



Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí

Facultad Ciencias de la Comunicación

Carrera de Comunicación Organizacional y Relaciones Públicas

Proyecto de Investigación

Previo a la obtención del Grado de:

Licenciado / a en Ciencias de la Comunicación, mención Comunicación Organizacional
y Relaciones Públicas

Tema:

“Estudio del clima laboral y su relación con el nivel de satisfacción de los empleados
del Gad Portoviejo en el periodo 2017”

Autor / a

García Palacios Dayana Valeria

Tutor / a

Lic. Jacqueline Pin Carvajal, Mg

Manta - Manabí - Ecuador

2017

Declaración de originalidad y autorización

Por medio de la presente certifico que el proyecto de investigación con el tema: “Estudio del clima laboral y su relación con el nivel de satisfacción de los empleados del GAD Portoviejo en el periodo 2017, ha sido desarrollada mediante importantes investigaciones respetando los derechos de terceros, acorde a las citas que se presentan en el texto de la misma manera que esta referenciadas. Por lo tanto este trabajo es de mi total autoría, ya que sus contenidos son producto de mi contribución intelectual.

Como autora y propietaria de los derechos de autor del presente trabajo de investigación “Estudio del clima laboral y su relación con el nivel de satisfacción de los empleados del GAD Portoviejo en el periodo 2017” autorizo de manera ilimitada a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, para que esta pueda reproducirlo, editarlo y a su vez exhibirlo según requiera, con fines estrictamente académicos o de investigación.

Atentamente

Dayana García Palacios

C.I. 135020989-4

Certificado del Tutor

Lic. Jacqueline Pin Carvajal, Mg.

TUTOR DE TESIS

CERTIFICA:

Que la señorita García Palacios Dayana Valeria ha trabajado y desarrollado bajo mi tutoría el presente proyecto de investigación titulado: *“Estudio del clima laboral y su relación con el nivel de satisfacción de los empleados del GAD Portoviejo en el periodo 2017”*; Previo a la obtención del Título de Licenciado en Comunicación Organizacional mención Relaciones Públicas, la misma que cumple con los requisitos pertinentes, y reúne total responsabilidad, validez técnica y práctica, por consiguiente autorizo su certificación.

Atentamente:

Lic. Jacqueline Pin Carvajal, Mg.

TUTOR DE TESIS

AGRADECIMIENTO

El presente proyecto de investigación le dedico a Dios por ser mi guía y motivo de perseverancia, por darme toda la fuerza y paciencia necesaria para poder culminar esta etapa importante en mi vida.

Un agradecimiento infinito a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, conjunto con la Facultad Ciencias de la Comunicación, por haberme acogido en esta alma mater y haberme dado la oportunidad de culminar con mis estudios superiores.

A los docentes que me acompañaron durante este camino de mi carrera, un total agradecimiento por haberme impartido conocimientos, competencias y valores día a día en el aula de clases.

A la Mg. Jacqueline Pin Carvajal gracias por su paciencia y por su dedicación para la realización de este proyecto, que con sus experiencias y conocimientos impartidos me pudo guiar para el desarrollo de este trabajo.

DEDICATORIA

Gracias infinitas a todas las personas que contribuyeron para la realización de este trabajo, principalmente a Dios por haberme dado la fortaleza y la perseverancia para poder cumplir uno de mis objetivos, que es la culminación de mi carrera profesional.

A mis padres por su ejemplo de lucha y constancia, por ese apoyo que a día a día me brindaban, por inculcarme valores para ser una persona de bien, por siempre estar allí en las buenas y malas, y sobre todo por no dejarme rendir ante situaciones de la vida, pero más que todo gracias por su paciencia y amor incondicional para poder culminar esta etapa importante en mi vida.

A mi compañero incondicional Steeven Mendoza, gracias por ser ese pilar fundamental en mi vida, por brindarme siempre su amor, su paciencia y sobre todo su apoyo incondicional para poder seguir adelante con mis estudios durante estos 4 años de mi carrera profesional.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “Estudio del clima laboral y su relación con el nivel de satisfacción de los empleados del GAD Portoviejo en el periodo 2017” se realizó bajo un enfoque cuantitativo de diseño no experimental, correlacional, el cual tiene como objetivo principal determinar la influencia que tiene el clima laboral en la satisfacción de los empleados del GAD de Portoviejo.

En los resultados obtenidos se observó que el Municipio de Portoviejo cuenta con un buen clima laboral por lo que no afecta en la satisfacción de sus empleados.

La conclusión fundamental se menciona que el clima laboral del GAD Portoviejo es el adecuado, por lo tanto influye de una manera positiva en la satisfacción de sus empleados, ya que se puede percibir que el nivel de satisfacción es alto.

Como recomendación principal que se debe seguir evaluando tanto el clima como la satisfacción laboral, para que de esta manera se siga mantenido un ambiente estable y seguro para el personal, y así lograr los objetivos propuestos como institución.

PALABRAS CLAVES: Clima laboral, satisfacción laboral, motivación, identidad, liderazgo, comunicación, remuneración.

ABSTRACT

The present research work entitled "Study of the work climate and its relationship with the level of satisfaction of the employees of the GAD Portoviejo in the period 2017" was carried out under a quantitative approach of non-experimental, correlational design, which has as main objective to determine the influence that the work climate has on the satisfaction of the GAD employees of Portoviejo.

In the obtained results, it was observed that the Municipality of Portoviejo has a good working environment, which does not affect the satisfaction of its employees.

The fundamental conclusion is that the work climate of the GAD is adequate, therefore it has a positive influence on the satisfaction of its employees, since it can be perceived that the level of satisfaction is high.

As a main recommendation, we must continue evaluating both the climate and job satisfaction, so that in this way we continue to maintain a stable and safe environment for the staff, and thus achieve the proposed objectives as an institution.

KEYWORDS: Labor climate, job satisfaction, motivation, identity, leadership, communication, remuneration

Tabla de contenido

Declaración de originalidad y autorización.....	II
Certificado del Tutor.....	III
AGRADECIMIENTO.....	IV
DEDICATORIA.....	V
RESUMEN.....	VI
ABSTRACT.....	VII
I. Marco conceptual.....	12
1.1. Planteamiento del problema.....	12
1.2. Formulación del Problema.....	14
1.3. Delimitación espacial.....	14
1.4. Delimitación temporal.....	14
1.5. OBJETIVOS.....	15
1.5.1 Objetivo general.....	15
1.5.2 Objetivos específicos.....	15
1.6. JUSTIFICACIÓN.....	16
2. Fundamentación teórica.....	18
2.1. Marco teórico.....	21
Título I.....	21
Clima Organizacional.....	21
2.2. Teorías del clima organizacional.....	21
2.2.1 Teoría del clima organizacional de Litwin y Stringer.....	21
2.3. Teoría de Likert.....	23
2.4. Tipos de clima laboral.....	24
2.5.4 Importancia del clima laboral.....	25

2.6. Dimensiones del Clima Organizacional	26
2.7. Instrumentos de medición del clima laboral	28
TITULO II	30
SATISFACCIÓN LABORAL	30
2.8. Motivación	30
2.9. Teorías motivacionales	31
2.10. Teoría de las necesidades (Maslow)	31
2.11. Teoría bifactorial de Herzberg	32
2.12. Teoría de X, Y de Douglas McGregor	33
2.12.1. Teoría de las necesidades de McClelland	34
3. Instrumentos de medición de la satisfacción laboral	35
3.1. Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral	38
3.2. Hipótesis	39
3.3. Enfoque de investigación	41
3.4. Tipo de investigación	41
3.4.1. Diseño de investigación	41
3.4.2. Población y muestra	41
3.4.3. Técnicas e instrumentos de la investigación	43
3.5. Análisis e interpretación de los resultados	44
3.5.1. Análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción laboral	45
3.5.3 Comprobación de hipótesis	62
4. Conclusiones	63
5. Recomendaciones	65
6. Cronograma de actividades	67
7. Recursos generales	68
7.1. Recursos humanos	68

7.2. Recursos materiales	68
8. Referencias bibliográficas	69
9. Anexos	72
9.1. Formato de encuesta de satisfacción laboral	72
9.2. Formato de encuesta de clima laboral	75

INTRODUCCIÓN

El clima organizacional está relacionado con el grado de satisfacción que tenga el trabajador en el desempeño de sus tareas, ya que mientras más identificados estén los trabajadores con el ambiente de trabajo, más alto será el grado de satisfacción laboral.

El clima organizacional es uno de los términos utilizados para describir las características que describen una organización o una parte de ella, es decir en relación de lo que perciben los miembros de la misma.

El éxito de una empresa depende mucho de la manera en como sus trabajadores señalen el clima laboral, cuando suelen calificarlo de una manera positiva o negativa, cuando consideran que la empresa ofrece todas las posibilidades para el buen desarrollo y desempeño de sus trabajadores, aportando confianza, credibilidad e integración entre sus actividades en la organización.

Por tal motivo es que los estudios de clima organizacional y de satisfacción laboral resultan imprescindibles dentro de cualquier organización, ya sea esta pública o privada, de tal forma que den prioridad a sus colaboradores a expresar sus opiniones sobre cómo está funcionando la organización y como se sienten en ella..

Considerándose así de suma importancia el realizarse un estudio de clima laboral en relación con el nivel de satisfacción de los trabajadores del GAD Portoviejo

I. Marco conceptual

1.1. Planteamiento del problema

El mundo empresarial se ha visto influenciado por un sin número de factores que han afectado sin duda el ambiente laboral sobre el cual se desempeñan los trabajadores. Estos factores pueden ser una mala comunicación ya sea interna o externa, la falta de compromiso, el estrés laboral, una sobre carga de horas, las malas relaciones interpersonales; estos y otras causas son las que pueden influenciar en un inadecuado clima laboral, de tal manera que esto repercutirá en una insatisfacción laboral.

