



UNL

Universidad
Nacional
de Loja

Universidad Nacional de Loja

Facultad Jurídica, Social y Administrativa

Maestría en Gestión del Talento Humano

“Estudio del clima laboral y la satisfacción de los trabajadores, en la Distribuidora Granda CIA LTDA, de la ciudad de Loja periodo 2022”

Trabajo de Titulación previo a la
obtención del título de Magíster en
Gestión del Talento Humano

AUTOR:

Ing. Patricio Fernando Silva Hernández

DIRECTOR:

Ing. Janeth Soledad Gutiérrez Ordoñez, Mg. Sc.

Loja - Ecuador

2023

Loja, 9 de mayo de 2023

Ing. Janeth Soledad Gutiérrez Ordoñez, Mg. Sc.

DIRECTORA DE TRABAJO DE TITULACIÓN

CERTIFICO:

Que he revisado y orientado todo el proceso de la elaboración del Trabajo de Titulación denominado **“Estudio del clima laboral y la satisfacción de los trabajadores, en la Distribuidora Granda CIA LTDA, de la ciudad de Loja periodo 2022.”**, previo a la obtención del título de **Magíster en Gestión del Talento Humano**, de la autoría del estudiante **Patricio Fernando Silva Hernández**, con cedula de ciudadanía Nro. **1104082217**, una vez que el trabajo cumple con todos los requisitos exigidos por la Universidad Nacional de Loja, para el efecto, autorizo la presentación para la respectiva sustentación y defensa.

Ing. Janeth Soledad Gutiérrez Ordoñez, Mg. Sc.

DIRECTORA DE TRABAJO DE TITULACIÓN

Autoría

Yo, **Patricio Fernando Silva Hernández**, declaro ser el autor del presente Trabajo de Titulación y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos y acciones legales, por el contenido del mismo. Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja, la publicación de mi Trabajo de Titulación en el Repositorio Digital Institucional - Biblioteca Virtual.

Firma: _____

Cédula de Identidad: 1104082217

Fecha: Loja, 9 de mayo de 2023

Correo electrónico: patricio.silva@unl.edu.ec

Celular: 0991208660

Carta de autorización por parte del autor para consulta, producción parcial o total, y publicación electrónica de texto completo, del Trabajo de Titulación.

Yo, **Patricio Fernando Silva Hernández**, declaro ser el autor del Trabajo de Titulación denominado **“Estudio del clima laboral y la satisfacción de los trabajadores, en la Distribuidora Granda CIA LTDA, de la ciudad de Loja, periodo 2022”**, como requisito para optar el título de **Magíster en Gestión del Talento Humano**, autorizo al Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja, para que con fines académicos, muestre la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repositorio Digital Institucional.

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el Repositorio Digital Institucional, en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenido la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia del Trabajo de Titulación que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, a los nueve días del mes de mayo del dos mil veinte y tres.

Firma: _____

Autor: Patricio Fernando Silva Hernández

Cédula: 1104082217

Dirección: Av. 8 de diciembre y calle Soria

Correo electrónico: patricio.silva@unl.edu.ec

Celular: 0991208660

DATOS COMPLEMENTARIOS

Director del trabajo de titulación: Ing. Janeth Soledad Gutiérrez Ordoñez, Mg. Sc.

Dedicatoria

El presente trabajo investigativo lo dedico de todo corazón a mi adorada madre y mis hermanos, una familia maravillosa, quienes han creído persistentemente en mí, dándome ejemplo de superación, respeto y sacrificio; enseñándome a valorar todo lo que poseo. A todos ellos brindo el presente trabajo, porque han provocado en mí, el afecto y la inspiración necesaria para seguir adelante y alcanzar con éxito una de mis metas, que es obtener el título de magister.

Patricio Fernando Silva Hernández

Agradecimiento

Gracias a la Universidad Nacional de Loja, al área Jurídica Social y administrativa, en especial a la dirección de posgrado, por haberme permitido especializar en ella, con una formación superior y de calidad; a la Distribuidora Granda CIA LTDA, de la ciudad de Loja, a su gerente propietario, Ing. Estuardo Giovanni Granda Torres, y a cada uno de sus empleados y colaboradores, los mismos que me permitieron realizar las respectivas investigaciones, así como obtener los datos necesarios, que nos sirvió para desarrollar el estudio del presente trabajo de titulación, denominado “**ESTUDIO DEL CLIMA LABORAL Y LA SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES, EN LA DISTRIBUIDORA GRANDA CIA LTDA**, de la ciudad de Loja periodo 2022”, de igual manera a la Ing. Janeth Soledad Gutiérrez Ordoñez, Mg. Sc. Directora del presente trabajo de titulación, por ofrecerme su valioso tiempo y sus conocimientos, para la orientación del presente trabajo investigativo. De igual manera a todas las personas que fueron partícipes de este proceso, ya sea de forma directa o indirecta, apoyando con un pequeño aporte para el desarrollo de la presente investigación.

Patricio Fernando Silva Hernández

Índice de contenidos

Portada	i
Certificación	ii
Autoría	iii
Carta de autorización.	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Índice de contenidos	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Índice de anexos	x
1. Título	1
2. Resumen	2
2.1 Abstract	3
3. Introducción	4
4. Marco Teórico	6
4.1 Marco Referencial	6
4.2 Bases Teóricas	12
4.2.1 Empresa	12
4.2.2 Elementos de la empresa	12
4.2.3 Elementos Tangibles	12
4.2.4 Elementos Intangibles	12
4.2.5 Clasificación de las empresas según su actividad o giro	13
4.3 Clima laboral.	14
4.3.1 Importancia del clima organizacional en las empresas	18
4.3.1.1 Postulaciones teóricas de Litwin y Stringer sobre el Clima Organizacional ...	19
4.3.1.2 Factores que intervienen en la valoración individual del ambiente de trabajo.	20
4.3.1.3 Importancia de la medición del clima organizacional	21
4.3.1.4 La Evaluación del clima organizacional	23
4.3.1.5 Condiciones Ambientales del Trabajo.	24
4.3.1.6 El Ambiente en el lugar de trabajo.	24
4.3.1.7 La Gestión del clima organizacional con la satisfacción laboral.	25
4.3.1.8 Tipos de Clima Organizacional.	27
4.1.4 Satisfacción laboral	28
4.1.4.1 Enfoques para el estudio de la satisfacción laboral	31
4.1.4.2 Dimensiones de satisfacción laboral.	32

4.1.4.3	Teorías de la satisfacción en el trabajo y de la motivación del trabajador.	34
4.1.4.4	Factores de Satisfacción e Insatisfacción Laboral.....	36
4.1.4.5	El efecto que tienen los empleados insatisfechos y satisfechos en el lugar de trabajo.....	37
4.1.4.6	Condicionantes de la satisfacción laboral	38
4.1.4.7	Comportamiento Organizacional.....	38
5.	Metodología	41
5.1	Área de estudio	41
5.2	Procesamiento y análisis de datos	43
5.3	Software de análisis de datos SPSS.....	44
5.5.1	Matriz de consistencia.....	45
6.	Resultados	48
6.1	Reseña histórica de la empresa Distribuidora Granda “Distrigranda CIA.LTDA.” de la ciudad de Loja.....	48
6.1.1	Base legal.....	49
6.2	Direccionamiento estratégico.....	51
6.2.1	Misión	51
6.2.2	Visión.....	51
6.3	Valores corporativos.....	51
6.4	Estructura organizacional	51
6.4.1	Organigrama.....	51
6.4.2	Políticas de la empresa.....	53
6.5	Objetivos estratégicos de la empresa	53
6.5.1	Objetivo general	53
6.5.2	Objetivos específicos	53
7.	Discusión	83
8.	Conclusiones.....	90
9.	Recomendaciones.....	91
10.	Bibliografía	92
11.	Anexos	96

Índice de tablas

Tabla 1. Definición de estado emocional	30
Tabla 2. Características de la satisfacción.....	33
Tabla 3. Factores motivacionales y factores higiénicos	37
Tabla 4. Trabajadores de la Distribuidora Granda CIA. LTDA, de la ciudad de Loja.....	44
Tabla 5. Estudio del Clima Laboral y la Satisfacción de los Trabajadores, En la Distribuidora Granda Cia Ltda, de la Ciudad de Loja - Periodo 2022.....	45
Tabla 6. Información general.....	48
Tabla 7. Personal de la empresa	50
Tabla 8. Tabla de contingencia cargo en la empresa * condiciones físicas del puesto de trabajo	55
Tabla 9. Tabla de contingencia cargo en la empresa * fomento del trabajo en equipo	57
Tabla 10. Tabla de contingencia cargo en la empresa * procedimientos y reglas para mejorar mi trabajo	59
Tabla 11. Tabla de contingencia cargo en la empresa * materiales, equipos e infraestructura	61
Tabla 12. Tabla de contingencia cargo en la empresa * participación actividades culturales y recreacionales	63
Tabla 13. Tabla de contingencia cargo en la empresa * tiempo suficiente para realizar trabajo	65
Tabla 14. Tabla de contingencia cargo en la empresa * nivel de satisfacción de acuerdo al cargo	67
Tabla 15. Tabla de contingencia cargo en la empresa * justa retribución económica por trabajo	69
Tabla 16. Tabla de contingencia cargo en la empresa * remuneración acorde al mercado ..	71
Tabla 17. Tabla de contingencia cargo en la empresa * jefe reconoce y valora trabajo	73
Tabla 18. Tabla de contingencia cargo en la empresa * de acuerdo con gestión de metas encomendadas.....	75
Tabla 19. Estructura	77
Tabla 20. Responsabilidad Individual	78
Tabla 21. Remuneración.	79
Tabla 22. Riesgos y toma de Decisiones.....	80
Tabla 23. Apoyo	81
Tabla 24. Tolerancia al conflicto	82

Índice de figuras

Figura 1. Importancia clima organizacional.....	19
Figura 2. Componentes del Clima Organizacional.....	22
Figura 3. La influencia de los factores de la motivación sobre la satisfacción en el trabajo. .	34
Figura 4. El modelo de las determinantes de la satisfacción en el trabajo de Lawler.....	35
Figura 5. Ubicación Geográfica de Distrigranda Cia. Ltda	41
Figura 6. Logo De La Empresa Distribuidora Granda Cia. Ltda.	48
Figura 7. Organigrama Estructural	52
Figura 8. Clima laboral - Género	54

Índice de anexos

Anexo 1. Personal que labora en la distribuidora Granda CIA Ltda, de la ciudad de la loja, periodo 2022	96
Anexo 2. Encuesta para el estudio del clima laboral y la satisfacción de los trabajadores, en la Distribuidora Granda Cia Ltda, de la ciudad de Loja periodo 2022.....	97
Anexo 3. Certificado de traducción de resumen	99

1. Título

**Estudio del clima laboral y la satisfacción de los trabajadores, en la Distribuidora
Granda CIA LTDA, de la ciudad de Loja periodo 2022**

2. Resumen

El interés por el desarrollo del siguiente trabajo investigativo titulado “Estudio del clima laboral y la satisfacción de los trabajadores, en la Distribuidora Granda CIA LTDA, de la ciudad de Loja periodo 2022” surgió con la finalidad de conocer el desempeño y satisfacción del talento humano presente en las empresas comerciales en general, para lo cual se planteó como objetivo general titulado. Estudio del clima laboral y la satisfacción de los trabajadores, direccionado a puntualizar los sucesos que ocurren en el día a día con los colaboradores, así como saber si están cómodos o inconformes. Para su desarrollo se aplicó un proceso metodológico, se trabajó con un enfoque cualitativo y cuantitativo, la información se obtuvo mediante la aplicación de una encuesta donde participaron 52 trabajadores que laboran en la empresa Distribuidora Granda CIA LTDA, el mismo fue diseñado con preguntas de opción múltiple, a través de la escala de Likert, así como la aplicación de técnicas estadísticas. Se realizó el debido análisis de los resultados por medio de la herramienta estadística SPSS. Dentro de los resultados más relevantes tenemos que las condiciones físicas del puesto de trabajo son confortables con un 57.7%, mientras que el fomento de trabajo en equipo se da siempre con un 34.6%, se determinó además que los trabajadores se encuentran un tanto insatisfechos respecto a sus retribuciones con un 40,4%, el reconocimiento y valoración en el puesto de trabajo se da casi siempre con un 38.5%, y finalmente la capacitación se da con cierta frecuencia en un 30.8%, generando un sentimiento de incomodidad en los trabajadores. Como principal conclusión se determinó que la empresa no cumple en su totalidad con algunas necesidades de los trabajadores, dando como resultados colaboradores insatisfechos. Finalmente se recomienda implementar medidas que ayuden a mejorar el desarrollo y desempeño laboral, tratando de obtener trabajadores más satisfechos, y por ende más productivos en la obtención de metas y objetivos planteados por la empresa.

Palabras clave

Clima laboral, satisfacción laboral, Empresa, empleados, Estudio.

2.1 Abstract

The interest in the development of the following investigative work entitled "Study of the work environment and worker satisfaction, in the Distribuidora Granda CIA LTDA, in the city of Loja, period 2022" arose with the purpose of knowing the performance and satisfaction of human talent. present in commercial companies in general, for which it was established as a general objective entitled. Study of the work environment and the satisfaction of the workers, aimed at specifying the events that occur on a day-to-day basis with the collaborators, as well as how to know if they are comfortable or dissatisfied. For its development, a methodological process was applied, a qualitative and quantitative approach was used, the information was obtained through the application of a survey where 52 workers who work in the company Distribuidora Granda CIA LTDA participated, it was designed with option questions. multiple, through the Likert scale, as well as the application of statistical techniques. The due analysis of the results was carried out by means of the statistical tool SPSS. Among the most relevant results we have that the physical conditions of the workplace are comfortable with 57.7%, while the promotion of teamwork is always given with 34.6%, it was also determined that the workers are somewhat dissatisfied with respect to to their remuneration with 40.4%, recognition and appreciation in the workplace is almost always given with 38.5%, and finally training is given with some frequency in 30.8%, generating a feeling of discomfort in workers. As the main conclusion, it was determined that the company does not fully meet some of the needs of the workers, resulting in unsatisfied collaborators. Finally, it is recommended to implement measures that help improve job development and performance, trying to obtain more satisfied workers, and therefore more productive in obtaining goals and objectives set by the company.

Keywords

Work environment, job satisfaction, Company, employees, Study.

3. Introducción

La presente investigación tuvo como finalidad desarrollar el estudio del clima laboral y la satisfacción de los trabajadores, resaltando que un correcto clima laboral produce una adecuada satisfacción de los trabajadores, lo cual es relevante para un correcto desarrollo de la organización, así como para la obtención de metas y objetivos planteados por la misma.

Por tal motivo en el mundo empresarial es relevante determinar las variables que influyen de manera directa dentro de una organización, ya que en muchas ocasiones de aquello depende el fracaso o éxito de esta. El estudio del clima y satisfacción laboral es fundamental para cualquier tipo de empresa, de esta manera conocer la situación actual de los trabajadores es primordial, ya que se evidencia que existen factores que comprometen su buen desarrollo en las organizaciones.

El objetivo general de la investigación es Desarrollar el estudio del clima laboral y la satisfacción de los trabajadores, en la Distribuidora Granda CIA LTDA, de la ciudad de Loja periodo 2022. Por tal razón, la presente investigación sostiene la importancia del mismo, debido a que con la ella se lograría una optimización de recursos y funciones, los cuales son clave para el progreso de la empresa, y con ello introducir mejoras tanto en las actitudes y conductas de los trabajadores, así como en su ambiente de trabajo.

Uno de los puntos fundamentales que debemos tener en cuenta dentro de la empresa, es conocer cómo se encuentran los trabajadores con su ambiente laboral, y con ello el desarrollo de sus actividades, potenciando así los puntos fuertes de cada uno de ellos, obteniendo un mejor rendimiento en sus labores diarias. Además, el fin de esta investigación es determinar las condiciones propicias tanto físicas como lo es instalaciones, maquinaria, herramientas y tecnología, así como las emocionales como lo es salarios, capacitación, ascensos laborales. Relaciones humanas, entorno psicológico saludable, para el éxito de la misma.

Así mismo el presente estudio se fundamentó en las investigaciones de las autoras Norma Angélica Pedraza Melo y Daniela Ruiz Díaz Morales. El instrumento para la recolección de datos que se utilizó, fue un cuestionario, el mismo que, fue diseñado con preguntas de opción múltiple, mediante la escala de Likert, con una puntuación de uno a cinco, siendo uno la escala más alta y cinco la escala más baja. El estudio presenta un enfoque netamente cuantitativo ya que se utilizó datos numéricos, y; que tiene orden cualitativo para la interpretación y comprensión de las variables de estudio.

Para el procesamiento de los datos, se utilizó el Software SPSS, en el que, se presentó los mencionados datos, esto se analizó mediante tablas, por tanto, en este acápite, se cumplió con los objetivos de la investigación como lo fueron, determinar la forma en que el clima laboral de la Distribuidora Granda CIA LTDA, de la ciudad de Loja, influye en el desempeño de su

personal, e Identificar los factores que influyen en el desempeño laboral de los empleados, los mismos que estuvieron plasmados en el componente de los resultados.

Así mismo para la recopilación de datos y de toda la información necesaria, fue preciso solicitar el permiso correspondiente al gerente, el mismo que fue aprobado y que sirvió para poder aplicar los instrumentos de investigación necesarios. La población total de análisis estuvo conformada por 52 trabajadores entre hombres y mujeres, los mismos que representaron el 100% del personal de la empresa.

El presente estudio se encuentra delimitado de la siguiente forma; se determinó en primer lugar el tema de estudio titulado “Estudio del clima laboral y la satisfacción de los trabajadores, en la Distribuidora Granda CIA LTDA, de la ciudad de Loja periodo 2022”.

A continuación, el resumen en donde se condensa toda la investigación, seguido de la introducción, en la que se indica la importancia y lo relevante en la funcionalidad de las empresas comerciales, como está estructurada la investigación y como se llevó a efecto todos los procesos. Seguido tenemos el marco teórico en el que contiene toda la información de los temas investigados que van apalancando el desarrollo de esta investigación, tomando en cuenta teorías, conceptos, análisis, referentes al tema investigado.

Luego la metodología, en este acápite se consiguió a través de la base teórica y de campo, aplicando una encuesta donde participaron 52 trabajadores que laboran en la empresa. Los resultados, los mismos que determinaron a través de las encuestas aplicadas y de la valoración cualitativa y cuantitativa, las falencias y virtudes al interior de la empresa en donde se aplicó el estudio.

Finalmente, con base a los resultados obtenidos se elaboraron las conclusiones y recomendaciones de las diversas condiciones personales que existe entre los colaboradores, en relación al clima y la satisfacción de los trabajadores, dándonos la oportunidad de desarrollar un estudio de cada una de las variables investigadas, así mismo se incluye los anexos, donde se da a conocer con detalle las actividades que se realizó.

Consecuentemente, fortalecer el clima laboral en las empresas resulta clave para que los procesos funcionen correctamente y las variables de productividad alcancen resultados positivos que permiten el crecimiento individual y colectivo. Por lo tanto, el interés por entender el ambiente de trabajo ha cobrado enorme relevancia, principalmente por el impacto positivo que genera en la productividad.

4. Marco Teórico

4.1 Marco Referencial

De acuerdo a las investigaciones desarrolladas por Arias W y Arias G (2014), La correlación que existe entre el clima laboral y la satisfacción laboral dentro de una pequeña empresa del sector privado, estableció según el estudio, que la misma intenta considerar las relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. De esta manera para la presente, se trabajó con un diseño correlacional y una muestra de 45 trabajadores de una pequeña empresa privada, para lo cual se utilizó el Perfil Organizacional de Liker, el mismo que consta de 25 preguntas con cinco alternativas de respuesta (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca) que se puntúan de 5 a 1 y que ofrecen un puntaje total y puntajes parciales en base de seis dimensiones, así mismo se utilizó la Escala de Satisfacción en el Trabajo de Warr, Cook y Wall. La muestra está conformada por 45 trabajadores, 25 varones (55,6%) y 20 mujeres (44,4%) de 18 a 47 años de edad, con una edad promedio de 35,11 y una desviación estándar de $\pm 12,02$. Así mismo, 31,1% posee formación técnica superior y 68,9% tiene formación universitaria. El 31,1% labora en el área administrativa, 17,8% en el área de ventas, mientras que el 51,1% en el área de operaciones. De esta manera los resultados muestran que existen relaciones moderadas no significativas entre las variables, pero entre las dimensiones de flexibilidad y reconocimiento existen relaciones más fuertes y significativas con la satisfacción laboral. Asimismo, se hallaron discrepancias significativas entre los varones y las mujeres, entre el grado de instrucción y el área de trabajo del personal evaluado. Por lo tanto, se puede concluir, que el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de forma moderada. (Arias & Arias, 2014)

Para Pérez y Rivera el presente estudio detalla el nivel de clima organizacional y satisfacción laboral que existe en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana, es así que durante el tiempo percibido entre abril a diciembre del 2013. Se emplearon los cuestionarios de Clima Organizacional de Sonia Palma (1999) y de Satisfacción Laboral de Price, los cuales se encuentran adecuados al contexto peruano por Alarcón (2010), esto se aplicó a un general de 107 trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana en las urbes de Iquitos y Pucallpa, los mismos que fueron contestados de forma individual en un solo momento y bajo estricta privacidad de los mismos. De esta manera entonces los resultados logrados pudieron demostrar que existe superioridad del Nivel Medio (57.9%), por lo tanto, un apropiado clima organizacional demuestra que es un factor indispensable en la institución, ya que influye en la satisfacción laboral; finiquitando así que existe una vinculación causa efecto positivo entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana, período 2013. De esta manera se procura que la actual investigación valga como

una herramienta de referencia para las políticas de gestión y dirección dentro de esta importante entidad, permitiendo de esta manera optimizar los procesos internos de evaluación anual de desempeño laboral de la institución, conllevando a un perfeccionamiento en la producción, hacia la sociedad, del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana dentro la Región y el país. (Pérez & Rivera, 2015)

De acuerdo a las investigaciones realizadas por los autores Montoya, Bello, Bermúdez, Burgos, Fuentealba y Padilla, establecen relación entre satisfacción laboral y clima organizacional de docentes y administrativos de una institución de educación superior de la comuna de Chillán-Chile, En tal contexto laboral, tomando en cuenta los cambios del entorno, en la cual se hallan insertas estas instituciones y las modificaciones periódicas en los modelos educativos, factores que podrían influir en la satisfacción laboral y en el nivel percibido de clima organizacional de trabajadores, trata que el primer objetivo de esta investigación fue establecer la satisfacción laboral y el clima organizacional en funcionarios de una institución pública de educación superior, clasifican de acuerdo a variables sociodemográficas y laborales. Así mismo el segundo objetivo de este estudio buscó identificar la correlación de la satisfacción laboral y el clima organizacional de los sujetos estudiados según sus dimensiones. De esta manera la finalidad de aportar evidencia científica que admita la creación y formulación de nuevas estrategias de intervención laboral, con el único fin de aumentar los niveles de satisfacción de los trabajadores, lo que tendría un inmediato impacto en el clima organizacional percibido, para ello se empleó el método de estudio cuantitativo, correlacional, de corte transversal. La muestra determinada fue de 166 funcionarios de una universidad pública de Chillán, que fueron distinguidos según estamento en Docentes y Administrativos, obtenidos con un nivel de confianza de 95%, una precisión de 4% y una prevalencia de 80%, y que fueron escogidos a través del método probabilístico estratificado con fijación proporcional de acuerdo a estamentos; posteriormente seleccionados a través del método aleatorio simple. Dentro de este estudio se incluyeron funcionarios con contrato de trabajo en la Universidad del Bío Bío, Campus Fernando May de Chillán, los mismos que accedieron de manera voluntaria a participar del estudio; dentro de esto se excluyó al personal que se hallaba con licencia médica o en período vacacional, a aquellos con un período inferior a un año de servicio o que se encontraban amonestados o en investigación sumaría al momento de la recolección de datos. Los datos fueron obtenidos a través de un Cuestionario sociodemográfico y laboral, elaborado por los autores del estudio, con la finalidad de recoger datos descriptivos sociodemográficos: sexo, edad e ingreso per cápita (quintil al que pertenece); y laborales: estamento, antigüedad en la empresa, número de horas semanales de trabajo y tipo de contrato de los sujetos. Este instrumento consto de 7 preguntas de respuesta cerrada u opción múltiple.

Conclusión: La percepción de un clima organizacional alto se asocia a un mayor nivel de satisfacción laboral de docentes y administrativos. (Montoya et al., 2017)

Para Melo, (2015), sostiene que: En el entorno empresarial actual, se estima relevante analizar aspectos intangibles en la gestión del capital humano, por la propia complejidad que implica la administración de este componente del capital intelectual. Fundamentalmente porque las organizaciones logran sus objetivos y resultados por medio de sus empleados, puesto que por eso son reclutados e incorporados, así, se da una relación de intercambio permanente de intereses entre empresa y trabajador. Los empleados, finalmente, representan ese capital intangible en forma de conocimientos, experiencias, habilidades, destrezas, valores y capacidades que pertenecen a los individuos, cualidades rescatables para investigaciones a lo posterior.

Para los autores Litwin y Stringer, definen el concepto de clima organizacional como "un conjunto de propiedades medibles del medio ambiente de trabajo, percibidas directa o indirectamente por las personas que trabajan en la organización y que influyen su motivación y comportamiento, los mismos se encuentran apoyados en 6 dimensiones.

En los actuales momentos deriva de suma importancia analizar las diferentes características intangibles en la gestión del capital humano, esto con el objetivo de ayudar a crear juicio para el diseño y cumplimiento de políticas, así también como de prácticas más seguras en la gestión de su personal, los estudios de la autora Norma Angelica Pedraza Melo, se encuentran basados en la investigación de los autores Litwin y Stringer del año 1968, en la cual nos manifiesta 6 factores, en los mismos que describen el clima organizacional y confirman la estructura subyacente del modelo de los autores antes mencionados.

1. Estructura: Dentro de este factor los empleados presentan un sentimiento respecto de las restricciones, número de reglas, controles y diferentes procedimientos que existen, se pone énfasis en la estructura formal.
2. Responsabilidad: Cada trabajador pretende ser su "ser su propio jefe". Al poder tomar las decisiones solo y no tener que consultar cada paso con los jefes.
3. Recompensa: El trabajador siempre buscara ser bien remunerado por el trabajo bien hecho, de esta manera pone énfasis en la recompensa positiva más que en el castigo.
4. Riesgo: En el día a día los trabajadores siempre en enfrentan al riesgo y desafío en el trabajo y en la organización, por lo cual tendrán que poner énfasis en tomar riesgos calculados.
5. Apoyo: La percepción de compañerismo y la ayuda mutua, por parte de los directivos de la organización, y compañeros, pone énfasis en el mutuo apoyo para enfrentar los problemas.

