni satisfecho ni insatisfecho	3,00	2,10	0,39
5 Acuerdo total	8 Ni satisfecho ni insatisfecho		1,67	1,67
1 Desacuerdo total	5 Moderadamente satisfecho		0,00	0,00
2 Acuerdo	6 Moderadamente satisfecho	1,00	0,23	2,65
3 Indeciso	7 Moderadamente satisfecho	1,00	0,90	0,01
4 Acuerdo	8 Moderadamente satisfecho	12,00	9,95	0,42
5 Acuerdo total	9 Moderadamente satisfecho	5,00	7,92	1,07

1 Desacuerdo	6 Satisfecho		0,00	0,00
total				
2 Acuerdo	6 Satisfecho		0,51	0,51
3 Indeciso	8 Satisfecho	1,00	2,05	0,54
4 Acuerdo	9 Satisfecho	21,00	22,52	0,10
5 Acuerdo	10 Satisfecho	21,00	17,92	0,53
total				
1 Desacuerdo	7 Muy satisfecho		0,00	0,00
total				
2 Acuerdo	7 Muy satisfecho		0,21	0,21
3 Indeciso	7 Muy satisfecho	1,00	0,86	0,02
4 Acuerdo	7 Muy satisfecho	8,00	9,43	0,22
5 Acuerdo	7 Muy satisfecho	9,00	7,50	0,30
total				12,13

Elaborado por: Rosero, C (2020)

Fuente. Frecuencias esperadas

Para obtener el valor del chi-cuadrado usamos la siguiente fórmula:

$$X^2_c = \sum \frac{(F_o - F_e)^2}{F_e}$$

$$X^2_c = 36,415$$

Considerando los grados de libertad que son igual a:

$$GL = (\text{Filas} - 1) (\text{Columnas} - 1)$$

$$GL = (5-1) * (7-1)$$

$$GL = 4*6$$

$$GL = 24$$

Entonces se utiliza la distribución X^2 con 12 grados de libertad.

Valor de Chi-cuadrado teórico:

$$X^2_t = 35,415 \text{ o } X^2_t = -36,415$$

Regiones de aceptación y rechazo

El X^2 calculado con 24 grados de libertad a nivel 0,05 y una cola es de 12,13

Regiones de aceptación o rechazo de la hipótesis

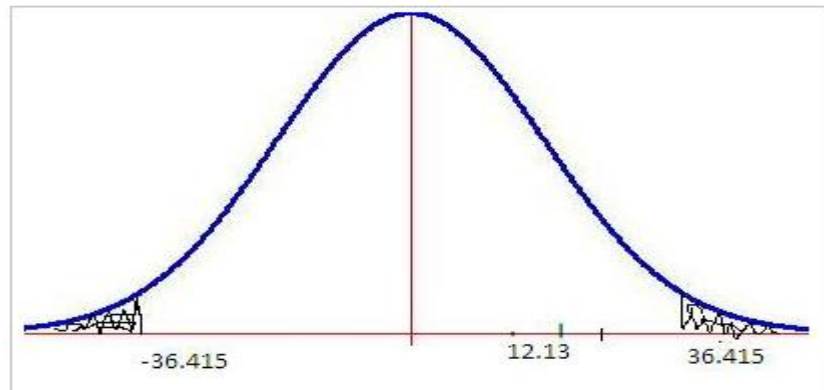


Gráfico 35. Regiones de aceptación o rechazo de la hipótesis

Fuente. Investigación propia

Elaborado por. Rosero, Carlos (20220)

Como el valor es 12.13 que se halla en la zona de aceptación o dentro de los valores -36.415 y 36.415 está comprobada la hipótesis que dice: “El clima influye en la satisfacción laboral del talento humano en el Distrito 18D06 Cevallos a Tisaleo-Educación”.

Al cumplir la investigación se manifiesta la influencia del clima sobre la satisfacción laboral del talento humano. El valor obtenido del cálculo del chi cuadrado es de $X^2 = 12,13$, el cual se halla en el rango de aceptación. Esto indica que la correlación de la percepción que tiene el personal de las condiciones laborales, las relaciones que tienen con sus compañeros de trabajo, los valores colectivos, la estabilidad laboral que perciben en la Institución (clima organizacional), al igual que su actitud en el trabajo con relación a los factores extrínsecos (condiciones físicas del trabajo, superior inmediato, salario, entre otros.) e intrínsecos (libertad para elegir el método de trabajo, responsabilidad asignada, atención prestada a las sugerencias, ente otros.) de la satisfacción laboral se encuentran en el área de aceptación.

Por lo tanto se comprueba la hipótesis “El clima organizacional influye en la satisfacción laboral del de talento humano en el Distrito 18D06 Cevallos a Tisaleo-Educación”, la mayoría del personal investigado presente niveles altos y medios en su percepción del clima influye en la satisfacción laboral del personal, ya que los resultados arrojados

durante la investigación de estos factores, muestran ser adecuados para el trabajo, no aun así significa que no se deba realizar un análisis periódico tanto del clima como de la satisfacción a fin de mantener estos niveles.

6. CONCLUSIONES

- Se sistematizó un marco científico sobre teorías de Clima y Satisfacción Laboral del talento humano para soporte de la investigación, este estudio ejecutado (resultados), se concluye que los objetivos y metas de trabajo, estructura organizacional, liderazgo, relaciones interpersonales, capacitación y desarrollo, sistemas de estímulos y recompensas, mecanismos de apoyo, actitud hacia el cambio el trabajo en equipo y colaboración, calidad en el servicio y la comunicación constituyen factores del clima organizacional que influyen en la satisfacción laboral del personal administrativo del Distrito 18D06 Cevallos a Tisaleo-Educación.
- Se evaluó aspectos que prevalecen en la relación entre el Clima y la Satisfacción Laboral del Talento Humano del Distrito 18D06 Cevallos a Tisaleo, en cual se desenvuelven los funcionarios de las unidades y procesos de gestión pertenecientes al personal administrativo del Distrito 18D06 Cevallos-Tisaleo-Educación, en su mayoría se hallan de acuerdo a estos aspectos, en los cuales desarrollan sus actividades laborales y la prestación de atención y servicios ciudadanos al usuario como en sus compañeros colegas. La relación existente entre el clima y la satisfacción laboral del personal administrativo del distrito, es evidente.
- El estudio del clima organizacional permite proponer un plan de formación permanente para mejorar el Clima y la Satisfacción Laboral del Talento Humano del Distrito 18D06 Cevallos a Tisaleo-Educación con acciones de mejora para incrementar o mantener el nivel de satisfacción del personal y por ende un buen servicio tanto al cliente externo como al cliente interno de la institución, convirtiendo un clima organizacional estable en una herramienta a largo plazo que permita la mejora de los procesos internos.