“El clima organizacional se relaciona con las condiciones y características del ambiente laboral, los cuales generan percepciones de los empleados que afectan a su comportamiento” (Goncalves 2009, p. 388). Un ambiente adecuado permitirá un compromiso estable entre los miembros de la organización, además puede ayudar a contribuir directamente al desarrollo de la productividad

Esto sucede siempre y cuando los empleados se desenvuelvan en un ambiente favorable, de tal manera que satisfaga sus necesidades ya sea personales y profesionales, lo cual si hay una motivación de por medio, los empleados van a rendir de forma productiva y así los resultados se verán en el éxito de la institución.

“La mejora de la satisfacción laboral está relacionada con los factores críticos de satisfacción por el trabajo en general y satisfacción con el ambiente físico del trabajo” (Hospinal, 2013, p.77). La satisfacción laboral se puede ver como un conjunto de actitudes y aptitudes encaminadas por la personas hacia su situación laboral, ya que depende mucho de cómo el empleador pueda rendir en sus actividades diarias.

Uno de los mayores retos de las organizaciones o empresas radica en motivar a las personas, aportando que se sientan comprometidos con los objetivos y metas que quieran alcanzar. Además es indispensable que la autoridad principal, conozca cuales son las necesidades que poseen sus empleados, para así desarrollar actividades que emanen responsabilidad siempre y cuanto creando un ambiente de trabajo apto para establecer metas y objetivos.

Un estudio tanto de clima como de satisfacción laboral es importante y necesario aplicarlo dentro de las organizaciones, puesto que esto nos refleja los puntos base a trabajar con el personal, con el fin de mejorarlos y ayudar a surgir a todos los departamentos y a la organización en sí en todos sus aspectos (Córdova, 2014, p. 83). Los diagnósticos tanto de clima como de satisfacción laboral son muy indispensables que se realicen dentro de una organización, de tal manera que se puedan percatar a traves de sus estudios si un inadecuado clima laboral repercute o no sobre las motivaciones y los comportamientos de sus miembros; dicho comportamiento se puede ver reflejado en la productividad, satisfacción, rotación, estrés laboral entre otros.

Es así que la presente investigación se enmarca como aspecto central el clima laboral, que a su vez posibilita analizar la influencia en la satisfacción laboral, a través de las percepciones de los empleados del GAD Portoviejo

Por lo antes expuesto en este contexto es necesario analizar

1.2. Formulación del Problema

¿En qué medida influye el clima laboral en el nivel de satisfacción de los empleados del GAD Portoviejo?

1.3. Delimitación espacial

Para la presente investigación se tomó como lugar las instalaciones del Municipio de Portoviejo, sirviendo de base sus áreas departamentales.

1.4. Delimitación temporal

El presente estudio se llevó a cabo en el 2017, en un tiempo aproximado de 4 meses; dando inicio el 18 de julio hasta el 21 de noviembre.

1.5. OBJETIVOS

1.5.1 Objetivo general

- Determinar la influencia que tiene el clima laboral en la satisfacción de los empleados del GAD de Portoviejo.

1.5.2 Objetivos específicos

- Efectuar un diagnóstico de la situación actual en cuanto al clima organizacional de la empresa
- Comprobar el grado de satisfacción laboral que tiene el personal del GAD Portoviejo
- Medir y relacionar los niveles de satisfacción laboral y clima laboral de los empleados del GAD Portoviejo.

1.6. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación nace como necesidad de realizar un diagnóstico organizacional con el fin de conocer cuáles son los factores que afectan al clima organizacional dentro de una empresa, aportando información relevante sobre cómo es el ambiente dónde se están relacionando los integrantes del GAD Portoviejo y como esto influye (positiva o negativamente) en la satisfacción laboral de los trabajadores.

El clima laboral es un tema de gran importancia hoy en día para casi todas las empresas, las cuales optan por un desarrollado mejoramiento en cuanto al ambiente, para de esta manera alcanzar un crecimiento en la productividad, y que la imagen de la misma no se vea afectada, siempre y cuando no se pierda de vista el recurso humano.

Considera Silva (1996) que existe una relación muy importante entre los dos conceptos de clima organizacional y la satisfacción de los empleados, y enuncia una serie de consideraciones sobre ambos términos. Es decir que el clima laboral se centra en algo similar a la satisfacción laboral, ya que ambas partes conllevan factores de influencia que pueden repercutir en los comportamientos de los empleados.

El clima laboral puede ser una barrera para el buen desempeño de los empleados, como también puede ser una factor clave de influencia en el comportamiento de quienes la integran, esto se refleja en el trato que pueda tener el jefe con sus subordinados, e incluso puede afectar la relación con sus proveedores y clientes.

Es importante señalar que las personas no se motivan básicamente con lo económico, si bien es cierto muchas personas van a producir mejor si se les respeta, si se sienten escuchados y con un sentido de pertinencia, es decir mayor empoderamiento en las actividades que realicen.

Es por esto que resulta de vital importancia para el GAD de Portoviejo, conocer la relación que existe entre el clima organizacional de su empresa con la satisfacción laboral de sus trabajadores, ya que tomando en consideración que la satisfacción y clima laboral es uno de los pilares sobre los cuales se asienta una empresa exitosa.

2. Fundamentación teórica

En el siguiente apartado de la investigación se presentan los fundamentos teóricos del clima y satisfacción laboral, en la cual se parte de los antecedentes investigativos que describen situaciones similares dentro de las organizaciones, de tal manera que hacen referencia al presente estudio del cual se toman los principales resultados.

Antecedentes de la investigación

El clima organizacional tiene varias situaciones dentro de las empresas ya sean estas de producción, servicios relacionados con el comportamiento de los empleados, la filosofía de cada empresa y los resultados que se alcanzan en un determinado tiempo.

Como parte de su investigación Goncalves (2009) con el estudio titulado Dimensiones del clima organizacional, donde analizó que un buen ambiente laboral permitirá mayor compromiso con los miembros de la organizacional y de igual manera se puede contribuir directamente a la productividad de la empresa. Este estudio se planteó como objetivo general demostrar la importancia del clima en la gestión del cambio para las organizaciones. Con este fin el autor se proyectó a una investigación de enfoque cualitativo, donde se realizó un análisis que permitió la reflexión desde una aproximación conceptual, sobre las diferentes formas, instrumentos y enfoques del estudio del clima organizacional.

Entre las conclusiones de mayor relevancia afirma que los estudios de clima organizacional aportan información valiosa para una adecuada gestión del cambio, ya que se orienta al análisis de las personas que componen la organización con un enfoque sistémico.

De conformidad al estudio realizado por Arias y Cáceres (2016) con el título Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector privado, donde se analiza que el clima laboral y la satisfacción laboral dependen de las características organizacionales y las condiciones de trabajo, teniendo como objetivo principal “determinar la relación que existe entre el clima y la satisfacción laboral, por lo cual el método que empleó fue un diseño de investigación correlacional para valorar las relaciones entre clima y satisfacción laboral, por lo tanto concluye que existe una relación moderada entre clima y satisfacción laboral dentro de una organización.

Esta investigación tiene relación con el estudio a efectuarse ya el método que empleo es correlacional, lo cual este método también se empleara en el trabajo investigativo utilizando las dimensiones o instrumentos para medir el clima y satisfacción laboral.

De igual forma Hospinal (2016) con su artículo titulado Clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa F y D inversiones S.A.C, se analizó los principales factores críticos que afectan al clima y satisfacción laboral en una empresa, de esta manera el objetivo principal de la investigación fue “ determinar el nivel actual del clima y satisfacción laboral” la cual utilizo el método correlacional para su diseño de investigación cuestionarios (encuestas) de clima y satisfacción laboral validados por Chiang et. Al (2008). Dentro de sus conclusiones más relevantes menciona que el clima impacta de una manera negativa en la satisfacción laboral, ya que sus empleados no se sienten satisfechos con el ambiente de trabajo en el cual se desenvuelven.

Por lo tanto esta investigación es útil y necesaria para el estudio que se adelanta ya que emplea instrumentos para medir el clima y satisfacción laboral validados por otros autores, los cuales son empleados en tipos de investigaciones correlacionales.

2.1. Marco teórico

Título I

Clima Organizacional

2.2. Teorías del clima organizacional

El tema de clima organizacional ha sido abordado desde diversos enfoques y puntos de vistas, numerosas teorías se han formulado con respecto a este tema, donde las más reconocidas son: la teoría de Litwin & Stringer, la teoría de Rensis Likert y la teoría de Douglas McGregor (teoría XY). Estos autores han contribuido de una forma científica en las actitudes administrativas. A continuación, se plantean brevemente las teorías mencionadas:

2.2.1 Teoría del clima organizacional de Litwin y Stringer

Para Litwin y Litwin (1968), el clima organizacional es una cualidad relativamente permanente del ambiente interno de una organización que experimentan sus miembros e influye en su comportamiento de tal manera que puede puntualizar ciertos aspectos y actitudes dentro de la organización. (p.23).

En este contexto, la teoría hace referencia a los escenarios más relevantes que ocurren en un ambiente organizacional, de esta manera tienen más influencia en el comportamiento y en las percepciones de sus empleados.