6. Conflicto: El sentimiento que los directivos presten atención a las opiniones, aunque estas sean divergentes de su punto de vista, énfasis en tratar los problemas en forma abierta.

Las diversas condiciones ambientales que le dieron origen y que conocemos como clima organizacional, debería ser la preocupación constante, especialísima y permanente de todo asistente social. Por ello consecuentes, entonces, del dominio de este factor en la motivación, el desempeño y la satisfacción de cada trabajador en su tarea, procuramos evidenciar la consistencia interna en nuestro medio del cuestionario de Litwin y Stringer, instrumento que admite medir este tipo de variable. El resultado no pudo ser más alentador: la herramienta manifestó ser consistente y eficaz.

Es así entonces que, en otras palabras, este instrumento permite conocer la percepción que tiene el trabajador de estos procesos, además de demostrar la relación que existe entre la estructura de la organización que se pretende desarrollar y cómo es percibida por los miembros de la organización. (Contreras & Matheson, 1984)

En este primer documento se refiere a estudios realizados por la autora: Norma Angélica Pedraza Melo. La presente investigación trata de analizar la relación existente entre las variables de clima organizacional y satisfacción laboral desde el punto de vista de los empleados en organizaciones públicas y privadas. Con enfoque cuantitativo, no experimental, transversal y explicativo (Pedraza, 2018).

Para ello, se aplicó un cuestionario a personal de tres organizaciones. Se conformó una muestra de 133 encuestados, empleando estadística descriptiva. Los factores determinantes del clima y satisfacción laboral se identificaron con análisis factorial exploratorio y en la valoración de la relación entre ambos se aplicó análisis de regresión.

Para ello se logró obtener la intervención de 140 empleados de las tres unidades de análisis, conformándose así la muestra final de 133 cuestionarios válidos a procesar. La distribución de los cuestionarios fue 60 de una organización educativa, 39 de una entidad del sector salud y 34 correspondían a una tienda departamental.

El cuestionario se conformó por tres secciones. La primera consiente recopilar datos sociodemográficos como el género, la edad, el estado civil, la escolaridad, antigüedad en la empresa, tipo de contratación, y respecto a las organizaciones su sector y actividad económica. La segunda sección presenta 54 reactivos para medir el clima organizacional, expuestos en escala tipo Likert de cinco puntos: 1 Totalmente en desacuerdo, 2 En desacuerdo, 3 Neutral, 4 De acuerdo y 5 Totalmente de acuerdo. Con la propuesta de Litwin y Stringer (1968) para medir el clima organizacional. La tercera sección propone al encuestado 15 preguntas enfocadas en la medición de la variable de satisfacción laboral, también se usa una escala tipo Likert de cinco niveles de respuesta de acuerdo con la siguiente valoración: 1

Muy insatisfecho, 2 Insatisfecho, 3 Neutral, 4 Satisfecho, 5 Muy satisfecho. Para la medición de la satisfacción laboral, se tomó el modelo de Warr (1979).

Mediante la técnica de análisis de regresión, se valoró la relación de dependencia entre los factores determinados de las variables objeto de estudio en la presente investigación. De acuerdo con el análisis factorial exploratorio, se identificaron ocho componentes que caracterizan el clima organizacional: la estructura organizacional, la responsabilidad, el sistema de recompensa, el riesgo, el ambiente de afecto, el apoyo, los estándares y la identidad. Se observa una adecuada confiabilidad, al determinarse los coeficientes Alpha con valores superiores 0.70 en cada componente del clima organizacional.

No obstante, en relación con la satisfacción laboral, se observó, en base al análisis factorial, que son dos los componentes que caracterizan a dicha variable. Identificándose la misma tipología de Warr (1979), que son las dimensiones extrínseca e intrínseca. Al igual que en la escala de clima organizacional, estos factores obtienen en el índice Alpha valores superiores a 0.70, lo que muestra la adecuada consistencia interna en la medición de esta variable.

Las dimensiones del clima organizacional revelan relación significativa y positiva con la satisfacción. En esta técnica se identificó la existencia de fuertes asociaciones entre los ocho factores de la variable independiente (CLOR) con la satisfacción (SALA), estableciendo valores de los coeficientes de Pearson positivos y con significancia.

Los factores del clima organizacional se relacionan positivamente con la satisfacción laboral, solo tres componentes del clima organizacional (identidad, apoyo y ambiente de afecto), son los que asisten positivamente a la satisfacción del personal. De esta manera este hallazgo permite ratificar lo escrito en estudios previos, donde se ha determinado que no todos los componentes del clima organizacional muestran una relación positiva y significativa con respecto a la satisfacción laboral. La relevancia de estos resultados radica en que la gerencia de recursos humanos en las tres organizaciones, consideren el diseño de políticas de retención de su capital humano, mediante el establecimiento de acciones enfocadas a construir un ambiente de trabajo de apoyo y afecto, que a la vez fortalezca la identidad de los empleados con su organización.

Así mismo, para la autora (Ruiz, 2021), nos menciona:

Hoy en día las empresas, tanto públicas como privadas, enfrentan grandes desafíos, a consecuencia de la globalización el avance tecnológico, los grandes cambios socio-ambientales, etc. Para adaptarse más fácilmente a dichos cambios, es muy importante que en las empresas exista un buen clima laboral, porque esto genera mayor confianza y compromiso en los colaboradores e impacta positivamente en la productividad, por lo tanto, las empresas deben tener como parte de su desarrollo estratégico, generar las condiciones necesarias para que en ella se respire un buen clima laboral u organizacional.

El este documento que pertenece a la autora: Ruiz Díaz Morales Daniela. Analiza el nivel del clima laboral que se vive en empresas públicas y privadas de la ciudad de Asunción. Para ello Identifica los niveles de satisfacción general del ambiente de trabajo; y lista los niveles de satisfacción laboral en 10 factores identificados. Con diseño no experimental, de alcance descriptivo, de corte transversal y enfoque cuantitativo (Ruíz, 2021).

Para la recolección de datos se utilizó el cuestionario de ambiente de trabajo (AT-ARG), creado por Alex Sívorí Ruíz Gómez, en el año 2009. Participando así 104 personas. El tipo de muestreo utilizado es no probabilístico e intencional, en forma de bola de nieve. Muestra no probabilística dirigida a un subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de las características de la investigación.

Para la realización de la investigación se utilizó el cuestionario de ambiente de trabajo (AT-ARG), que, en forma de Escala de Likert, está constituido por 70 ítems, distribuidos en 10 Factores, con 7 cuestionamientos en cada factor; cuyo autor es el psicólogo laboral Alex Sívorí Ruíz Gómez, de nacionalidad peruana, en el año 2009, y puede ser administrado en forma individual o colectiva. Las opciones de respuestas son: Absolutamente de acuerdo (AA), Acuerdo (A), Indeciso (I) Desacuerdo (D) Absolutamente en desacuerdo (AD): con las puntuaciones de 5 a 1 en las preguntas de tipo positivo; e identifica 9 ítems de orden negativo, que se puntúa en forma contraria, es decir que AA vale 1 punto, y así sucesivamente. Identificando factores específicos como: ambiente físico y condiciones materiales, propósitos, remuneraciones y beneficios sociales, políticas administrativas, supervisión y control, relaciones sociales, estructura organizacional, comunicación, toma de decisiones y actitud hacia la labor desempeñada.

Los resultados reflejan que los niveles de satisfacción general del ambiente de trabajo, indican que el 47 % lo percibe como muy favorable; el 48 % como favorable, y tan solo el 5 % revela un ambiente de mediana satisfacción.

Los resultados permiten visualizar la importancia de generar un clima organizacional favorable o muy favorable dentro de las organizaciones. Estos factores influyen directamente sobre la productividad y priorizan los sentimientos de sentirse identificados hacia la labor desempeñada, seguida por la necesidad de tener propósitos, que se reflejan en la Visión, Misión, y valores corporativos.

Por lo tanto, las organizaciones no existirían sin sus colaboradores, y viceversa, de ahí se desprende la necesidad de establecer relaciones basadas en el crecimiento individual y empresarial de cada uno de sus miembros.

4.2 Bases Teóricas

4.2.1 Empresa

De acuerdo al autor Gutiérrez (2016), la empresa se puede definir desde diversas perspectivas. Siendo así los más importantes los siguientes:

1. Desde el punto de vista económico, en estos la principal función es la de crear utilidad mediante la producción de bienes y servicios (aunque sean más adecuados para satisfacer las necesidades humanas). Dentro de este conjunto, una vez que se toma una decisión, todos la siguen.
2. Los diferentes fabricantes tratan de obtener el mayor número de las ganancias, limitando de esta manera los costos de producción.
3. Desde un punto de vista organizacional, todas y cada de las empresas es considerada como una actividad económica dentro de cual intervienen factores de producción para producir bienes y servicios. Así mismo los servicios estructurados o vinculados según un determinado modelo organizativo.
4. Desde la perspectiva de la teoría general de sistemas, las diferentes empresas son consideradas, como un sistema que tiene en cuenta un sinnúmero de elementos interconectados para lograr una meta en común.

4.2.2 Elementos de la empresa

Según el autor Gutiérrez (2016), una empresa consta de un sinnúmero de componentes los cuales se clasifican entre tangible, intangible y organizacional:

4.2.3 Elementos Tangibles

Se define como elementos tangibles, a todos los bienes duraderos, siendo estos edificios, terrenos o muebles y bienes no duraderos como todas aquellas materias primas o productos terminados.

- Elementos Financieros. Fondos necesarios para iniciar operaciones
- Elemento Humano. Propietarios del capital, directores y empleados.

4.2.4 Elementos Intangibles

Son elementos que no se consideran imprescindibles, pasando a ser el activo de una empresa, puede ser la marca, la imagen y valor que permite llevar a los consumidores a un producto o servicio en particular. Los elementos intangibles incluyen tres aspectos:

- Relaciones; El valor de la relación de la empresa con el mundo exterior.

- **Personas;** Es el conjunto de conocimientos y diversas habilidades de las personas que laboran en la empresa, determinando así su capacidad para trabajar en equipo, como desarrollando nuevas ideas, etc.
- **Estructura.** Son considerados aquellos sistemas, programas, bases de datos y en definitiva todo lo que conforma la estructura organizacional de la empresa.

Así mismo debemos mencionar que todos los elementos tangibles e intangibles requieren ser organizados a medida que crece el tamaño de la empresa, también lo hace la complejidad de la organización. Es así entonces que los diferentes elementos organizativos se pueden dividir en activos y pasivos. Para ello los factores humanos formarán factores activos y el resto serán factores pasivos, siendo así recursos que los factores humanos pueden utilizar para hacer su trabajo.

4.2.5 Clasificación de las empresas según su actividad o giro

Dentro de esta clasificación es de suma relevancia manifestar que las empresas según su actividad o giro empresarial, está relacionado al tipo de actividad a la que se dedica una empresa para intentar obtener recursos.

Este giro dependiendo de su actividad puede ser industrial, comercial o de servicios

a) Empresa de Giro Industrial.

Las empresas de esta actividad son todas aquellas que se encuentran dedicadas tanto a la extracción y transformación de recursos naturales, renovables o no, como a la actividad agropecuaria y la producción de artículos de consumo final. Estas también pueden ser divididas en las siguientes actividades:

- **Empresas Agropecuarias.**

Este tipo de giro empresarial industrial se encuentra enfocado hacia la ganadería, la agricultura y la pesca, y por consiguiente tienen una gran importancia a la hora de cubrir las necesidades de subsistencia de la población.

- **Empresas Manufactureras.**

Son todas aquellas empresas dedicadas a procesar productos para darles valor añadido modificándolos o cambiándolos con otros elementos. Un ejemplo claro de ello, una productora de automóviles pertenece a esta categoría, así como una fábrica de pintura, de ladrillos etc.

- **Empresas Extractivas.**

El giro empresarial industrial de estas empresas, es la dedicación a extraer recursos naturales (no seres vivos) de aquellas zonas en las que estén disponibles en la naturaleza

independientemente de si son recursos renovables o no renovables. Por ejemplo, las actividades de minería, de extracción de petróleo.

b) Empresas Comerciales.

Dentro de las empresas comerciales, se define a todas aquellas que se dedican a la compraventa de productos terminados, siendo sus canales de distribución los diferentes mercados mayoristas, minoristas o detallistas, así como los comisionistas.

- Mayoristas

Todos aquellos lugares donde se compran y venden grandes lotes de mercancía, siendo muy frecuente que se centren en vender no al consumidor final, si no a otros intermediarios.

- Minoristas o detallistas

Es muy común que se suela vender la mercancía en unidades pequeñas, y por lo general se encuentran en contacto directo con el consumidor final, con quien comercian.

- Comisionistas

Llamados así, a todas aquellas empresas que se dedican a vender mercancía que los productos les dan a consignación, recibiendo por esta función una ganancia o comisión.

c) Empresas de servicios

Las empresas de servicios consideradas así, a todas aquellas que ofrecen productos intangibles a la sociedad, sus fines pueden ser, o no, lucrativos. Las diversas empresas que pertenecen a esta categoría no ganan dinero aportando productos concretos, sino realizando acciones que benefician al cliente. Los diferentes servicios pueden ser ofrecidos a personas o a otras organizaciones, como, por ejemplo: funerarias, comunicación, educación, salubridad, etc. (Hernández, Rodríguez, 2011)

4.3 Clima laboral.

Concepto.

El clima laboral se define como la suma de un conjunto de diversas acciones, operaciones y circunstancias que se desenvuelven dentro de las empresas, es decir, que se encuentran unidas directamente con la satisfacción de los participantes en su entorno de trabajo. Constituye el ambiente en que los trabajadores viven todos los días desempeñando sus diversas funciones (Chiavenato I. , 2019).

Generalidades.

Las personas se encuentran unidas siempre a un proceso incesante de cambio y adaptación en diferentes circunstancias, esto con el fin de compensar sus diferentes necesidades y con ello mantener cierta moderación individual dentro de una organización.

El clima laboral u organizacional se define como la satisfacción laboral o la actitud frente al propio trabajo y está basado en el valor que se atribuye al trabajo, así como en el equilibrio entre la cantidad de recompensas que se reciben y las que se cree que se debiera recibir, reducidamente ligadas a la satisfacción laboral con influencia recíproca en el clima organizacional se encuentran otras actitudes como la motivación (ánimo y predisposición para llevar a cabo una labor); la involucración en el trabajo (inversión de tiempo y energía en el trabajo); o el compromiso organizacional (identificación con la organización y deseo de seguir participando activamente en ella).

Así mismo el clima laboral se encuentra íntimamente unida con la motivación de las diferentes partes de la empresa, cuando existe una motivación positiva, el clima laboral tiende a ser mejor y con ello a suministrar relaciones de satisfacción y colaboración entre sus trabajadores. No obstante, cuando la motivación entre los miembros es baja, ya sea por frustración o por barreras para la satisfacción de las necesidades individuales, el clima organizacional tiende a bajar.

Así mismo, es transcendental manifestar, que dentro de ello encontramos tres características importantes en personas que se encuentran mentalmente sanas y aptas para desempeñar funciones a cabalidad, estas son:

- Cuando los trabajadores se encuentran bien consigo mismo
- Se sienten bien en trato con otros individuos
- Son capaces de afrontar diversas situaciones de la vida cotidiana y resolverlas (Chiavenato, 2019).

Cabe recalcar que las variables de clima organizacional y la satisfacción laboral han experimentado cambios, los cuales están asociados a procesos que se originan por la globalización. De acuerdo con Pedraza (2020), al referirse a clima y satisfacción laboral, no solo se aborda las circunstancias que vive el colaborador en su centro de labores, sino también los cambios sociales, políticos, económicos y culturales (Morán et al., 2021).

La definición de clima organizacional, surge a inicios de los años 60, postulado por los autores (Likert & McGregor, 1967), los mismos que estimaron de suma importancia estudiar el ambiente adecuado propiciado por los directivos para que sus colaboradores realicen sus actividades con eficacia y eficiencia. Es así entonces que el clima organizacional, está asociado a un sin número de características o elementos atmosféricos específicos que se interpretan como una serie de elementos que identifican el conjunto de prácticas y procedimientos que se ejecutan en una organización (Morán, et al., 2021)

A nivel internacional debemos manifestar que, existen varias investigaciones como las de Okoli (2018), en la cual demuestra que los resultados obtenidos señalan que existe una correlación significativa positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral; por lo

que la insatisfacción de los trabajadores no solo impactará en la calidad del trabajo sino también en el clima organizacional (Morán, et al., 2021).

Para los autores, Kejner y Nath (1968), el estudio del clima laboral en América Latina y Estados Unidos ha sido indudable. Consecutivamente, Vargas, Cabrera y Rincón (1978) analizaron los estudios de solución de conflictos enfocado a jefes departamentales, encontrando ocho factores los mismos que afectan a los estilos de solución de conflictos: confrontación, solución de problemas, enfrentamiento, compromiso, manipulación, aceptación, sumisión y retirada. Lo cual permite determinar que existe independencia de los jefes en la solución de problemas, es decir, la forma en que un jefe enfrenta un inconveniente repercute en el clima organizacional, la satisfacción y la productividad (Núñez, Jimbo, & Falcón, 2020)

Además de acuerdo con Méndez (2018), en diversos estudios más recientes sobre clima laboral realizados en algunos países de América Latina, se llegó a determinar que la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral es significativa, no obstante, aún existen empresas u organizaciones que no consideran a ninguna de las variables como parte fundamental de investigación para mejorar sus resultados.

A nivel regional, en el año 2008 el Banco Interamericano de Desarrollo publicó un estudio sobre la satisfacción de vida en América Latina y el Caribe. Siendo así que acuerdo a esta investigación en el año 2008, el 85 % de la población de la región declararon sentirse satisfechos con su trabajo. Sin embargo, otro estudio a nivel mundial, manifestó que México es el país latinoamericano con mayor insatisfacción laboral, en donde el 12 % de sus empleados se encuentran totalmente satisfechos (Grijalva et al. 2017).

A nivel nacional, la Constitución de la República del Ecuador en el año 2008 delimita al trabajo como una “fuente de felicidad y de realización personal necesaria en la obtención de una vida plena, asimismo de mecanismo de integración social”. De esta manera, la evaluación del trabajo no debe realizarse por la cantidad sino por la calidad del mismo (Grijalva et al. 2017).

En Ecuador el estudio del clima laboral, se manifiesta como una temática que recientemente se está abordando, debido a su importancia en las instituciones públicas del país. Además con el fin de mejorar el clima organizacional, el Ministerio de Trabajo (2018) ha comprobado la necesidad de promulgar dentro de sus facultades la Norma Técnica para Medición de Clima Laboral al Servicio Público, cuyo objeto es regular los lineamientos técnicos y operativos para el control de clima laboral y cultura organizacional en las instituciones del país en base a este acuerdo, a fin de fortalecer la mejora continua del ambiente de trabajo institucional (Núñez, Jimbo, & Falcón, 2020).

En un estudio realizado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), recalca la importancia de compañeros, líderes y colegas empáticos, de igual forma del diálogo para

optimizar la calidad del trabajo; sugiriendo de esta manera que el contexto laboral contribuye al bienestar de los colaboradores y el éxito de la organización.

Las variables de clima organizacional y satisfacción laboral son de suma importancia, ya que permiten estar al tanto de la realidad de la situación laboral y su contexto; asimismo, la influyen en su accionar y comportamiento de manera significativa en la organización.

Para el autor Chiavenato, la relación que existe entre individuo y organización no establece un problema reciente, ya que las primeras inquietudes surgieron con los antiguos filósofos griegos. Además, el enfoque clásico (tarea-método), cedió su lugar al enfoque humanista (hombre-grupo social). De esta forma, las relaciones humanas sustituyeron a la tecnología a inicios de la década de 1930.

Con el fin de alcanzar objetivos comunes tanto personas como las diferentes empresas, estas se agrupan. Y conforme éstas se desarrollan requieren más personal para su actividad empresarial. Por consiguiente, las personas persiguen objetivos individuales diferentes a los que inicialmente sigue la organización. Por lo tanto, la relación entre personas y organización no siempre será de cooperación, y mucho menos satisfactoria. El logro de los objetivos de una frena el logro de los objetivos de la otra.

Es así entonces, el lazo entre personas y organización crea distintos puntos de vista. De esta manera, la eficiencia y eficacia se distinguen entre personas y organización. Todo ser humano necesita de manera urgente ser eficiente para satisfacer las diferentes necesidades individuales que este posee, mediante su participación en la organización, pero también necesita ser eficaz para alcanzar los objetivos organizacionales por medio de su participación en la organización con la finalidad de sobrevivir en el sistema (Chiavenato, 2019).

Las personas siempre se encuentran en un proceso de continuo cambio y adaptabilidad no solo para satisfacer sus necesidades sino también para mantener el equilibrio individual necesario. Además, este tipo de adaptación no se limita a necesidades fisiológicas y de seguridad (necesidades básicas), sino que también comprende la satisfacción de las necesidades sociales de estima y autorrealización (necesidades superiores).

El clima organizacional constituye así, de manera importante un conjunto de cualidades, atributos o propiedades, propias de un ambiente de trabajo, las mismas que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que integran la organización y que influyen sobre su conducta (García, 2009).

Cabe recalcar, que las características del sistema organizacional generan un determinado clima laboral. Por lo tanto, el clima organizacional se define como el conglomerado de características propias que componen a la organización, y que influyen directamente sobre la conducta de los individuos. Siendo el principal factor la percepción del individuo dentro de su contexto organizacional.

4.3.1 Importancia del clima organizacional en las empresas.

El clima organizacional es considerado de mucha importancia en el desarrollo y adaptación al mundo exterior de una empresa. El mismo constituye una configuración de las particularidades de una organización, así como las características de un individuo que pueden constituir su personalidad; tamaño de la organización, modos de comunicación, estilos de liderazgo de la dirección, entre otros. Todos estos elementos se suman para formar un clima particular dotado de sus propias características que representa, en cierto modo, la personalidad de una organización e influye en el comportamiento de las personas en cuestión (Gámez, 2018).

Cabe mencionar que este se ha transformado en un medio muy importante para el desarrollo de las diversas actividades de los trabajadores dentro de sus organizaciones, es por ello que debemos manifestar que si existe un buen clima laboral existirá un buen rendimiento y como consecuencia una buena productividad y cumplimiento a cabalidad de las metas y objetivos de la organización.

Es por ello que, al existir un ambiente agradable y confortable para sus colaboradores, este admitirá un excelente desempeño de sus funciones (Chirinos, Meriño, & Martínez, 2018).

La interacción entre empleado y organización constituye un proceso de reciprocidad, es decir, la organización hace ciertas cosas por y para los participantes, como remunerarlos y darles seguridad; no obstante, el participante responde con trabajo y el desempeño de sus tareas. Ambas partes interactúan y definen lo correcto y equitativo, y lo que no lo es. De acuerdo a ciertos psicólogos existe una “norma de reciprocidad”, mientras que otros se refieren a un “contrato psicológico” (Chiavenato, 2019).

Todo contrato incorpora dos aspectos fundamentales:

1. **El contrato formal y escrito.** -se define como el acuerdo en relación con el puesto por ocupar, contenido del trabajo, horario, salario, etc.
2. **El contrato psicológico.** - es una expectativa de lo que realizarán y ganarán tanto la organización como el individuo con esa nueva relación.

El contrato psicológico representa la expectativa recíproca entre el individuo y la organización más que cualquier contrato formal de empleo.

El contrato psicológico es un compromiso tácito entre individuo y organización respecto de una vasta gama de derechos, privilegios y obligaciones consagrados por el uso y la costumbre, respetado y observado por ambas partes. Es una especie de acuerdo o expectativa que las personas mantienen consigo mismas y con los demás. (Chiavenato I. , 2019, pág. 68)

No obstante, cada persona define sus propios contratos los mismos que sirven de guía para las relaciones interpersonales (hacia los demás) y las relaciones intrapersonales (consigo misma).

Lo que las personas esperan de la organización	Lo que la organización espera de las personas
<ul style="list-style-type: none"> •Excelente lugar de trabajo •Oportunidad de crecimiento •Reconocimiento y recompensas •Libertad y autonomía •Capacidad de empleo •Camaradería •Calidad de vida en el trabajo •Participación en desiciones •Satisfacción 	<ul style="list-style-type: none"> •Enfocarse en la misión organizacional •Enfocarse en la visión organizacional •Enfocarse en el cliente interno y externo •Enfocarse en metas y resultados •Enfocarse en el trabajo en equipo •Compromiso y dedicación •Talento,habilidad y competencia •Aprendizaje constante •Ética y responsabilidad social.

Figura 1. Importancia clima organizacional

Fuente: Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones.

Existe una relación de intercambio entre individuos y la organización. Un individuo anhela de la organización que sus satisfacciones personales sean superiores a sus propios esfuerzos. Así mismo, la organización espera que la contribución de cada persona sea superior al costo de tenerlo en la organización y contribuya con más de lo que ella le proporciona con la finalidad de beneficiarse ambas partes.ç

4.3.1.1 Postulaciones teóricas de Litwin y Stringer sobre el Clima Organizacional

Las investigaciones teóricas de Litwin y Stringer quienes delimitan el clima organizacional como” un conjunto de diversas propiedades del ambiente de trabajo, las cuales son susceptibles de ser medidas, percibidas directa o indirectamente por la gente que vive y trabaja en este contexto y que influyen su comportamiento y su motivación.

Los autores Litwin y Stringer (1968) mediante sus investigaciones intentaron explicar los diferentes comportamientos de los miembros de una organización basándose principalmente en los conceptos motivación y clima. En su empeño para lograr esta definición, se plantearon describir los determinantes situacionales y ambientales los mismos que influyan sobre este comportamiento y sobre la percepción de los individuos dentro de una organización.

Los principales objetivos que se plantearon los autores Litwin y Stringer para ese estudio fueron:

- Desarrollar el estudio sobre la relación entre estilo de liderazgo y clima organizacional.
- Estudiar los diferentes afectos del clima organizacional sobre la motivación individual.
- Determinar los distintos efectos del clima organizacional sobre las variantes tales como: satisfacción laboral y desempeño organizacional.

Es así que entre los diversos descubrimientos de este estudio se pueden señalar que se pueden encontrar distintos tipos de clima el estilo de liderazgo, que estos distintos climas tienen efecto sobre la motivación, el desempeño y la satisfacción, y que las organizaciones pueden estimular cambios en los rasgos de la personalidad aparentemente estables.