7. RECOMENDACIONES

- Es necesario que la institución sistematice conserve y promueva aspectos sobre teorías con la finalidad de optimizar el clima organizacional que se encuentran en niveles positivos en el desempeño y satisfacción laboral de los servidores, y también mejorar o controlar los aspectos calificados negativamente por los funcionarios investigados y Satisfacción Laboral del talento humano para soporte de la investigación en el Distrito 18D06 Cevallos a Tisaleo – Educación.
- Es preciso que se evalúe aspectos que prevalecen en la relación entre el Clima y la Satisfacción Laboral del Talento Humano del Distrito 18D06 Cevallos a Tisaleo, a que se continúe con la investigación del clima organizacional y satisfacción laboral en cada unidad y proceso de gestión, si es posible coordinar con la Unidad de Gestión del Talento Humano para la realización de talleres o programas de capacitación, como refuerzo oportuno en los aspectos mencionados que se consideren fundamentales para mejorar la situación laboral de los funcionarios, de esta manera se obtendrán mejores resultados en cuanto a desempeño y cumplimiento de objetivos tanto individuales como organizacionales.
- Después de haber analizado si el clima incluye en la satisfacción laboral, se recomienda proponer un plan de formación permanente para mejorar el Clima y la Satisfacción Laboral de la Unidad de gestión de Talento Humano de la institución Distrital 18D06 Cevallos-Tisaleo-Educación que debe ser la encargada de monitorear tanto los aspectos que inciden en el clima organizacional y la satisfacción laboral, los ejes fundamentales que contribuyen a un desempeño eficaz y eficiente del personal que constituye la institución.

8. REFERENCIAS CITADAS

- Almazan, V, E. (23 de Octubre de 2019). *Concepto e importancia del Clima Laboral2.docx*. Recuperado el 18 de Abril de 2020, de Clima Laboral: es.scribd.com/doc/112656132/CONCEPTO-E-IMPORTANCIA-DEL-CLIMA-LABORAL2-docx
- Álvarez, G. F. (10 de Abril de 2014). Clima y Satisfacción Laboral del Talento Humano. *Escopus*, 45-79. Recuperado el 8 de Abril de 2020
- Arrieta, E. (13 de Diciembre de 2019). *80% de Calificación de Funcionarios Públicos Dependerá de Metas Institucionales*. (Nacioanles, Editor, & 2020 República Media Group) Recuperado el 18 de Abril de 2020, de Reglamento se empezará a aplicar en 2020 para todas las dependencias estatales: <https://www.larepublica.net/noticia/80-de-calificacion-de-funcionarios-publicos-dependera-de-metas-institucionales>
- Bayona, G. (26 de Febrero de 2019). *¿Cuántos habitantes de Bogotá utilizan el transporte público? Avanza encuesta*. Recuperado el 18 de Abril de 2020, de <https://conexioncapital.co/avanza-bogota-encuesta-movilidad-2019/>
- Canto, V. (14 de Marzo de 2019). *Conceptos Básicos para una dinstitración Estratégica y Alta Dorección*. Recuperado el 18 de Abril de 2020, de Estrategias y Habilidades Digitales VJCP: <https://estrategiasyhabilidadesdigitalesvjcp.blogspot.com/>
- CEOLEVEL. (22 de Junio de 2015). *La Teoría de Motivación - Higiene de Herzberg*. Recuperado el 10 de Abril de 2020, de Project Management: <http://www.ceolevel.com/herzberg>
- Chiang, M., Martín, M. J., & Núñez, A. (2010). *Relaciones entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral*. Madrid-España: Universidad Pontificia de Comillas. Recuperado el 22 de Abril de 2020, de <https://www.marcialpons.es/libros/relaciones-entre-el-clima-organizacional-y-la-satisfaccion-laboral/9788484683056/>
- Chiavenato, I. (1975). *Clima organizacional*. Mexico D.F.: McGraw-Hill. Recuperado el 14 de Abril de 2020
- Coulter, R. S. (2015). *Administración* (Segunda ed.). México D.F.: Prentice Hall-Hispanoamericana. Recuperado el 7 de Abril de 2020

- Dessler, G., & Varela, R. (2009). *Administración de recursos humanos*. México D.F.: Editorial Prentice Hall.Pearsson. Recuperado el 15 de Abril de 2020
- Encuestas. (2020). *Estabilidad de Empleo*. Ambato-Ecuador. Recuperado el 16 de Abril de 2020, de <http://trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/03/LEY-ORGANICA-PARA-LA-JUSTICIA-LABORAL-Y-RECONOCIMIENTO-DEL-TRABAJO-EN-EL-HOGAR.pdf>
- Excepciones. (23 de Septiembre de 2019). *Clima Organizacional*. Recuperado el 18 de Abril de 2020, de Talento Humano sin Excepciones: <https://www.barrancabermeja.gov.co/sites/default/files/opendata/Excepciones%20Toque%20de%20Queda%20Marzo%202020.pdf>
- Fleishman, E., & Bass, A. R. (1979). *Estudio de Psicología Industrial y del Personal* (Primera ed.). México D.F.: Editorial Trillas. Recuperado el 14 de Abril de 2020, de <https://www.iberlibro.com/primer-edicion/ESTUDIOS-PSICOLOGIA-INDUSTRIAL-PERSONAL-EDWIN-FLEISHMAN/22542219278/bd>
- Forehand, G., & Gilmer, B. (1964). *Environmental variation in studies of organizational behavior* (Tercera ed.). Chicago: Psychological bulletin. Recuperado el 15 de Abril de 2020
- Gan, F., & Triginé, J. (2012). *Manual de instrumentos de gestión y desarrollo de las personas en las organizaciones* (Ediciones Díaz Santos ed.). Madrid-España. Recuperado el 8 de Abril de 2020, de <http://books.google.com.ec>
- Glick, W. H. (1985). *Conceptualizing and measuring organizational and psychological climate: Pitfalls in multilevel research*. Chicago: Academy of Management Review. Recuperado el 15 de Abril de 2020
- Gómez, P., Hernández, J., & Méndez, M. (1 de Marzo de 2014). Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral en una Empresa Chilena del Área de la Minería. ciencia y trabajo. *SciELO Ciencia y Trabajo*, Vol.16(N°49). Recuperado el 17 de Abril de 2020, de https://www.scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492014000100003
- Guillén, A. N. (10 de Agosto de 2019). *La Satisfacción Laboral*. Recuperado el 16 de Abril de 2020, de Comportamiento Organizacional:

<https://www.monografias.com/trabajos65/satisfaccion-laboral/satisfaccion-laboral2.shtml>

- Hackman, J. R., & Oldham, G. (1975). *Development of the Job Diagnostic Survey* (Vol. Vol.60). New York: Journal of Applied Psychology. Vol. Recuperado el 14 de Abril de 2020
- Herrera, A. G., & Manrique, A. F. G. (23 de Octubre de 2018). *Condiciones Laborales y Grado de Satisfacción de Profesionales de Enfermería*. Recuperado el 18 de Abril de 2020, de Anonymous K0vj16q: <https://es.scribd.com/document/379270925/ContentServer-2>
- Herzberg, F. (15 de Agosto de 1959). *Teoría Motivacional*. Obtenido de Teoría bifactorial: <http://www.ceolevel.com/herzberg>
- Herzberg, F. I. (22 de Junio de 2015). *La teoría de Motivación-Higiene de Herzberg*. Recuperado el 12 de Abril de 2020, de Ceolevel: <http://www.ceolevel.com/herzberg>
- House, R. J., & Michell, T. R. (1974). *Path goal theory of leadership*. New York: Journal of Contemporary Business. Recuperado el 14 de Abril de 2020
- Likert, R. (1961). *New patterns of management* (Octava ed., Vol. Iv). New York: McGraw-Hill. Recuperado el 17 de Abril de 2020, de https://www.researchgate.net/publication/309398244_El_clima_organizacion_al_como_producto_y_a_la_vez_productor_de_satisfaccion_laboral
- Litwin, G. H., & Stringer, R. A. (1978). *Motivation and organizational climate*. (Quinta ed.). Bostón: Division of Research Graduate Scholl of Business Administration . Recuperado el 14 de Abril de 2020, de https://www.researchgate.net/publication/309398244_El_clima_organizacion_al_como_producto_y_a_la_vez_productor_de_satisfaccion_laboral
- Litwin, Stringer, Halpin y Crofts. (1994). *Organizational climate*. New York: Simon & Schuster. Recuperado el 15 de Abril de 2020
- Manosalvas, C., Manosalvas, L., & Nieves, J. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe*, 26,5-15. Recuperado el 16 de Abril de 2020
- Méndez, C. (2009). *Clima organizacional en Colombia*. Bogota-Colombia: ed. Bogotá D.C.: Centro Editorial Rosaria, 2006. Recuperado el 16 de Abril de 2020