Para esto el autor define nueve factores que se relacionan con las características de la organización, tal como se muestran a continuación:

- **Estructura.** Esta se refiere a los canales comunicacionales o formales dentro de una organización.
- **Responsabilidad.** Es la percepción que cada empleado tiene para con la organización, así mismo en el desarrollo de sus tareas o actividades.
- **Recompensa.** Es la manera en la que la empresa responde a estímulos hacia sus empleados por una tarea o ya sea por su trabajo bien hecho.
- **Riesgo.** Se refiere al grado de sentimiento que tienen los empleados de la organización acerca de los retos que se imponen en su trabajo.
- **Estándares de desempeño.** Es la percepción de los trabajadores acerca del énfasis que ponen las organizaciones acerca de las normas, políticas o filosofías de la misma.
- **Conflicto.** Es el grado en que los miembros de la empresa tanto jefes como subordinados de una otra manera aceptan las opiniones de las demás personas.
- **Identidad.** Es el grado de pertinencia que tiene una persona para con la organización, es decir tener un compromiso leal y sentirse identificado con la misma.
- **Calor.** Es la percepción que tienen los miembros de la empresa acerca de un adecuado ambiente de trabajo y así mismo de las relaciones sociales ya sea entre jefe y subordinado o viceversa.

- **Apoyo.** Es la manera de colaborar en la empresa ya sea para una actividad o tarea a desarrollarse.

Cada uno de los factores planteados, exponen diferentes percepciones en los empleados de una organización, de tal manera que un buen clima laboral va a repercutir de una manera positiva sobre el comportamiento de sus miembros, siempre y cuando se cumplan estos factores de una manera correcta.

2.3. Teoría de Likert

La teoría de Likert define que:

“El comportamiento asumido por los subordinados, depende directamente del comportamiento y actitudes que manejen los miembros de la organización, por lo tanto se afirma que la reacción estará determinada por la percepción” (Brunet, 2004, p.52).

Es por ello que un buen clima laboral dependerá mucho de los comportamientos de las personas que conformen la organización ya que a mayor clima laboral mejor satisfacción tendrán los empleados.

Likert formula tres grupos de variables que identifican a las organizaciones, para de esta manera ver como se percibe el clima organizacional. Estas variables se establecen como:

Las variables causales: Éstas variables están consideradas como las variables más independientes, ya que están relacionadas con la estructura de la empresa, la competitividad de la misma y también con la toma de decisiones que éstas pueden ser positivas o negativas.

Las variables intermedias: Estas se enfocan más en la parte interna de la empresa, es decir están vinculadas con parte de recursos humanos, y se las considera que son operacionales.

En cuanto a las variables finales: Estas son la combinación específica de las variables causales y las intermedias, ya que estas tres cumplen un papel fundamental dentro de una organización, las cuales están asociadas con la rentabilidad, la productividad entre otros.

2.4. Tipos de clima laboral

Likert (citado por Brunet, 1987) en su teoría de los sistemas, determina dos grandes tipos de clima organizacional, o de sistemas, cada uno de ellos con dos subdivisiones, en la cual en la teoría de (Brunet 1987) menciona que se debe evitar confundir la teoría de los sistemas de Likert con las teorías de liderazgo.

Es decir que el liderazgo constituye una parte esencial dentro de una empresa, de tal manera que esta tiene que ver con el tipo de liderazgo que conlleva el jefe inmediato para sus empleados.

En el siguiente apartado se realiza una caracterización de los diferentes climas organizacionales que según Likert, existen dos grupos de climas organizacionales: los climas autoritarios (explotador y paternalista) y los climas participativos (consultivo y participación en grupo).

Los climas autoritarios como son el explotador y el paternalista, “corresponden a un ambiente donde existe una estructura rígida, ya que en muchas ocasiones se ve el agotamiento por parte del empleador hacia sus actividades diarias.” (Buelga, 2011, p.34)

En relaciones a los climas consultivos y participativos, “representan un ambiente más dinámico, por lo cual la administración de la empresa se da bajo metas y objetivos por alcanzar, lo que corresponde a que es menos autocrático que los otros sistemas”. (Buelga, 2011, p.34).

2.5.4 Importancia del clima laboral

El clima organizacional es una propiedad del ambiente organizacional descrita por sus miembros, en la que se origina como productos de efectos percibidos desde un sistema formal e informal de sus superiores y de los factores que pueden generar un mal clima laboral (Litwin y Stringer, 1968).

El análisis de clima laboral permite conocer de forma científica y metodológica las percepciones que tienen sus empleados acerca del ambiente en el cual se desempeñan.

Al referirse sobre la importancia que tiene el estudio del clima laboral en una empresa, García (2009) sostiene que:

“El clima laboral es hoy un factor clave en el desarrollo empresarial, y su estudio en profundidad, diagnóstico y mejoramiento incide de manera directa en el denominado espíritu de la organización” (p.1).

En la actualidad es importante que las organizaciones se preocupen por conocer cuáles son las necesidades de sus empleados para poder dar lo mejor de sí, ya que la motivación es un factor clave sobre el cual se asienta un empleado satisfecho, y por lo tanto los comportamientos de sus miembros juegan un papel importante para la productividad de la empresa.

2.6. Dimensiones del Clima Organizacional.

Medir el clima laboral permite diagnosticar como se encuentra el ambiente de una organización, además posibilita medir las actitudes de las personas cuando la empresa realiza cambios organizacionales, de tal manera que se pueda determinar cuáles son los componentes que se deben trabajar para crear un ambiente armonioso.

Tal y como lo plantean Werther y Davis (1995) se debe tener en cuenta que para mejorar la productividad a largo plazo, es necesario mejorar la calidad del clima organizacional”. Es por ello que resulta importante medir el clima laboral para así saber cuáles son las actitudes de las personas hacia su trabajo en general, ya que para evaluar el clima abarca un gran número de factores que dependen de cada empresa o de las necesidades que esta tenga.

Según Litwin y Stinger (1968), existen nueve dimensiones que explicarían el clima organizacional de una empresa, cada una de las dimensiones se vinculan con ciertas características propias de cada organización, tales como:

- Estructura
- Responsabilidad.
- Recompensa.
- Riesgo.
- Estándares de desempeño.
- Conflicto.
- Identidad.
- Calor.
- Apoyo.

2.7. Instrumentos de medición del clima laboral

La medición del clima laboral está basada en la evaluación o un estudio de aplicación de algún instrumento que se utiliza con el propósito de saber en qué ambiente se encuentran trabajando los empleados de una organización, de tal manera que para que un instrumento sea verídico deber tener dos características fundamentales que son: confiabilidad y validez.

Según Hernández, Fernández, & Baptista (2006), la confiabilidad es “el grado en que un instrumento produce resultados firmes y coherentes” (p.313).

Por su parte Hernández et al (2006) plantean que la validez es “el grado que realmente un instrumento mide la variable que la cual pretende medir” (p.313).

Es decir que si ninguna de estas dos características se encuentra presente en un instrumento que se ha determinado, entonces los resultados del cuestionario no serían totalmente verídicos ni confiables de la situación estudiada.

Con relación al clima laboral, son varios autores que han identificado que no se hallan suficientes instrumentos para medir dicha variable, debido a la complejidad que esta posee, ya que depende de las percepciones y juicios de valor que los individuos tengan hacia su organización.

A continuación se reflejarán en el siguiente gráfico los instrumentos utilizados por los siguientes autores:

Cuadro 1: Instrumentos para medir el clima laboral

AUTOR	INSTRUMENTOS
Litwin y Stinger (1968)	Estructura Responsabilidad Recompensa Cooperación Desafío Relaciones sociales Estándares Conflictos Identificación con la organización
Hernández et al (2014)	Percepción de la dirección-gerencia. Cooperación-trabajo en equipo. Percepción sobre el desempeño-resultados-calidad. Recompensas. Autonomía. Estructura. Innovación. Comunicación. Motivación.
Chiang et al. (2008)	Autonomía Cohesión Justicia Presión Innovación Reconocimiento Confianza Soporte

Fuente: Elaboración propia

TITULO II

SATISFACCIÓN LABORAL

2.8. Motivación

La motivación laboral es una característica importante que nunca debe de faltar en una organización, ya que es una pieza clave sobre el cual sus empleados tendrán una satisfacción mucho más allá de lo económico, ya que si no se lo motiva no tendrán una satisfacción exitosa, por lo que sus empleados bajarán su rendimiento y la productividad de la empresa se verá afectada.

La motivación es un pilar fundamental para el éxito y crecimiento de la empresa, representando un ambiente armonioso para que sus empleados logren un sentido de pertenencia hacia su organización, capaces de satisfacer sus necesidades profesionales y personales y así mismo llenar sus expectativas como tal.

Cruz (2004) manifiesta que “la motivación se define como la voluntad de hacer un gran esfuerzo por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la capacidad del empeño para satisfacer alguna necesidad personal” (p. 35). Es decir que toda empresa debe influenciar una motivación de alto nivel, permitiéndose generar resultados positivos en cuanto al desempeño y productividad de la empresa.

2.9. Teorías motivacionales

Las teorías de satisfacción se sustentan al hecho de que el proceso de satisfacción laboral este dada por la dimensión de la combinación entre lo que un individuo obtiene de sus funciones con lo que realmente espera.

A continuación se presentan algunas teorías de motivación tratando de identificar qué factores los motiva, entre ellas figura:

2.10. Teoría de las necesidades (Maslow)

Una de las teorías más conocidas es la de Abraham Maslow que ha dado un significativo aporte en base a las teorías de personalidad y motivación, si bien es cierto para que un empleado se sienta satisfecho con su trabajo primero debe de tener una motivación, ya sea está incentivándolos o haciéndolos parte de una integración.

Maslow concibió las necesidades humanas bajo una forma de jerarquía la cual se direcciona de abajo hacia arriba, siendo las de abajo las necesidades básicas de todo ser humano, y las superiores ya se proyecta a un nivel más alto de superación.

En estas teorías las necesidades de Abraham Maslow son las siguientes:

- Fisiológicas
- Seguridad
- Amor, afecto pertenencia

- Estimación de los demás, autoestima
- Autorrealización.

Una persona no puede preocuparse por sus necesidades de nivel más alto ya que no ha satisfecho los niveles más bajos la cual estas forman una base para el siguiente nivel.