El modelo presentado por estos autores presenta la organización como un sistema abierto en el cual existen varios elementos influyentes.

- **Los aspectos formales de la organización**

Son todos los aspectos de Estructura, políticas, procesos, etc. Estos aspectos formales influyen en la motivación y el comportamiento de los diferentes individuos, estos últimos a su vez, afectan el desempeño organizacional.

- **Los patrones gerenciales**

Son de gran importancia ya que, por una parte, determinan los niveles de exigencia y desempeño que deben tener los empleados, así mismo establecen el nivel de compromiso que estos aceptan, y por otra normalizan el sistema de metas y recompensas.

- **El conjunto de variables determinantes de las relaciones personales tales como**

Clima de la amistad, identificación grupal, lealtad hacia la empresa y cordialidad, estas variables impactan en la productividad grupal y por tanto en la empresarial. (Perez, 2012)

4.3.1.2 Factores que intervienen en la valoración individual del ambiente de trabajo.

Entre los elementos más importantes o características que componen la apreciación dentro del medio de trabajo y que los trabajadores tienen muy en cuenta en su medio laboral tenemos los siguientes:

- **Ambiente físico y ambientes materiales**

Tenemos que son todos los materiales y condiciones físicas con los que cuenta la organización para realizar cada una de las actividades diarias.

- **Propósitos**

Se define como todas las metas y objetivos planteados por la compañía para su ejecución por medio de sus colaboradores

- **Remuneración y beneficios sociales**

Se define a todos los sueldos y remuneraciones que los empleados reciben a cambio de una tarea de trabajo

- **Políticas administrativas**

Son todas las leyes y normas por las cuales se hallan regidos dentro de la organización

- **Supervisión y control**

Se define como normas que normalizan y controlan a sus empleados durante las jornadas de trabajo

- **Relaciones sociales**

Se refiere al buen ambiente de trabajo y su armonía entre todos los colaboradores

- **Estructura organizacional**

Son todas las relaciones dentro del ambiente de labores, y su correcta coordinación para el logro de metas propuestas

- **Comunicación**

Es paso correcto de información que se puede dar dentro de la empresa y que producto de ella se desarrollan las actividades a cabalidad

- **Toma de decisiones**

Noticias importantes que toman los trabajadores durante la ejecución de sus labores que dirigen a un futuro productivo a la empresa

- **Actitud hacia la labor desempeñada**

Se refiere a la satisfacción de las actividades que realiza a diario el trabajador, en beneficio de la organización (Ruíz, 2021).

De acuerdo a Chiavenato, existen tres grupos de condiciones que influyen en gran medida en el trabajo:

1. **Condiciones ambientales:** Se refiere a la iluminación, temperatura, ruido, etcétera.
2. **Condiciones de tiempo:** Define como la duración de la jornada laboral, horas extras, periodos de descanso, etc.
3. **Condiciones sociales:** Se relaciona a la organización informal, relaciones, estatus, etc.

Las condiciones ambientales del trabajo son de gran importancia, ya que las mismas constituyen circunstancias físicas que rodean al empleado, como ocupante de un puesto en la empresa, es decir, al ambiente físico del empleado mientras desempeña sus actividades. Además, debemos mencionar que los tres puntos más importantes de las condiciones ambientales del trabajo son: iluminación, ruido y condiciones atmosféricas (Chiavenato, 2019).

4.3.1.3 Importancia de la medición del clima organizacional.

Dentro de la importancia para la medición del clima organizacional a través de instrumentos, se basa en la identificación y el estudio de elementos internos de tipo formal e informal, los cuales afectan el comportamiento de los individuos, así mismo a partir de las

percepciones y actitudes que tienen sobre el clima de la organización y que influyen en su motivación y rendimiento laboral (García, 2009).

La notabilidad que tiene la medición del clima laboral, admite conocer cómo se sienten los trabajadores dentro de la empresa, así como ayuda a establecer el ánimo de sus trabajadores, la cual admite ver la complacencia que produce en los mismos, destacando así los diferentes aspectos que se dan en la empresa.

Es así que de esta manera podemos mostrar que se identifican situaciones positivas y negativas las mismas que ayudan al desarrollo de la empresa y de las personas que forman parte de esta.

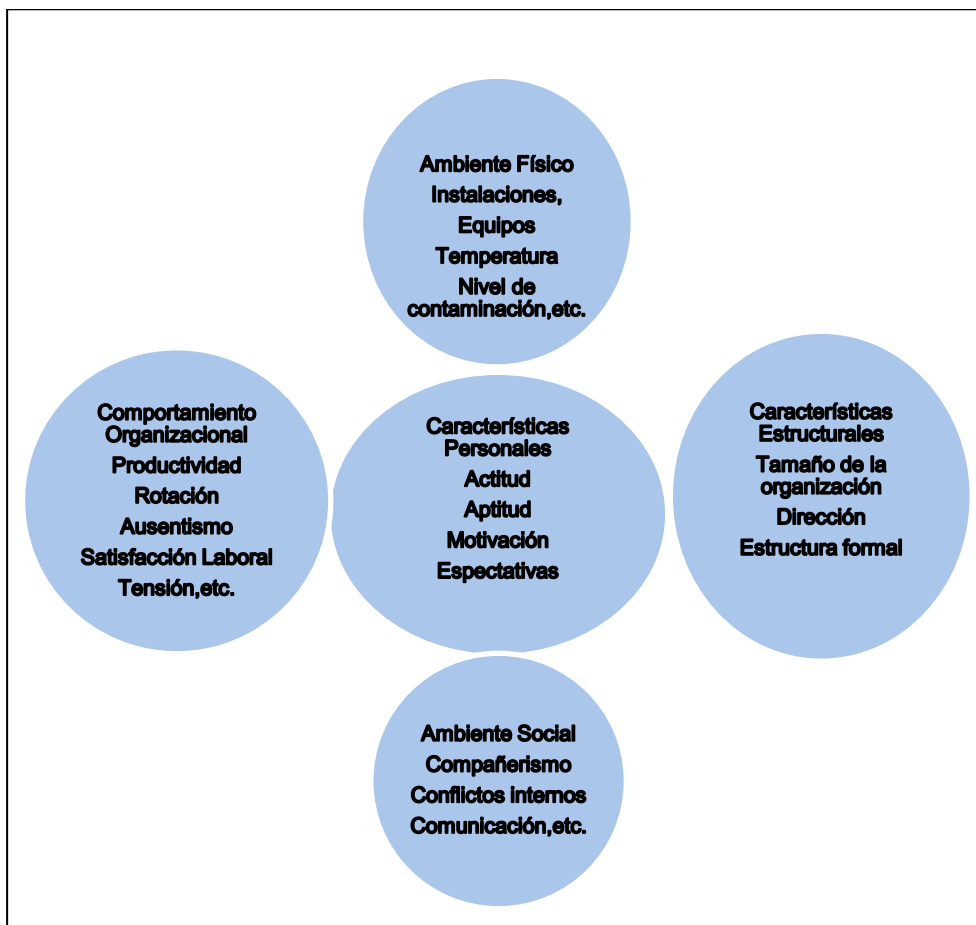


Figura 2. Componentes del Clima Organizacional

Fuente: Clima organizacional y su importancia dentro del sistema de gestión de calidad

No obstante, al describir el clima organizacional se debe identificar cuáles son las dimensiones y los niveles de análisis para definir los objetivos empresariales con la finalidad de lograr un adecuado desempeño, el mismo que se ve reflejado en la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos. De esta manera inmediatamente, el clima organizacional se ve afectado por cuatro dimensiones que condicionan a los agentes de la organización, entre estos tenemos: la autonomía e independencia de los individuos, las exigencias que cada

proceso, la estructura organizacional que afecta a las responsabilidades sobre otros y hacia otros; las recompensas, motivadores, las relaciones de comunicación y estímulos (Pacheco, Larrotta, & Duque, 2012).

Para Calvo (2004) define al clima organizacional de acuerdo a tres variables importantes que el considera: percepciones y comportamientos, aspectos culturales de la organización y aspectos externos, unidos conforman el clima que “condiciona el día a día de los miembros de la empresa”. Así mismo según esta definición, el clima organización reside en la percepción de las diversas condiciones de la organización las cuales pueden afectar directa e indirectamente al individuo (Pacheco, Larrotta, & Duque, 2012).

Por lo tanto, reiterar la importancia de la medición del clima laboral nos admite determinar la eficacia, eficiencia y efectividad en los diferentes procesos empresariales principalmente en el recurso humano el mismo que se ve reflejado en la productividad.

4.3.1.4 La Evaluación del clima organizacional

Es de suma importancia indicar que, mediante la evaluación del clima organizacional, nos permite saber las diferentes situaciones las mismas que, nos deja saber qué factores son concluyentes y como afectan positiva o negativamente en la productividad de los trabajadores, de esta manera podemos emplear medidas correctivas las cuales serán de gran beneficio para ambas partes; dentro de estas tenemos las siguientes:

- Evaluar las fuentes de aprieto, e insatisfacción que desarrollan roles y situaciones negativas.
- Determinar las bases para la mediación y mejoramiento de la calidad de vida, así como de las relaciones laborales e interpersonales.
- Determinar una búsqueda de soluciones, las mismas que nos ayudaran a proveer situaciones de conflicto que afecten al ambiente de trabajo (Peña, 2018).

Según los autores García y Bedoya (1997) en una organización existen tres tipos de estrategias, las cuales nos sirven para medir el clima organizacional; así tenemos las siguientes: la primera es prestar atención el comportamiento y desarrollo de sus trabajadores; la segunda, es hacer entrevistas a los trabajadores; y la tercera y más utilizada, es elaborar una encuesta a todos los trabajadores mediante uno de los cuestionarios diseñados.

Según Brunet (1987) el instrumento de medida utilizado para la evaluación del clima organizacional, es el cuestionario. Este tipo de instrumento presenta al cuestionado, preguntas las cuales describen hechos particulares de la organización, sobre los cuales deben indicar hasta qué punto están de acuerdo o no con esta descripción.

Además, la calidad de un cuestionario reside principalmente en su capacidad para medir las dimensiones notables de la organización al tener en cuenta que los factores determinantes del clima organizacional pueden variar de una organización a otra, de acuerdo con sus propias particularidades (García, 2009).

4.1.3.5 Condiciones Ambientales del Trabajo.

Dentro de las condiciones de trabajo es importante señalar y destacar que estas condiciones son de gran asistencia, ya que actúan directamente en los escenarios de trabajo, además, es importante mencionar que existen diversas circunstancias físicas las mismas que envuelven al empleado mientras este desempeña sus actividades.

De esta manera podemos mencionar tres grupos de condiciones que afectan el desempeño de las actividades.

- Condiciones Ambientales: Tenemos Luminaria, temperatura, sonido
- Condiciones de tiempo: Se refiere a permanencia de la jornada laboral
- Condiciones Sociales: Relaciones, Estatus (Chiavenato I. , 2019).

La actividad laboral es aquella que se encuentra compuesta por un conjunto de variables y todas ellas forman las condiciones de trabajo en una organización. De esta manera las condiciones de trabajo definen al estado del ambiente de trabajo relacionado con la seguridad e higiene. Así mismo, en los últimos 20 años se han incorporado nuevos parámetros, como las políticas de riesgos laborales, es decir, normas y pautas que deben presidir una actividad para que ésta tenga las suficientes garantías de seguridad física para el trabajador, así como para su salud (Sellero, Cruz, & Sánchez, 2013).

Dentro de algunas variables el salario, la seguridad y la salud, entre otras condiciones influyen de manera importante en la manera de realizar un trabajo, además, el horario es una de ellas. Existen varias modalidades, pues la organización necesita cubrir un horario productivo y, paralelamente, mientras que los trabajadores tienen que compatibilizar su actividad y su tiempo libre. No obstante, la política de incentivos es otro aspecto de la totalidad de las condiciones laborales, y no se refiere exclusivamente a la remuneración, sino que toma en cuenta la promoción interna de los empleados.

La finalidad de las condiciones de trabajo finalmente es proteger a los empleados, además sirven como factor de control, ya que la administración las utiliza como estándares contra los cuales aplicar sanciones u otorgar beneficios, con el objetivo de asegurar un nivel razonable de conformidad (Sellero, Cruz, & Sánchez, 2013).

4.1.3.6 El Ambiente en el lugar de trabajo.

El ambiente laboral es de suma importancia, ya que es aquel que implica la relación entre los compañeros de trabajo y aquel que busca fomentar una cultura organizacional y cooperativa en una empresa. Así mismo la sociedad se compone de diversos elementos para poder funcionar, no obstante, representan a un determinado grupo de personas. Consecuentemente una de las particularidades es el ambiente laboral, el cual describe cómo se desenvuelve el comportamiento entre los individuos que forman parte de una organización. Dentro de ellos tenemos dos tipos de ambientes laborales:

1. **Autoritario.** Aquel que permite establecer órdenes claras y niveles estratégicos precisos para que los trabajadores sean eficientes
2. **Paternalista.** Consiste principalmente en la confianza de una organización, es decir, de decisión y libertad para los trabajadores

En los últimos tiempos el clima organizacional ha adquirido una notable importancia ya que se lo considera parte esencial de la estrategia de una organización. Así mismo conocer el clima organizacional suministra retroalimentación sobre los diferentes procesos que establecen los comportamientos organizacionales y permite, además, introducir cambios planeados tanto en las actitudes y conductas de los sus integrantes.

Los diferentes individuos que laboran dentro de una empresa son generadores de cambio; ya que cada uno tiene una influencia desde su lenguaje, su forma de actuar y su responsabilidad frente a cualquier adversidad o problema. Las autoridades, el ambiente, la educación recibida, los traumas, así como las rutinas cotidianas han formado su visión de la realidad de un modo característico (Vidrio et al., 2022).

De esta manera al conocer que los distintos empleados y colaboradores de la una organización, son un grupo muy significativo dentro de una empresa, es transcendental manifestar que su salud, seguridad, y bienestar, son componentes muy importantes que se debe cuidar en el ambiente laboral, A esto debemos manifestar que en este momento los escenarios laborales se desarrollan en aspectos básicos como conservar segura y limpia el área de trabajo (Evans & Lindsay, 2020).

Por lo tanto, fortalecer el clima laboral en las empresas resulta muy importante y clave para que los procesos funcionen correctamente, así como para que las variables de productividad consigan resultados positivos que ayuden al crecimiento individual y colectivo. No obstante, no resaltar los factores del clima laboral puede traer consigo consecuencias que afectan a la operación de los procesos. La insatisfacción puede manifestarse de muchas formas. Su expresión más sobresaliente es la rotación del recurso humano, que tiene relación con el flujo constante de personal, que finalmente se expresa en el deseo de cambiar de trabajo. De esta forma, la alta rotación de personal crea pérdidas económicas sorteando una continuidad en el desenvolvimiento de los procesos organizacionales (Prada, Acosta, & Ocampo, 2020).

4.1.3.7 La Gestión del clima organizacional con la satisfacción laboral.

En la actualidad debemos manifestar que nos desenvolvemos en una sociedad del conocimiento la cual se encuentra caracterizada por un entorno competitivo, dinámico y complejo que constantemente cambia y se adapta; el conocimiento y la innovación constituyen los recursos dominantes de la economía y se enfocan fundamentalmente en los recursos

intangibles. Los cuales son primordiales para la existencia de una firma a largo plazo (Vaca & Nieves, 2015).

De esta forma, el concepto de satisfacción laboral toma una importante relevancia, ya que el recurso humano constituye la clave principal para que las empresas obtengan resultados positivos y alcancen sus objetivos organizacionales. No obstante, la satisfacción del trabajador siempre se refleja en la percepción ya sea negativa o positiva hacia la organización, de acuerdo al nivel de compromiso y a la productividad que esta tenga en la misma.

Cabe mencionar que el ser humano es un activo social complejo, ya el mismo aporta valor a las diferentes operaciones en las organizaciones y con ello representa uno de los recursos intangibles que se estima valioso. Asimismo, cabe mencionar que es un factor de ventaja competitiva, cuando la gerencia administra su potencial mediante prácticas de gestión efectivas de alto desempeño para el talento humano. Ya que permiten un continuo intercambio de ganancias entre organizaciones y trabajadores (Pedraza, 2020).

Una de las causas que influye sobre la satisfacción laboral constituye el clima organizacional, siendo estas un conjunto de propiedades medibles del ambiente de trabajo las mismas que son percibidos por las personas que trabajan en ella e influyen su motivación y comportamiento. Estas variables se relacionan con el bienestar de las personas en su trabajo, su calidad de vida laboral y, en consecuencia, afectan su desempeño (Vaca & Nieves, 2015).

Por lo tanto, el interés por entender el ambiente de trabajo ha cobrado en los últimos tiempos enorme relevancia, principalmente por el impacto positivo que genera en la productividad, siendo este mediante el mejoramiento continuo de las condiciones de trabajo, pues su conocimiento sitúa los procesos que establecen los comportamientos organizacionales.

Es importante mencionar que, a pesar de tener dos conceptualizaciones diferentes entre clima organizacional y satisfacción laboral, estos se relacionan estrechamente entre sí; mientras el primero hace referencia a información relacionada a atributos institucionales, el segundo se enfoca en las actitudes y percepciones que tienen los individuos hacia su trabajo (Vaca & Nieves, 2015).

El desarrollo de un clima laboral negativo establece un obstáculo para la consecución de los objetivos institucionales, es un indicador fundamental para entender los problemas y necesidades de los equipos de trabajo de la organización. Por el contrario, se menciona que un clima laboral agradable favorece los distintos logros, desarrollo y el éxito en la gestión empresarial: en los últimos tiempos se ha visto como la inteligencia emocional, la consecución en los planes y programas, la confianza, el apoyo organizacional, la manera de resolver varias problemáticas, se han ido convirtiendo en cuestiones que facilitan el cumplimiento de

estrategias y objetivos que impactan en el crecimiento humano y organizacional (Rosiles et al., 2020).

No obstante, a esto, un sinnúmero de investigaciones y contextos sobre clima organizacional manifiestan que sus dimensiones se relacionan con el estado emocional de los empleados y el compromiso con su organización. Por lo tanto, de acuerdo a fundamentos de literatura se ultima que existe una asociación positiva entre el clima laboral y las satisfacciones de los empleados.

4.1.3.8 Tipos de Clima Organizacional.

Dentro del clima organizacional se determina que intervienen diversos tipos, los cuales mencionaremos a continuación:

1. Clima tipo explotador.

En este tipo de clima mencionaremos que los diferentes colaboradores de la empresa u organización, ejecutan las diferentes actividades con miedo y muchos de ellos bajo amenazas, además debemos manifestar que aquí no existe ningún tipo de comunicación, por lo que los trabajadores terminan trabajando bajo órdenes (Osorio & Riveros, 2017).

2. Clima tipo Autoritario.

En este tipo de clima debemos decir que el gerente presta toda la atención a sus trabajadores y colaboradores, es más toma en cuenta muchas de las sugerencias que hacen ellos dentro de la organización y aunque muchas de las decisiones finales se toman desde gerencia, presta atención a sus colaboradores (Osorio & Riveros, 2017).

3. Clima tipo participativo

En este tipo de clima podemos ver que existe una gran confianza entre los trabajadores, ya que se evidencia que la comunicación entre subordinados y empleados es buena al ser descendente (Osorio & Riveros, 2017).

4. Clima tipo Participativo

Debemos manifestar que en este tipo de clima las decisiones están enfocadas en varias direcciones de la empresa, siendo la confianza muy importante y de esta manera motivando a sus empleados (Osorio & Riveros, 2017).

Para el autor Silva (1996), las primeras tipológicas surgen junto a las investigaciones de clima laboral de Lewin, Lippitt y White (1939); afines a los estilos de dirección: clima democrático, clima autocrático y clima laissez faire. Sin embargo, tenemos otras tipologías de clima laboral:

1. Gibb (1961), relacionada con la comunicación en los grupos: clima de apoyo y clima defensivo
2. Litwin y Stringer (1968), relacionada con los estilos de liderazgo: clima de afiliación, clima de poder y clima de logro

3. Sinclair (1970), relacionada con el clima de las escuelas: clima práctico, clima comunitario, clima de consciencia y conocimiento, clima de propiedad y clima de erudición
4. Hellriegel y Slocum (1974), relacionada con la satisfacción y la insatisfacción de los sujetos: clima ideal, clima de injusticia, clima de apatía y clima explosivo
5. Willover y Licata (1975), relacionada con los elementos ambientales de la escuela: clima robusto y clima no robusto
6. Johnston (1976), relacionada con el progreso continuado y la necesidad de introducir empleados: clima orgánico adaptativo y clima burocrático
7. Wynne (1980, 1981), relacionada con estudios cualitativos en escuelas: clima coherente y clima no coherente, y
8. Witte y de Cock (1986), relacionada con el control y el dinamismo organizacional: poco control, poco dinamismo; poco control, mucho dinamismo; y mucho control, poco dinamismo (Patrón Cortés, 2010).

Cabe destacar que, entre todas estas tipologías, la más distinguida y sobre la que existe un mayor número de investigaciones tanto en Estados Unidos como en Latinoamérica es la de Halpin y Croft (1963).

4.1.4 Satisfacción laboral

Según el autor Locke (1969), la satisfacción laboral se define como un estado emocional positivo, resultado de la evaluación del trabajo de la persona o de la experiencia laboral en comparación con lo que espera o quiere de su trabajo. No obstante, la insatisfacción laboral es un estado emocional no placentero al considerar el trabajo como una dificultad para satisfacer sus laborales organizacionales. Así mismo la satisfacción laboral es una mezcla de circunstancias psicológicas, fisiológicas y ambientales que permiten al individuo sentirse agradecido con su trabajo. Estos factores poseen aspectos comunicacionales, reconocimiento al empleado, emociones, genética, personalidad y finalmente incluyen la vida personal del individuo, la familia y la comunidad (Grijalva et al., 2017).

Dentro del origen del análisis de la satisfacción en el trabajo, como variable notoria en el estudio de los recursos humanos y de la conducta organizacional, se debe a Hoppock (1935) en su libro "Job Satisfaction", ocupando así un lugar relevante en las investigaciones. Este aporte de suma importancia intentó manifestar la importancia de la satisfacción en el trabajo y su efecto positivo sobre la productividad del recurso humano (Sellero, Cruz, & Sánchez, 2013).

Es así que, en Ecuador, la investigación sobre la satisfacción laboral no ha sido generosamente abordado. Los estudios que se destacan tienen un enfoque administrativo y/o psicológico y las investigaciones actuales se han direccionado a empresas privadas. Sin

embargo, no se ha abordado la satisfacción con el trabajo de manera general en la población ecuatoriana (Grijalva et al., 2017).

De esta forma el clima organizacional y la satisfacción laboral son aspectos intangibles de interés en la gestión del capital humano.

De acuerdo con el autor Judge (2017) la satisfacción laboral constituye uno de los aspectos del comportamiento organizacional más estudiados del siglo XX, y una de las principales razones por la que manifiesta esto se debe a razones notables para interesarse por esta variable, es comprender diferentes variables relacionadas con la eficiencia de la organización, como el compromiso organizacional, la rotación, el ausentismo y el desempeño (Vega, Ortiz, & Fuentealba, 2021).

De aquí que la satisfacción laboral es muy importante ya que se caracteriza por ser un cúmulo de emociones y actitudes de los trabajadores, los mismos que conservan relación con el logro de metas y resultados en las organizaciones. Además, la satisfacción laboral no solo establece una variable de interés para al campo académico y gerencial, sino que simboliza una de las variables del comportamiento organizacional con mayor estudio en el siglo XX (Pedraza, 2020).

Así entonces la satisfacción laboral enuncia el estado de bienestar de los empleados con su trabajo; lo cual involucra el conjunto de emociones experimentadas por estos sobre el cargo que desempeñan (satisfacción intrínseca), así como los aspectos generales y contextuales de la organización (satisfacción extrínseca).

Según Cantón y Téllez (2016), manifiesta que no existe una definición puntual única acerca de satisfacción laboral. Ya que de acuerdo a varios investigadores estos refieren a un conjunto de emociones generadas en los empleados, producto de situaciones, vivenciales individuales y organizacionales que experimentan, produciendo satisfacciones gratas o negativas de su ambiente laboral (Pedraza, 2020).

Por lo tanto, las organizaciones deberían hacerles saber a sus colaboradores que son valiosos promoviendo una cultura organizacional de equidad y justicia como estrategia de bienestar colectivo.

Según algunas investigaciones y de acuerdo a varios autores la satisfacción laboral es aquella que se relaciona con el bienestar del empleado, la rotación laboral, el ausentismo, el compromiso organizacional, la desmotivación y otras emociones y conductas propias de los trabajadores. Además, manifestamos que las características y el flujo de trabajo, el equilibrio entre el trabajo y la familia, conllevan a trabajadores más felices y comprometidos con sus organizaciones, lo que es bueno ya que se asocia con un mayor rendimiento de la organización y de la creatividad laboral (Pedraza. , 2020).

Por lo tanto, dentro del análisis del grado de satisfacción en el trabajo, y partiendo desde distintos enfoques y modelos de factores incidentes, implica centrar la atención en las

características del individuo, las circunstancias del entorno de trabajo, o la combinación de ambas.

Tabla 1. Definición de estado emocional

Definición	Autor
<ul style="list-style-type: none"> Estado emocional positivo, resultado de la evaluación y apreciación de los trabajadores de situaciones que experimentan en sus labores. 	Chiang y Ojeda (2013), Locke (1976), Serrano et al. (2015).
<ul style="list-style-type: none"> Conjunto de emociones, como resultado de los juicios de evaluación emitidos sobre las experiencias vividas del ambiente laboral. 	Acosta y Venegas (2010), Chiang, Salazar, Martin y Núñez (2011), Davis y Newstrom (2007)
<ul style="list-style-type: none"> Valoración apreciativa, que percibe el trabajador como resultado de sus expectativas y deseos que espera cumplir y los beneficios que realmente obtiene (salario, ascenso, autonomía). 	García-Pozo, Moro-Tejedor y Medina-Torres (2010), Gil-Flores (2017), Rice et al. (1991)
<ul style="list-style-type: none"> Percepción del empleado sobre sus funciones y ambiente laboral, que se desarrolla a partir de su juicio de evaluación, sobre las situaciones que experimenta en la organización. 	Chiang, Salazar y Núñez (2007), Chiang et al. (2008), Sundstrom & Sundstrom (1986).
<ul style="list-style-type: none"> Sentimientos positivos o negativos del empleado hacia su trabajo, que son producto de la experimentación paulatina que el empleado valora del mismo. 	Schermerhorn, Hunt y Osborn (1987).
<ul style="list-style-type: none"> Emoción que se produce en el empleado, al comparar los beneficios realmente obtenidos respecto a sus expectativas y generadas por la contribución que la persona estima a su organización. 	Cantón y Téllez (2016), Oshagbemi (1999)

Fuente: El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas.