- Naylon. (1976). *El clima como un proceso descriptivo* (Vol. II). México D.F.: Paraninfo S.A. Recuperado el 14 de Abril de 2020
- Ortiz, V, L. E., & Miranda, L, X. C. (2015). *La Motivación en el Desempeño de los Colaboradores del Distrito 18D06 Cevallos a Tosaleo-Educación del cantón Quero, provincia de Tungurahua*. Tesis de Pregrado, Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación-Carrera de Psicología Industrial, Ambato-Ecuador. Recuperado el 18 de Abril de 2020, de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/17812/1/1%20ORTIZ%20VASCO%20LISSETTE%20ESTEFAN%20c3%8dA.pdf>
- Payne, R., & Pugh, D. S. (1976). *Organizational structure and climate*. Chicago: Rand McNally. Recuperado el 15 de Abril de 2020
- Peiró, J. M. (2004). *El Sistema de Trabajo y sus Implicaciones para la Prevención de los Riesgos Psicosociales en el Trabajo*. Tesis doctoral, Univ Psychol, México D.F. Recuperado el 17 de Abril de 2020, de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492014000100003
- Prieto, H, J. E. (2014). *Gerencia del Servicio* (Tercera Edición ed.). Bogotá-Colombia: Ediciones ECOE. Recuperado el 15 de Abril de 2020
- Robbins, S. (1999). *Comportamiento Organizacional*. EUA: Editorial Prentice Hall. Recuperado el 14 de Abril de 2020
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México D.F.: Editorial Pearson Educación.
- Rodríguez, P, G. K., García, M, J. M., & Velásquez, V, M. L. (2015). *Diagnostico del Clima Laboral admisirativo en el GADM-Tosagua-Calcuta*. Tesis Pregrado en Ingeniería Comercial, Calcuta-Ecuador. Recuperado el 9 de Abril de 2020, de <http://www.dspace.uce.edu>
- Rosero, C. H. (2020). *Fre*. Universidad Técnica de Ambato, Administración de Empresas, Ambato-Ecuador. Recuperado el 18 de Abril de 2020, de <https://es.scribd.com/document/350691786/Cuestionario-de-Escala-General-de-Satisfaccion-Laboral>
- Sam Ashe, E., & Azul, B. (23 de Septiembre de 2019). *Ideas de Metas para Empresas*. (A. Benito, Editor, & La Voz de Houston) Recuperado el 15 de Abril de 2020,

- de La Voz d Houston: <https://pyme.lavoztx.com/ideas-de-metas-para-empresas-7288.html>
- Schein, E. H. (1984). *Coming to anew awareness of organizational culture*. México D.F.: Sloan Management Review. Recuperado el 15 de Abril de 2020
- Schneider, B. y Reichers, A. E. (1983). *On the etiology of climates*. New York: Personnel. Recuperado el 15 de Abril de 2020, de <http://dx.doi.org/10.1111/j.1744-6570.1983.tb00500.x>
- SENESCYT. (2011). *Manual de usuario del Sistema Nacioanl de información de Educación Superior del Ecuador (SNIESE)*. Quito-Ecuador: Secretaria de Educación Superior,Ciencia, tecnología e Innovación.
- Silva, M. (1996). *El Clima en las Organizaciones*. Barcelona-España: P.P.U. Recuperado el 23 de Abril de 2020, de <https://es.scribd.com/document/263819209/El-Clima-en-las-Organizaciones-SILVA-docx>
- Stephen, P. R. (2013). *Comportamiento Organizacional* (Decimoquinta Edición ed.). México D.F.: Editorial Pearson. Recuperado el 15 de Abril de 2020
- Stracuzzi, S P; Pestana, F M. (2015). *Metodología de la investigación Cuantitativa*. Caracas-Venezuela: Editorial Fedupel. Recuperado el 18 de Abril de 2020
- StuDocu. (18 de Febrero de 2018). *Desarrollo y Cultura Organizacional*. (niversidad Veracruzana) Recuperado el 18 de Abril de 2020, de La Dinámica de la Gente y las Organizaciones: <https://www.studocu.com/es-mx/document/universidad-veracruzana/desarrollo-y-cultura-organizacional/ejercicios-obligatorios/la-dinamica-de-la-gente-y-las-organizaciones/2350791/view>
- Tagiuri, R. (1968). *The concept of Organizational Climate'*. (Segunda ed.). (TAGIURI y G.LITWIN (Eds), Ed.) Bostón: Harvard University Division of Research, Graduate School of Business Administration. Recuperado el 15 de Abril de 2020
- Torres del C, M. (11 de Diciembre de 2018). *Los Estudiantes en el Ecuador son Buenos para Memorizar* . Obtenido de Otra Educación. Un Blog de educación ciudadana: <https://psicologia-bachille.blogspot.com/2013/03/tipos-de-normas-y-actitudes-normas-las.html>
- Universidad Autónoma de Sinaloa. (2020). *Cuestionario Clima Organizacional*. México D.F.: UNICIT. Recuperado el 18 de Abril de 2020

- Urrego, P, J. S. (22 de Septiembre de 2013). *Teorías de la Motivación*. (Slyde Share) Recuperado el 18 de Abril de 2020, de <https://es.slideshare.net/jhoanurrego1927/teorias-de-la-motivacion-26442622>
- UTA. (2018). *Resilución*. UT-P-0644-2018. Ambato-Ecuador: Unidad Académica de Posgrado UTA.
- UTA. (2018). *Resolución*. UT-P-0644-2018. Ambato-Ecuador: Unidad Académica de Posgrado UTA.
- Van Haller , G. B. (1976). *Tratado de Psicología Empresarial*,. Madrid-España: Ediciones Martínez Roca S.A. Recuperado el 12 de Abril de 2020, de <https://www.monografias.com/trabajos65/satisfaccion-laboral/satisfaccion-laboral2.shtml>
- Warr, Cook y Wall. (1979). *Cuestionario de Satisfacción Laboral*. México D.F.: Mc Graw-Hill. Recuperado el 16 de Abril de 2020, de <https://es.scribd.com/document/404141580/T-UCE-0007-146-pdf>
- wedermarch. (12 de Julio de 2019). *Satisfaccion Laboral y Productividad en Empresas de Ambato*. Recuperado el 16 de Abril de 2020, de Satisfacción del Talento Humano: <https://www.monografias.com/trabajos82/satisfaccion-laboral-y-productividad-empresas-ambato/satisfaccion-laboral-y-productividad-empresas-ambato3.shtml>

9. ANEXOS

ANEXO 1. Cuestionario de clima organizacional

CUESTIONARIO CLIMA ORGANIZACIONAL

Para la medición e identificación de los factores de Clima Organizacional se manejó el Cuestionario de Diagnóstico de Clima Organizacional elaborado por la Universidad Autónoma de Sinaloa (2020), México. Validado en la UNICIT.