2.11. Teoría bifactorial de Herzberg

Frederick Herzberg (1979) estableció que la teoría de dos factores explica el comportamiento de las personas hacia su trabajo, en la cual planteó la existencia de estas características que direccionan hacia el desenvolvimiento de los individuos

- **Factores higiénicos o factores extrínsecos:** Entre estos factores el autor expone elementos como los salarios, los beneficios sociales, las condiciones físicas y el ambiente de trabajo, las políticas de la empresa, los reglamentos internos entre otros.
- **Factores motivacionales o factores intrínsecos:** Este modelo involucran sentimientos relacionados con el crecimiento personal, el reconocimiento profesional y su autorrealización que desempeña en sus actividades diarias.

2.12. Teoría de X, Y de Douglas McGregor

Las teorías X, Y de Douglas McGregor son dos elementos que influyen en los comportamientos y la motivación de los empleados, el cual son los factores que afectan a su comportamiento como tal, estas dos teorías están determinadas por los gerentes para motivar a sus empleados de forma que esto pueda repercutir de una manera negativa en la productividad de la empresa.

Douglas McGregor expone sus dos teorías que a continuación se explican:

- **Teoría X**

La teoría X se refiere a que las personas evitan trabajar, por lo que los seres humanos prefieren ser dirigidos e invaden todo tipo de responsabilidad.

A continuación se detallan algunas premisas que son adoptadas por los empleados:

- A los empleados X les disgusta el trabajo y siempre que sean posible tratan de evitarlo
- El empleado es perezoso por lo que debe ser incentivado de una manera económica

- **Teoría Y**

La teoría Y es contraria a la teoría X, ya que en esta los empleados toman a responsabilidad toda actividad que se le dirija, son motivadas por el jefe, y estos empleados son más activos y dinámicos con su trabajo.

Los empleados Y tienen algunas suposiciones positivas como son:

- Que ellos perciben su trabajo como algo tan natural
- El nivel de lealtad que tienen para con la empresa se refleja en las actividades diarias, ya que de esta manera esta la recompensa por la labor que han cumplido.
- El trabajador no solo aceptara responsabilidades encomendadas por el jefe, sino que esta busca más allá de lo que puede lograr.

2.12.1. Teoría de las necesidades de McClelland

La teoría de las necesidades de McClelland es aquella que manifiesta los sentimientos o necesidades que una persona posee para motivarse y ser exitosa profesionalmente.

Según esta teoría planteada por McClelland, la motivación de las personas nace por la búsqueda de satisfacer tres necesidades básicas como son:

- **Necesidad de logro**

Se refiere al impulso de sobresalir ante cualquier actividad o tarea que vaya a desempeñar.

- **Necesidad de poder**

Esta necesidad hace referencia a la capacidad que tiene un individuo de sobresalir de manera positiva hacia una persona o un grupo de personas.

- **Necesidad de afiliación**

Esta necesidad implica el deseo de poder mantener relaciones interpersonales, de manera que genere vínculos de amistad con los miembros de la organización para así tener un sentido de pertenencia propio.

3. Instrumentos de medición de la satisfacción laboral

A lo largo de la historia de la investigación se han establecido diversos estudios sobre medición o evaluación de satisfacción laboral, que en ocasiones se han utilizados instrumentos validados ya sean estos intencionalmente, o creados por el propio investigador, la cual se han generado para percibir cual es la satisfacción que tienen los empleados con la organización.

De los instrumentos que se han aplicado en diversas investigaciones, se ha podido obtener información importante acerca de los aspectos que afectan a la satisfacción laboral del

individuo en el trabajo, enfatizando que varias mediciones están relacionadas con la personalidad, la satisfacción en el trabajo, las relaciones interpersonales, el sentido de pertinencia y el compromiso con sus empleados, así como también la motivación.

Uno de los instrumentos más utilizados por los investigadores es la Escala de Satisfacción Laboral de (War et al., 1979) la cual este instrumento presenta diversos aspectos importantes para medir la satisfacción laboral dentro de una empresa, que dentro de su cuestionario expone apartados significantes como son las condiciones físicas del puesto de trabajo, las tomas decisiones, el reconocimiento, liderazgo, motivación entre otros.

Otros autores también han planteado varios instrumentos que también pueden ser utilizados en las investigaciones para medir el grado de satisfacción laboral que poseen los trabajadores en las organizaciones; a continuación en el gráfico se muestran los siguientes instrumentos:

Cuadro 2: Instrumentos para medir la satisfacción laboral

AUTOR	INSTRUMENTOS
Chiang, Salazar & Núñez (2007)	Satisfacción por el trabajo en general Satisfacción por el ambiente físico Satisfacción con la forma en cómo realiza el trabajo Satisfacción con la oportunidad de desarrollo Satisfacción con la relación con el jefe Satisfacción con la remuneración Satisfacción con la autonomía Satisfacción con el reconocimiento Satisfacción por la sección o área Satisfacción por la empresa
Juárez (2012)	Condiciones físicas o materiales Beneficios laborales o remunerativos Políticas administrativas Grado de complacencia con el incentivo económico regular o adicional Relaciones sociales, desarrollo personal Desempeño de tareas
Manosalvas y Nieves (2051)	Satisfacción con la relación con los superiores. Satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo. Satisfacción con la participación en las decisiones. Satisfacción con su trabajo. Satisfacción con el reconocimiento.

Fuente: Elaboración Propia

3.1. Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral

Los estudios revisados por diferentes investigadores sobre la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral son muy trascendentales, en lo cual se puede verificar si existe o no una influencia significativa que tiene el clima laboral sobre la satisfacción laboral, estableciendo un conjunto de elementos o factores que permitan conocer elementos relevantes en cuando a las relaciones laborales.

“El clima laboral es un determinante significativo en la satisfacción como tal. El grado de impacto que el clima laboral produce sobre la satisfacción varía según el tipo de ambiente que tenga la empresa así como el nivel de satisfacción”. (Friendlander y Margulies 1969). Es por ello que el clima laboral si puede repercutir en la satisfacción laboral de los trabajadores de una organización, si bien es cierto para que una empresa sea productiva y exitosa debe de tener buen clima laboral permitiéndose que los trabajadores se sientan satisfechos de la misma.

Mediante las observaciones literarias expuestas por otros investigadores sus estudios establecen que de cierta manera no se ha podido encontrar una relación significativa entre las variables, sin embargo se ha logrado profundizar en relación mediante estudios correlaciones y se ha determinado que si existe una relación positiva entre el clima y la satisfacción laboral.

3.2. Hipótesis

Se entiende por hipótesis a las explicaciones tentativas del fenómeno investigado que se formulan como proposiciones (Hernández et al., 2010). Es decir que no siempre es necesario en todo trabajo de investigación plantear hipótesis.

Según lo expuesto por el autor Williams citado por (Hernández et al., 2010) explica que:

“En el ámbito de la investigación científica, las hipótesis son proposiciones acerca de la relación que existe entre dos o más variables, y se apoyan en conocimientos organizados y sistematizados.”. (p.93).

Por consiguiente en el caso del presente estudio, se formulan hipótesis correlacionales que en la siguiente investigación serán aprobadas.

Las hipótesis expuestas en la siguiente investigación son las siguientes:

H1: El clima laboral del GAD Portoviejo influye directamente en la satisfacción de los empleados.

H2: El clima laboral del GAD Portoviejo no influye directamente en la satisfacción de los empleados.

Definición operacional

Variable Independiente: Clima laboral

Variables Dependiente: Satisfacción laboral

Cuadro N° 3: Operacionalización de las variables de investigación

VARIABLE INDEPENDIENTE	INDICADORES	INSTRUMENTOS
	Estructura Responsabilidad Recompensa	
Clima laboral	Identidad Cooperación Apoyo	Cuestionario de Clima laboral creado por Bravo (2004) que mide 7 características
VARIABLE DEPENDIENTE	INDICADORES	INSTRUMENTOS
Satisfacción laboral	Motivación Satisfacción en el trabajo Reconocimiento Relaciones interpersonales	Cuestionario nombrado Escala de satisfacción laboral, diseñado por Por War, Cook, & Wall (1979)
	Liderazgo Condiciones físicas y materiales	

Elaboración: Fuente Propia

3.3. Enfoque de investigación

La presente investigación está basada en el enfoque cuantitativo, “el cual utiliza la recolección de datos para probar hipótesis en base a medición numérica y el método estadístico” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, p. 4).

3.4. Tipo de investigación

En lo expuesto de los objetivos planteados, la presente investigación que se desarrolla tiene un alcance correlacional, el cual explica cuál es la relación o el vínculo que exista entre dos o más variables. En la investigación que se plantea se evaluará la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral.

3.4.1. Diseño de investigación

Referente a la investigación que se plantea, se base en el diseño de investigación no experimental, pues no se manipulan de forma directa dichas variables.

3.4.2. Población y muestra

Población

La población del objeto de estudio de la presente investigación está constituida por 1.167 trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Portoviejo.

Determinación del tamaño de la muestra

Debido a que no es posible evaluar a toda la población del objeto de estudio, la muestra para la encuesta aplicada de los empleados del GAD Portoviejo es de 100 colaboradores, las mismas que fueron seleccionadas al azar con un margen de error del 10%.

Para el cálculo de la muestra se utilizara la fórmula de población finita, que se desarrolla a continuación.

Formula estadística para el cálculo

$$n = \frac{N}{1 + n * e^2}$$

Entonces:

$$n = \frac{1.167}{1 + 1.167 * (0.10)^2}$$

$$n = 100 \text{ personas //}$$

3.4.3. Técnicas e instrumentos de la investigación

Técnica

- **Observación:** La técnica de la observación será utilizada en la fase de observar las necesidades o percibir los comportamientos o actitudes de los empleados para así complementar la información para una mejor evaluación.