De tal manera entonces la satisfacción en el trabajo constituye uno de los temas más importantes en la psicología laboral y en las organizaciones. Ya que existe el interés por entender la satisfacción o insatisfacción del empleado en su entorno de trabajo, lo cual conlleva al éxito o fracaso de las empresas.

Para el autor Weinert (1987), reitera de manera general en las organizaciones la importancia de aspectos psicológicos tales como: reacciones afectivas y cognitivas porque estas son la principal causa de generar niveles de satisfacción e insatisfacción laboral (Heredia, 2017).

Además, dentro de la satisfacción en el trabajo se diferencia de la motivación porque mientras la primera se concentra en los sentimientos afectivos frente al trabajo y a las consecuencias que se derivan de él, el segundo se refiere a disposiciones de conducta, es decir, a la clase y selección de conducta, así como la fuerza e intensidad laboral.

Los autores Robbins (1996) y Weinert (1987), concuerdan al especificar la satisfacción laboral; definiéndola “como la actitud general de un individuo hacia su trabajo. Un individuo con un alto nivel de satisfacción en el puesto tiene actitudes positivas hacia el mismo; una persona que está insatisfecha con su puesto tiene actitudes negativas hacia él” (Heredia, 2017).

Robbins (1996), asimismo señala que:

Dentro de los factores más importantes que conducen a la satisfacción en el puesto tenemos: un trabajo desafiante desde el punto de vista mental, recompensas equitativas, condiciones de trabajo que constituyen un respaldo, colegas que apoyen y el ajuste personalidad – puesto. Mientras que el efecto de la satisfacción en el desempeño del empleado implica y comporta, satisfacción y productividad, satisfacción y ausentismo, y satisfacción y rotación (Heredia, 2017).

Para el autor Gonzales (2006), la satisfacción laboral se define como un sinnúmero de actitudes que tiene un sujeto hacia la tarea asignada dentro de la organización. En tal forma dichas actitudes se encontrarán definidas por las características del puesto de trabajo y por cómo es la labor del individuo en la organización. Por lo tanto, la satisfacción laboral se encontrará directamente relacionada con el clima organizativo; aquellos elementos que existen en el entorno laboral y a través de los cuales el sujeto puede percibir claramente la realidad organizacional en la que está inmerso (Heredia, 2017).

La satisfacción laboral mejora la productividad global de la organización y reduce el agotamiento laboral. Así, el estudio del clima laboral debe ser una operación necesaria para identificar qué factores deben ser tratados con el fin de mejorarlos e incidir positivamente en el clima de trabajo de la organización (Serrano. & Cruz, 2008).

Cabe destacar que la satisfacción laboral está directamente relacionada al clima organizacional de la empresa y el desempeño laboral.

4.1.4.1 Enfoques para el estudio de la satisfacción laboral.

Cabe mencionar que a inicios del siglo XX surge el interés por parte de la comunidad científica, para investigar y poner mayor énfasis en saber cuáles podrían ser los principales determinantes de la satisfacción laboral, recalcando entre ellos la característica de la situación o enfoque situacional, y las características del individuo o también llamado enfoque disposicional (Cols & Dabos, 2018).

Entre los enfoques tenemos:

1. **El enfoque situacional.** Se define al enfoque del trabajo, este se originó durante los primeros años posteriores a la Segunda Guerra Mundial. Así mismo debemos mencionar que este enfoque se basa en que las organizaciones constituyen situaciones fuertes que, como tales, ejercen una influencia poderosa sobre las actitudes y el bienestar de los empleados, principalmente sobre su satisfacción laboral (Cols & Dabos, 2018).

En la mayoría de los estudios que se han basado en el tradicional modelo de Hackman y Oldham (1976), autores que proponen las denominadas cinco dimensiones intrínsecas del trabajo, siendo éstas: (i) la variedad de habilidades, la misma que constituye el grado en que el trabajo exige al empleado la utilización habilidades y talentos diversos); (ii) la identidad de

la tarea, refiriéndose principalmente al grado en que el trabajo le permite al sujeto el desarrollo de una actividad completa, desde el comienzo al final y con un resultado visible; (iii) la significatividad de la tarea, la cual involucra que su desempeño tenga un impacto revelador en la vida y/o el trabajo del empleado ; (iv) la autonomía, entendida principalmente como el grado en que el trabajo le provee al sujeto de significativa libertad, independencia y discrecionalidad tanto en los aspectos relativos al diseño como a la ejecución; y (v) la retroalimentación de la tarea, que se refiere al grado en que la ejecución de la tarea le provee al individuo información que le permita autoevaluar su desempeño.

2. **El enfoque disposicional.** – Este enfoque a mediados de la década de los ochenta, gran parte del interés científico se orientó principalmente a la investigación de la incidencia de la personalidad sobre la satisfacción laboral. Este enfoque reside en que los sujetos poseen estados mentales inobservables, llamados disposiciones, de elevada estabilidad a través del tiempo, con fuertes bases genéticas y neuropsicológicas, que predisponen sus actitudes y comportamientos en diversidad de contextos organizacionales (Cols & Dabos, 2018).

De acuerdo a varios autores, los individuos más preparados tienden a interpretar de manera más objetiva y positiva los eventos que acontecen en sus vidas y a reaccionar de manera positiva ante aquellos. En este sentido, las tendencias disposicionales de los individuos condicionan la manera en la que éstos perciben las características de su trabajo, así como cuán favorables les resultan dichos atributos en la organización.

4.1.4.2 Dimensiones de satisfacción laboral.

La importancia dentro de la satisfacción laboral radica en que se relaciona directamente con la experiencia de la persona dentro de una organización. Siendo de esta manera en que esta experiencia se transforma en la percepción del trabajador, y esta última culmina en un componente emocional. Todo ello converge en la manera de actuar del individuo. Habría que cuestionarse hacia qué va dirigida dicha experiencia, tal percepción y esa carga emotiva. Se ha revisado la relación individuo-entorno. Por parte del individuo se encuentra la experiencia, y por parte del entorno otra serie de variables (Castro, Padilla, & Montoya, 2009).

Para el autor Caballero Rodríguez, K. (2002), define a la satisfacción en el trabajo como la propensión que proyectan los empleados hacia sus funciones laborables en la organización. Además, identifica seis factores importantes claves del ambiente, los mismos que afectan a este, entre estos tenemos: el estilo de dirección, las políticas y procedimientos, la satisfacción de los grupos de trabajo, la afiliación de los grupos de trabajo, las condiciones laborales y el margen de beneficios (Heredia, 2017).

No obstante, aunque existen varias dimensiones que se asocian con la satisfacción laboral, tenemos cinco fundamentales:

- Paga. - El monto recibido y la sensación de equidad de esa paga
- Trabajo. - El grado en el que las tareas se suponen interesantes y representan oportunidades de aprendizaje y aceptación de responsabilidades
- Oportunidad de ascenso. - La existencia de oportunidades para crecer y desarrollarse laboralmente
- Jefe. - La aptitud de los jefes para mostrar interés por los empleados
- Colaboradores. - El grado de compañerismo, competencia y apoyo entre los colaboradores (Heredia, 2017).

De acuerdo a la amplia gama de revisión literaria se han reconocido las dimensiones o variables que influyen directamente en la Satisfacción Laboral. Además, cada intelectual ha diseñado su propia herramienta con el fin de ajustarlo a su grupo objetivo de acuerdo a las características que éste posea (Inostroza & Cifuentes Martínez, 2016).

A continuación, tenemos las siguientes:

Tabla 2. Características de la satisfacción

Características de la Satisfacción Laboral	Autor	Año
Salario, promociones, reconocimiento, beneficios y condiciones de trabajo.	Locke	1976
Variedad, autonomía, identidad, significación y retroalimentación.	Hackman y Oldham	1980
Tareas encomendadas	Omoto y Snyder, Penner y Finkelstein, Vecina.	1995-1998-2001
Experiencia adquirida	Tschirhart, Mesch, Miller y Lee	2001
Aspectos organizacionales	Jamison	2003

Elaboración: Elaboración propia

Así mismo algunos autores discrepan referente en el número de factores que determinan la satisfacción laboral, sin embargo, en lo que si concuerdan es que estas variables son fundamentales para entender el entorno y su relación con el capital humano en las organizaciones.

4.1.4.3 Teorías de la satisfacción en el trabajo y de la motivación del trabajador.

Caballero (2002), en su estudio relacionado sobre la conducta generada por los individuos como resultado de la satisfacción en el trabajo, de las relaciones y del nivel motivacional. Señala las siguientes teorías de motivación:

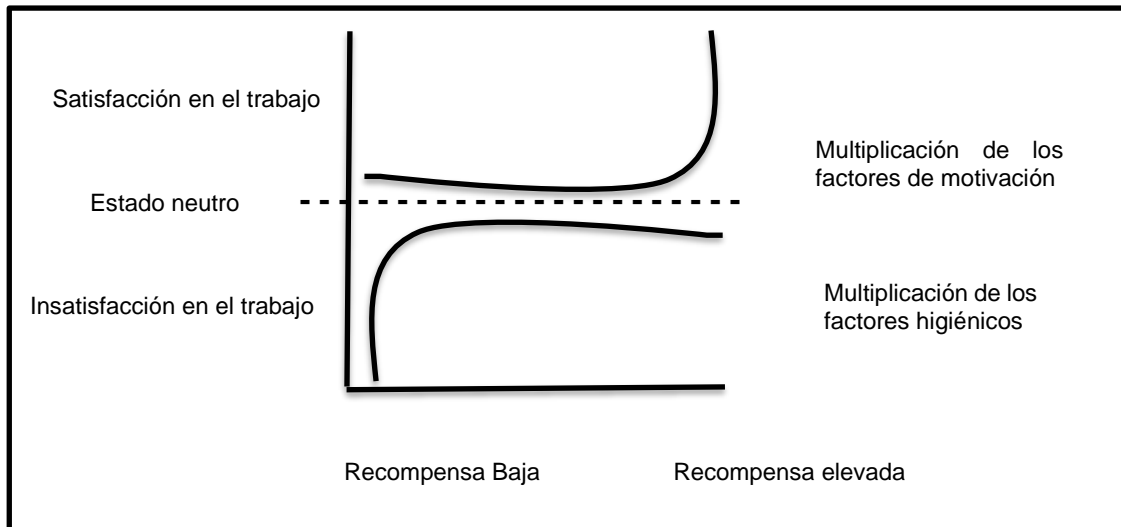


Figura 3. La influencia de los factores de la motivación sobre la satisfacción en el trabajo.
Fuente: (Caballero, 2002)

- Teoría de los dos factores de Herzberg (1959), dentro de este campo se establece que la satisfacción laboral y la insatisfacción en el trabajo, constituyen dos fenómenos completamente distintos y separados entre sí en la conducta profesional (Heredia, 2017).

El trabajador en su ámbito laboral posee dos grupos de necesidades: unas referidas principalmente al medio ambiente físico y psicológico del trabajo (necesidades higiénicas) y otras concernientes al trabajo (necesidades de motivación). El individuo sólo se encuentra satisfecho en el lugar de trabajo cuando están cubiertas sus necesidades de motivación. De no ser así, si no se cubren estas necesidades, no está satisfecho, pero tampoco está insatisfecho, es decir, se halla en un estado neutro (Caballero, 2002)

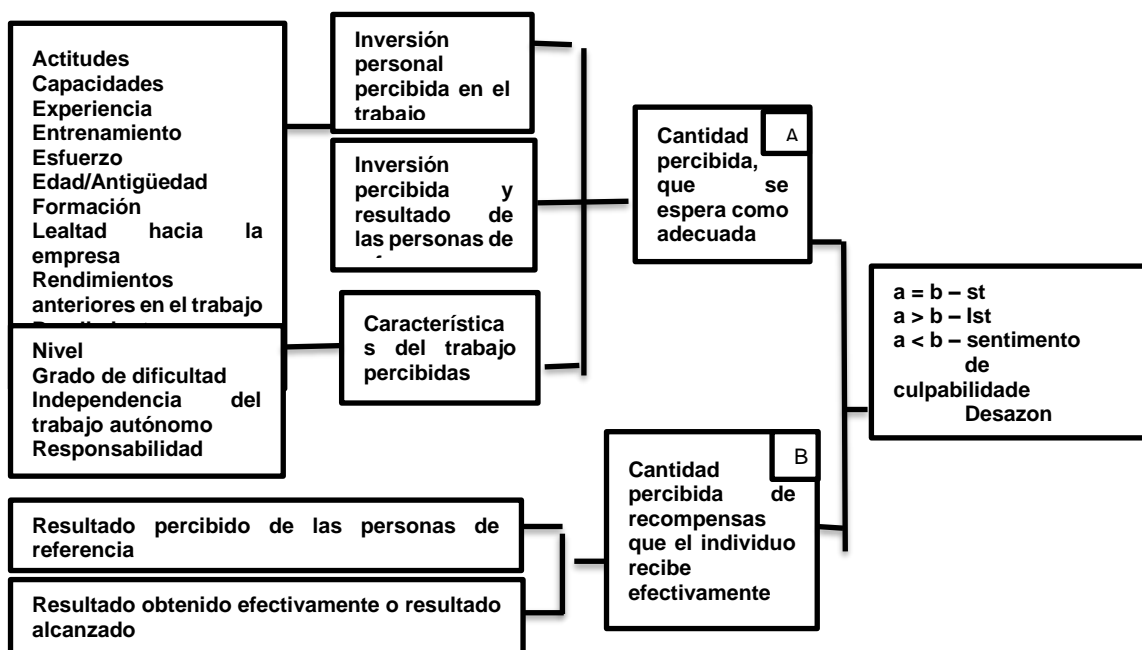


Figura 4. El modelo de las determinantes de la satisfacción en el trabajo de Lawler.
Fuente: El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza

- Teoría del modelo de las determinantes de la satisfacción en el trabajo propuesto por Lawler (1973), en este apartado señala y subraya la relación expectativas-recompensas, desde las distintas facetas y aspectos del trabajo en la organización (Heredia, 2017).

Se refiere al perfeccionamiento de la teoría de la motivación de Porter y Lawler (1968). Este autor en su investigación parte principalmente de la hipótesis de que la relación entre la expectativa y la realidad de la recompensa produce la satisfacción o la insatisfacción laboral. Por lo tanto, debemos mencionar que si la recompensa excede de la que se considera adecuada o si es equiparable, el trabajador alcanza el estado de satisfacción. Si esta relación se desarrolla en sentido inverso, se produce la insatisfacción (Caballero, 2002).

Partiendo del hecho de que es difícil percibir el comportamiento de las personas sin tener un mínimo conocimiento de lo que lo motiva. Manifestamos así de manera general, motivo es todo lo que impulsa a una persona a actuar de manera delimitada, por lo menos, a una tendencia concreta, a un comportamiento determinado. Tal impulso puede ser consecuencia de un estímulo externo (proveniente del ambiente) o generarse internamente por los procesos mentales del individuo. Por lo tanto, la motivación se relaciona con el sistema cognitivo de la persona (Chiavenato I. , 2019).

De acuerdo a lo anterior existen tres premisas que explican la conducta humana:

1. La conducta es producto de estímulos externos o internos. En tanto la herencia como el ambiente influyen decisivamente en el comportamiento de las personas.

2. La conducta es motivada, es decir, en toda conducta humana existe un propósito. - La conducta no es casual ni aleatoria, sino que siempre se orienta y dirige a un objetivo.

3. La conducta está orientada a objetivos. En todo comportamiento existe siempre un impulso, deseo, necesidad o tendencia, expresiones con que se designan los motivos de la conducta (Chiavenato I. , 2019).

Si las afirmaciones anteriores son certeras, la conducta no será espontánea ni estará exenta de propósito: siempre habrá un objetivo explícito o implícito que la explica. Por lo tanto, la motivación dependerá de la percepción del estímulo, de las necesidades adquiridas y de la cognición de cada individuo.

4.1.4.4 Factores de Satisfacción e Insatisfacción Laboral

Mientras que para Maslow se enfoca en su teoría de la motivación respecto a las necesidades humanas (perspectiva introvertida), Herzberg se fundamenta en el ambiente externo (perspectiva extravertida) como factor clave para determinar la motivación laboral (Chiavenato I. , 2019).

Por lo tanto, para Herzberg la motivación laboral depende de dos factores:

1. **Factores higiénicos:** Son todos aquellos que hacen referencia a las condiciones que rodean a la persona en su trabajo; comprenden de esta manera las condiciones físicas y ambientales del empleo, salario, beneficios sociales, políticas de la empresa, tipo de supervisión, clima de las relaciones entre dirección y empleados, reglamentos internos, oportunidades, entre otros.

Los factores higiénicos así entonces tienen una capacidad muy restringida para influir de manera eficaz en la conducta de los empleados. Si estos factores higiénicos son óptimos, únicamente evitan la insatisfacción, pues su influencia en la conducta no eleva la satisfacción de manera sustancial y duradera. Pero si son precarios provocan insatisfacción, razón por la que se les llama factores de insatisfacción.

2. **Factores motivacionales:** Son aquellos que constituye el contenido del puesto, es decir, las tareas y las obligaciones relacionadas con éste; los mismos que producen un efecto de satisfacción perenne y un aumento de la productividad muy superior a los niveles estándar.

Si los factores motivacionales son óptimos, elevan la satisfacción; si son precarios, la reducen. Por eso se les denomina factores de satisfacción.

De esta forma, la teoría de los factores afirma:

- La satisfacción en el puesto depende del contenido o de las actividades desafiantes y estimulantes que implica; éstos son los llamados factores motivacionales.

- La insatisfacción en el puesto constituye la función del ambiente, de la supervisión, de los colegas y del contexto del puesto; son los llamados factores higiénicos (Chiavenato I. , 2019).

Tabla 3. Factores motivacionales y factores higiénicos

FACTORES HIGIÉNICOS	FACTORES MOTIVADORES
Factores económicos: Sueldos, salarios, prestaciones	Tareas estimulantes: Posibilidad de manifestar la propia personalidad y desarrollarse plenamente
Condiciones físicas del trabajo: Iluminación y temperatura adecuadas, entorno físico seguro	Sentimiento de autorrealización: Certeza de contribuir en la realización de algo de valor
Seguridad: Privilegio de antigüedad, procedimientos sobre quejas, reglas de trabajo justas, políticas y procedimientos de la organización	Reconocimiento de una labor bien hecha: La confirmación de que se ha realizado un trabajo importante
Factores Sociales: Oportunidades para relacionarse con los demás compañeros	Logro o cumplimiento: La oportunidad de realizar cosas interesantes
Status: Títulos de los puestos, oficinas propias, privilegios	Mayor responsabilidad: El logro de nuevas tareas y labores que amplíen el puesto y brinden un mayor control del mismo
Control técnico	

Fuente: Estudio de la relación del clima laboral y la satisfacción de los trabajadores de la empresa Corpromedic S.A. Quito, Ecuador.

Elaboración: Silva Hernández Patricio, 2022.

4.1.4.5 El efecto que tienen los empleados insatisfechos y satisfechos en el lugar de trabajo

En determinadas condiciones cuando a los empleados les agrada su trabajo hay consecuencias positivas, y cuando les disgusta también. La estructura teórica acerca de los comportamientos de salida, voz, lealtad, negligencia resultan útiles para comprender las consecuencias de la insatisfacción.

Entre estos tenemos:

Salida. Se refiere al comportamiento dirigido hacia salir de la organización, en busca de un puesto nuevo o por renuncia.

Voz. Tratar en forma activa y constructiva de mejorar las condiciones, inclusive con sugerencias de mejora, análisis de los problemas con los superiores y alguna forma de actividad sindical.

Lealtad. Se refiere a la espera pasiva pero optimista de que las condiciones mejoren, inclusive hablando por la organización ante críticas del exterior y con la confianza de que la administración está “haciendo las cosas correctas”.

Negligencia. Son todas aquellas condiciones las cuales permiten que empeoren, inclusive con ausentismo o impuntualidad crónicos, poco esfuerzo y mayor tasa de errores (Robbins & Judge, 2009).

Los diferentes comportamientos de salida y negligencia agrupan nuestras variables de desempeño y productividad, ausentismo y rotación. No obstante, este modelo incluye la respuesta de los empleados en su voz y lealtad, considerados como comportamientos constructivos que permiten que los individuos toleren situaciones desagradables o reconforten las condiciones de trabajo satisfactorias (Robbins & Judge, 2009).

4.1.4.6 Condicionantes de la satisfacción laboral

El autor Zubiri (2013), señala que existe una fuerte relación entre la satisfacción laboral y los factores motivadores del trabajador. Tales factores constituyen: la organización y la gestión del cambio, la percepción de la dirección o la relación jerárquica. No obstante, factores como la edad, el sexo o la categoría profesional indican menor influencia sobre la satisfacción laboral (Heredia, 2017).

La conducta de un trabajador no es una consecuencia de los factores exclusivamente organizacionales, sino que depende en buena medida de las actividades, las interacciones, la motivación y otra serie de experiencias que cada miembro aporte a la empresa. Estos aspectos son clave para mejorar el clima laboral, y constituyen el soporte fundamental para alcanzar resultados. Por ello, establecer mecanismos de medidas periódicas de clima y las consiguientes acciones de mejora para corregir los procesos negativos debe ser una práctica obligada para cualquier equipo de gestión corporativa (Heredia, 2017; Heredia, 2017).

Continuamente, el autor Márquez (2010) en sus publicaciones coincide con Zubiri (2013), en la relación existente entre satisfacción laboral y los factores motivadores del trabajador. Cuyos factores determinantes constituyen:

- Las características intrínsecas de la actividad laboral.
- El sistema de recompensas equitativas
- Las condiciones favorables de trabajo
- El apoyo que brindan los colegas
- La compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo (Heredia, 2017).

4.1.4.7 Comportamiento Organizacional

Las teorías sobre comportamiento organizacional han estado evolucionando en el transcurso del tiempo y se han integrado en los procesos empresariales y de investigación, tales como: la Satisfacción Laboral, la motivación, la calidad de vida en las personas, el medio ambiente de trabajo, el compromiso organizacional y recientemente la teoría del bienestar laboral. Para Arrieta y Navarro (2008), la motivación es un proceso psicológico resultado de la interacción entre el individuo (necesidades, valores, intereses, metas, etc.) y el ambiente (condiciones de trabajo, retroalimentación, tipo de tarea, etc.). En el ámbito laboral, no solamente hace que los empleados tomen acción, sino que influye en la dirección, en la

intensidad y en la duración de un comportamiento, que de alguna forma afecta el clima organizacional (Gómez & Olivas Luján, 2016).

El comportamiento organizacional se define como el campo de estudio que investiga el efecto que los individuos, grupos y estructura tienen sobre las organizaciones, con el objetivo de aplicar dicho conocimiento para optimizar la efectividad en las organizaciones. Además, estudia a los tres determinantes del comportamiento en las organizaciones: individuos, grupos y estructura para hacer que las organizaciones trabajen con más eficacia (Robbins & Judge, 2009).

El comportamiento organizacional estudia lo que hacen las personas en una organización y cómo afecta su comportamiento al desempeño de la misma, es decir, estudia situaciones relacionadas con el empleo: cargos, trabajo, ausentismo, rotación de los empleados, productividad, desempeño humano y administración.

Según el autor Alles (2013), las empresas cumplen sus metas a través de la creación, comunicación y operación de un sistema de comportamiento organizacional. Aun cuando las organizaciones y sus directivos no sean conscientes de ello. La falta de comunicación de la visión, misión y valores corporativos es también una forma de comunicar. Asimismo, los propósitos de comportamiento organizacional residen en identificar y luego contribuir a manejar las principales variables humanas y organizacionales que afectan a los resultados que las organizaciones aspiran alcanzar (Heredia, 2017) .

El comportamiento organizacional se mide con tres indicadores básicos:

- Desempeño: Calidad y cantidad de productos y servicios que se comercializan y nivel de satisfacción de los clientes
- Satisfacción laboral de los empleados: Observable mediante los indicadores clásicos, tales como ausentismo, impuntualidad o rotación
- Crecimiento y desarrollo personal: Adquisición de nuevos conocimientos y competencias, es decir, cuidado de la empleabilidad de los colaboradores (Heredia, 2017).

Por lo tanto, para Amorós (2009), el comportamiento organizacional se encarga de investigar el impacto que se produce entre los individuos, los grupos y la estructura organizativa, con el fin de emplear la información para mejorar la eficacia en la organización y en la actividad laboral. El comportamiento organizacional desde el punto de partida se presenta con los empleados, la rotación de puestos, el rendimiento de los subordinados, la productividad y la gerencia (Santistevan, 2018).

El comportamiento organizacional indaga el efecto que los individuos, grupos y estructura poseen sobre el comportamiento dentro de las empresas, con el propósito de usar dicho conocimiento para mejorar la efectividad de las organizaciones (Robbins & Judge, 2009).

El comportamiento organizacional es una ciencia del comportamiento que se compone del aporte de cierto número de disciplinas, además del comportamiento. Entre estas tenemos: la psicología, la psicología social, la sociología y la antropología (Robbins & Judge, 2009). Actualmente entender el comportamiento es de suma importancia para los gerentes como también para la organización. Entre estas tenemos:

- Ser capaces de responder a la globalización
- Administrar la fuerza de trabajo
- Mejorar la calidad y productividad
- Mejorar el servicio al cliente
- Mejorar las aptitudes para con las personas
- Estimular el cambio y la innovación
- Luchar contra lo temporal
- Trabajar en organizaciones en red
- Ayudar a los empleados a equilibrar los conflictos trabajo-vida
- Crear un ambiente de trabajo positivo
- Mejorar el comportamiento ético (Robbins & Judge, 2009).

El administrador de hoy necesita crear para sus empleados un clima saludable en cuanto a la ética, en el que trabajen en forma productiva y afronten la ambigüedad respecto de lo que constituyen comportamientos adecuados e inadecuados.

5. Metodología

El presente acápite se llevó a cabo tomando en cuenta los distintos métodos y técnicas, los cuales brinda la investigación científica, los mismos sirvieron para cumplir con los objetivos trazados propuestos en la investigación, de esta manera, se explica el procedimiento que se utilizó para recabar, ordenar y analizar los datos recolectados.