Propósito, con el estudio del clima organizacional en una institución, se identificará un parámetro a nivel general sobre la percepción que los individuos tienen dentro de la organización. Adicionalmente facilitar retroinformación acerca de los procesos que comprueban los comportamientos organizacionales, admitiendo introducir cambios planificados tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional o en uno o más de los subsistemas que la componen.

Esta investigación va dirigido a funcionarios de una institución distrital, dentro de las unidades y proceso de gestión del área administrativa.

Significación: una puntuación se considera alta o baja según el número de ítems o afirmaciones. La puntuación mínima posible es de 33 y la máxima es de 165 en el caso del nivel general de clima. La puntuación mínima posible es de 3 y la máxima de 15 en el caso de las sub-escalas.

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

Extensión: la prueba consta de 33 ítems. El tiempo de duración para desarrollar la prueba es de 35 minutos.

Escalas: para determinar si el nivel general de clima organizacional puntúa entre alto, medio o bajo se realizará de la siguiente forma: entre el puntaje mínimo y el máximo

posible (3 y 15) se establecen 5 intervalos. Cada aspecto tiene un puntaje máximo de 15 / 5, por lo tanto el valor del intervalo es 3 obtenido así:

- Desacuerdo total: de 1 a 3 puntos
- Desacuerdo: de 4 a 6 puntos
- Indeciso: de 7 a 9 puntos
- Acuerdo: de 10 a 12 puntos
- Acuerdo total: de 13 a 15 puntos

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

Determinación de las puntuaciones dadas a las categorías de ítems: las respuestas que los sujetos pueden entregar ante cada afirmación son las siguientes: acuerdo total, acuerdo, indeciso, desacuerdo, desacuerdo total. Los puntajes para los ítems implican una alta o baja frecuencia, de acuerdo a como se percibe el clima organizacional.

Calificación de la prueba: en el caso de cada uno de los ítems la calificación sería de la siguiente manera:

Desacuerdo total: 1

Desacuerdo: 2

Indeciso: 3

Acuerdo: 4

Acuerdo total: 5

Sub-escalas: valoran características específicas del clima organizacional como son:

1. Objetivos y metas de trabajo
2. Estructura y organización
3. Liderazgo
4. Relaciones interpersonales
5. Capacitación y desarrollo
6. Sistemas de estímulos y recompensas
7. Mecanismos de apoyo

- 8. Actitud hacia el cambio
- 9. Trabajo en equipo y colaboración
- 10. Calidad en el servicio
- 11. Comunicación

Para esta investigación se realizó intervalos de calificación de para las 11 sub-escalas que estudia la escala de clima organizacional (objetivos y metas de trabajo, estructura y organización, liderazgo, relaciones interpersonales, capacitación y desarrollo, entre otros). En base a las necesidades del estudio del clima organizacional, es necesario conocer el nivel en el que se encuentra el personal investigado en cada sub-escala del cuestionario.

Para ello se realizó el siguiente cálculo: cada sub-escala consta de 3 preguntas, por lo tanto el puntaje mínimo sería 3 y el máximo 15 por subes-cala. Siguiendo los mismos pasos para establecer el nivel general de se establecen 5 intervalos de igual tamaño, tiene un puntaje total de 165 / 5, por lo tanto el valor del intervalo es 33 obtenido así:

- Desacuerdo total: de 133 a 165 puntos
- Desacuerdo: de 100 a 132 puntos
- Indeciso: de 67 a 99 puntos
- Acuerdo: de 34 a 66 puntos
- Acuerdo total: de 1 a 33 puntos

A DATOS

Pregunta 1. Marque con una X en el espacio correspondiente

a. Género

Masculino	
Femenino	

b. Edad

Entre 20 a 25 años	
Entre 26 a 32 años	
Entre 33 años a 45 años	
Más de 45 años	

c. ¿Cuál es el grado académico más alto que tiene el colaborador en el Distrito 18D06 Cevallos-Tisaleo?

Posgrado	
Pregrado	
Tecnológico y Técnico	
Bachiller	
Posgrado	

B. INSTRUCCIONES

Califique cada frase marcando con una X, de acuerdo a la siguiente escala.

CLIMA ORGANIZACIONAL					
OBJETIVOS Y METAS DE TRABAJO	1	2	3	4	5
1) En mi equipo cada persona sabe exactamente que se espera de ella en materia de trabajo, es decir sus funciones, tareas, objetivos, procedimientos, entre otros.					
2) Mi jefe(a) toma en cuenta mis opiniones para establecer los objetivos y metas de trabajo, es decir lo hacemos juntos.					
3) Considero que he cumplido siempre con mis objetivos de trabajo, y en ocasiones hasta los he mejorado.					
ESTRUCTURA Y ORGANIZACIÓN	1	2	3	4	5
4) Conozco perfectamente bien como está organizada la empresa, quienes son los directivos, quién depende de quién, qué áreas existen, entre otros.					
5) Sé perfectamente a que se dedica la empresa, quienes son los usuarios, a donde va y qué pretende lograr a mediano y largo plazo.					
6) Siempre estoy bien enterado de los reglamentos, normas y políticas de la empresa.					
LIDERAZGO	1	2	3	4	5
7) A mi jefe(a) lo que más le interesa son los resultados, es decir que las cosas se hagan.					
8) A mi jefe(a) le preocupa y hace muchas cosas por mantener un buen ambiente de trabajo.					
9) Mi jefe(a) siempre busca estimular mi trabajo, y se preocupa por mi desarrollo personal y profesional.					
RELACIONES INTERPERSONALES	1	2	3	4	5
10) Pienso que hay buena colaboración entre las diferentes áreas de la organización.					
11) Existen buenas relaciones de trabajo entre mi jefe(a) y yo.					
12) He observado que los diferentes directivos de la organización se llevan bien y colaboran entre sí.					
CAPACITACIÓN Y DESARROLLO	1	2	3	4	5
13) Estoy satisfecho con la capacitación que me ha brindado la organización, para el buen desempeño en mi trabajo.					
14) Mi jefe(a) se preocupa mucho por mi capacitación y busca oportunidades para implementarla.					
15) Se toman en cuenta mis opiniones acerca de la capacitación que se da en la organización.					
SISTEMAS DE ESTÍMULOS Y RECOMPENSAS	1	2	3	4	5
16) Estoy satisfecho con la manera como la institución estimula a su personal y reconoce los esfuerzos adicionales.					
17) Mi jefe(a) reconoce los esfuerzos adicionales que hago en mi trabajo.					
18) Me parecen efectivos los reconocimientos que la institución otorga a su personal por experiencia, compromiso, puntualidad, entre otros.					