Instrumentos

- **Cuestionario (encuesta):** En la presente investigación serán utilizados los cuestionarios que han constituido un aporte importante a través de los años. El primer cuestionario que se aplicara está relacionado con la satisfacción laboral, creado por War, Cook, & Wall (1979), y el segundo cuestionario es creado por el autor Bravo (2004) basado en la obra de Robbins (1999) sobre el clima organizacional.

Estos dos cuestionarios han sido validados, brindándoles a los investigadores un aporte importante para complementar sus objetivos mediante la recolección de información que les ha permitido saber los problemas que se detectan en las empresas y de tal manera proponer posibles soluciones.

3.5. Análisis e interpretación de los resultados

En la presente investigación se aplicaron instrumentos con el propósito de recopilar información que permita medir o caracterizar al personal administrativo del GAD Portoviejo, dichos instrumentos fueron en base a estudio de clima laboral y satisfacción laboral, para de esta manera recoger todos los datos necesarios para determinar si influye o no el clima laboral en la satisfacción de los empleados del GAD Portoviejo.

El cuestionario se aplicó para 100 personas que colaboran en el GAD, las mismas que fueron seleccionadas al azar, donde se respetó la confidencialidad de la información.

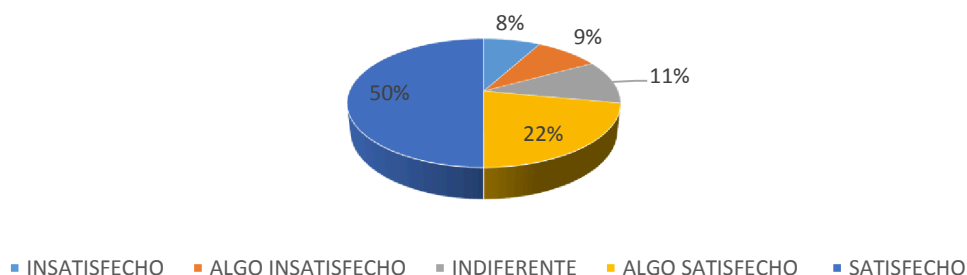
Con los resultados obtenidos se pudo receptar una información valiosa, que permitió realizar análisis importantes con los cual contribuyeron a cumplir con los objetivos de la investigación.

3.5.1. Análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción laboral

A.- CONDICIONES FISICAS Y MATERALES

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	8	8%
Algo insatisfecho	9	9%
Indiferente	11	11%
Algo satisfecho	22	22%
Satisfecho	50	50%
Total	100	100%

1. ¿En relación a las condiciones físicas de su puesto de trabajo (estructura, espacio, ambiente) como se siente usted?

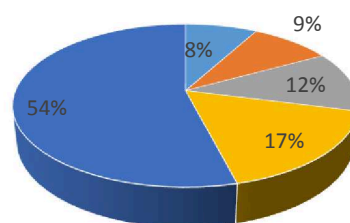


Análisis e interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede percibir que el 50% de los empleados del GAD Portoviejo se siente satisfecho con respecto a las condiciones físicas de su puesto de trabajo, o sea que su ambiente físico es acorde para poder desempeñar o realizar sus tareas sin ningún inconveniente, por otra parte un 22% de los empleados manifiesta que se siente algo satisfecho con la seguridad que emplea la institución, el 11% de los empleados expresa que les indiferente, el 9% no se siente satisfecho con las condiciones físicas que le brinda la institución, y por ultimo 8% de los empleados se siente insatisfecho.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	8	8%
Algo insatisfecho	9	9%
Indiferente	12	12%
Algo satisfecho	17	17%
Satisfecho	54	54%
Total	100	100%

2. En el desempeño de su labor tiene libertad para elegir su propio método de trabajo. ¿Cómo se siente?



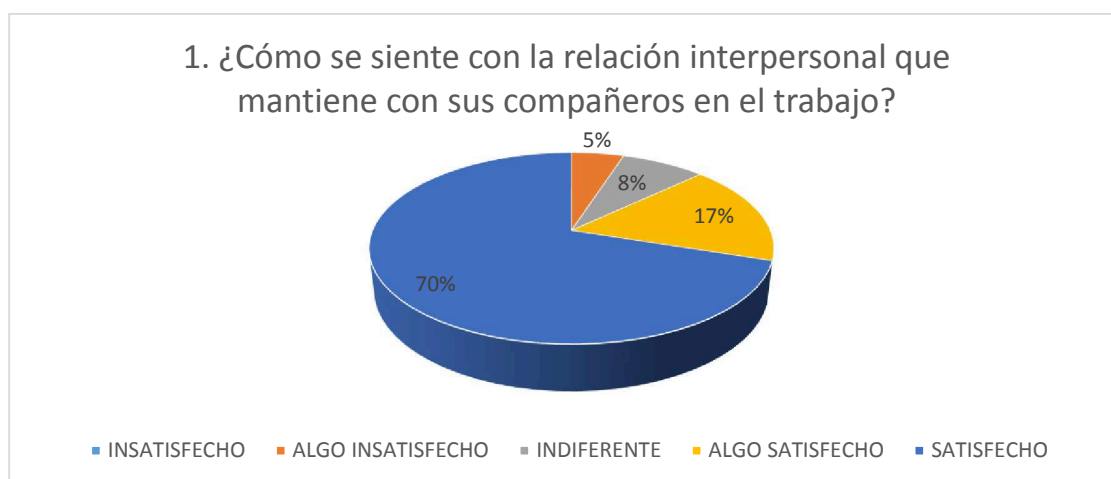
■ INSATISFECHO ■ ALGO INSATISFECHO ■ INDIFERENTE ■ ALGO SATISFECHO ■ SATISFECHO

Análisis e interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos se aprecia que el 54% de los empleados del GAD Portoviejo se sienten satisfechos al momento de elegir su propio método de trabajo, ya que así se sienten más cómodos y realizan de una manera más eficaz sus actividades, por otra parte el 17% de los empleados manifiesta que se siente algo satisfechos al momento de elegir su método de trabajo, el 12% de los colaboradores se sienten indiferentes, el 9% está algo insatisfecho ya que se le limita para que ellos tengan la libertad para elegir su método didáctico de trabajo, y el 8% no está satisfecho con el método de trabajo que emplea.

B.- RELACIONES INTERPERSONALES

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	0	0%
Algo insatisfecho	5	5%
Indiferente	8	8%
Algo satisfecho	17	17%
Satisfecho	70	70%
Total	100	100%

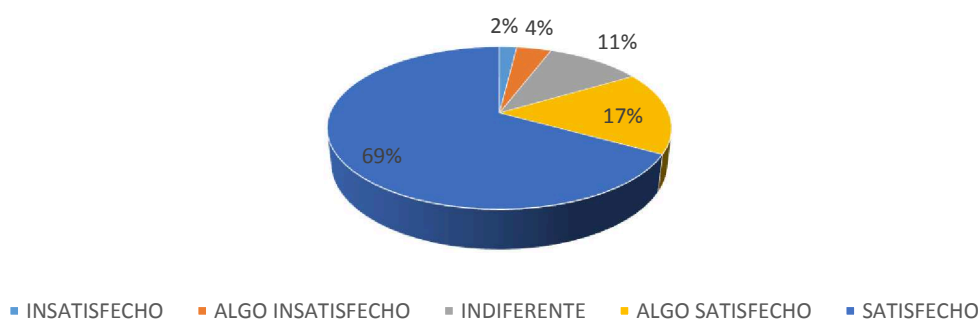


Análisis e interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación el 70% de los empleados del GAD Portoviejo manifiestan que se sienten satisfechos con las relaciones interpersonales que mantienen con sus compañeros de trabajo, por otra parte el 17% de los empleados se sienten algo insatisfechos ya que no mantienen una relación interpersonal estable, el 8% de los colaboradores les es indiferente la comunicación con sus compañeros de área, y el 5% de los empleados están algo insatisfechos en cuanto a las relaciones interpersonales que mantienen con sus compañeros.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	2	2%
Algo insatisfecho	4	4%
Indiferente	11	11%
Algo satisfecho	17	17%
Satisfecho	69	69%
Total	100	100%

2. ¿La comunicación interna dentro de su área de trabajo se maneja correctamente



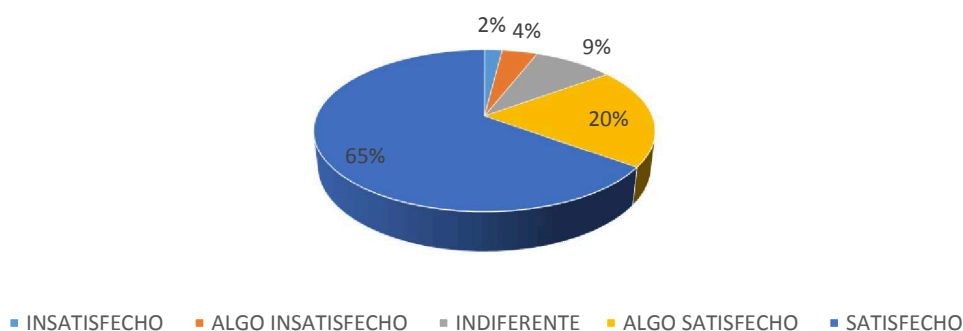
Análisis e interpretación

En los resultados obtenidos 69% de los empleados manifiesta que la comunicación interna que se maneja dentro de su área de trabajo funciona de buena manera, ya que ella se manifiesta las relaciones interpersonales entre jefe y empleado y viceversa por otra parte el 17% está algo insatisfecho con la comunicación que mantiene con el jefe de área, el 11% les es indiferente si mantienen o no una buena relación interpersonal, el 4% están algo insatisfecho y por último el 2% de los empleados están insatisfechos.