5.1 Área de estudio

El presente trabajo de investigación se lo realizó específicamente en la compañía privada Distribuidora Granda “DISTRIGRANDA CIA. LTDA”, se encuentra ubicada en la ciudad de Loja, en el sector centro - este de la urbe, en la Avenida Orillas del Zamora y Clodoveo Carrión, en el edificio propio de la empresa.

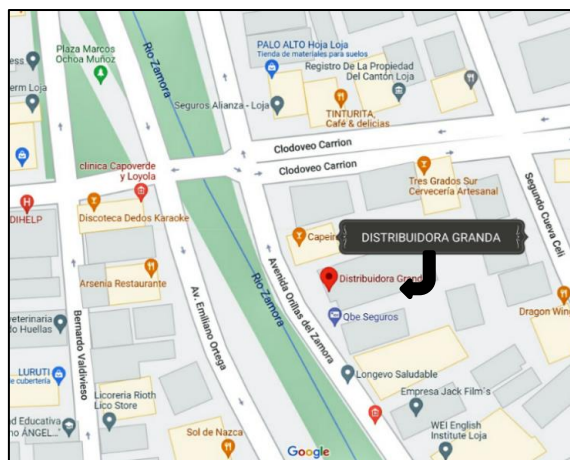
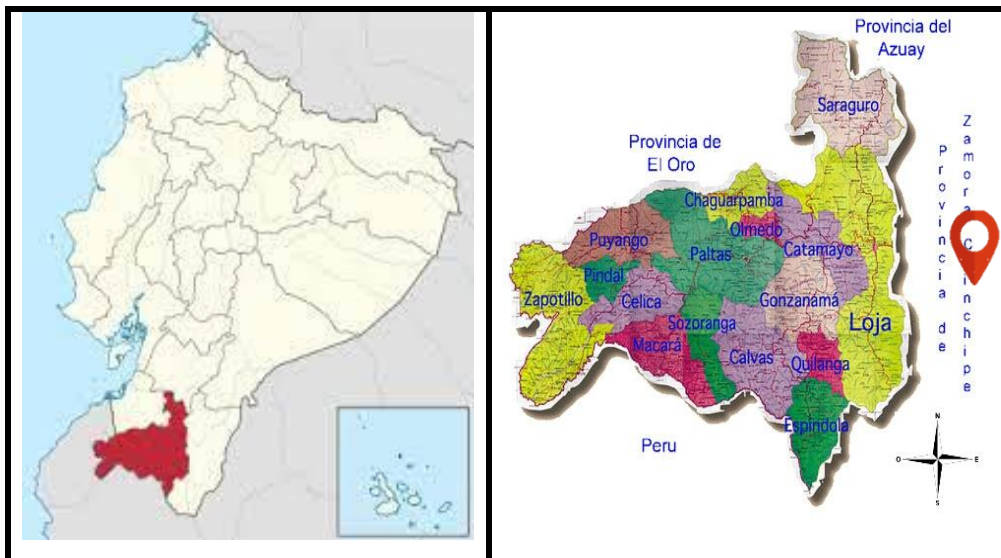


Figura 5. Ubicación Geográfica de Distrigranda Cia. Ltda
Fuente: Google 2023

Tipo de Investigación.

La presente investigación es de carácter descriptiva, por cuanto es muy útil para referir las características del fenómeno que se está estudiando; y en este caso es la adecuada para el tema que se planteó y se está investigando, con un enfoque cuantitativo-cualitativo, por cuanto se recogió y analizo datos no numéricos y numéricos que sirvieron para comprender conceptos, opiniones o experiencias, así como la información objetiva, misma que se generó a partir de un proceso deductivo en el que, a través de los resultados de las encuestas y el análisis estadístico inferencial, se pudo precisar la información.

Tipo de Diseño

El diseño de la investigación fue no experimental, debido a que no se manipulo las variables de estudio, tanto del clima laboral como las de satisfacción laboral.

Enfoque.

La presente investigación tuvo un enfoque cuantitativo y cualitativo, la misma que permitió recolectar datos mediante la aplicación de encuestas.

Métodos.

Método científico:

Garantizo la rigurosidad científica del presente estudio, en vista que, su metodología permitió sustentar el estado de las bases teóricas y el cumplimiento de los objetivos, llevados a cabo en los resultados, por lo tanto, estableció un camino a seguir, para cada componente de la investigación, desde la problematización hasta la presentación de las conclusiones.

Método deductivo:

Se utilizó para analizar de manera general la satisfacción laboral de los trabajadores, determinando su estabilidad psicológica y emocional, mediante el estudio particular de cada una de sus características.

Método inductivo:

Permitió conocer los factores específicos que influyen en el clima laboral y la satisfacción de los diferentes trabajadores de la empresa.

Método estadístico:

Se manejó para la medición del clima y la satisfacción laboral de los trabajadores, el cual facilito la tabulación de los datos obtenidos mediante la aplicación de la encuesta.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Observación directa

Se realizó por el tesista durante la estancia en la institución

Encuesta

Se aplicó la técnica de la encuesta estructurada, la misma, que facilitó la información necesaria para el desarrollo de la investigación, específicamente, en el componente de los resultados, es así que también el cuestionario es el instrumento que se utilizó en el estudio referido.

5.2 Procesamiento y análisis de datos

El presente estudio se basó con fundamento a las investigaciones de las autoras Norma Angélica Pedraza Melo y Ruiz Díaz Morales Daniela. El instrumento para la recolección de datos que se utilizó, fue un cuestionario, el cual fue diseñado con preguntas de opción múltiple, mediante la escala de Likert, con una puntuación de uno a cinco, siendo uno la escala más alta y cinco la escala más baja, a través de la base teórica y de campo, la población total de análisis estuvo conformada por 52 trabajadores entre hombres y mujeres, los cuales representaron el 100% del personal de la Distribuidora Granda CIA LTDA, de la ciudad de Loja, al ser la población pequeña, y ya que significativamente es finita, se llevó a cabo el estudio y la aplicación a todos los integrantes.

Para su desarrollo se empleó métodos cuantitativos y cualitativos, recopilando la información mediante la técnica de entrevista y la observación, aplicando un cuestionario, el mismo que fue diseñado con preguntas de opción múltiple, a través de la evaluación con la escala de Likert, así como la aplicación de técnicas estadísticas. Se realizó el debido análisis de los resultados que arrojaron las encuestas por medio de la herramienta estadística SPSS, en la elaboración del trabajo de investigación, se utilizó métodos y técnicas, los cuáles, permitieron el cumplimiento de los objetivos en el desarrollo, del estudio del clima laboral y la satisfacción de los trabajadores en la Distribuidora Granda CIA LTDA de la ciudad de Loja.

Así mismo, para el procesamiento de los datos, se utilizó el Software SPSS, en el que, se presentó los mencionados datos, esto se analizó mediante tablas, por tanto, en este acápite, se cumplió con los objetivos de la investigación, plasmados en el componente de los resultados. Además, para la recopilación de datos y de toda la información necesaria, fue preciso solicitar el permiso correspondiente por parte del gerente, el mismo que fue aprobado y que sirvió para poder aplicar los instrumentos de investigación necesarios, dentro de esta actividad se brindó ayuda y asesoría a los diferentes trabajadores para el desarrollo del mismo.

Tabla 4. Trabajadores de la Distribuidora Granda CIA. LTDA, de la ciudad de Loja.

CARGO	2022		Total, empleados
	Número de Integrantes Masculino	Número de Integrantes Femenino	
Gerente	1		1
Jefe de recursos humanos		1	1
Secretaria		1	1
Contadora		1	1
Auxiliar de contabilidad		1	1
Cajera		1	1
Facturadora		1	1
Supervisor	2		2
Recaudador		1	1
Jefe de Bodega	1		1
Bodeguero auxiliar	2		2
Empacador	11		11
Vendedor	16	2	18
Chofer	9		9
Guardia interno	1		1
	43	9	52
TOTAL	82.70 %	17.30 %	100%

Elaboración: Silva Hernández Patricio, 2022

5.3 Software de análisis de datos SPSS

Para el análisis de la investigación se usó el programa para análisis de datos SPSS, software de la empresa IBM, plataforma ON LINE (<https://www.ibm.com/es-es/spss>), que incluyen preparación avanzada de datos, estadísticas de descripción, regresión lineal, gráficos visuales y creación de informes.

5.5.1 Matriz de consistencia

Tabla 5. Estudio del Clima Laboral y la Satisfacción de los Trabajadores, En la Distribuidora Granda Cia Ltda, de la Ciudad de Loja - Periodo 2022

Problema		Objetivos		Variables, dimensiones e indicadores		Metodología
Problema General	¿Permite el clima laboral y la satisfacción de los trabajadores de la empresa Distrigranda CIA LTDA, un adecuado desempeño laboral?	Objetivo General	Desarrollar el estudio del clima laboral y la satisfacción de los trabajadores, en la Distribuidora Granda CIA LTDA, de la ciudad de Loja periodo 2022.	Variable independiente (X): Clima Laboral		Método de la investigación: Científico, Deductivo, Inductivo, Estadístico, Alcance de la investigación: Cuantitativo, Cualitativo Enfoque de la investigación: Mixto Tipo de diseño: Encuesta Unidad de Análisis: Distribuidora Granda CIA LTDA, de la ciudad de Loja Técnica:
				Dimensiones	Indicadores	
				X1: Realización Personal y supervisión	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo personal • Desarrollo Profesional • Apoyo para las tareas • Orientación para las tareas 	
	X2: Condiciones laborales	<ul style="list-style-type: none"> • Elementos materiales • Elementos Psicosociales • Elementos Económicos 				

Problema Específico 1	¿Cuáles son los factores que permiten mejorar el clima laboral y la satisfacción de los trabajadores en la empresa	Objetivo Específico 1	Identificar los factores que permiten mejorar el clima laboral y la satisfacción de los trabajadores en la empresa	X3: Involucramiento Laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso con la entidad • Identificación con la Entidad 	Encuesta Entrevista, observación Instrumento: Cuestionario
Problema Específico 2	¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores, para determinar su desempeño laboral en la obtención de objetivos empresariales	Objetivo Específico 2	Medir la satisfacción laboral de los trabajados, para determinar su desempeño laboral en la obtención de objetivos empresariales	X4		

				Variable dependiente (Y): Satisfacción Laboral	
				Dimensiones	Indicadores
¿Cuáles serían las alternativas que se requiere para que a través de un buen clima laboral exista una buena satisfacción de los trabajadores?		Proponer una actitud general positiva que ayude a que los trabajadores mediante el desarrollo de su actividad laboral logren el cumplimiento de sus expectativas		Y1: Satisfacción Intrínseca	<ul style="list-style-type: none"> • Independencia en el trabajo. • Variedad de tareas. • Oportunidad de tareas en el trabajo. • Reconocimiento por la labor realizada.
				Y2: Satisfacción extrínseca	<ul style="list-style-type: none"> • Compensación económica. • Entorno físico. • Seguridad en el puesto. • Calidad de relaciones interpersonales. • Capacitación y perfeccionamiento

6. Resultados

6.1 Reseña histórica de la empresa Distribuidora Granda “Distrigranda CIA.LTDA.” de la ciudad de Loja

La compañía Distribuidora Granda es una empresa de tipo comercial categorizada como PYME, ya que de acuerdo a sus características específicas se cataloga como mediana empresa. La empresa cuenta con una trayectoria de alrededor de treinta y cuatro (34) años en el mercado nacional y local:

Entre las importantes características de la empresa cabe resaltar las siguientes:



Figura 6. Logo De La Empresa Distribuidora Granda Cia. Ltda.
Fuente: Distribuidora Granda CIA LTDA, 2022

Tabla 6. Información general

RAZÓN SOCIAL:	Distribuidora Granda, Distrigranda Cía. Ltda.
RUC:	1191732169001
ACTIVIDAD PRINCIPAL:	Venta al por Mayor de Diversos Productos sin especialización
TIPO DE SOCIEDAD:	Compañía Limitada
CAPITAL SOCIAL:	\$ 1.500,00 (2019)
REPRESENTANTE LEGAL:	Estuardo Giovanni Granda Torres
NÚMERO DE SOCIOS:	Mónica Estefanía Granda Vaca (presidente) Estuardo Giovanni Granda Torres (Gerente General)
DETALLE ACCIONISTAS:	Estuardo Giovanni Granda Torres \$ 1.200,00 (80%) Mónica Estefanía Granda Vaca \$ 300,00 (20%)
NÚMERO DE EMPLEADOS:	52 empleados (2022)

Fuente: Superintendencia de compañías y seguros, 2022
Elaboración: Silva Hernández Patricio, 2022.

6.1.1 Base legal

La empresa Distrigranda Cía. Ltda., desarrolla sus actividades de acuerdo a las normas y leyes establecidas por las entidades de control pertinentes

Servicio de Rentas Internas

En base a la Ley de Régimen Tributario Interno, la empresa Distrigranda Cía. Ltda., obtuvo el RUC:

- **RUC:** 1191732169001
- **RAZÓN SOCIAL:** Distribuidora Granda, Distrigranda Cía. Ltda.
- **NOMBRE COMERCIAL:** Distrigranda Cía. Ltda.
- **CLASE DE CONTRIBUYENTE:** Compañía Limitada
- **REPRESENTANTE LEGAL:** Estuardo Geovanny Granda Torres
- **ACTIVIDAD ECONÓMICA:** Venta al por Mayor de otros productos diversos para el consumir.
- **CONTADOR:** Johanna Briceño
- **DOMICILIO:** Avenida Orillas del Zamora s/n y Clodoveo Carrión

Los compromisos que mantiene la empresa Distrigranda Cía. Ltda., con el Servicio de Rentas Internas son:

- Declaración mensual del IVA;
- Declaración mensual de la Retención en la Fuente; y
- Declaración anual del Impuesto a la Renta.
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social

La empresa Distrigranda Cía. Ltda., posee el compromiso de registrar a sus empleados y trabajadores a partir del primer día que estos inician sus labores, mediante el aviso de entrada, y cuando ya no constituyen parte de la organización y cesan sus funciones laborables, se lo realiza mediante el aviso de salida. De esta forma la compañía cumple con lo señalado de acuerdo a lo que exige el IESS:

- Pago mensual de planillas del empleado o trabajador;
- Pago del Décimo Tercer Sueldo;
- Pago del Décimo Cuarto Sueldo;
- Pago de los Fondos de Reserva; y
- Pago de Utilidades.

Ministerio de Trabajo

Tabla 7. Personal de la empresa

CARGO	2022		Total, empleados
	Número de Integrantes Masculino	Número de Integrantes Femenino	
Gerente	1		1
Jefe de recursos humanos		1	1
Secretaria		1	1
Contadora		1	1
Auxiliar de contabilidad		1	1
Cajera		1	1
Facturadora		1	1
Supervisor	2		2
Recaudador		1	1
Jefe de Bodega	1		1
Bodeguero auxiliar	2		2
Empacador	11		11
Vendedor	16	2	18
Chofer	9		9
Guardia interno	1		1
	43	9	52
TOTAL	83 %	17 %	100%

Fuente: Distribuidora Granda CIA. LTDA, 2022

Elaboración: Silva Hernández Patricio, 2022

En el instante que sea de contratar personal, la empresa Distrigranda Cía. Ltda., cumple con todas las normas que instaura el código de trabajo

- Legalización de Contratos de Trabajo;
- Legalización de Actas de Finiquito;
- Legalización de pagos del Décimo Tercer Sueldo;
- Legalización de pagos del Décimo Cuarto Sueldo; y
- Legalización del pago de Utilidades.

Municipio de Loja

La empresa Distrigranda Cía. Ltda., cumple con los requisitos que exige el Municipio de Loja:

- Permiso de Funcionamiento;

- Patente Municipal;
- Permiso de Funcionamiento Ambiental; y
- Permiso del Cuerpo de Bomberos.

6.2 Direccionamiento estratégico

El direccionamiento estratégico constituye un procedimiento el mismo que sirve de guía a la empresa para la toma correcta y apropiada toma de las decisiones, permitiendo alcanzar los objetivos y metas establecidas.

6.2.1 Misión

La misión de la empresa Distrigranda Cía. Ltda., afirma; “Somos una empresa orientada a ofrecer la mejor calidad y variedad en productos, tanto nacionales como importados, de consumo masivo, brindando a nuestros clientes las mejores opciones de compra para satisfacer sus necesidades y expectativas” (Distribuidora Granda CIA LTDA,2022)

6.2.2 Visión

La visión de la empresa Distrigranda Cía. Ltda., afirma; “Convertirnos en una empresa líder en el Sur del Ecuador, en cuanto a la comercialización de productos de consumo masivo, brindando calidad y buen servicio para lograr la satisfacción total de nuestros clientes” (Distribuidora Granda CIA LTDA,2022)

6.3 Valores corporativos

Los valores de la empresa Distrigranda Cía. Ltda., de acuerdo a su planeación estratégica (2014-2017) constituyen: espíritu emprendedor, honestidad, trabajo en equipo, dirección con el ejemplo, respeto y servicio (Distribuidora Granda CIA LTDA,2022)

6.4 Estructura organizacional

6.4.1 Organigrama

La estructura organizacional de la empresa Distrigranda Cía. Ltda., se encuentra conformada por: accionistas, presidente, el gerente general como representante legal y principal accionista, una secretaria, seguridad, jefe de recursos humanos quien vigila y controla las actividades de; los supervisores, vendedores y recaudadores; de cajera; facturadora; jefe de contabilidad y auxiliar de contabilidad; jefe de bodega, choferes y empacadores. (Distribuidora Granda CIA LTDA,2022)

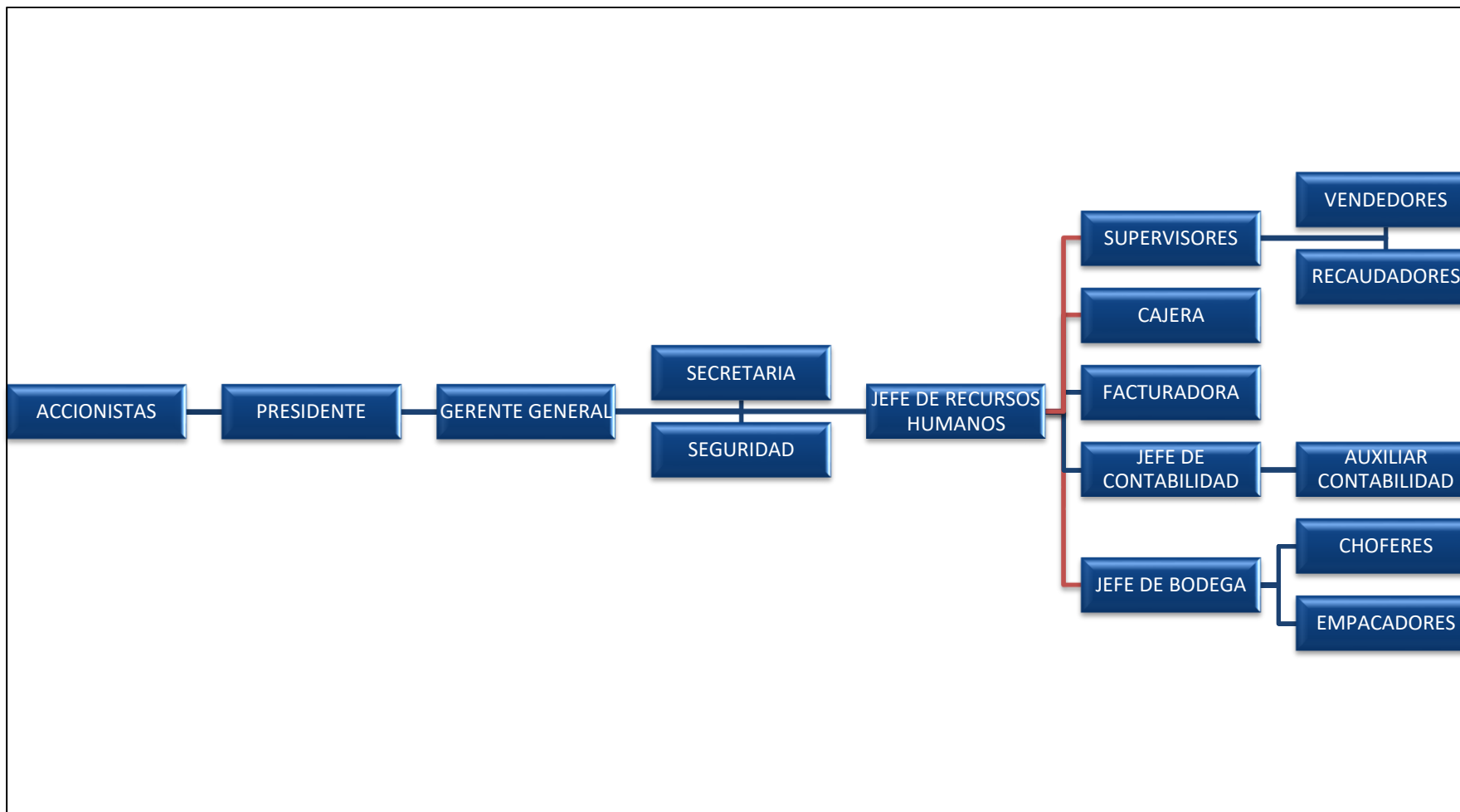


Figura 7. Organigrama Estructural

Fuente: Distribuidora Granda CIA. LTDA, 2022

6.4.2 Políticas de la empresa

Entre las políticas de la empresa Distrigranda Cía. Ltda., tenemos:

- Ofrecer un servicio de calidad en la entrega de productos hacia los clientes.
- Estar al tanto y poner en práctica los distintos reglamentos establecidos.
- Promover las ventas a través del canal de cobertura, de esta forma satisfaciendo y cubriendo las diversas necesidades y expectativas del cliente.
- Establecer las más importantes rutas de venta cubriendo la demanda existente e identificando potenciales clientes (Distribuidora Granda CIA LTDA,2022)

6.5 Objetivos estratégicos de la empresa

De acuerdo a la planeación estratégica de la empresa Distrigranda Cía. Ltda., el objetivo general y específico constituyen:

6.5.1 Objetivo general

Satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes a través de nuestros productos, y ofrecer un servicio de calidad al consumidor.

6.5.2 Objetivos específicos

- Ofrecer un servicio de calidad
- Satisfacer las necesidades del consumidor
- Crear fuentes de trabajo
- Generar rentabilidad

EL CLIMA LABORAL DE LA DISTRIBUIDORA GRANDA CIA LTDA, DE LA CIUDAD DE LOJA PERIODO 2022 Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL

En el presente acápite se aborda el clima laboral y su influencia en el desempeño del personal de la empresa en estudio, para lo cual, se analiza varios indicadores presentados a continuación.

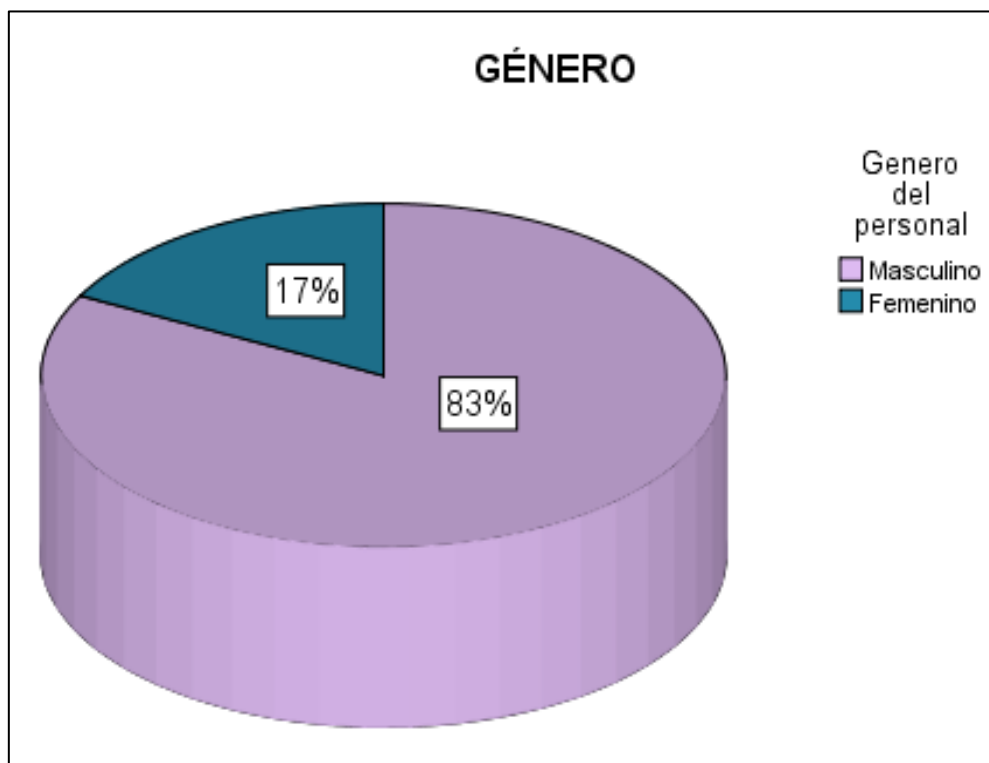


Figura 8. Clima laboral - Género
Elaboración: Silva Hernández Patricio, 2022

Interpretación:

De una población tomada de 52 individuos, que representan el 100 % del personal que labora en la distribuidora Granda CIA. LTDA de la ciudad de Loja, el 17% corresponden a mujeres es decir 9, mientras que el 83 % son varones es decir 43 individuos. Por lo tanto, existe un número mayor de personal masculino que labora en la Empresa. (Ver Figura N°8)

Tabla 8. Tabla de contingencia cargo en la empresa * condiciones físicas del puesto de trabajo

			Condiciones físicas del puesto de trabajo				Total
			Incomodo	Soportable	Confortable	Muy confortable	
Cargo en la empresa	Auxiliar contable	Recuento	1	0	0	0	1
		% del total	1.9%	0.0%	0,0%	0,0%	1,9%
	Auxiliar de bodega	Recuento	0	0	2	0	2
		% del total	0,0%	0,0%	3,8%	0,0%	3,8%
	Bodeguero	Recuento	1	0	0	0	1
		% del total	1.9%	0.0%	0,0%	0,0%	1,9%
	Cajera	Recuento	0	1	0	0	1
		% del total	0.0%	1.9%	0,0%	0,0%	1,9%
	Chofer	Recuento	2	0	7	0	9
		% del total	3.8%	0.0%	13,5%	0,0%	17,3%
	Contadora	Recuento	1	0	0	0	1
		% del total	1.9%	0.0%	0,0%	0,0%	1,9%
	Empacador	Recuento	6	0	5	0	11
		% del total	11.5%	0.0%	9,6%	0,0%	21,2%
	Facturadora	Recuento	0	0	0	1	1
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	1,9%	1,9%
	Gerente	Recuento	0	0	1	0	1
		% del total	0,0%	0,0%	1,9%	0,0%	1,9%
	Guardia	Recuento	1	0	0	0	1
		% del total	1.9%	0.0%	0,0%	0,0%	1,9%
	Jefe de RRHH	Recuento	0	0	1	0	1
		% del total	0,0%	0,0%	1,9%	0,0%	1,9%
	Recaudadora	Recuento	0	0	1	0	1
		% del total	0,0%	0,0%	1,9%	0,0%	1,9%
	Secretaria	Recuento	1	0	0	0	1
		% del total	1.9%	0.0%	0,0%	0,0%	1,9%
	Supervisor	Recuento	0	0	2	0	2
		% del total	0,0%	0,0%	3,8%	0,0%	3,8%
Vendedor	Recuento	2	0	11	3	16	
	% del total	3.8%	0.0%	21,2%	5,8%	30,8%	
Vendedora	Recuento	1	0	0	1	2	
	% del total	1.9%	0.0%	0,0%	1,9%	3,8%	
Total	% del total	30.8%	1.9%	57,7%	9,6%	100,0%	

Elaboración: Silva Hernández Patricio, 2022

Interpretación:

Se conoce que en la distribuidora Granda CIA. LTDA, el 57,7% del personal que labora en la empresa y que corresponde a 30 trabajadores, señalan que las condiciones físicas de su puesto de trabajo son confortables en su desempeño laboral. Mientras que el 30,8% que representa a 16, señala que tales condiciones son incómodas. No obstante, el 9,6% que representa a 5 manifiestan que dichas condiciones son muy confortables. Sin embargo, el 1,9% que representa a 1, menciona que las condiciones físicas de su puesto de trabajo, son soportables. (Ver Tabla N° 8)

Por lo tanto, debemos manifestar que un mayor número de empleados que representa el 57,7%, igual a 30 que laboran en la distribuidora granda CIA LTDA, dan a conocer que las condiciones físicas de su entorno generan un ambiente confortable en su desempeño laboral, manifestando que permiten un buen rendimiento y como consecuencia una buena productividad y cumplimiento a cabalidad de las metas y objetivos de la organización. Sin embargo, el 30.8% que corresponde a 16, manifiesta que las condiciones físicas de su puesto de trabajo son incómodas y les gustaría que mejore su distribución de espacios.