MECANISMOS DE APOYO	1	2	3	4	5
19) Cuento con la información que necesito (oportunamente) para la realización eficiente y correcta de mi trabajo.					
20) Cuento con el equipo y recursos necesarios para efectuar mi trabajo adecuadamente.					
21) Pienso que esta es una institución que apoya el desarrollo y progreso de su personal en general.					
ACTITUD HACIA EL CAMBIO	1	2	3	4	5
22) Pienso que los cambios son positivos y me gusta colaborar para que se lleven a cabo sin problemas.					
23) Los cambios que ha tenido la organización han producido resultados positivos.					
24) Creo que la mayoría del personal de la organización está dispuesto a colaborar en los cambios que se requieren.					
TRABAJO EN EQUIPO Y COLABORACION	1	2	3	4	5
25) El personal de mi área tiene metas comunes y realiza un trabajo de verdadero equipo para lograrlas.					
26) Existe coordinación de esfuerzos y colaboración entre todas las personas que integramos las áreas en la organización.					
27) La organización impulsa y ayuda suficientemente la formación de equipos de trabajo.					
CALIDAD EN EL SERVICIO	1	2	3	4	5
28) Las personas con quienes me relaciono en mi trabajo saben lo que es la calidad y cómo lograrla, además de que contribuyen para hacerlo.					
29) La institución ha difundido de forma permanente y suficientemente bien entre el personal la idea de calidad y como lograrla además de mantener informados a todos de cómo vamos en este aspecto.					
30) El personal de la institución está convencido de la importancia de servir al cliente (interno y externo) y hace todo lo posible por lograrlo.					
COMUNICACIÓN	1	2	3	4	5
31) Existe una comunicación suficientemente buena y respetuosa entre los miembros integrantes de equipo de trabajo.					
32) Existe comunicación suficientemente buena entre las áreas.					
33) La empresa mantiene a su personal enterado en forma directa y oportuna de todo aquello que le puede afectar.					

Fuente. (Universidad Autónoma de Sinaloa, 2020)

R.V.C.H.

2019-10.17

ANEXO 2. Cuestionario de satisfacción laboral (Overall Job Satisfaction)

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL (OVERALL JOB SATISFACTION SCALE)

Nombre del instrumento: Escala General de Satisfacción Laboral (Overall Job Satisfaction Scale)

Autores: fue desarrollada por Warr, Cook y Wall en 1979.

Extensión: la prueba consta de quince ítems.

Características: es una escala que operacionaliza el constructo de satisfacción laboral, reflejando la experiencia de los miembros de un empleo remunerado. Recoge la respuesta afectiva al contenido del propio trabajo.

Esta escala fue creada a partir de detectarse la necesidad de escalas corta y robustas que pudieran ser fácilmente completadas por todo tipo de trabajador con independencia de su formación. A partir de la literatura, existente de un estudio piloto y de dos investigaciones de los trabajadores de la industria manufacturera del Reino Unido, se conformó la escala con los quince ítems finales.

Aplicación: esta escala puede ser administrada por un entrevistador pero una de sus ventajas es la posibilidad de ser auto cumplido y de ser aplicadas colectivamente. Su brevedad, el tener las alternativas de respuestas especificadas, la posibilidad de una sencilla asignación de pesos numéricos a cada alternativa de respuesta y su vocabulario sencillo hacen de ella una escala de aplicación no restringida a nadie en concreto (siempre que tengan un nivel elemental de comprensión lectora y vocabulario) y para la que no es preciso administradores de la prueba especialmente cualificados.

Por lo que es recomendable garantizar el anonimato, especialmente en contextos laborales ya que su presencia puede ser un factor que genere perturbaciones en las respuestas (wedermarch, 2019).

Las instrucciones que el encuestador debe dar a quienes cumplan la escala han de inscribirse en un tono de neutralidad que no favorezca los sesgos en las respuestas. A modo de orientación se propone la siguiente formulación.

“Atendiendo a como usted se siente respecto a distintos aspectos en el ámbito de su trabajo, se presentan varias opciones [...] Entre las cuales usted se posicionara, marcando con una X aquella casilla que mejor represente su parecer”.

Cumplimiento: quienes cumplieren la escala han de indicar, para cada uno de los quince ítems su grado de satisfacción o insatisfacción, posesionándose en una escala de siete puntos:

- Muy insatisfecho
- Insatisfecho
- Moderadamente Insatisfecho
- Ni satisfecho Ni Insatisfecho
- Moderadamente satisfecho
- Satisfecho
- Muy satisfecho.

Corrección de la prueba.

Escalas: la prueba permite la obtención de tres puntuaciones, correspondientes ha:

- Satisfacción general.
- Satisfacción extrínseca.
- Satisfacción intrínseca

Es esta una escala aditiva, en la cual la puntuación total se alcanza de la suma de los posicionamientos de encuestado en cada uno de los quince ítems, asignando un valor de 1 a Muy Insatisfecho y correlativamente hasta asignar un valor de 7 a Muy Satisfecho. La puntuación total de la escala oscila entre 15 y 105, de manera que una mayor puntuación refleja una mayor satisfacción general.

Siempre que sea posible es recomendable el uso separado de las sub-escalas de satisfacción intrínseca y extrínseca. Su corrección es idéntica a la de la escala general si bien, debido a su menor longitud, sus valores oscilan entre 7 y 49 (satisfacción intrínseca) y 8 y 56 (satisfacción extrínseca).

Para esta investigación se ha elaborado una tabla de intervalos de calificación que se ajuste a las necesidades de la investigación para hacerla más comprensible al momento de explicar su uso y realizar su aplicación, esto se ha realizado con la colaboración del Doctor Nelson Narváez investigador del Instituto Superior de Investigación y Posgrado.

Intervalos de calificación del Cuestionario Overall Job Satisfaction

Intervalos de calificación del cuestionario Overall Job Satisfaction

Valoración de intervalos de escalas del cuestionario Overall Job Satisfaction					
Satisfacción General		Satisfacción Intrínseca		Satisfacción Extrínseca	
Intervalos	Escalas	Intervalo	Escalas	Intervalo	Escalas
1-15	Muy insatisfecho	1-7	Muy insatisfecho	1-8	Muy insatisfecho
16-30	Insatisfecho	8-14	Insatisfecho	9-16	Insatisfecho
31-45	Moderadamente insatisfecho	15-21	Moderadamente insatisfecho	17-24	Moderadamente insatisfecho
46-60	No satisfecho no insatisfecho	22-28	No satisfecho no insatisfecho	25-32	No satisfecho no insatisfecho
31-75	Moderadamente satisfecho	29-35	Moderadamente satisfecho	33-40	Moderadamente satisfecho
76-90	Satisfecho	36-42	Satisfecho	41-48	Satisfecho
91-105	Muy satisfecho	43-49	Muy satisfecho	49-56	Muy satisfecho

Investigado por. Rosero, Carlos (2020)

Fuente. (Warr, Cook y Wall, 1979)

La escala se sitúa en la línea de quienes establecen una dicotomía de factores y está diseñada para abordar tanto los aspectos intrínsecos como los extrínsecos de las condiciones laborales. Está formada por dos sub-escalas.