C.- RECONOCIMIENTO

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	2	2%
Algo insatisfecho	4	4%
Indiferente	9	9%
Algo satisfecho	20	20%
Satisfecho	65	65%
Total	100	100%

1: ¿Con la retribucion economica por el buen desempeño de sus labores usted se siente?



Análisis e interpretación

En los resultado obtenidos se evidencia que el 65% de los trabajadores están satisfechos en cuanto a los reconocimientos que reciben por la labor realizada, el 20% manifiesta que están algo insatisfechos con el reconocimiento que reciben, ya que deberían obtener un mejor reconocimiento por parte del jefe, el 9% les es indiferente el reconocimiento, el 4% están algo insatisfechos y el 2% no están para nada satisfechos con el reconocimiento que reciben.

D.- LIDERAZGO

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	0	0%
Algo insatisfecho	2	2%
Indiferente	6	6%
Algo satisfecho	13	13%
Satisfecho	79	79%
Total	100	100%



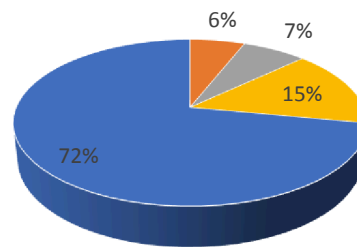
Análisis e interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos el 79% de los empleados del GAD Portoviejo manifiestan que están satisfecho en cuanto a la forma de administrar que tiene el jefe de área para realizar sus tareas, el 13% están algo insatisfechos puesto que se debería mejorar la forma de dirigir a un equipo de trabajo, el 6% se siente indiferente y el 2% no está satisfecho.

E.- MOTIVACIÓN

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	0	0%
Algo insatisfecho	6	6%
Indiferente	7	17%
Algo satisfecho	15	15%
Satisfecho	72	72%
Total	100	100%

1. En cuanto a las oportunidades que le brinda la jefatura de Área para demostrar sus habilidades. ¿Cómo se siente?



■ INSATISFECHO ■ ALGO INSATISFECHO ■ INDIFERENTE ■ ALGO SATISFECHO ■ SATISFECHO

Análisis e interpretación

De acuerdo al diagnóstico establecido los resultados obtenidos dieron que el 72% de los empleados están satisfechos con las oportunidades que le brinda el jefe de área para demostrar sus habilidades ante cualquier actividad que se le requiera, el 15% están algo insatisfecho ya que no se le brindan oportunidades para demostrar su talento, el 7% les es indiferente y el 6% no están satisfechos.

F.- REMUNERACION

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	3	3%
Algo insatisfecho	4	4%
Indiferente	11	11%
Algo satisfecho	25	25%
Satisfecho	55	55%
Total	100	100%



Análisis e interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos el 55% de los empleados están satisfechos por la remuneración salarial que ellos reciben por su trabajo, el 25% están algo insatisfechos, ya que la remuneración debería de estar acorde al puesto o cargo de cada empleado, el 11% les es indiferente la remuneración, el 4% están algo insatisfechos por la remuneración que reciben y el 3% no están satisfechos.

3.5.2. RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE CLIMA ORGANIZACIONAL

A.-INNOVACIÓN

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	0	8%
Algo desacuerdo	7	7%
Ni en acuerdo ni es desacuerdo	9	9%
Algo de acuerdo	19	19%
Totalmente de acuerdo	65	65%
Total	100	100%

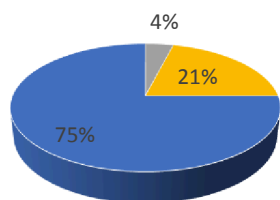


Análisis e interpretación

De acuerdo a los datos establecidos el 65% de los empleados del GAD Portoviejo manifiestan que están totalmente de acuerdo, ya que la jefatura de área les brinda oportunidades para que exploren nuevos campos y acciones hacia su trabajo, el 19% están algo de acuerdo, dado que no tienen una motivación por parte del jefe para que explore nuevas oportunidades en cuanto a su trabajo, el 9% de los empleados no están de acuerdo ni en desacuerdo y el 7% están algo de acuerdo.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	0	0%
Algo desacuerdo	0	0%
Ni en acuerdo ni es desacuerdo	4	4%
Algo de acuerdo	21	21%
Totalmente de acuerdo	75	75%
Total	100	100%

2. ¿Cuenta usted con la flexibilidad necesaria para hacer su trabajo de la mejor manera aunque no sea lo habitual?



- TOTALMENTE DESACUERDO
- ALGO DESACUERDO
- NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO
- ALGO DEACUERDO
- TOTALMENTE DEACUERDO

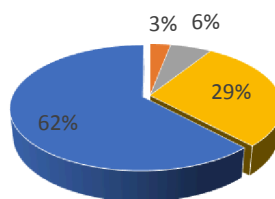
Análisis e interpretación

De acuerdo a los datos obtenidos el 75% de los empleados del GAD Portoviejo están totalmente de acuerdo, ya que cuentan con la flexibilidad necesaria para realizar su trabajo de la manera más eficaz, el 21% están algo de acuerdo, y el 4% de los empleados no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, lo cual se debe de contar con una mejor flexibilidad para poder realizar mejor las actividades.

B.- RESPONSABILIDAD

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	0	0%
Algo desacuerdo	3	3%
Ni en acuerdo ni es desacuerdo	6	6%
Algo de acuerdo	29	29%
Totalmente de acuerdo	62	62%
Total	100	100%

1. ¿Cree usted que la jefatura de área alienta a sus empleados a tomar decisiones y asumir mayores riesgos?



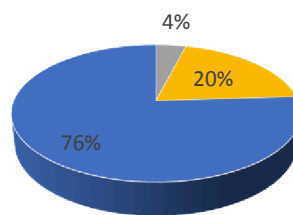
- TOTALMENTE EN DESACUERDO
- ALGO EN DESACUERDO
- NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO
- ALGO DE ACUERDO
- TOTALMENTE DEACUERDO

Análisis e interpretación

En el diagnóstico establecido dio como resultado que el 62% de los trabajadores del GAD Portoviejo están totalmente de acuerdo en que la jefatura del área los motiva y los alienta a tomar mejores decisiones y a asumir riesgos mayores en cuanto a sus puestos de trabajo o las actividades que se les presenten, el 29% están algo de acuerdo por lo que necesitan que el jefe de área esté al tanto de las decisiones y tengan apoyo, el 6% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 3% están algo en desacuerdo.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	0	0%
Algo desacuerdo	0	0%
Ni en acuerdo ni es desacuerdo	4	4%
Algo de acuerdo	20	20%
Totalmente de acuerdo	76	76%
Total	100	100%

2. ¿Las reglas y políticas de la empresa son siempre cumplidos por los empleados?



- TOTALMENTE EN DESACUERDO
- ALGO EN DESACUERDO
- NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO
- ALGO DE ACUERDO
- TOTALMENTE DE ACUERDO

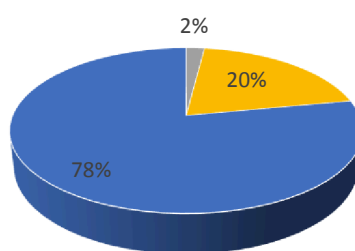
Análisis e interpretación

En los resultados obtenidos el 76% de los empleados del GAD Portoviejo manifiesta que las reglas y políticas de la institución si son cumplidos en su totalidad, el 20% están algo de acuerdo, por lo que se deberían mejorar un poco las reglas que exige la institución, y el 4% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo.

C.- IDENTIDAD

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	0	0%
Algo desacuerdo	0	0%
Ni en acuerdo ni es desacuerdo	2	2%
Algo de acuerdo	20	20%
Totalmente de acuerdo	78	78%
Total	100	100%

1. ¿Existe una percepción compartida de cuáles son las metas y objetivos de La Empresa?



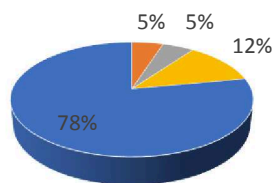
- TOTALMENTE EN DESACUERDO
- ALGO EN DESACUERDO
- NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO
- ALGO DE ACUERDO
- TOTALMENTE DE ACUERDO

Análisis e interpretación

En los datos obtenidos dio como resultado que el 78% de los empleados está totalmente de acuerdo en que si existe una percepción compartida de cuáles son las metas y objetivos de la empresa, el 20% manifiesta que están algo de acuerdo lo cual no tiene una clara idea de cuáles son las metas y objetivos de la empresa y el 2% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	0	0%
Algo desacuerdo	5	5%
Ni en acuerdo ni es desacuerdo	5	5%
Algo de acuerdo	12	12%
Totalmente de acuerdo	78	78%
Total	100	100%

2. ¿Tiene usted una clara comprensión que el aporte de su trabajo ayudará a que las metas generales de la Empresa se cumplan?



- TOTALMENTE EN DESACUERDO
- ALGO EN DESACUERDO
- NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO
- ALGO DE ACUERDO
- TOTALMENTE DE ACUERDO

Análisis e interpretación

De acuerdo a los datos obtenidos el 78% de los empleados del GAD Portoviejo manifiesta que está totalmente de acuerdo ya que el aporte de sus labores ayuda y realiza que las metas y los objetivos de la institución se cumplan, el 12% están algo de acuerdo la cual se deben tomar en cuenta los aportes positivos que pueda dar cada empleado, el 5% manifiesta que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 5% están algo en desacuerdo.

E.-ORIENTACIÓN HACIA LAS PERSONAS (Cooperación)

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	0	0%
Algo desacuerdo	2	2%
Ni en acuerdo ni es desacuerdo	4	4%
Algo de acuerdo	13	13%
Totalmente de acuerdo	81	81%
Total	100	100%

1. ¿La dirección alienta a que sus empleados trabajen en equipo?