Tabla 9. Tabla de contingencia cargo en la empresa * fomento del trabajo en equipo

			Fomento del trabajo en equipo				Total
			A veces	Con cierta frecuencia	Casi siempre	Siempre	
Cargo en la empresa	Auxiliar contable	Recuento	1	0	0	0	1
		% del total	1,9%	0,0%	0,0%	0,0%	1,9%
	Auxiliar de bodega	Recuento	0	1	0	1	2
		% del total	0,0%	1,9%	0,0%	1,9%	3,8%
	Bodeguero	Recuento	0	0	1	0	1
		% del total	0,0%	0,0%	1,9%	0,0%	1,9%
	Cajera	Recuento	0	1	0	0	1
		% del total	0,0%	1,9%	0,0%	0,0%	1,9%
	Chofer	Recuento	0	2	4	3	9
		% del total	0,0%	3,8%	7,7%	5,8%	17,3%
	Contadora	Recuento	0	0	1	0	1
		% del total	0,0%	0,0%	1,9%	0,0%	1,9%
	Empacador	Recuento	1	5	3	2	11
		% del total	1,9%	9,6%	5,8%	3,8%	21,2%
	Facturadora	Recuento	0	0	0	1	1
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	1,9%	1,9%
	Gerente	Recuento	0	0	0	1	1
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	1,9%	1,9%
	Guardia	Recuento	0	0	1	0	1
		% del total	0,0%	0,0%	1,9%	0,0%	1,9%
	Jefe de RRHH	Recuento	0	0	1	0	1
		% del total	0,0%	0,0%	1,9%	0,0%	1,9%
	Recaudadora	Recuento	0	1	0	0	1
		% del total	0,0%	1,9%	0,0%	0,0%	1,9%
	Secretaria	Recuento	0	1	0	0	1
		% del total	0,0%	1,9%	0,0%	0,0%	1,9%
	Supervisor	Recuento	0	0	0	2	2
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	3,8%	3,8%
Vendedor	Recuento	1	4	4	7	16	
	% del total	1,9%	7,7%	7,7%	13,5%	30,8%	
Vendedora	Recuento	0	0	1	1	2	
	% del total	0,0%	0,0%	1,9%	1,9%	3,8%	
Total	Recuento	3	15	16	18	52	
	% del total	5,8%	28,8%	30,8%	34,6%	100,0%	

Elaboración: Silva Hernández Patricio, 2022

Interpretación:

De una población tomada de 52 trabajadores, que representan el 100 % del personal que labora en la distribuidora Granda CIA. LTDA, se conoce que el 34,6% que corresponde a 18 trabajadores, manifiestan que el fomento de trabajo en equipo se da siempre, en su desempeño laboral. Mientras que el 30,8% que representa a 16, señala que tales condiciones son casi siempre. No obstante, el 28,8% que representa a 15, manifiestan que dicho fomento de trabajo en equipo se presenta con cierta frecuencia. Sin embargo, el 5,8% que representa a 3, menciona que el fomento de trabajo en equipo, es a veces. (Ver Tabla N° 9)

Es así que, debemos señalar que, el 34,6% igual a 18 trabajadores, que laboran en la distribuidora granda CIA LTDA, dan a conocer que, siempre se genera buen fomento de trabajo en equipo en su desempeño laboral. Por lo tanto, existe camaradería y mutuo apoyo, siendo así capaces de afrontar diversas situaciones cotidianas de la empresa y resolverlas de la mejor manera. Otro grupo de 16 trabajadores con el 30.8%, mencionan que casi siempre se fomenta el trabajo en equipo, 15 trabajadores con el 28.8 % señalan que hay cierta frecuencia en fomentar el trabajo en equipo. Mientras que un 5,8% igual 3 trabajadores, que representa una minoría, manifiestan que a veces existe fomento de trabajo en equipo

Tabla 10. Tabla de contingencia cargo en la empresa * procedimientos y reglas para mejorar mi trabajo

		Procedimientos y reglas para mejorar mi trabajo				Total	
		A veces	Con cierta frecuencia	Casi siempre	Siempre		
Cargo en la empresa	Auxiliar contable	Recuento	0	0	1	0	1
		% del total	0,0%	0,0%	1,9%	0,0%	1,9%
	Auxiliar de bodega	Recuento	0	0	1	1	2
		% del total	0,0%	0,0%	1,9%	1,9%	3,8%
	Bodeguero	Recuento	0	0	1	0	1
		% del total	0,0%	0,0%	1,9%	0,0%	1,9%
	Cajera	Recuento	0	0	1	0	1
		% del total	0,0%	0,0%	1,9%	0,0%	1,9%
	Chofer	Recuento	0	1	7	1	9
		% del total	0,0%	1,9%	13,5%	1,9%	17,3%
	Contadora	Recuento	0	0	0	1	1
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	1,9%	1,9%
	Empacador	Recuento	0	6	2	3	11
		% del total	0,0%	11,5%	3,8%	5,8%	21,2%
	Facturadora	Recuento	0	0	0	1	1
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	1,9%	1,9%
	Gerente	Recuento	0	0	0	1	1
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	1,9%	1,9%
	Guardia	Recuento	0	0	0	1	1
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	1,9%	1,9%
	Jefe de RRHH	Recuento	0	0	1	0	1
		% del total	0,0%	0,0%	1,9%	0,0%	1,9%
	Recaudadora	Recuento	0	0	1	0	1
		% del total	0,0%	0,0%	1,9%	0,0%	1,9%
	Secretaria	Recuento	0	0	1	0	1
		% del total	0,0%	0,0%	1,9%	0,0%	1,9%
Supervisor	Recuento	0	0	2	0	2	
	% del total	0,0%	0,0%	3,8%	0,0%	3,8%	
Vendedor	Recuento	1	2	4	9	16	
	% del total	1,9%	3,8%	7,7%	17,3%	30,8%	
Vendedora	Recuento	1	0	0	1	2	
	% del total	1,9%	0,0%	0,0%	1,9%	3,8%	
Total	Recuento	2	9	22	19	52	
	% del total	3,8%	17,3%	42,3%	36,5%	100,0%	

Elaboración: Silva Hernández Patricio, 2022

Interpretación:

De una población tomada de 52 trabajadores, que representan el 100 % del personal que labora en la distribuidora Granda CIA. LTDA, se conoce que el 42,3% que corresponde a 22 obreros, señalan que los procedimientos y reglas para mejorar mi trabajo, se dan casi siempre en su desempeño laboral. Mientras que el 36,5% que representa a 19, señala que tales condiciones se dan siempre. No obstante, el 17,3% que representa a 9, manifiestan que dichos procedimientos y reglas para mejorar mi trabajo se dan con cierta frecuencia. Sin embargo, el 3,8% que representa a 2, menciona

que tales procedimientos y reglas para mejorar mi trabajo se presentan, a veces. (Ver Tabla N° 10)

Por lo tanto, debemos manifestar que un mayor número de empleados como es el 42,3% y que representa a 22 y que laboran en la distribuidora granda CIA LTDA, dan a conocer que, los procedimientos y reglas instaurados en la empresa casi siempre permiten mejorar el trabajo constantemente, es así que tales normas regulan y controlan a sus empleados durante las jornadas de trabajo, permitiéndoles ser más eficientes y eficaces en sus funciones diarias. No obstante, el 3,8% que representa a 2 trabajadores y que son una minoría, manifiesta que a veces los procedimientos y reglas instaurados en la empresa permiten mejorar mi trabajo.

Tabla 11. Tabla de contingencia cargo en la empresa * materiales, equipos e infraestructura

			Materiales, equipos e infraestructura				Total
			Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	
Cargo en la empresa	Auxiliar contable	Recuento	0	0	1	0	1
		% del total	0,0%	0,0%	1,9%	0,0%	1,9%
	Auxiliar de bodega	Recuento	0	1	0	1	2
		% del total	0,0%	1,9%	0,0%	1,9%	3,8%
	Bodeguero	Recuento	0	0	1	0	1
		% del total	0,0%	0,0%	1,9%	0,0%	1,9%
	Cajera	Recuento	0	0	1	0	1
		% del total	0,0%	0,0%	1,9%	0,0%	1,9%
	Chofer	Recuento	0	1	7	1	9
		% del total	0,0%	1,9%	13,5%	1,9%	17,3%
	Contadora	Recuento	0	0	0	1	1
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	1,9%	1,9%
	Empacador	Recuento	2	2	6	1	11
		% del total	3,8%	3,8%	11,5%	1,9%	21,2%
	Facturadora	Recuento	0	0	0	1	1
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	1,9%	1,9%
	Gerente	Recuento	0	0	0	1	1
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	1,9%	1,9%
	Guardia	Recuento	0	0	1	0	1
		% del total	0,0%	0,0%	1,9%	0,0%	1,9%
	Jefe de RRHH	Recuento	0	0	0	1	1
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	1,9%	1,9%
	Recaudadora	Recuento	0	0	0	1	1
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	1,9%	1,9%
	Secretaria	Recuento	0	0	1	0	1
		% del total	0,0%	0,0%	1,9%	0,0%	1,9%
	Supervisor	Recuento	0	0	2	0	2
		% del total	0,0%	0,0%	3,8%	0,0%	3,8%
Vendedor	Recuento	0	3	10	3	16	
	% del total	0,0%	5,8%	19,2%	5,8%	30,8%	
Vendedora	Recuento	0	0	2	0	2	
	% del total	0,0%	0,0%	3,8%	0,0%	3,8%	
Total	Recuento	2	7	32	11	52	
	% del total	3,8%	13,5%	61,5%	21,2%	100,0%	

Elaboración: Silva Hernández Patricio, 2022

Interpretación:

De una población tomada de 52 trabajadores, que representan el 100 % del personal que labora en la distribuidora Granda CIA. LTDA, se conoce que el 61,5% que corresponde a 32 trabajadores, manifiestan que los materiales, equipos e infraestructura con los que cuentan, son buenos en su desempeño laboral. Mientras que el 21,2% que representa a 11, señala que tales condiciones son muy buenos. No obstante, el 13,5% que representa a 7, manifiestan que dichas circunstancias son regulares. Sin embargo,

el 3,8% que representa a 2, mencionan que dichos componentes son malos. (Ver Tabla N° 11)

De esta manera determinamos que, el 61,5% de los empleados que representa a 32, y que constituye el mayor número, manifiestan que son buenos los materiales, equipos e infraestructura necesaria para realizar su trabajo, mientras que un 3,8% que representa a 2, declaran que son malos tales herramientas. A esto debemos manifestar que en tales escenarios laborales los empleados, cuentan en este momento con aspectos básicos, seguros y limpios; los cuales proporcionan condiciones aptas para el desarrollo de sus actividades y a su vez permiten mejorar la salud y el bienestar físico y mental de los empleados, para el buen desempeño laboral.

Tabla 12. Tabla de contingencia cargo en la empresa * participación actividades culturales y recreacionales

		Participación actividades culturales y recreacionales					Total	
		Nunca	A veces	Con cierta frecuencia	Casi siempre	Siempre		
Cargo en la empresa	Auxiliar contable	Recuento	0	1	0	0	0	1
		% del total	0,0%	1,9%	0,0%	0,0%	0,0%	1,9%
	Auxiliar de bodega	Recuento	0	1	0	0	1	2
		% del total	0,0%	1,9%	0,0%	0,0%	1,9%	3,8%
	Bodeguero	Recuento	0	0	0	1	0	1
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	1,9%	0,0%	1,9%
	Cajera	Recuento	0	0	0	1	0	1
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	1,9%	0,0%	1,9%
	Chofer	Recuento	0	2	0	4	3	9
		% del total	0,0%	3,8%	0,0%	7,7%	5,8%	17,3%
	Contadora	Recuento	0	0	0	0	1	1
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,9%	1,9%
	Empacador	Recuento	7	0	0	3	1	11
		% del total	13,5%	0,0%	0,0%	5,8%	1,9%	21,2%
	Facturadora	Recuento	0	0	0	0	1	1
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,9%	1,9%
	Gerente	Recuento	0	0	0	0	1	1
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,9%	1,9%
	Guardia	Recuento	0	0	0	1	0	1
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	1,9%	0,0%	1,9%
	Jefe de RRHH	Recuento	1	0	0	0	0	1
		% del total	1,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,9%
	Recaudadora	Recuento	1	0	0	0	0	1
		% del total	1,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,9%
	Secretaria	Recuento	0	0	0	1	0	1
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	1,9%	0,0%	1,9%
Supervisor	Recuento	0	0	0	1	1	2	
	% del total	0,0%	0,0%	0,0%	1,9%	1,9%	3,8%	
Vendedor	Recuento	1	3	1	5	6	16	
	% del total	1,9%	5,8%	1,9%	9,6%	11,5%	30,8%	
Vendedora	Recuento	1	0	0	1	0	2	
	% del total	1,9%	0,0%	0,0%	1,9%	0,0%	3,8%	
Total	Recuento	11	7	1	18	15	52	
	% del total	21,2%	13,5%	1,9%	34,6%	28,8%	100,0%	

Elaboración: Silva Hernández Patricio, 2022

Interpretación:

De una población total tomada de 52 trabajadores, que representan el 100 % del personal que labora en la distribuidora Granda CIA. LTDA, se conoce que el 34,6% que corresponde a 18 trabajadores, manifiestan que casi siempre participan en actividades culturales y recreacionales, las cuales ayudan a su desempeño laboral. Mientras que el 28,8% que representa a 15, señalan que siempre forman parte de tales actividades. No obstante, el 21,2% que representa a 11, manifiestan que nunca se presentan a dichos eventos. Es así que, el 13,5% que simboliza a 7, determinaron que a veces se presentan a tales actos. Sin embargo, el 1,9% que representa a 1, indica que con cierta frecuencia asiste a actividades relacionadas. (Ver Tabla N° 12)

De esta manera determinamos que, el 34,6% de los empleados que representa a 18, manifiestan que casi siempre participan en actividades culturales y recreacionales, necesarios para realizar su trabajo, mientras que apenas un 21.2% que representa a 11, declara que nunca participa en actividades relacionadas. Por ello dentro de los beneficios sociales positivos que, vamos a obtener por participar en las diferentes actividades recreativas, se presenta el desarrollar la consolidación de cada una de las personas, afianzando el sentido de pertenencia a la sociedad, pero principalmente a la empresa u organización en la que labora, de esta forma se asiste en la inclusión social, la empatía, y la contribución con la colectividad. Es bien sabido que el ser humano es un ente sociable por ello se previene comportamientos antisociales.

Satisfacción laboral:

Tabla 13. Tabla de contingencia cargo en la empresa * tiempo suficiente para realizar trabajo

			Tiempo suficiente para realizar trabajo			Total
			Algunas veces	Casi siempre	Siempre	
Cargo en la empresa	Auxiliar contable	Recuento	1	0	0	1
		% del total	1.9%	0.0%	0,0%	1,9%
	Auxiliar de bodega	Recuento	1	0	1	2
		% del total	1.9%	0.0%	1,9%	3,8%
	Bodeguero	Recuento	1	0	0	1
		% del total	1.9%	0.0%	0,0%	1,9%
	Cajera	Recuento	0	1	0	1
		% del total	0.0%	1.9%	0,0%	1,9%
	Chofer	Recuento	3	1	5	9
		% del total	5.8%	1.9%	9,6%	17,3%
	Contadora	Recuento	0	0	1	1
		% del total	0,0%	0,0%	1,9%	1,9%
	Empacador	Recuento	7	1	3	11
		% del total	13.5%	1.9%	5,8%	21,2%
	Facturadora	Recuento	1	0	0	1
		% del total	1.9%	0.0%	0,0%	1,9%
	Gerente	Recuento	0	0	1	1
		% del total	0,0%	0,0%	1,9%	1,9%
	Guardia	Recuento	0	0	1	1
		% del total	0,0%	0,0%	1,9%	1,9%
	Jefe de RRHH	Recuento	1	0	0	1
		% del total	1.9%	0.0%	0,0%	1,9%
	Recaudadora	Recuento	0	0	1	1
		% del total	0,0%	0,0%	1,9%	1,9%
	Secretaria	Recuento	1	0	0	1
		% del total	1.9%	0.0%	0,0%	1,9%
	Supervisor	Recuento	2	0	0	2
		% del total	3.8%	0.0%	0,0%	3,8%
Vendedor	Recuento	4	2	10	16	
	% del total	7.7%	3.8%	19,2%	30,8%	
Vendedora	Recuento	1	0	1	2	
	% del total	1.9%	0.0%	1,9%	3,8%	
Total	Recuento	23	5	24	52	
	% del total	44.2%	9.6%	46,2%	100,0%	

Elaboración: Silva Hernández Patricio, 2022

Interpretación:

Se conoce que en la distribuidora Granda CIA. LTDA, el 46,2% del personal que labora en la empresa y que corresponde a 24 trabajadores, manifiestan que siempre poseen el tiempo suficiente para realizar su trabajo, en su desempeño laboral. Mientras que el 44,2% que representa a 23, señalan que algunas veces cuentan con el tiempo suficiente para realizar su trabajo. Sin embargo, el 9,6% que representa a 5, menciona

que casi siempre tienen el tiempo suficiente para realizar sus actividades. (Ver Tabla N° 13)

De esta manera determinamos que, el 46,2% que representa a 24 siendo mayor número, cuentan con el tiempo suficiente para realizar su trabajo, mientras que el 44.2% que representan a 23, señalan que algunas veces poseen el tiempo suficiente para cumplir con sus actividades. No obstante, en algunos casos la sobre carga de trabajo puede determinar el no cumplimiento de las labores encomendadas, por ende, como resultado un bajo desempeño laboral en la empresa.

Tabla 14. Tabla de contingencia cargo en la empresa * nivel de satisfacción de acuerdo al cargo

			Nivel de satisfacción de acuerdo al cargo				Total
			Muy bajo	Regular	Alto	Muy alto	
Cargo en la empresa	Auxiliar contable	Recuento	0	1	0	0	1
		% del total	0,0%	1,9%	0,0%	0,0%	1,9%
	Auxiliar de bodega	Recuento	0	0	0	0	2
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,8%
	Bodeguero	Recuento	1	0	1	0	1
		% del total	1,9%	0,0%	1,9%	0,0%	1,9%
	Cajera	Recuento	1	0	1	0	1
		% del total	1,9%	0,0%	1,9%	0,0%	1,9%
	Chofer	Recuento	4	1	0	0	9
		% del total	7,7%	1,9%	0,0%	0,0%	17,3%
	Contadora	Recuento	0	0	0	1	1
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	1,9%	1,9%
	Empacador	Recuento	3	1	8	0	11
		% del total	5,8%	1,9%	15,4%	0,0%	21,2%
	Facturadora	Recuento	0	0	0	1	1
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	1,9%	1,9%
	Gerente	Recuento	0	0	1	0	1
		% del total	0,0%	0,0%	1,9%	0,0%	1,9%
	Guardia	Recuento	1	0	0	0	1
		% del total	1,9%	0,0%	0,0%	0,0%	1,9%
	Jefe de RRHH	Recuento	0	0	1	0	1
		% del total	0,0%	0,0%	1,9%	0,0%	1,9%
	Recaudadora	Recuento	0	0	1	0	1
		% del total	0,0%	0,0%	1,9%	0,0%	1,9%
	Secretaria	Recuento	1	0	1	0	1
		% del total	1,9%	0,0%	1,9%	0,0%	1,9%
	Supervisor	Recuento	1	0	2	0	2
		% del total	1,9%	0,0%	3,8%	0,0%	3,8%
Vendedor	Recuento	5	0	12	0	16	
	% del total	9,6%	0,0%	23,1%	0,0%	30,8%	
Vendedora	Recuento	1	0	1	0	2	
	% del total	1,9%	0,0%	1,9%	0,0%	3,8%	
Total	Recuento	18	3	29	2	52	
	% del total	34,6%	5,7%	55,6%	3,8%	100,0%	

Elaboración: Silva Hernández Patricio, 2022

Interpretación:

De una población tomada de 52 trabajadores, que representan el 100 % del personal que labora en la distribuidora Granda CIA. LTDA, se conoce que el 55.6% que representa a 29 trabajadores, mencionan que es alto el nivel de satisfacción de acuerdo al cargo que, mientras que 2 trabajadores señalan que es muy alto el nivel de satisfacción, que representan al 3.8%. No obstante, 3 trabajadores, manifiestan que es regular el nivel de satisfacción, que representa a 5.7%. No obstante, el 34.6 que

representa a 18 trabajadores mencionan que es muy bajo el nivel de satisfacción de acuerdo al cargo (Ver Tabla N° 14)

Es así que, debemos señalar que un mayor número de empleados, el 55.6% que representan a 29 trabajadores, que laboran en la distribuidora granda CIA LTDA, dan a conocer que, el nivel de satisfacción de acuerdo al cargo es alto, no obstante, por otro lado, un número importante de trabajadores el 34.6 que representa a 18, señalan que es muy bajo el nivel de satisfacción de acuerdo al cargo por lo que se genera un cierto descontento y falta de pertenencia.

Tabla 15. Tabla de contingencia cargo en la empresa * justa retribución económica por trabajo

		Justa retribución económica por trabajo			Total	
		Algunas veces	Casi siempre	Siempre		
Cargo en la empresa	Auxiliar contable	Recuento	0	1	0	1
	% del total	0,0%	1,9%	0,0%	1,9%	
	Auxiliar de bodega	Recuento	0	0	2	2
	% del total	0,0%	0,0%	3,8%	3,8%	
	Bodeguero	Recuento	0	0	1	1
	% del total	0,0%	0,0%	1,9%	1,9%	
	Cajera	Recuento	1	0	0	1
	% del total	1,9%	0,0%	0,0%	1,9%	
	Chofer	Recuento	3	3	3	9
	% del total	5,8%	5,8%	5,8%	17,3%	
	Contadora	Recuento	0	0	1	1
	% del total	0,0%	0,0%	1,9%	1,9%	
	Empacador	Recuento	7	3	1	11
	% del total	13,5%	5,8%	1,9%	21,2%	
	Facturadora	Recuento	0	1	0	1
	% del total	0,0%	1,9%	0,0%	1,9%	
	Gerente	Recuento	0	1	0	1
	% del total	0,0%	1,9%	0,0%	1,9%	
	Guardia	Recuento	0	0	1	1
	% del total	0,0%	0,0%	1,9%	1,9%	
	Jefe de RRHH	Recuento	1	0	0	1
	% del total	1,9%	0,0%	0,0%	1,9%	
	Recaudadora	Recuento	1	0	0	1
	% del total	1,9%	0,0%	0,0%	1,9%	
	Secretaria	Recuento	0	1	0	1
	% del total	0,0%	1,9%	0,0%	1,9%	
	Supervisor	Recuento	0	2	0	2
% del total	0,0%	3,8%	0,0%	3,8%		
Vendedor	Recuento	2	3	11	16	
% del total	3,8%	5,8%	21,2%	30,8%		
Vendedora	Recuento	0	1	1	2	
% del total	0,0%	1,9%	1,9%	3,8%		
Total	Recuento	15	16	21	52	
	% del total	28,8%	30,8%	40,4%	100,0%	

Elaboración: Silva Hernández Patricio, 2022

Interpretación:

De una población tomada de 52 trabajadores, que representan el 100 % del personal que labora en la distribuidora Granda CIA. LTDA, se conoce que el 40,4% que corresponde a 21 trabajadores, manifiestan que siempre es justa la retribución económica por su trabajo. Mientras que el 30,8% que representa a 16, señalan que casi siempre es justa dicha retribución. No obstante, el 28,8% que representa a 15, manifiestan que algunas veces la retribución es justa. (Ver Tabla N° 15)

Es así que, debemos señalar que un mayor número de empleados, el 40,4% que representan a 21 trabajadores, que laboran en la distribuidora Granda CIA LTDA,

dan a conocer que, siempre es justa la retribución económica por su trabajo, Por lo tanto, la satisfacción laboral estará directamente relacionada a su justa retribución económica en su desempeño laboral. No obstante, aunque existen varias dimensiones que se asocian con la satisfacción laboral, tenemos la paga que es el monto recibido y la sensación de equidad por una labor. Mientras que un 28,8% igual 15 trabajadores, que representa una minoría, manifiestan que algunas veces es justa la retribución económica por su trabajo.