- **Sub-escalas de factores intrínsecos:** emprende el reconocimiento alcanzado por el trabajo, responsabilidad, promoción, aspectos relativos al contenido de la tarea, entre otros.
- **Sub-escalas de factores extrínsecos:** investiga sobre la satisfacción del colaborador con aspectos relativos a la organización del trabajo como el horario, la remuneración, las condiciones físicas del trabajo, entre otros

Factores de satisfacción laboral

Factores	Preguntas	Numero de preguntas	Respuestas
Factores intrínsecos	P2, P4, P6, P8, P10, P12, P14.	7	Muy insatisfecho Insatisfecho Moderadamente Insatisfecho Ni satisfecho Ni Insatisfecho
Factores extrínsecos	P1, P3, P5, P7, P9, P11, P13, P15.	8	Moderadamente satisfecho Satisfecho Muy satisfecho

Investigado por. Rosero, Carlos (2020)

Fuente. (Warr, Cook y Wall, 1979)

Valoración: las altas puntuaciones indican un elevado nivel de satisfacción. Por tanto esta escala no aprueba establecer análisis objetivos sobre la bondad o no de las condiciones de trabajo. Sin embargo la escala es un buen instrumento para la determinación de las vivencias personales (satisfacción) que los colaboradores tienen de esas condiciones.

La valoración puede hacerse a tres niveles: satisfacción general, satisfacción intrínseca y satisfacción extrínseca. Es interesante la obtención de estos tres índices para cada unidad o proceso de gestión de una organización, por colectivos relativamente homogéneos, se pueden detectarse de forma rápida los posibles aspectos problemáticos.

Escala general de satisfacción laboral

Atendiendo a como Ud. Se siente respecto a distintos aspectos de su trabajo, se presentan varias opciones (de muy insatisfecho a muy satisfecho) entre las que Ud. Seleccione y marque con una **X**.

Medición de escala de satisfacción laboral

	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente Insatisfecho	Ni satisfecho Ni insatisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
1.Condiciones físicas del trabajo							
2. Libertad para elegir tu propio método de trabajo.							
3.Tus compañeros de trabajo							
4.Reconocimiento que tienes por el trabajo bien hecho							
5.Tu superior inmediato							
6.Responsabilidad que se ha asignado							
7.Tu salario							

8. La posibilidad de utilizar tus capacidades.							
9. Relacines entre dirección y trabajadores en la institución							
10. Reconocimiento que tienes por el trabajo bien hecho							
11. Modo en el que tu empresa está gestionada							
12. La atención que se presta a las sugerencias que tú haces.							
13. Horario de trabajo							
14. Variedad de tareas que realizas							
15. Estabilidad en el empleo							

R. V. C. H.
2019-10.17

ANEXO 3. Propuesta de solución

**PLAN DE MOTIVACIÓN PARA MEJORAR EL CLIMA Y LA
SATISFACCIÓN LABORAL DEL TALENTO HUMANO DEL
DISTRITO 18D06 CEVALLOS A TISALEO-EDUCACIÓN**



Así aprendo...

Carlos Homero Rosero Villalva



I. Introducción

Un plan de acción de motivación es una herramienta esencial para el mejoramiento de las organizaciones, en ocasiones las instituciones del sector público-educativo también hacen uso de que son funcionales para el fortalecimiento del desempeño de las mismas.

El plan de motivación laboral es una herramienta que se desprende de la variedad de los programas que pueden ser aplicados y manejados dentro de las instituciones pero que se encarga única y exclusivamente a intensificar los fundamentos intrínsecos de los colaboradores para el mejoramiento del desempeño de sus funciones en sus cargos.

En el Distrito 18D06 Cevallos A Tisaleo-Educación requiere de un plan de motivación laboral que apele al mejoramiento de las labores de cada uno de los colaboradores para lograr a generar resultados que beneficien a cada uno de los usuarios del servicio que prestan en sus unidades y procesos de gestión.

A continuación, se presenta cada uno de los fundamentos principales, así como la aplicación de un plan de motivación laboral enfocado en los funcionarios Administradores y del Centro Educativo para fortalecer el sentimiento que tienen los colaboradores en cada uno de los días que asisten a su jornada laboral.

II. Objetivos del Plan

a. Objetivo general

Fortalecer el sentimiento intrínseco de los colaboradores para el mejoramiento del clima y satisfacción laboral de las acciones que se toman, así como de los resultados de la misma labor.

b. Objetivos específicos

- Atender las necesidades que son requeridas actualmente desde el punto de vista de los colaboradores del Distrito 18D06 Cevallos a Tisaleo- Educación.

- Mejorar las condiciones de labores que tiene los colaboradores del Distrito.
- Mejorar la calidad del servicio, atendiendo y fortaleciendo cada una de las unidades y procesos de gestión que se requieren trabajar

III. Antecedentes del Plan

Del estudio que se formalizó en el Distrito 18D06 Cevallos a Tisaleo-Educación, se logró especificar una serie de necesidades de carácter motivacional que tienen los colaboradores del distrito-educación; a partir de este estudio se determinaron unidades y procesos de gestión necesarias de fortalecimiento dentro de la gestión del talento humano de la institución.

Las causas iniciales por las que se efectuó dicho estudio fueron varias, dentro del mismo se halló varios problemas en el distrito donde se evidenció el bajo desempeño asociado entre otros aspectos con el tema motivacional, ya que en el estudio realizado se detectó en la aplicación de la encuestas que la mayoría su respuesta es satisfactoria.

El Distrito 18D06 Cevallos a Tisaleo-Educación se caracteriza por ser una institución enfocada en el trabajo educativo, sin embargo falta de parte de los colaboradores la toma de decisiones y el conocimiento de normativas, reglas asociadas al buen vivir humanitario, y a su vez por ser una institución con recursos limitados para cubrir el pago de salarios; por esta razón la necesidad de un Plan de Capacitación sobre Motivación que refleje los requerimientos intrínsecos que los colaboradores requiere ser una herramienta muy útil y necesaria.

IV. Lineamientos generales del Plan de Capacitación de Motivación

Para la realización del plan de capacitación se deben exponer cierta síntesis de ejecución, clave para el éxito para el desarrollo del mismo. A continuación se enlistan consideraciones generales que deben tomarse en cuenta a la hora de poner en acción cada una de las actividades del plan de motivación a llevarse:

- *Manejar un reforzamiento continuo.* De parte del consultor o asesor de una organización de capacitación, y de cada uno de los integrantes del equipo que se involucren debe haber una actitud de constante seguimiento y monitoreo que refuerce y alimente la idea de mejoramiento en equipo en cada una de las actividades o acciones estratégicas. Los resultados se harán evidentes en función de lo convencido que se encuentren todos y cada uno de los incluidos.

- *Felicitar y hacer notar avances es obligatorio.* Otro error normal de toda empresa o institución es asumir que las obligaciones de cada colaborador no deben ser motivo para felicitar o entonar una frase amiga; esta situación es considerada como un error porque el fortalecimiento de las buenas acciones debe ser más enfatizada que el de aquellas acciones que merecen ser mejoradas. Para fines específicos de este plan de capacitación de motivación, se debe de generar una actitud de observación continua a los cambios positivos que se vayan generando, y reforzar estos cambios a través de las palabras mágicas, gracias, excelente, buen día, mediante la felicitación y enviar un mensaje de amistad a las personas que lo presenten.

- *Dar apertura a nuevos conocimientos y prácticas.* Es clave para el éxito de este plan de capacitación de motivación, apelar a nuevos conocimientos innovadores que serán facultados a todos los integrantes del equipo de trabajo del Distrito 18D016 Cevallos a Tisaleo-Educación, así mismo algunas prácticas efectivas de crecimiento personal de los colaboradores. La apertura de cada participante o involucrado es importante para los fines del plan de capacitación de motivación.