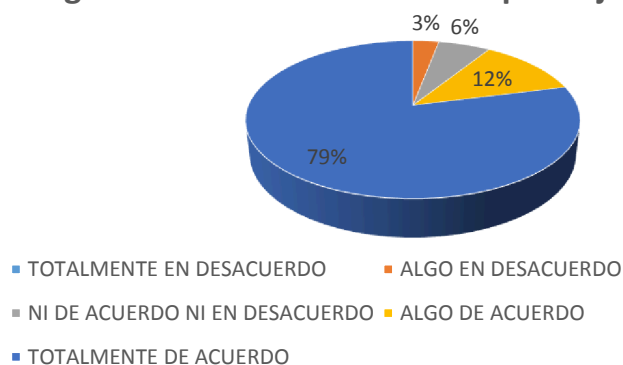
Análisis e interpretación

Con los datos obtenidos el resultado dado es el 81% de los empleados está totalmente de acuerdo, de tal manera que el jefe de área si provee un ambiente ameno para que sus empleados puedan trabajar en equipo sin ningún problema sus trabajadores, el 13% está algo de acuerdo por lo cual se debería seguir mejorando la forma de liderar para conseguir resultados buenos cuando se trabaja en equipo, el 4% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 2% está algo en desacuerdo.

F.- ORIENTACIÓN AL EQUIPO (Apoyo)

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	0	0%
Algo desacuerdo	3	3%
Ni en acuerdo ni es desacuerdo	6	6%
Algo de acuerdo	12	12%
Totalmente de acuerdo	79	79%
Total	100	100%

1. ¿El nivel compromiso para apoyar el trabajo de los demás en la organización esta direccionada por el jefe de área?



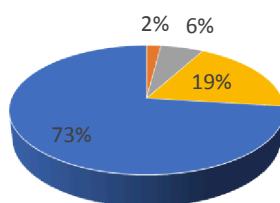
Análisis e interpretación

De los resultados obtenidos el 79% de los empleados del GAD Portoviejo, están totalmente de acuerdo que el trabajo en equipo que cumplen por departamentos es vital e importante para la institución, el 12% está algo de acuerdo por lo que de igual manera se debe seguir mejorando el trabajo en equipo, el 6% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 3% está en desacuerdo.

G.- ESTABILIDAD (status quo)

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	0	0%
Algo desacuerdo	2	2%
Ni en acuerdo ni es desacuerdo	6	6%
Algo de acuerdo	19	19%
Totalmente de acuerdo	73	73%
Total	100	100%

1. ¿Las actividades de la jefatura del área están orientadas a mantener el statu quo de sus empleados antes que buscar su crecimiento?



- TOTALMENTE EN DESACUERDO
- ALGO EN DESACUERDO
- NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO
- ALGO DE ACUERDO
- TOTALMENTE DE ACUERDO

Análisis e interpretación

En los resultados obtenidos se determinó que el 73% de los empleados está totalmente de acuerdo ya que las actividades están orientadas a mantener un buen trabajo en equipo y así lograr un crecimiento tanto personal como profesional, el 19% está algo de acuerdo, lo cual se debe mantener un statu quo más elevado, el 6% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 2% está algo en desacuerdo.

3.5.3 Comprobación de hipótesis

H1: El clima laboral del GAD Portoviejo influye directamente en la satisfacción de los empleados.

En la presente investigación la hipótesis planteada se confirma que el clima laboral influye de una manera positiva directa en la satisfacción de los empleados del GAD Portoviejo, ya que los indicadores que se midieron en cuanto a satisfacción laboral y clima laboral en su mayoría fueron de un 80% al 100% aceptadas, ya que el ambiente que se maneja en el GAD Portoviejo es ameno y no repercute en la satisfacción de los empleados.

H2: El clima laboral del GAD Portoviejo no influye directamente en la satisfacción de los empleados.

En la presente investigación la hipótesis planteada es confirmada, ya que se puede evidenciar a través de los resultados obtenidos que el clima laboral no influye en la satisfacción de los empleados del GAD Portoviejo, ya que tomando en cuenta los indicadores de cada variable los empleados manifestaron en su mayor parte que el clima laboral de la institución es excelente por lo que esto no influye en su nivel de satisfacción; de tal manera que los indicadores como liderazgo obtuvo el 79% mostrando que el jefe de cada área maneja un liderazgo satisfactorio, tomando en cuenta las necesidades y decisiones de cada trabajador, como también las relaciones interpersonales su resultado fue de un 70% por lo que la comunicación que existe entre jefe y subordinado y viceversa es muy buena.

4. Conclusiones

Partiendo de los resultados obtenidos con respecto a las mediciones de clima y satisfacción laboral se concluye que:

- La influencia que tiene el clima laboral sobre la satisfacción de los empleados del GAD Portoviejo es positiva, en base a que los resultados demuestran que el clima laboral percibido en los empleados dentro de la institución es favorable y eso refleja una buena satisfacción laboral.
- De acuerdo al diagnóstico realizado para la medición de clima y satisfacción laboral se concluye que los indicadores establecidos fueron acorde a las variables ya mencionadas por lo que el estudio del diagnóstico se estableció en base a las fortalezas y debilidades que presenta la institución.
- En relación al grado de satisfacción que tienen los empleados del GAD Portoviejo se concluye que presentan un alto grado de motivación y satisfacción que se refleja a través de los niveles de rendimiento y el propio reconocimiento que realizan los jefes al personal, además la institución ha ido ganando espacio por el excelente liderazgo que maneja cada jefe departamental.

En relación a la investigación de campo se concluye que:

- En cuanto a las condiciones físicas del trabajo se puede concluir que la infraestructura de la institución si está acorde para poder desempeñar un trabajo de manera efectiva y eficaz, aunque el resultado dio un 50% por lo que se debe de mejorar aun la infraestructura para resguardar la seguridad de los empleados del GAD Portoviejo.
- Se identificó aspectos positivos en el personal del GAD Portoviejo ya que se percibió que promueven un ambiente optimo y estable tales como: la experiencia, el compromiso para con la institución, la cooperación y el apoyo por parte de los empleados, y sobre todo que sus actitudes reflejan que se sienten orgullosos de pertenecer a la institución.
- Los estilos de liderazgos que manejan cada jefe de área son aceptables por parte de sus colaboradores, ya que esto les ayuda a poder realizar un trabajo con total responsabilidad y más que todo con eficacia y eficiencia.

5. Recomendaciones

En relación a los objetivos planteados se recomienda que:

- Se debe seguir manteniendo un clima laboral lleno de armonía para que de esta manera la satisfacción de sus empleados se mantenga constituyéndose en uno de los ejes motores de la satisfacción de los trabajadores así como también alcance altos niveles de productividad laboral.
- Es de vital importancia seguir evaluando el clima y el nivel de satisfacción de los empleados del GAD Portoviejo lo que permite determinar fortalezas y debilidades que a través de una correcta toma de decisiones se establecerán nuevos planes de mejora que apunten a lograr una organización íntegramente satisfecha de sus formas de trabajo.
- Factores como la motivación, la satisfacción y el liderazgo conducen a una institución a contar con una imagen corporativa que trasciende a favor de una comunidad, aun mas cuando se trata de una entidad pública como es el Gobierno Autónomo Descentralizado de la ciudad de Portoviejo cuyo principal objetivo es contribuir al desarrollo social de esta ciudad, por ello estos factores no pueden ser descuidados sino más bien fortalecidos a través de una práctica cotidiana.

En cuanto a los resultados de la investigación de campo se recomienda que:

- Se debe seguir mejorando las condiciones físicas de los puestos de trabajos de cada empleado o departamento, ya que de esta manera se obtendrá una seguridad confiable en cuanto a las estructuras, lo cual los empleados se sientan cómodos con la institución.
- Seguir creando incentivos y estrategias de motivación para el personal del GAD Portoviejo, para que de esta manera los empleados se sientan aún más satisfechos por la laboral que realizan, ya sea reconociéndole de manera más constante (verbal o escrito) el buen desempeño.
- Desarrollar capacitaciones ya sea mensual o semanal para los jefes de cada área, de tal manera que estén aptos para poder manejar a un equipo de trabajo, si bien es cierto los resultados son favorables ya que hay buena relación entre jefe y subordinado.

6. Cronograma de actividades

Actividades	Julio				Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre			
	Semana				Semana				Sema				Sema				Sema			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Recopilación de información, soporte bibliográfico																				
Revisión de avance de proyecto de investigación																				
Elaboración del planteamiento del problema																				
Elaboración del marco teórico																				
Diseño del marco metodológico																				
Preparación de instrumentos de medición																				
Aplicación de las encuestas al personal del GAD Portoviejo																				
Análisis y tabulación de los resultados																				
Desarrollo de conclusiones y recomendaciones																				

7. Recursos generales

7.1. Recursos humanos

Para el desarrollo de esta investigación se tomó como objeto de estudio los siguientes recursos humanos.

- Directivo de Talento Humano
- Personal del GAD Portoviejo

7.2. Recursos materiales

- Computadora
- Impresora
- Hojas Bonds
- Libros
- Esferos
- Grapadora

8. Referencias bibliográficas

- Arias, W. y Gallegos, A. (2016). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector privado. *Ciencia & Trabajo*. 51(25), 185-191
- Chiang, M. y San Martin, J. (2015). Análisis de la satisfacción y clima laboral en los funcionarios de la municipalidad de Talcahuano. *Ciencia & Trabajo*. 54(17), 159-165.
- Buelga, O. (2011). *Satisfacción, Insatisfacción y Clima Laboral*. Buenos Aires: Puebla.
- Bravo, T. (2004). Diagnóstico del clima organizacional en el área de salud N° 15 y la influencia que tiene en la satisfacción laboral del cliente interno (*Tesis de Maestría*). Quito: Pontificia universidad católica del Ecuador.
- Cuadra, C. y Veloso, C. (2012). Liderazgo, clima y satisfacción laboral en las organizaciones. *Universum. Revista de Humanidades y Ciencias Sociales*. 22(2), 43-58.
- Córdova, L. (2014). Cómo el clima laboral influye en la satisfacción de los empleados del departamento de Recursos Humanos de Vicunha Textil La Internacional S.A. de la ciudad de Quito (*Tesis de Maestría*). Universidad central del Ecuador, Quito, 1-121.
- Domínguez, L., Ramírez, A., y García, A. (2013). Clima laboral como un elemento del compromiso organizacional. *Revista nacional de administración*. 4(1), 59-70.
- Friedlander, F., y Margulies, N. (1969). Multiple impacts of organizational climate and individual. *Personnel Psychology*, 171-183.