Tabla 16. Tabla de contingencia cargo en la empresa * remuneración acorde al mercado

			Remuneración acorde al mercado					Total
			Nunca	A veces	Con cierta frecuencia	Casi siempre	Siempre	
Cargo en la empresa	Auxiliar contable	Recuento	0	0	0	1	0	1
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	1,9%	0,0%	1,9%
	Auxiliar de bodega	Recuento	0	0	0	0	2	2
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,8%	3,8%
	Bodeguero	Recuento	0	0	0	0	1	1
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,9%	1,9%
	Cajera	Recuento	0	0	1	0	0	1
		% del total	0,0%	0,0%	1,9%	0,0%	0,0%	1,9%
	Chofer	Recuento	0	0	1	7	1	9
		% del total	0,0%	0,0%	1,9%	13,5%	1,9%	17,3%
	Contadora	Recuento	0	0	0	0	1	1
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,9%	1,9%
	Empacador	Recuento	1	1	5	3	1	11
		% del total	1,9%	1,9%	9,6%	5,8%	1,9%	21,2%
	Facturadora	Recuento	0	0	0	1	0	1
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	1,9%	0,0%	1,9%
	Gerente	Recuento	0	0	0	0	1	1
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,9%	1,9%
	Guardia	Recuento	0	0	0	0	1	1
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,9%	1,9%
	Jefe de RRHH	Recuento	0	0	0	1	0	1
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	1,9%	0,0%	1,9%
	Recaudadora	Recuento	0	1	0	0	0	1
	% del total	0,0%	1,9%	0,0%	0,0%	0,0%	1,9%	
Secretaria	Recuento	0	0	0	1	0	1	
	% del total	0,0%	0,0%	0,0%	1,9%	0,0%	1,9%	
Supervisor	Recuento	0	0	1	1	0	2	
	% del total	0,0%	0,0%	1,9%	1,9%	0,0%	3,8%	
Vendedor	Recuento	1	0	3	6	6	16	
	% del total	1,9%	0,0%	5,8%	11,5%	11,5%	30,8%	
Vendedora	Recuento	0	0	1	0	1	2	
	% del total	0,0%	0,0%	1,9%	0,0%	1,9%	3,8%	
Total	Recuento	2	2	12	21	15	52	
	% del total	3,8%	3,8%	23,1%	40,4%	28,8%	100,0%	

Elaboración: Silva Hernández Patricio, 2022

Interpretación:

De una población tomada de 52 trabajadores, que representan el 100 % del personal que labora en la distribuidora Granda CIA. LTDA, se conoce que el 40,4% que corresponde a 21 trabajadores, señalan que casi siempre la remuneración está acorde del mercado en su satisfacción laboral. Mientras que el 28,8% que representa a 15, señala que siempre se dan tales condiciones. No obstante, el 23,1% que representa a 12, manifiestan que con cierta frecuencia se cumple dicha remuneración. Sin embargo, el 3,8% que representa a 2, menciona que a veces se dan tales procedimientos. Así mismo el 3,8% que representa a 2 mencionan que nunca está acorde la remuneración. (Ver Tabla N° 16)

Por lo tanto, debemos manifestar que un mayor número de empleados como es el 40,4% que representa a 21 y que laboran en la distribuidora Granda CIA LTDA, dan a conocer que, casi siempre la retribución está acorde al mercado, por ello existe una fuerte relación entre la satisfacción laboral y los factores motivadores del trabajador como lo económico y la igualdad entre sus remuneraciones, siendo aspectos claves para el desarrollo personal. No obstante, el 3,8% que representa a 2 trabajadores y que son una minoría, manifiesta que nunca la remuneración está acorde al mercado.

Tabla 17. Tabla de contingencia cargo en la empresa * jefe reconoce y valora trabajo

		Jefe reconoce y valora trabajo				Total	
		A veces	Con cierta frecuencia	Casi siempre	Siempre		
Cargo en la empresa	Auxiliar contable	Recuento	1	0	0	0	1
	% del total	1,9%	0,0%	0,0%	0,0%	1,9%	
	Auxiliar de bodega	Recuento	0	0	1	1	2
	% del total	0,0%	0,0%	1,9%	1,9%	3,8%	
	Bodeguero	Recuento	0	0	0	1	1
	% del total	0,0%	0,0%	0,0%	1,9%	1,9%	
	Cajera	Recuento	0	1	0	0	1
	% del total	0,0%	1,9%	0,0%	0,0%	1,9%	
	Chofer	Recuento	0	1	3	5	9
	% del total	0,0%	1,9%	5,8%	9,6%	17,3%	
	Contadora	Recuento	0	0	0	1	1
	% del total	0,0%	0,0%	0,0%	1,9%	1,9%	
	Empacador	Recuento	0	4	6	1	11
	% del total	0,0%	7,7%	11,5%	1,9%	21,2%	
	Facturadora	Recuento	0	0	0	1	1
	% del total	0,0%	0,0%	0,0%	1,9%	1,9%	
	Gerente	Recuento	0	0	1	0	1
	% del total	0,0%	0,0%	1,9%	0,0%	1,9%	
	Guardia	Recuento	0	0	0	1	1
	% del total	0,0%	0,0%	0,0%	1,9%	1,9%	
	Jefe de RRHH	Recuento	0	0	1	0	1
	% del total	0,0%	0,0%	1,9%	0,0%	1,9%	
	Recaudadora	Recuento	1	0	0	0	1
	% del total	1,9%	0,0%	0,0%	0,0%	1,9%	
	Secretaria	Recuento	0	1	0	0	1
	% del total	0,0%	1,9%	0,0%	0,0%	1,9%	
	Supervisor	Recuento	0	0	2	0	2
	% del total	0,0%	0,0%	3,8%	0,0%	3,8%	
Vendedor	Recuento	1	5	5	5	16	
% del total	1,9%	9,6%	9,6%	9,6%	30,8%		
Vendedora	Recuento	0	1	1	0	2	
% del total	0,0%	1,9%	1,9%	0,0%	3,8%		
Total	Recuento	3	13	20	16	52	
	% del total	5,8%	25,0%	38,5%	30,8%	100,0%	

Elaboración: Silva Hernández Patricio, 2022

Interpretación:

Se conoce que en la distribuidora Granda CIA. LTDA, el 38,5% del personal que labora en la empresa y que corresponde a 20 trabajadores, señalan que casi siempre el jefe reconoce y valora su trabajo, dentro de su desempeño laboral. Mientras que el 30,8% que representa a 16, señala que siempre su supervisor reconoce y valora su trabajo. No obstante, el 25,0% que representa a 13 manifiestan que su líder con cierta frecuencia valora y reconoce sus actividades. Sin embargo, el 5,8% que representa a 3, menciona que a veces recibe reconocimiento y valor por sus labores diarias. (Ver Tabla N° 17)

De esta manera determinamos que un 38,5% de los empleados que corresponden a 20 y que representan un mayor número, manifiestan que tal

reconocimiento se da casi siempre, mientras que un 5,8% igual a 3 trabajadores manifiestan que a veces el jefe reconoce y valora su trabajo. Es así que fomentar el reconocimiento laboral crea gran satisfacción personal en los trabajadores, con lo que dará como consecuencia actitudes de felicidad en el trabajo y en su vida personal.

Tabla 18. Tabla de contingencia cargo en la empresa * de acuerdo con gestión de metas encomendadas

		De acuerdo con gestión de metas encomendadas			Total	
		Algunas veces	Casi siempre	Siempre		
Cargo en la empresa	Auxiliar contable	Recuento	0	1	0	1
	% del total	0,0%	1,9%	0,0%	1,9%	
	Auxiliar de bodega	Recuento	0	0	2	2
	% del total	0,0%	0,0%	3,8%	3,8%	
	Bodeguero	Recuento	0	0	1	1
	% del total	0,0%	0,0%	1,9%	1,9%	
	Cajera	Recuento	0	1	0	1
	% del total	0,0%	1,9%	0,0%	1,9%	
	Chofer	Recuento	1	4	4	9
	% del total	1,9%	7,7%	7,7%	17,3%	
	Contadora	Recuento	0	0	1	1
	% del total	0,0%	0,0%	1,9%	1,9%	
	Empacador	Recuento	3	6	2	11
	% del total	5,8%	11,5%	3,8%	21,2%	
	Facturadora	Recuento	0	0	1	1
	% del total	0,0%	0,0%	1,9%	1,9%	
	Gerente	Recuento	0	1	0	1
	% del total	0,0%	1,9%	0,0%	1,9%	
	Guardia	Recuento	0	0	1	1
	% del total	0,0%	0,0%	1,9%	1,9%	
	Jefe de RRHH	Recuento	0	1	0	1
	% del total	0,0%	1,9%	0,0%	1,9%	
	Recaudadora	Recuento	0	1	0	1
	% del total	0,0%	1,9%	0,0%	1,9%	
	Secretaria	Recuento	0	1	0	1
	% del total	0,0%	1,9%	0,0%	1,9%	
	Supervisor	Recuento	0	2	0	2
% del total	0,0%	3,8%	0,0%	3,8%		
Vendedor	Recuento	3	5	8	16	
% del total	5,8%	9,6%	15,4%	30,8%		
Vendedora	Recuento	1	0	1	2	
% del total	1,9%	0,0%	1,9%	3,8%		
Total	Recuento	8	23	21	52	
	% del total	15,4%	44,2%	40,4%	100,0%	

Elaboración: Silva Hernández Patricio, 2022

Interpretación:

De una población tomada de 52 trabajadores, que representan el 100 % del personal que labora en la distribuidora Granda CIA. LTDA, se conoce que el 44,2% que corresponde a 23 trabajadores, señalan que casi siempre están de acuerdo con la gestión de metas encomendadas en su satisfacción laboral. Mientras que el 40,4% que representa a 21, señala que siempre están de acuerdo con la gestión de metas encomendadas. No obstante, el 15,4% que representa a 8, manifiestan que algunas veces están de acuerdo con dicha gestión. (Ver Tabla N° 18)

Por lo tanto, debemos manifestar que un mayor número de empleados como es el 44,2% que representa a 23 y que laboran en la distribuidora grande CIA LTDA, dan a conocer que están de acuerdo con la gestión de metas encomendadas. Por lo tanto, la conducta de un trabajador no es una consecuencia de los factores exclusivamente organizacionales, sino que depende en buena medida de las actividades, las interacciones, la motivación y otra serie de experiencias que cada miembro aporte a la empresa, constituyendo el soporte fundamental para alcanzar resultados. No obstante, el 15,4% que representa a 8 trabajadores y que son una minoría, manifiesta que algunas veces está de acuerdo con la gestión de metas.

FACTORES QUE INFLUYEN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LA DISTRIBUIDORA GRANDA CIA. LTDA, DE LA CIUDAD DE LOJA, PERIODO 2022.

En el presente contenido se aborda los factores que influyen en el desempeño laboral de los empleados de la empresa en estudio, para lo cual, se analiza varios factores presentados a continuación.

Tabla 19. Estructura

Estructura	Recuento	% del N total de tabla
Nunca	0	0,0%
Casi nunca	0	0,0%
Algunas veces	5	9,6%
Casi siempre	23	44,2%
Siempre	24	46,2%
TOTAL	52	100%

Elaboración: Silva Hernández Patricio, 2022

Interpretación:

De una población total tomada de 52 trabajadores, que representan el 100 % del personal que labora en la distribuidora Granda CIA. LTDA, se conoce que el 9,6% que corresponde a 5 trabajadores, señalan que algunas veces poseen la coordinación exacta para realizar sus tareas. No obstante, el 44,2% que representa a 23, manifiestan que casi siempre se coordinan las actividades, las cuales facilitan el buen desarrollo de las funciones. Sin embargo, el 46,2% que representa a 24, menciona que siempre se dividen y coordina las actividades para realizar su trabajo. (Ver Tabla N° 19)

De esta manera determinamos que un 9,6% de los empleados que corresponden a 5 trabajadores, manifiestan que algunas veces poseen la coordinación exacta para realizar sus tareas, mientras que un 46,2% que representa a 24, menciona que siempre se dividen y coordina las actividades para realizar su trabajo. Hace referencia a la forma en que se dividen, agrupan y coordinan las actividades de las organizaciones en cuanto a las relaciones entre los diferentes niveles jerárquicos, indistintamente de la posición en el nivel. La forma en que se dividen, agrupa y coordinan las actividades de las organizaciones facilitan o dificultan el desarrollo de las actividades siendo esto positivo o negativo para la empresa.

Tabla 20. Responsabilidad Individual

Responsabilidad Individual	Recuento	% del N de la tabla
Nunca	0	0,0%
A veces	10	19,2%
Con cierta frecuencia	15	28,8%
Casi siempre	15	28,8%
Siempre	12	23,1%
TOTAL	52	100%

Elaboración: Silva Hernández Patricio, 2022

Interpretación:

De una población total tomada de 52 trabajadores, que representan el 100 % del personal que labora en la distribuidora Granda CIA. LTDA, se conoce que el 19,2% que representa a 10, señalan que a veces sienten responsabilidad individual para realizar su trabajo. No obstante, el 28,8% que representa a 15, manifiestan que con cierta frecuencia tienen una responsabilidad individual en sus tareas. De igual manera, el 28,8% que simboliza a 15, determinaron que casi siempre tienen una autonomía y responsabilidad con sus funciones. Sin embargo, el 23,1% que representa a 12, indica que siempre tienen responsabilidad y se sienten a gusto por realizar sus funciones. (Ver Tabla N° 20)

De esta manera determinamos que un 28,8% de los empleados que corresponden a 15 manifiestan que casi siempre tienen una autonomía y responsabilidad por sus funciones, mientras que un 19,2% que representa a 10 trabajadores, manifiestan que a veces sienten responsabilidad individual por realizar su trabajo. Para cada uno de nosotros, independientemente del cargo que ocupemos o del oficio que realicemos, si estamos desarrollando la actividad que nos place hacer, nuestra labor siempre será importante, manteniendo la idea de que estamos aportando un grano de arena a la organización, y esa importancia la medimos con una relación directa vinculada con el grado de autonomía asignada, los desafíos que propone la actividad y el compromiso que asumamos con los mejores resultados.

Tabla 21. Remuneración.

Remuneración	Recuento	% del N total de tabla
Nunca	17	32.69%
Casi nunca	7	13.46%
Algunas veces	5	9.61%
Casi siempre	8	15.38%
Siempre	15	28.85%
TOTAL	52	100%

Elaboración: Silva Hernández Patricio, 2022

Interpretación

De una población total tomada de 52 trabajadores, que representan el 100% del personal que labora en la distribuidora Granda CIA. LTDA, se conoce que el 32.69% que corresponden a 17 trabajadores, manifiestan que nunca es justa la retribución económica por su trabajo y que ayuda en su desempeño laboral. Mientras que el 13.46% que representa a 7, señalan que casi nunca es justa la retribución económica. No obstante, el 9.61% igual a 5, manifiesta que algunas veces es justa la retribución. Así mismo el 15.38% que son 8 personas, mencionan que casi siempre es justa la retribución. Sin embargo, el 28.85% que representa a 15, manifiesta que siempre son justos sus salarios. (Ver Tabla N°21)

De esta manera determinamos que un 28,85% de los empleados que corresponden a 15 trabajadores, manifiestan que siempre es justa la retribución económica por su trabajo, mientras que un 32.69% que representa a 17 trabajadores, manifiestan que nunca es buena dicha retribución. Es importante recalcar que los salarios y remuneraciones que los empleados reciben a cambio de una tarea determinada, animarán e impulsarán al colaborador a desarrollar mejor sus funciones asignadas, por ello en contexto monetario la retribución justa a cambio de una labor desempeñada, es la compensación de su mano de obra.

Tabla 22. Riesgos y toma de Decisiones

Riesgo y toma de decisiones	Recuento	% del N total de tabla
Nunca	0	0,0%
A veces	3	5,8%
Con cierta frecuencia	13	25,0%
Casi siempre	20	38,5%
Siempre	16	30,8%
TOTAL	52	100%

Elaboración: Silva Hernández Patricio, 2022

Interpretación:

De una población total tomada de 52 trabajadores, que representan el 100 % del personal que labora en la distribuidora Granda CIA. LTDA, se conoce que el 5,8% que corresponde a 3 trabajadores, señalan que a veces toman retos y riesgos con sus funciones laborales. Mientras que el 25,0% que representa a 13, señalan que con cierta frecuencia toma retos y riesgos en su organización. No obstante, el 38,5% que representa a 20, manifiestan que casi siempre toman riesgos y desafíos en sus labores. Sin embargo, el 30,8% que representa a 16, menciona que siempre toman riesgos y desafíos dentro de su trabajo. (Ver Tabla N°23)

De esta manera determinamos que un 5,8% de los empleados que corresponden a 3 trabajadores, manifiestan que a veces toman retos y riesgos en sus funciones laborales, mientras que un 38,5% que representa a 20 trabajadores manifiestan que casi siempre toman retos y desafíos en sus funciones. En la medida que la organización promueva la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos, los desafíos ayudarán a mantener un sano clima competitivo, necesario en toda organización.

Tabla 23. Apoyo

Apoyo	Recuento	% del N total de tabla
Nunca	1	1,9%
A veces	4	7,7%
Con cierta frecuencia	9	17.30%
Casi siempre	15	28,84%
Siempre	23	44.23%
TOTAL	52	100%

Elaboración: Silva Hernández Patricio, 2022

Interpretación:

De una población total tomada de 52 trabajadores, que representan el 100 % del personal que labora en la distribuidora Granda CIA. LTDA, se conoce que el 1,9 % que corresponde a 1 trabajador, señala nunca tiene apoyo para reforzar su trabajo en su desempeño laboral. Mientras que el 7,7% que representa a 4, señalan que a veces reciben la misma. No obstante, el 17.30% que representa a 9, manifiestan que con cierta frecuencia tienen retroalimentación y apoyo para reforzar su trabajo. Así mismo el 28,84% que representa a 15, manifiestan que casi siempre reciben dicha ayuda. Sin embargo, el 44.23% que representa a 23, menciona siempre reciben apoyo para su trabajo. (Ver Tabla N°23)

De esta manera determinamos que un 1,9% de los empleados que corresponden a 1 individuo, manifiestan que nunca reciben retroalimentación y apoyo para reforzar su trabajo, mientras que un 44.23% que representa a 23 trabajadores, manifiestan siempre reciben dicho apoyo. Lo relacionado con el apoyo oportuno, con el nacimiento y mantenimiento de un espíritu de equipo en vías de lograr objetivos comunes relacionados a su vez, con los objetivos de la empresa, permiten desarrollar mejor sus actividades y cumplir metas y objetivos.

Tabla 24. Tolerancia al conflicto

Tolerancia al Conflicto	Recuento	% del N total de tabla
Nunca	0	0,0%
A veces	4	7,7%
Con cierta frecuencia	12	23,1%
Casi siempre	19	36,5%
Siempre	17	32,7%
TOTAL	52	100%

Elaboración: Silva Hernández Patricio, 2022

Interpretación:

De una población total tomada de 52 trabajadores, que representan el 100 % del personal que labora en la distribuidora Granda CIA. LTDA, se conoce que el 7,7% que corresponde a 4 trabajadores, señalan que a veces existe conflicto en sus funciones y puestos de trabajo. Mientras que el 23,1% que representa a 12, señalan que con cierta frecuencia se da conflicto y divergencias de opiniones. No obstante, el 36,5% que representa a 19, manifiestan que casi siempre se dan dichas situaciones pero que tienen tolerancia. Sin embargo, el 32,7% que representa a 17, mencionan que siempre existe conflicto dentro del grupo de trabajo lo cual lo asimilan de buena manera. (Ver Tabla N° 24)

De esta manera determinamos que un 7,7% de los empleados que corresponden a 4 trabajadores, manifiestan que a veces existe conflicto y divergencia de opiniones dentro del grupo de trabajo, mientras que un 36,5% que representa a 19 trabajadores manifiestan que casi siempre existe tal conflicto. El conflicto siempre será generado por las desavenencias entre los miembros de un grupo. Este sentimiento bien podrá ser generado por motivos diferentes: relacionados con el trabajo o bien con lo social y podrá darse entre trabajadores de un mismo nivel o en la relación con jefes o superiores.

7. Discusión

Con respecto al objetivo general que es, desarrollar el estudio del clima laboral y la satisfacción de los trabajadores en la Distribuidora Granda CIA LTDA, de la ciudad de Loja periodo 2022, la presente investigación se fundamentó en base a las investigaciones de las autoras Norma Angélica Pedraza Melo (Pedraza, 2018) en su libro El Clima organizacional y su relación con la satisfacción, y; Ruiz Díaz Morales Daniela (Díaz, 2021) con su Revista de investigación denominada Clima Laboral en empresas Públicas y Privadas de Asunción, los cuales tratan de analizar la relación de las variables entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

Además, los resultados guardan relación con lo investigado de acuerdo a los 6 factores de Litwin y Stringer (1968) a saber: Estructura, responsabilidad individual, Remuneración, Riegos y toma de decisiones, Apoyo y Tolerancia al conflicto.

Por lo tanto, de acuerdo a los resultados obtenidos se evidencia que el clima laboral tiene una incidencia significativa en el desempeño laboral de los trabajadores de la Distribuidora Granda CIA LTDA, de la ciudad de Loja, debido a los diferentes factores que se presentan dentro de la empresa, a su vez la sumatoria de cada factor permitió conocer cuál de estos tiene una mayor incidencia y que deben ser tomados en consideración para su mejora continua.

Con respecto al objetivo 1: **Determinar la forma en que el clima laboral de la Distribuidora Granda CIA TLDA, de la ciudad de Loja, periodo 2022, influye en el desempeño de su personal**

Es importante señalar que el clima laboral hace referencia a la percepción del entorno laboral de la organización en la que laboran los trabajadores, que se encuentra influenciada tanto por factores organizacionales como personales, al conocer que los trabajadores, son un grupo muy importante dentro de una empresa, es transcendental manifestar que su salud, seguridad, y bienestar, son componentes muy importantes en el ambiente laboral, Por ello debemos manifestar, que en este momento los escenarios laborales se desarrollan en aspectos básicos, como conservar segura y limpia el área de trabajo (Evans & Lindsay, 2020). En el estudio realizado a los trabajadores de la Distribuidora Granda, lo expuesto por los autores se relaciona con los datos obtenidos en la investigación aplicada, Por lo tanto, en lo referente a las condiciones físicas del puesto de trabajo, se manifiesta que un mayor número de empleados que representa el 57,7%, igual a 30 personas que laboran en la distribuidora granda CIA LTDA, dan a conocer que las condiciones físicas de su entorno son confortables en su desempeño laboral, manifestando que permiten un buen rendimiento y como consecuencia una buena productividad y cumplimiento a cabalidad de las metas y objetivos de la

organización. Sin embargo, el 30.8% que corresponde a 16, manifiestan que las condiciones físicas de su puesto de trabajo son incómodas, lo cual trae problemas al momento de realizar sus actividades, les gustaría que mejore la distribución de espacios para un mejor desarrollo de funciones.

Respecto al fomento del trabajo en equipo, debemos señalar que, el 34.6%, que representa a 18 trabajadores, manifiestan que siempre existe el mismo por lo que, hay camaradería y mutuo apoyo, siendo así capaces de afrontar diversas situaciones cotidianas de la empresa y resolverlas de la mejor manera. Mientras que solo un 5,8% igual 3 trabajadores, manifiestan que a veces existe fomento de trabajo en equipo, a ellos se les debería prestar más atención para que realicen sus funciones de la mejor manera.

El clima laboral constituye así, de manera importante un conjunto de cualidades, procedimientos, atributos o propiedades, propias de un ambiente de trabajo, las mismas que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que integran la organización y que influyen sobre su conducta (García, 2009).

Por lo tanto, referente a los procedimientos y reglas para mejorar mi trabajo, según datos obtenidos, debemos manifestar que un mayor número de trabajadores 42,3% que representa a 22 personas, dan a conocer que, los procedimientos y reglas instaurados en la empresa casi siempre permiten mejorar el trabajo constantemente, es así que tales normas regulan y controlan a sus empleados durante las jornadas de trabajo, permitiéndoles ser más eficientes y eficaces en sus funciones diarias. No obstante, el 3,8% que representa a 2 trabajadores, manifiestan que a veces los procedimientos y reglas instaurados en la empresa permiten mejorar mi trabajo siendo no muy claros.

Es importante tomar en cuenta la publicación de (Chirinos, Meriño, & Martínez, 2018) donde manifiesta que, la infraestructura se ha transformado en un medio muy importante para el desarrollo de las diversas actividades de los trabajadores dentro de sus organizaciones, por ello debemos manifestar que, si existe un buen clima laboral, existirá un buen rendimiento y como consecuencia una buena productividad y cumplimiento a cabalidad de las metas y objetivos de la organización.

De esta manera determinamos que, el 61,5% de los trabajadores que representan a 32, manifiestan que son buenos los materiales, equipos e infraestructura necesaria para realizar su trabajo, mientras que un 3,8% que representa a 2 personas, declaran que son malas tales herramientas. A esto debemos manifestar que en tales escenarios laborales los empleados, cuentan en este momento con aspectos básicos, seguros y limpios; los cuales proporcionan condiciones aptas para el desarrollo de sus

actividades y a su vez permiten mejorar la salud y el bienestar físico y mental de los empleados, para el buen desempeño laboral.

El clima organizacional es considerado de mucha importancia en el desarrollo y adaptación al mundo exterior de una empresa. El mismo constituye una configuración de las particularidades de una organización, así como las características de un individuo que pueden constituir su personalidad; tamaño de la organización, modos de comunicación, estilos de liderazgo de la dirección, entre otros. Todos estos elementos se suman para formar un clima particular dotado de sus propias características que representa, en cierto modo, la personalidad de una organización e influye en el comportamiento de las personas en cuestión (Gámez, 2018).

De esta manera determinamos que, el 34,6% de los empleados que representa a 18, manifiestan que casi siempre participan en actividades culturales y recreacionales, necesarios para realizar su trabajo, No obstante, el 21.2% que representa a 11 personas, declaran que nunca participan en actividades relacionadas, lo cual preocupa y se debería tener más en cuenta su unión al grupo. Por ello dentro de los beneficios sociales positivos que, vamos a obtener por participar en las diferentes actividades recreativas, se presenta el desarrollar la consolidación de cada una de las personas, afianzando el sentido de pertenencia a la sociedad, pero principalmente a la empresa u organización en la que labora, de esta forma se asiste en la inclusión social, la empatía, y la contribución con la colectividad. Es bien sabido que el ser humano es un ente sociable por ello se previene comportamientos antisociales.