V. Descripción del Plan por Áreas de Ejecución

a. Área 1: Implementación de Estrategia del Desarrollo de Carrera y Fortalecimiento de la Identidad Institucional

El desarrollo del plan de capacitación es un factor elemental para el fortalecimiento de la identidad de cada uno de los colaboradores, por naturaleza humana todo colaborador

desea tener la certeza que su futuro dentro de una institución puede asegurarse y redituarse en éxito personal por medio del éxito profesional.

Para la implementación de una estrategia del Desarrollo del Plan se recomienda seguir la siguiente matriz:

N°	Actividad	Objetivo	Indicador
1	Orgánica y de las funciones de los puestos directivos	Determinar funcional de cada uno de los cargos para observar áreas de crecimiento	Funciones por abarcar y puestos por fortalecer Posibles perfiles de personas en el grupo de colaboradores que puedan ascender
2	Juego de Roles temporáneos	Determinar la habilidad que los perfiles de colaboradores puedan tener dentro del Distrito Educativo	Evaluaciones del desempeño de cambio de roles de colaboradores
3	Diseño de Política de Desarrollo de Programas de Capacitación dentro del Plan Operativo por unidades o procesos de gestión a nivel distrital.	Estandarización de indicadores y metas para determinar el alcance necesario para lograr ascensos o crecimiento en la institución distrital.	Diseño de la Política de Desarrollo de Programas, proyectos en el POA.
4	Taller sobre identidad institucional	Retroalimentar los principios básicos de la institución distrital.	Resultados positivos en el conocimiento de las líneas estratégicas de la institución

b. Área 2: estrategia para el fortalecimiento de la comunicación asertiva en el Distrito

La comunicación es necesaria de fortalecer en toda institución para el efecto se requieren realizar diversas acción fundamentales y con ello mejorar estas condiciones.

N°	Actividad	Objetivo	Indicador
1	Taller sobre canales de comunicación a directivos	Mejorar la calidad de comunicación entre los niveles directivos	Mejoramiento de la información que se genera en el área directiva
2	Taller sobre Comunicación Asertiva para el equipo de trabajo	Fortalecer la calidad de comunicación existente entre colaboradores y directivos	Mejoramiento de condiciones de comunicación entre niveles

c. Área 3. estrategia para enriquecimiento y empoderamiento de puestos

El enriquecimiento y el empoderamiento de los puestos es una parte fundamental para potencializar el desempeño de la institución. Par fortalecer esta cualidad organizacional necesaria se requiere realizar las siguientes actividades:

N°	Actividad	Objetivo	Indicador
1	Análisis de Puestos	Determinar la naturaleza del puesto para poder optar por acciones de enriquecimiento de los mismos	Rediseño y actualización de funciones de los cargos
2	Propuesta de actividades opcionales de enriquecimiento del puesto	Describir las acciones que pueden ser tomadas para hacer más funcionales y productivos los cargos	Evidencia de mejoramiento del funcionamiento de los cargos
3	Análisis de Oportunidad de empoderamiento en los cargos	Determinar que cargos pueden ser fortalecidos con fundamento en el perfil del ocupante y las expectativas del cargo	Propuesta de acciones de empoderamiento
4	Diseño de Estrategia de Empoderamiento	Diseñar una política de empoderamiento donde se fortalezcan los conocimientos de los directivos para la gestión de sus colaboradores	Estrategia de Empoderamiento

d. Área 4: estrategia de mejoramiento de las condiciones de trabajo

Para fortalecer las condiciones de trabajo se requiere ejecutar varias acciones que hagan más funcional las áreas de trabajo de la institución. Para el efecto se debe seguir la siguiente matriz:

N°	Actividad	Objetivo	Indicador
1	Ordenamiento de áreas de trabajo	Determinar lo que es necesario e innecesario en las áreas de trabajo de la institución	Limpieza y ordenamiento de las instalaciones y de su mobiliario
2	Señalización y determinación de áreas importantes dentro de la institución distrital	Educar e informar a los colaboradores acerca de las áreas establecidas y señalizadas dentro de la institución	Fortalecimiento de la instrucción de áreas
3	Establecimiento de política de limpieza y orden a nivel general de la institución distrital.	Hacer conciencia de la limpieza y el orden de cada una de las áreas de trabajo de la institución	Áreas de trabajo limpias y ordenadas que se supervisen constantemente

e. Área 5: cursos de formación continua para el equipo de trabajo

Como parte final del mejoramiento motivacional se plantea efectuar un fortalecimiento de las áreas de conocimiento para el desarrollo del pensamiento y de la información claves para los colaboradores de la institución. En este tema, se priorizan los siguientes temas:

N°	Tema	Objetivo
1	Mejoramiento del Clima Organizacional para directivos del Distrito 18D06 Cevallos a Tisaleo-Educación	Fortalecer la forma de dirigir de los líderes de cada área
2	Convivencia para todo el equipo	Fortalecer la interrelación entre el equipo de trabajo y directivos
3	Organización Efectiva para directivos	Mejorar la efectividad que se maneja en cuanto a comunicación y a organización se refiere
4	Procedimientos del Distrito para colaboradores	Fortalecer la comunicación entre directivos y colaboradores
5	Convivencia para todo el equipo	Fortalecer la interrelación entre el equipo de trabajo y directivos
6	Trabajo en equipo	Mejorar la forma de comunicación entre colaboradores en su forma de trabajo
7	Superación Personal y Laboral	Fortalecer la instrucción personal e individual que poseen los integrantes del equipo de trabajo

VI. Cronograma y presupuesto

La ejecución de cada una de las áreas se establece a continuación:

N°	Actividad	Fecha
1	Revisión de la estructura orgánica y de las funciones de los puestos directivos	3 al 7 de Septiembre de 2020
2	Juego de roles temporáneos	10 al 21 de Septiembre de 2020
3	Diseño de política de desarrollo de Carrera	24 al 28 de Septiembre de 2020
4	Taller sobre identidad institucional	4 de Octubre de 2020
5	Taller sobre canales de comunicación a directivos	6 de Octubre de 2020
6	Taller sobre comunicación asertiva para el equipo de trabajo	10 al 14 de Octubre de 2020
7	Análisis de puestos	15 de Octubre de 2020
8	Propuesta de actividades opcionales de enriquecimiento del puesto	17 de Octubre de 2020
9	Análisis de oportunidad de empoderamiento en los cargos	21 de Octubre de 2020
10	Diseño de estrategia de Empoderamiento	28 de Octubre de 2020
11	Ordenamiento de áreas de trabajo	7 al 18 de Noviembre de 2020
12	Señalización y determinación de áreas importantes dentro de la institución	21 al 25 Noviembre de 2020
13	Establecimiento de política de limpieza y orden a nivel general de la institución	16 de Enero de 2021
14	Mejoramiento del clima Organizacional para directivos	30 de Enero de 2021
15	Convivencia para todo el equipo	14 de Mayo de 2021
16	Organización efectiva para directivos	28 de Mayo de 2021
17	Procedimientos del centro para colaboradores	11 de Junio de 2021
18	Convivencia para todo el equipo	25 de Junio de 2021
19	Trabajo en equipo	9 de Julio de 2021
20	Superación personal y laboral	23 de Julio de 2021

VII. Conclusiones

- El programa motivacional contempla el trabajo de áreas específicas y claras para el buen manejo de los sentimientos de cada uno de los colaboradores.
- Con el trabajo que se realice con la existencia de cada uno de los estatutos que se establecieron el en plan de capacitación se busca mejorar el desempeño institucional.