- Gallardo, R., Arenas, M., y Ripoll, N. (2010). El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general. *Liberabit*. 2(16), 193-202.
- Gallegos, W. y Justo, V. (2013). Satisfacción laboral en trabajadores de dos tiendas por departamento. *Ciencia& Trabajo*. 47(15), 41-46.
- García, M. (2009). Clima organizacional y su diagnóstico: Una aproximación conceptual. *Cuadernos de Administración*. 42() ,43-61.
- Giraldo, W., Vizcaíno, C., y Reales, I. (2013). Estudio del clima organizacional en una empresa prestadora de servicio de vigilancia y seguridad privada. *Clío América*. 11 (99), 99-122.
- Goncalves, A. (2009). Dimensiones del clima organizacional. Rio de Janeiro: sociedad latinoamericana para la calidad.
- Hernández, S., Fernández, C., & Baptista, L. (2010). *Metodología de la Investigación* (5ta ed.). México: Mc Graw Hill
- Hernández, R., Méndez, C., y Contreras, R. (2014). Construcción de un instrumento para medir el clima organizacional en función del modelo de valores en competencia. *Contaduría y Administración*. 59(1), 229-257.
- Hospinal, S. (2016). Clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa F y D inversiones S.A.C. *Industrial Data*. 2(16), 75-78
- Jara, H. (2016). Estudio de la satisfacción laboral en la empresa Cósmica Cía. LTDA (Tesis de Maestría). Universidad Politécnica Salesiana del Ecuador, Cuenca, 6-46.
- Juárez, S. (2012). Clima organizacional y satisfacción laboral. *Revista médica del instituto mexicano de seguridad social*. 3(50), 307-314.

- Manosalvas, V. y Nieves, G. (2015). El clima organizacional y satisfacción laboral: un análisis riguroso de su relación. *AD-Minister*. 26(2), 5-15.
- Méndez, C. (2006). *Clima organizacional en Colombia: El IMCOC, un método de análisis para su intervención*. Bogotá, Colombia: Universidad del Rosario.
- Morales, V. y Olmedo, M. (2013). Diseño de una metodología para medición de clima laboral como un nuevo servicio de la empresa Vicencio Constructores. (*Tesis de Maestría*). Universidad Politécnica Salesiana del Ecuador, Cuenca, 6-96.
- Quiroga, D. (2011). Comunicación clima y cultura organizacional para la gestión del conocimiento: Pymes metalmecánicas de Cali. 6(13), 9-36.
- Sánchez, A., Nieto, H., y Anzola, I. (2015). Incidencia del clima laboral y la satisfacción en la efectividad de empresas de la Localidad de Usaquén, Bogotá, Colombia. *Cuadernos latinoamericanos de administración*. 21(13), 27-37.
- Sánchez, C. y García, J. (2012). Clima organizacional y valores: Indicadores de necesidades y limitaciones para el cambio caso: Colegio de posgraduados. *Revista educación*. 37(2), 17-38.
- Ueros, M. y Gamboa, T. (2011). Clima organizacional y discusión de diferentes enfoques teóricos. *Visión Gerencial*. 1(5), 179-190.
- War, P., Cook, J., & Wall, T. (1979). Scales for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological well-being. . *Journal of Occupational Psychology*, 11-28.
- Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Portoviejo. (2009). *Fundación del Municipio de Portoviejo*. Recuperado de: <https://online.portoviejo.gob.ec/>

9. Anexos

9.1. Formato de encuesta de satisfacción laboral

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABI
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
CARRERA DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y RELACIONES
PÚBLICAS

Reciba un cordial saludo en la conformidad de solicitar su valiosa colaboración en el sentido de conocer su opinión por intermedio de un cuestionario sobre **“La Satisfacción laboral”** y **“Clima organizacional”**.

El cuestionario que se plantea tiene una finalidad meramente didáctica, ya que mediante sus respuestas, me permitirá conocer la información oportuna para de esta manera elaborar mi proyecto de investigación y optar al título de: Comunicación organizacional mención en Relaciones Publicas.

De esta manera sus aportes serán una pieza fundamental que contribuirá a la realización de este trabajo. De ante mano agradezco su colaboración y gentileza.

Gracias por su colaboración

La autora

DATOS INFORMATIVOS

Empresa: Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Portoviejo

Edad:

Cargo que desempeña en el área:

Sexo:

Femenino

Masculino

Años de servicio en la empresa:

Instrucciones: Seleccione la respuesta que usted considere adecuada.

CONDICIONES FISICAS Y MATERALES

1. ¿En relación a las condiciones físicas de su puesto de trabajo (estructura, espacio, ambiente) como se siente usted?

- a) Insatisfecho
- b) Algo insatisfecho
- c) Indiferente
- d) Algo satisfecho
- e) Satisfecho

2. En el desempeño de su labor tiene libertad para elegir su propio método de trabajo. ¿Cómo se siente?

- a) Insatisfecho
- b) Algo insatisfecho
- c) Indiferente
- d) Algo satisfecho
- e) Satisfecho

RELACIONES INTERPERSONALES

1. ¿Cómo se siente con la relación interpersonal que mantiene con sus compañeros en el trabajo?

- a) Insatisfecho
- b) Algo insatisfecho
- c) Indiferente

- d) Algo satisfecho
- e) Satisfecho

2. ¿La comunicación interna dentro de su área de trabajo se representa de manera correctamente?

- a) Insatisfecho
- b) Algo insatisfecho
- c) Indiferente
- d) Algo satisfecho
- e) Satisfecho

RECONOCIMIENTO

1. Con la retribución económica por el buen desempeño de sus labores usted se siente:

- a) Insatisfecho
- b) Algo insatisfecho
- c) Indiferente
- d) Algo satisfecho
- e) Satisfecho

LIDERAZGO

1. ¿Cómo se siente Usted con respecto a la forma de administrar que tiene el jefe de Área?

- a) Insatisfecho
- b) Algo insatisfecho
- c) Indiferente
- d) Algo satisfecho
- e) Satisfecho

MOTIVACION

1. En cuanto a las oportunidades que le brinda la jefatura de Área para demostrar sus habilidades. ¿Cómo se siente?

- a) Insatisfecho
- b) Algo insatisfecho

- c) Indiferente
- d) Algo satisfecho
- e) Satisfecho

REMUNERACION

1. Sobre la remuneración salarial que percibe por su trabajo ¿Cómo se siente?

- a) Insatisfecho
- b) Algo insatisfecho
- c) Indiferente
- d) Algo satisfecho
- e) Satisfecho

9.2. Formato de encuesta de clima laboral

CLIMA ORGANIZACIONAL

Instrucciones: Seleccione la respuesta que usted considere adecuada.

A.-INNOVACIÓN Y ASUNCIÓN DE RIESGOS

1. ¿La jefatura de área estaría dispuesta a arriesgar lo necesario para que usted explore nuevas oportunidades de acción en su trabajo?

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) Algo en desacuerdo
- c) Ni en acuerdo ni en desacuerdo
- d) Algo de acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

2. ¿Cuenta usted con la flexibilidad necesaria para hacer su trabajo de la mejor manera aunque no sea lo habitual?

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) Algo en desacuerdo
- c) Ni en acuerdo ni en desacuerdo
- d) Algo de acuerdo

e) Totalmente de acuerdo

B.- RESPONSABILIDAD

1. ¿Cree usted que la jefatura de área alienta a sus empleados a tomar decisiones y asumir mayores riesgos?

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) Algo en desacuerdo
- c) Ni en acuerdo ni en desacuerdo
- d) Algo de acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

2. ¿Las reglas y políticas de la empresa son siempre cumplidos por los empleados?

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) Algo en desacuerdo
- c) Ni en acuerdo ni en desacuerdo
- d) Algo de acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

C.-ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS (Identidad)

1. ¿Existe una percepción compartida de cuáles son las metas y objetivos de La Empresa?

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) Algo en desacuerdo
- c) Ni en acuerdo ni en desacuerdo
- d) Algo de acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

2. ¿Tiene usted una clara comprensión que el aporte de su trabajo ayudará a que las metas generales de la Empresa se cumplan?

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) Algo en desacuerdo
- c) Ni en acuerdo ni en desacuerdo
- d) Algo de acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

E.-ORIENTACIÓN HACIA LAS PERSONAS (Cooperación)

1. La dirección alienta a que los empleados trabajen en equipo?

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) Algo en desacuerdo
- c) Ni en acuerdo ni en desacuerdo
- d) Algo de acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

F.- ORIENTACIÓN AL EQUIPO (Apoyo)

1. ¿El nivel compromiso para apoyar el trabajo de los demás en la organización esta direccionada por el jefe de área?

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) Algo en desacuerdo
- c) Ni en acuerdo ni en desacuerdo
- d) Algo de acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

G.-ESTABILIDAD (status quo)

1. ¿Las actividades de la jefatura del área están orientadas a mantener el statu quo de sus empleados antes que buscar su crecimiento?

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) Algo en desacuerdo
- c) Ni en acuerdo ni en desacuerdo
- d) Algo de acuerdo

Evidencias