Satisfacción laboral

Para el autor Gonzales (2006), la satisfacción laboral se define como el conjunto de actitudes que tiene un sujeto hacia la tarea asignada dentro de la organización. Dichas actitudes estarán definidas por las características del puesto de trabajo y por cómo es la labor del individuo en la organización. Por lo tanto, la satisfacción laboral estará directamente relacionada con el clima organizativo; aquellos elementos que existen en el entorno laboral y a través de los cuales el sujeto puede percibir claramente la realidad organizacional en la que está inmerso (Heredia, 2017).

Según algunas investigaciones y de acuerdo a varios autores la satisfacción laboral es aquella que se relaciona con el bienestar del empleado, la rotación laboral, el ausentismo, el compromiso organizacional, la desmotivación, otras emociones y conductas propias de los trabajadores, manifestamos que las características y el flujo de trabajo, el equilibrio, el tiempo entre el trabajo y la familia, conllevan a trabajadores más felices y comprometidos con sus organizaciones, lo que es bueno ya que se asocia con un mayor rendimiento de la organización y de la creatividad laboral (Pedraza N. , 2020).

De esta manera determinamos que, el 46,2% que representa a 24 trabajadores, manifiestan que siempre cuentan con el tiempo suficiente para realizar su trabajo, sin embargo, el 44.2% que representan a 23, señalan que algunas veces poseen el tiempo suficiente para cumplir con sus actividades. Lo que es preocupante ya que un gran número se siente presionado por el tiempo, es así, que en algunos casos la sobre carga de trabajo y el poco tiempo puede determinar el no cumplimiento de las labores encomendadas.

Los autores Robbins (1996) y Weinert (1987), concuerdan al especificar la satisfacción laboral; definiéndola “como la actitud general de un individuo hacia su trabajo. Un individuo con un alto nivel de satisfacción en el puesto tiene actitudes positivas hacia el mismo; una persona que está insatisfecha con su puesto tiene actitudes negativas hacia él” (Heredia, 2017).

Es así que, debemos señalar que de acuerdo a datos obtenidos el 55.6% que representan a 29 trabajadores, dan a conocer que, el nivel de satisfacción de acuerdo al cargo es alto, por lo que siempre se genera buen fomento de trabajo en equipo en su desempeño laboral. No obstante, el 34.6% igual 18, manifiesta que es muy bajo el nivel de satisfacción de acuerdo al cargo, ya que falta capacitación y retroalimentación de sus actividades, por lo que se genera un cierto descontento y falta de pertenencia.

Robbins (1996), señala que: Dentro de los elementos más importantes que conducen a la satisfacción en el puesto tenemos: un trabajo desafiante desde el punto de vista mental, recompensas equitativas, condiciones de trabajo que constituyen un respaldo, colegas que apoyen y el ajuste personalidad – puesto. Mientras que el efecto de la satisfacción en el desempeño del empleado implica y comporta, satisfacción y productividad, satisfacción y ausentismo, y satisfacción y rotación (Heredia, 2017).

En base a datos obtenidos sobre la justa retribución económica, vemos que, el 40,4% que representan a 21 trabajadores, dan a conocer que, siempre es justa la retribución económica por su trabajo, no obstante, un número considerable de personas como es el 28,8% igual 15 trabajadores, manifiestan que algunas veces es justa la retribución económica por su trabajo, sintiendo descontento e inconformidad. Por lo tanto, la satisfacción laboral estará directamente relacionada a su justa retribución económica en su desempeño laboral

Para el autor Caballero (2002), define a la satisfacción en el trabajo como la propensión que proyectan los empleados hacia sus funciones laborables en la organización. Además, identifica seis factores importantes claves del ambiente, los mismos que afectan a este, entre estos tenemos: el estilo de dirección, las políticas y procedimientos, la satisfacción de los grupos de trabajo, la afiliación de los grupos de

trabajo, las condiciones laborales y el margen de beneficios de acuerdo al mercado (Heredia, 2017).

De acuerdo a la remuneración acorde al trabajo, según datos obtenidos, debemos manifestar que, el 40,4% que representa a 21, dan a conocer que, casi siempre la retribución está acorde al mercado, dando una fuerte relación entre la satisfacción laboral y los factores motivadores del trabajador, siendo aspectos claves para el desarrollo personal. Sin embargo, solo el 3,8% que representa a 2 trabajadores, encuentran que nunca la remuneración está acorde al mercado.

Fomentar el reconocimiento laboral crea gran satisfacción personal en los trabajadores, con lo que dará como consecuencia actitudes de felicidad en el trabajo y en su vida personal. De esta manera un 38,5% de trabajadores que corresponden a 20, manifiestan que tal reconocimiento se da casi siempre, sintiendo aprecio y sentido de pertenencia con la empresa, mientras que un 5,8% igual a 3 trabajadores manifiestan que a veces el jefe reconoce y valora su trabajo.

La conducta de un trabajador no es una consecuencia de los factores exclusivamente organizacionales, sino que depende en buena medida de las actividades, las interacciones, la motivación y otra serie de experiencias que cada miembro aporte a la empresa, constituyendo el soporte fundamental para alcanzar resultados. Por lo tanto, según datos obtenidos sobre la gestión de metas encomendadas el 44,2% que representa a 23, dan a conocer que están de acuerdo con la gestión de metas encomendadas. Sin embargo, el 15,4% que representa a 8 trabajadores, manifiesta que algunas veces están de acuerdo con la gestión de metas encomendadas.

Con respecto al objetivo 2: Identificar los factores que influyen en el desempeño laboral de los empleados.

Para los autores Litwin y Stringer (1968), definen el concepto de clima organizacional como "un conjunto de propiedades medibles del medio ambiente de trabajo, percibidas directa o indirectamente por las personas que trabajan en la organización y que influyen su motivación y comportamiento, los mismos se encuentran apoyados en 6 dimensiones.

Dentro de los factores identificados dentro de la empresa tenemos: la motivación, reconocimiento en el trabajo, comunicación, tiempo, condiciones físicas, capacitación, materiales, equipos e infraestructura y retribución económica (Ruíz, 2021).

De acuerdo a lo que manifiesta Robbins (1996), señala que:

Los factores más importantes que conducen a la satisfacción en el puesto son: un trabajo desafiante desde el punto de vista mental, recompensas equitativas,

condiciones de trabajo que constituyen un respaldo, colegas que apoyen y el ajuste personalidad.

En lo relacionado a los factores que influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la Distribuidora Granda CIA LTDA, de la ciudad de Loja el factor Estructura, haciendo referencia a la forma en que se dividen, agrupan y coordinan actividades para el buen desarrollo de las mismas, en un buen ambiente laboral, y según los resultados obtenidos, este factor tiene un porcentaje de 46.2% que representa a 24 trabajadores, los cuales mencionan que siempre se dividen y coordinan las actividades para realizar su trabajo, mientras que un 9.6% que representa a 5 personas, manifiestan que algunas veces poseen la coordinación exacta para realizar sus tareas, esto hace referencia a la forma en que se dividen, agrupan y coordinan las actividades de las organizaciones en cuanto a las relaciones entre los diferentes niveles jerárquicos, indistintamente de la posición en el nivel. Otro de los factores es la responsabilidad individual, la cual manifiesta que es la autonomía en la ejecución de la actividad encomendada, declara que, si realizamos la actividad con placer, ésta siempre será importante y contribuiremos a nuestro trabajo, este factor obtuvo en el estudio un 28,8% que corresponde a 15 trabajadores, los mismos que manifiestan que casi siempre tienen una autonomía y responsabilidad por sus funciones, mientras que un 19,2% que representa a 10 trabajadores, manifiestan que a veces sienten responsabilidad individual por realizar su trabajo. Para cada uno de nosotros, independientemente del cargo que ocupemos o del oficio que realicemos, si estamos desarrollando la actividad que nos place hacer, nuestra labor siempre será importante, manteniendo la idea de que estamos aportando un grano de arena a la organización, y esa importancia la medimos con una relación directa vinculada con el grado de autonomía asignada. Así mismo al analizar el factor remuneración determinamos en nuestro estudio que un 32.69% que representa a 17 trabajadores, manifiestan que nunca es buena, dicha retribución, mientras que un 28,85% de los empleados que corresponden a 15 trabajadores, manifiestan que siempre es justa la retribución económica por su trabajo. La importancia de los salarios y remuneraciones que los empleados reciben a cambio de una tarea determinada, animarán e impulsarán al colaborador a desarrollar mejor sus funciones asignadas, por ello en contexto monetario la retribución justa a cambio de una labor desempeñada, es la compensación de su mano de obra. Otro factor es el riesgo y toma de decisiones, según nuestro estudio obtuvimos un 38,5% que representa a 20 trabajadores los cuales manifiestan que casi siempre toman retos y desafíos en sus funciones, mientras que un 5,8% que corresponden a 3 trabajadores, declaran que a veces toman retos y riesgos en sus funciones laborales. En la medida que la organización promueva la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos

propuestos, los desafíos ayudarán a mantener un sano clima competitivo, necesario en toda organización. Así mismo el factor apoyo según nuestros resultados determina que un 44.23% que representa a 23 trabajadores, manifiestan que siempre reciben dicho apoyo, mientras que el 1,9% que corresponden a 1 individuo, manifiestan que nunca recibe apoyo para reforzar su trabajo. Lo relacionado con el apoyo oportuno, con el nacimiento y mantenimiento de un espíritu de equipo en vías de lograr objetivos comunes relacionados a su vez, con los objetivos de la empresa, permiten desarrollar mejor sus actividades y cumplir metas y objetivos. Finalmente, la tolerancia al conflicto, se genera por diferentes motivos en el trabajo, de tal manera que se asimila de buena manera para no tener divergencias de opiniones, en este factor según datos obtenidos el 36,5% que representa a 19 trabajadores los cuales manifestaron que casi siempre existe tal conflicto, pero que lo llevan de la mejor manera, mientras que un 7,7% que corresponde a 4 trabajadores, manifestaron que a veces existe conflicto y divergencia de opiniones dentro del grupo de trabajo, siendo la mejor manera de conllevarlo, la tolerancia.

En conclusión, de acuerdo a los diferentes factores que influyen en el desempeño laboral de los trabajadores, debemos manifestar que, conforme a los resultados obtenidos y estudiados, estos tienen una relación directa, además se encuentran en una media, tendiendo a lo alto, lo cual nos demuestra que los factores que intervienen en la empresa son buenos. No obstante, los resultados que demuestran que existe inconformidad, es en la remuneración donde un número importante de trabajadores dicen sentirse incomodos y que les gustaría que sus retribuciones se eleven. Finalmente, las soluciones que se dan al gerente y todos los superiores a cargo de la empresa, sería que desarrollen de forma constante un control y valoración sobre las diferentes funciones y actividades llevadas a cabo dentro de la empresa, logrando de esta manera un mejor rendimiento, cumplimiento de metas y objetivos y por ende un buen clima laboral y satisfacción de los trabajadores, alcanzando así mejores resultados al corregir y prevenir problemas futuros.

8. Conclusiones

- Los resultados obtenidos una vez aplicado la encuesta indicaron que los diferentes colaboradores de la empresa, se encuentran un tanto incomodo e insatisfechos, ya que se debería mejorar las condiciones físicas del puesto de trabajo, en el que se desenvuelven cada uno de los empleados de empresa.
- Otro aspecto importante en el que existe desconcierto, es que realizan las diferentes actividades siempre bajo presión, y eso hace que exista un ambiente pesado y con estrés.
- Así mismo otro aspecto relevante y que presenta inconformidad entre los trabajadores de la empresa, es la falta de capacitación y retroalimentación, lo que ocasiona una disminución en su rendimiento.
- Se determinó que los diferentes trabajadores se encuentran insatisfechos, ya que, a la hora de llevar a cabo diversas actividades culturales y recreacionales por parte de empresa, la asistencia a dichos eventos es poca, lo cual genera un sentimiento de falta de pertenencia y escaso compañerismo.
- Así mismo se determinó que los trabajadores se encuentran un tanto insatisfechos respecto a sus retribuciones, consideran que se debería mejorar la remuneración económica que reciben por las labores que desempeñan.

9. Recomendaciones

Con la intención de lograr el estudio del clima laboral y la satisfacción de los trabajadores se ha considerado las siguientes recomendaciones.

- Es importante implementar medidas que ayuden a mejorar las condiciones físicas del puesto de trabajo de cada colaborador, tratando así de obtener trabajadores más felices y contentos, y por ende más productivos en la obtención de metas y objetivos planteados por la empresa.
- Los jefes encargados de cada uno de los departamentos deben gestionar de una mejor manera los tiempos y las metas que se encarga realizar a cada uno de los trabajadores, tratando de entender y ayudar a su personal de una manera más efectiva.
- Implementar políticas de capacitación y retroalimentación las mismas que permitan innovar y adquirir nuevas destrezas y conocimientos, con lo cual se lograría trabajadores mejor calificados y preparados en un mercado en constante avance.
- La empresa debería poner más énfasis y control en la asistencia de todos sus trabajadores a actividades culturales y recreacionales, a fin de que haya un sentimiento de unión, compañerismo, apoyo y camaradería.
- Finalmente, la empresa debería realizar un análisis respecto a las retribuciones, para saber si es necesario realizar un alza en los sueldos.

10. Bibliografía

- Arias, W., & Arias, G. (2014). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector privado. *Ciencia & trabajo*, 185-191.
- Caballero, K. (2002). El concepto de "satisfacción en el trabajo" y su proyección en la enseñanza. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*,.
- Castro, A., Padilla, C., & Montoya, M. (2009). *Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa*. Investigación en Psicología.
- Chiavenato, I. (2019). *Administración de Recursos Humanos - el capital humano de las organizaciones*. McGRAW.
- Chiavenato, I. (2019). *Administración de Recursos Humanos - el capital humano de las organizaciones*. Mexico: McGRAW.
- Chirinos, Y., Meriño, V., & Martínez, C. (2018). El clima organizacional en el emprendimiento sostenible. *EAN*, 61.
- Cols, P., & Dabos, L. (2018). *Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes*. ESTUDIOS GERENCIALES. Recuperado el 01 de 02 de 2023, de <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v34n146/0123-5923-eg-34-146-00003.pdf>
- Contreras, B., & Matheson, P. (1984). Una Herramienta para medir clima organizacional: cuestionario de Litwin y Stringer. *Revista de trabajo social*, 27,29.
- Evans, J., & Lindsay, W. (2020). *Administración y control de la calidad*. Mexico: Cengage Learning Editores.
- Gómez, R. (2018). *Cultura y clima organizacional en educación superior*. Sinaloa, Mexico.
- García, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 48.

- Gómez, M., & Olivas Luján, S. (2016). *Análisis de los factores del comportamiento organizacional en jóvenes que están iniciando su carrera laboral*. Estudios Gerenciales, 53.
- Grijalva, Palacios, Patiño, & Tamayo, A. (2017). Los factores asociados a la satisfacción laboral en Ecuador en 2007 y 2015 utilizando la Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo. *Analítika, Revista de análisis estadístico.*, 9, 10.
- Heredia, J. (2017). Estudio de la relación del clima laboral y la satisfacción de los trabajadores de la empresa Corpromedic S.A. Quito, Ecuador.
- Hernández, Rodríguez, S. (2011). *Clasificación de la empresas en base a su giro*. (M. G. Hill, Ed.) Obtenido de Introducción a la administración (5.a ed.): <https://www.studocu.com/es-mx/document/universidad-autonoma-de-nuevo-leon/liderazgo-emprendimiento-e-innovacion/clasificacion-de-las-empresas-en-base-a-su-giro/12148035>
- Inostroza, C., & Cifuentes Martínez, C. (2016). *Análisis del efecto de las dimensiones de la Satisfacción Laboral sobre los tipos de Compromiso*. Chile: Organizacional en trabajadores de la cadena de Supermercados Único.
- Likert, R., & McGregor, D. (1967). *Los estilos de dirección y su incidencia en el trabajador*. Texas. Recuperado el 01 de 02 de 2023
- Melo, A. (2015). *El Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano*. REDALYC.ORG. Recuperado el 01 de 02 de 2023, de <https://www.redalyc.org/journal/695/69559148009/>
- Montoya, P., Bello, N. B., Burgos, N., Fuente, F., & Padilla., A. (2017). Satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional en funcionarios de una universidad estatal chilena. *Ciencia % Trabajo*, 58.
- Morán, D., Corzo, A., Nizama, R., & Guanilo, R. (2021). Clima organizacional y satisfacción laboral en una empresa industrial peruana. *Revista Venezolana de Gerencia*, 664-665.
- Núñez, F., Jimbo, J., & Falcón, G. (2020). *Clima organizacional y la satisfacción laboral en los empleados de la Empresa Municipal Cuerpo de Bomberos de Ambato - Empresa Pública*. Ambato: Digital publisher.

- Osorio, C., & Riveros, R. (2017). ANALISIS AL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA IPS ESIMED.
- Pacheco, P., Larrotta, C., & Duque, P. (2012). *Clima organizacional y su importancia dentro del sistema de gestión de calidad* (Vol. 10). Bogota, Colombia.
- Patrón Cortés, R. (2010). *Clima organizacional y satisfacción laboral: una propuesta metodológica*. México, Campeche.
- Pedraza, N. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción. *LASALLISTA DE INVESTIGACIÓN*, 91,92.
- Pedraza, N. (2020). El clima organizacional y su relación con la satisfacción. *LASALLISTA DE INVESTIGACIÓN*, 91,92.
- Peña, H. (2018). *Clima Organizacional, Contrucción personalista del medio ambiente laboral como escenario de la productividad empresarial*. Peninsula de Santa Elena: UPSE.
- Peña, H. (2018). *Clima Organizacional, Contrucción personalista del medio ambiente laboral como escenario de la productividad empresarial*. Peninsula de Santa Elena: UPSE.
- Perez, M. (abril de 2012). Estudio descriptivo del clima organizacional del centro medico de Caracas a travez de las dimensiones postuladas de Litwin y Stringer. Caracas.
- Pérez, N., & Rivera, P. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la amazonia peruana, periodo 2013. Iquitos, Perú.
- Prada, Acosta, & Ocampo, R. (2020). *Clima de trabajo y su relación con la productividad laboral en empresas de tecnología*. ESPACIOS.
- Robbins, & Judge, S. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Rosiles, V., Lugo, R., Clara, Z., & Ramírez, A. (2020). Análisis estadístico de la relación entre clima laboral y satisfacción laboral: Caso de una dependencia gubernamental en Coatzacoalcos. *Revista de Ciencias Sociales*, 87-88.

- Ruiz, D. (2021). *Clima Laboral en Empresas Publicas y Privadas de Asuncion*. Asuncion: Revista Investigacion Ciencias Sociales. Recuperado el 01 de 02 de 2023, de <http://scielo.iics.una.py/pdf/riics/v17n2/2226-4000-riics-17-02-245.pdf>
- Ruiz, D. (2021). Clima laboral en empresas Públicas y Privadas de Asunción. *Revista internacional de investigación en ciencias sociales*, 256.
- Santistevan, M. (2018). *Comportamiento organizacional*.
- Sellero, S., Cruz, & Sánchez, M. (2013). *CARACTERÍSTICAS ORGANIZACIONALES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN ESPAÑA*. Administracion de empresas.
- Serrano., O., & Cruz, P. (2008). *Estudio sobre clima y satisfacción laboral en una empresa comercializadora*. PEPSIC. Recuperado el 01 de 02 de 2023, de Ortiz Serrano,Cruz García, P. (2008). Estudio sobre clima y satisfacción laboral en una empresa comercializadora. PEPSIC. Obtenido de http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-350X2008000200017
- Vaca, M., & Nieves, C. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*,.
- Vega, C., Ortiz, H., & Fuentealba, M. (2021). *Efecto de la satisfacción laboral y la confianza*. *Retos Revista de Ciencias de la Administración y Economía*,.
- Vidrio, B., Rebolledo, M., González, V., & Medina J, S. (2022). *CLIMA LABORAL, ESTRATEGIAS DE MEDICIÓN DE LA CALIDAD,SOSTENIBILIDAD Y CULTURA DE INNOVACIÓN ANTE LA NUEVA NORMALIDAD EN LAS ORGANIZACIONES*. Mexico: CASIA CREACIONES.

11. Anexos

Anexo 1. Personal que labora en la distribuidora Granda Cía. Ltda., de la ciudad de la Loja, periodo 2022

CARGO	2022		Total, empleados
	Número de Integrantes Masculino	Número de Integrantes Femenino	
Gerente	1		1
Jefe de recursos humanos		1	1
Secretaria		1	1
Contadora		1	1
Auxiliar de contabilidad		1	1
Cajera		1	1
Facturadora		1	1
Supervisor	2		2
Recaudador		1	1
Jefe de Bodega	1		1
Bodeguero auxiliar	2		2
Empacador	11		11
Vendedor	16	2	18
Chofer	9		9
Guardia interno	1		1
	43	9	52
TOTAL	82.70 %	17.30 %	100%

Anexo 2. Encuesta para el estudio del clima laboral y la satisfacción de los trabajadores, en la Distribuidora Granda Cía. Ltda., de la ciudad de Loja periodo 2022



Universidad
Nacional
de Loja

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
FACULTAD, JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

Encuesta:

PARA EL “ESTUDIO DEL CLIMA LABORAL Y LA SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES, EN LA DISTRIBUIDORA GRANDA CIA LTDA, DE LA CIUDAD DE LOJA PERIODO 2022”.

OBJETIVO: Realizar el análisis sobre EL “ESTUDIO DEL CLIMA LABORAL Y LA SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES, EN LA DISTRIBUIDORA GRANDA CIA LTDA, DE LA CIUDAD DE LOJA, por favor responda con toda sinceridad.

SECCIÓN I: DATOS PERSONALES

Cargo: _____

Genero: _____

Edad: _____

Nivel de Educación:

Ninguno Primaria Secundaria Superior Cuarto Nivel

SECCIÓN II: De los siguientes aspectos relacionados al **CLIMA LABORAL**, marcar (X) una sola opción que, en su opinión, represente la realidad en, **LA DISTRIBUIDORA GRANDA CIA LTDA.**

1. El nivel de recursos (materiales, equipos e infraestructura) con los que cuento para realizar bien mi trabajo es.

Muy bueno Bueno Regular Malo Muy Malo

2. Su jefe inmediato, ¿tiene una actitud abierta respecto a sus puntos de vista y escucha sus opiniones respecto a cómo llevar a cabo sus funciones?

Siempre Casi Siempre Algunas Veces Casi Nunca Nunca

3. En relación a las condiciones físicas de su puesto de trabajo (iluminación, temperatura, ventilación, espacio, volumen de ruidos, etc.) usted considera que éste es:

Muy Confortable Confortable Soportable Incómodo Muy Incómodo

4. En la oficina se fomenta y desarrolla el trabajo en equipo.

Siempre Casi siempre Con cierta frecuencia A veces Nunca

5. En la organización las funciones están claramente definidas.

Siempre Casi siempre Con cierta frecuencia A veces Nunca

6. La organización cuenta con procedimientos y reglas específicos destinados a mejorar mi trabajo.

Siempre Casi siempre Con cierta frecuencia A veces Nunca

7. Los jefes en la organización se preocupan por mantener elevado el nivel de motivación del personal.

Siempre Casi siempre Con cierta frecuencia A veces Nunca

8. Existe comunicación dentro de mi grupo de trabajo.

Siempre Casi siempre Con cierta frecuencia A veces Nunca

9. La relación entre compañeros de trabajo en la organización es.

Muy bueno Bueno Regular Malo Muy-Malo

10. Participo de las actividades culturales y recreacionales que la organización realiza.

Siempre Casi siempre Con cierta frecuencia A veces Nunca

De los siguientes aspectos relacionados a **SATISFACCIÓN LABORAL**, marcar (X) una sola opción que, en su opinión, represente la realidad en, **LA DISTRIBUIDORA GRANDA CIA LTDA.**

11. ¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción por trabajar en la organización?

Muy Alto Alto Regular Bajo MuyBajo

12. Usted tiene el suficiente tiempo para realizar su trabajo habitual.

Siempre Casi Siempre Algunas Veces Casi Nunca Nunca

13. ¿Considera que recibe una justa retribución económica por las labores desempeñadas?

Siempre Casi Siempre Algunas Veces Casi Nunca Nunca

14. ¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción con el trabajo que realiza en la organización?

Muy Alto Alto Regular Bajo Muy-Bajo

15. Mi jefe me brinda la retroalimentación necesaria para reforzar mis puntos débiles según la evaluación de desempeño.

Siempre Casi siempre Con cierta frecuencia A veces Nunca

16. Las remuneraciones están al nivel de los sueldos de mis colegas en el mercado.

Siempre Casi siempre Con cierta frecuencia A veces Nunca

17. ¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción por pertenecer a la organización?

Muy Alto Alto Regular Bajo Muy-Bajo

18. El nivel de compromiso por apoyar el trabajo de los demás, en la organización es.

Muy Alto Alto Regular Bajo Muy Bajo

19. Los jefes reconocen y valoran mi trabajo.

Siempre Casi siempre Con cierta frecuencia A veces Nunca

20. ¿Está usted de acuerdo, en cómo está gestionado el departamento en el que trabaja, las metas que éste le tiene encomendadas?

Siempre Casi Siempre Algunas Veces Casi Nunca Nunca

¡Gracias por su colaboración!



"easy english" School of Languages
Exam Preparation Centre for International Examinations
#CAMBRIDGE #ITEP #PEARSON

Mgs. Alex Fernández
DIRECTOR ACADÉMICO
"easy english" School of Languages "

CERTIFICA:

Que el documento aquí compuesto es fiel traducción del idioma español al idioma inglés, del resumen de la Tesis titulada: **"Estudio del clima laboral y la satisfacción de los trabajadores, en la Distribuidora Granda CIA LTDA, de la ciudad de Loja periodo 2022"**, proyecto de Tesis que se encuentra bajo de la Dirección de la Ing. Janeth Soledad Gutiérrez Ordoñez, Mg. Sc. De la autoría del Estudiante: Ing. Patricio Fernando Silva Hernández, con cédula de identidad número 1104082217, egresado de la Maestría en Gestión del Talento Humano, Facultad Jurídica, Social y Administrativa de la Universidad Nacional de Loja

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad, facultando a la persona interesada hacer uso de la presente en lo que estime conveniente

Loja, 24 de Abril de 2023


Mgs. Alex Fernández
DIRECTOR ACADÉMICO
"easy english" School of Languages "



¡Aquí sí se aprende!

📍 Dirección: Lauro Guerrero 359 19 y Mercadillo

☎ 072560310

☎ 0992464894