IX. Recomendaciones

- Se pretende de una constante evaluación y compromiso de seguimiento al desempeño de cada uno de las actividades propuestas.
- La ejecución del plan de capacitación de motivación requerirá de gestiones económicas que mejor le convengan a la institución distrital conjuntamente con la unidad de gestión de talento humano.

ANEXO 4. Validación de expertos



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAGISTER EN GESTIÓN DEL TALENTO
HUMANO**

**CUESTIONARIO DE VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA POR
ESPECIALISTAS**

Estimado/a

Se ha seleccionado a su persona por su perfil profesional, a fin de validar la **ENCUESTA**, utilizado para el clima organizacional con un **CUESTIONARIO** de diagnóstico elaborado por la Universidad Autónoma de Sinaloa-México (2020), que fue validado por UNICIT; y el otro instrumento con una escala general para la satisfacción laboral (Overall Job Satisfaction Scale) que fue desarrollado por Warr, Cook y Wall (1979), y desarrollado por el Ingeniero Carlos Homero Rosero Villalva, Maestrante en Administración de Empresas. Cohorte 2017, de la Universidad Técnica de Ambato.

La población con la que se trabaja es con el Distrito 18D016 Cevallos a Tisaleo – Educación, perteneciente a la Coordinación Zonal 3 de la provincia de Tungurahua, su objetivo es analizar si el clima influye en la satisfacción laboral del talento humano, a través de los funcionarios administrativos de las unidades y procesos de gestión, como a su vez de rectores de las unidades educativas pertenecientes a este distrito en mención.

Plantilla criterio de especialistas

Objetivo: Validar la encuesta-cuestionario por juicio de especialistas en el área de estudio.

Instrucciones: Solicito responder a las interrogantes sobre aspectos teóricos y metodológicos que presenta en la encuesta-cuestionario. Adicionalmente cualquier comentario que considera importante, sí lo cree necesario aporte.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAGISTER EN GESTIÓN DEL TALENTO
HUMANO

Valoración del diseño. Técnico encuesta – cuestionario de diagnóstico. Propósito. Plan de motivación para mejorar el clima y la satisfacción laboral del talento humano del Distrito 18d06 Cevallos a Tisaleo-Educación	Puntuación					
	1	2	3	4	5	6
Formato de la encuesta						
Aplicabilidad de la encuesta						
Beneficio de la encuesta						
Habilidad de entender la encuesta						
Analogía entre actividades y necesidades						

Comentario.

Área de formación profesional del /a validador/a

Nombre:	
Empresa:	
Cargo que ocupa:	
Tiempo dentro del cargo:	
Último grado académico alcanzado:	
<hr style="width: 20%; margin: auto;"/> Firma y sello de la institución	

Realizado por. Rosero, Carlos (2019)



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAGISTER EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Valoración del diseño. Técnico encuesta-cuestionario diagnóstico. Propósito. Plan de Motivación para mejorar el Clima y Satisfacción Laboral del Talento Humano del Distrito 18D06 Cevalos a Tisaleo- Educación.	Puntuación					
	1	2	3	4	5	6
Formato de la encuesta						✓
Aplicabilidad de la encuesta						✓
Beneficio de la encuesta						✓
Habilidad de entender la encuesta						✓
Analogía entre actividades y necesidades						✓

Nota. Asigne valores del 1 al 6; 1 siendo el valor mínimo (cuando se conoce poco el tema); y 6, si se conoce a profundidad

Comentario.

Área de formación profesional del/a validador/a:

Nombre: Juan E. Cavallo Bermeo

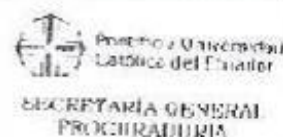
Empresa: PUCE Sede Ambato

Cargo que ocupa: Docente

Tiempo dentro del cargo: diez años

Ultimo grado Académico alcanzado: Magister

Juan E. Cavallo Bermeo
Firma y sello de la institución.



Realizado por. Rosero, Carlos (2019)

GLOSARIO TÉCNICO

Glosario técnico investigado de los autores Chiang, Martín, & Núñez (2010)

A

Actitud: en general es tomado como una disposición para la acción basado en opciones afectivas y cognitivas. Predisposición de la persona a responder de una manera determinada frente a un estímulo tras evaluarlo positiva o negativamente. Habitualmente se entiende por actitud la tendencia determinante o el modo de proceder habitual ante sucesivas situaciones.

Autorrealización: referente a la necesidad de realizarse a sí mismo mediante la plena utilización de las capacidades, las destrezas y el potencial propio.

C

Calidad: grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

Clima Organizacional: ambiente generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización.

Compromiso organizacional: se refiere a que el empleado se identifica con la empresa, metas, objetivos y que está metido en ello como cualquier otro que labora ahí, es decir, se refiere a identificarse con el servicio personal de la organización y el compromiso con el trabajo a identificarse con labor específica.

Comportamiento organizacional: es el estudio del comportamiento que tienen las personas dentro de una empresa u organización.

Correlación: cuando la variable A sufre una modificación y la variable B también se modifica en alguna proporción, podemos decir que existe una correlación entre ambas. Si el incremento de una viene acompañado de un incremento de la otra, tenemos correlación positiva; si cuando una aumenta la otra disminuye, la correlación es negativa.

Cultura organizacional: hace referencia a aquel conjunto de principios, normas, acciones y creencias, conscientes o inconscientes, que son compartidas, construidas y aprendidas por los integrantes de una organización a partir de su interacción social y que vienen a regular, a uniformizar la actuación colectiva de esa organización, logrando arraigo y permanencia

E

Eficacia: consiste en lograr los objetivos, satisfaciendo los requisitos del producto.

Eficiencia: utilización racional de los recursos productivos, adecuándolos con la tecnología existente.

Empatía: es la comprensión de los sentimientos, experiencias y conductas vistas desde el marco de referencia de los demás. Establecer empatía requiere saber escuchar, saber y admitir que los otros tienen maneras diferentes de pensar a la nuestra, que su comportamiento es diferente al nuestro y que pueden hacer las cosas de modo diferente a como las hacemos nosotros.

I

Identidad: el sentimiento de que uno pertenece a la compañía y es un miembro valioso de un equipo de trabajo; la importancia que se atribuye a ese espíritu. En general, la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

Interacción: proceso natural de comunicación cara a cara entre dos o más miembros de un equipo con el fin de lograr una tarea y de conservar e incrementar las buenas relaciones y el trabajo en equipo.

Inteligencia Emocional: el manejo adecuado de nuestras emociones para el mejor logro de nuestros objetivos en lo personal, familiar, laboral o social.

M

Motivación: es el impulso necesario para mover a las personas a la realización o logro de un objetivo. Es el determinante principal del rendimiento individual.

Motivación laboral: influencia sobre los trabajadores para crear en ellos el deseo de alcanzar un determinado objetivo

O

Organización: son creaciones humanas, son entendidas en la que los individuos interactúan y principalmente trabajan con una estructura para satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes, para lograr ventajas competitivas y para hacerlo de una manera eficaz, eficiente.