UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABÍ "UNESUM"

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE: LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA:

"EL CLIMA LABORAL Y SATISFACCIÓN DEL TRABAJADOR: CASO GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN ISIDRO AYORA 2021"

AUTORA:

Melany Massiel Cercado Bajaña

TUTOR:

Ing. Miguel Baque Cantos PhD

Jipijapa – Manabí – Ecuador

2022

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS CARRERA ADMINISTRACION DE EMPRESA

Dr. MIGUEL AUGUSTO BAQUE CANTOS, Docente de la Universidad Estatal del Sur de Manabí "UNESUM" en calidad de tutor de la unidad de titulación, de la carrera Administración de Empresas, sobre el tema: "EL CLIMA LABORAL Y SATISFACCIÓN DEL TRABAJADOR: CASO GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN ISIDRO AYORA 2021"

CERTIFICA

Que el mencionado trabajo está concluido en su totalidad y ha sido realizado bajo mi tutoría, con vigilancia periódica en su desarrollo y elaborado con entera responsabilidad por la egresada de la carrera de administración de empresas**, Melany Massiel Cercado Bajaña** con el fin de obtener el título de licenciada en Administración de Empresas, de conformidad con las disposiciones reglamentarias, establecidas para el efecto.

Jipijapa, febrero de 2022

Dr. MIGUEL AUGUSTO BAQUE CANTOS.
TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACION

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABI
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Clima Laboral y Satisfacción del Trabajador: Caso Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Isidro Ayora 2021

Autora: Melany Massiel Cercado Bajaña

PROYECTO DE INVESTIGACION

Sometida a consideración del Tribunal de Revisión, Sustentación y Legalización de la Unidad de Titulación de la Carrera Administración de Empresas – Facultad de Ciencias Económicas, como requisito previo a la obtención del Título de **Licenciada en Administración de Empresas**.

Lic. Dewis Álvarez Pincay
Presidente del Tribunal de Sustentación.

Ing. Gino Iván Ayón Ponce
Miembro del Tribunal de Sustentación.

Lic. Amparo Baque Morán
Miembro del Tribunal de Sustentación. .....

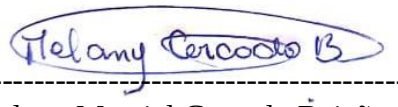
Ing. Alicia Chunga Luzardo
Miembro del Tribunal de Sustentación. .....

Jipijapa, Septiembre 12 de 2022

DECLARATORIA SOBRE LOS DERECHOS DE AUTOR

La responsabilidad de la investigación, teorías, ideas, análisis, resultados, conclusiones, recomendaciones y propuesta planteados en el presente proyecto de tesis son de exclusiva responsabilidad de su autor.

Así mismo, autorizo a la UNESUM para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de investigación en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.



Melany Massiel Cercado Bajaña
C.I. 0942300237

Jipijapa,31 de enero del 2022

AGRADECIMIENTO

Quiero empezar agradeciendo a Dios, porque ha sido el motor de mi vida para alcanzar esta meta establecida, a mis padres, hermanos, familiares, amigos en general. A la Ab. Siuyi Mey Wong Cruz. Mgs. por alentarme, aconsejarme y apoyarme en este proceso integral de formación, también a las personas especiales que han formado parte de este proyecto, a mis, compañeros, maestros y en especial a mi Alma Mater por permitirme ser parte de su estudiantado el cual me siento orgullosa de pertenecer.

Finalmente quiero extender un profundo agradecimiento a mi perseverancia, dedicación y esfuerzo por culminar con éxito este proyecto que es el comienzo de mi carrera profesional.

DEDICATORIA

A mi queridísima madre, por su apoyo incondicional y motivación diaria para concluir con éxito cada meta establecida, a ella porque es mi inspiración como persona y que con su infinito amor logra mantenerme firme y segura ante las adversidades.

A mi padre por brindarme la confianza que ameritaba vivir lejos de ellos para cumplir con mi carrera y, por último, pero no menos importante a mis hermanos que con su apoyo moral forman parte de este logro.

Con cariño los ama Melany.

Índice de contenido

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR ii

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL..... iii

DECLARATORIA SOBRE LOS DERECHOS DE AUTOR..... iv

AGRADECIMIENTO.....v

DEDICATORIA vi

Índice de contenido vii

Índice de tablas.....x

Índice de gráficos xii

I. Título del Proyecto.....1

Resumen 2

Summary.....3

Introducción 4

II. El Problema De Investigación 7

a.- Definición Del Problema 7

b.- Formulación del problema.....12

c.- Preguntas derivadas 12

c.-Delimitación.....12

III. Objetivos 13
Objetivo General 13
Objetivos Específicos: 13
IV. Justificación 14
V. Marco Teórico 15
Antecedentes 15
Marco conceptual 32
VI. Hipótesis 35
Hipótesis General 35
Hipótesis Específicas: 35
VII. Metodología 36
Método 37
Tipos de investigación 38
Técnicas 38
Población 39
Muestra 39
Recursos 40
Recursos humanos 40
Recursos materiales 40
VIII. Presupuesto 41

IX. Resultados y Discusión.....42

Resultados.....42

Discusión.....43

X. Conclusiones y Recomendaciones.....45

Conclusiones.....45

Recomendaciones.....46

XI. Cronograma de actividades.....47

Referencias bibliográficas.....49

XII. ANEXOS.....54

Índice de tablas

Tabla 1. Sexo del encuestado.....60

Tabla 2 Escolaridad.....61

Tabla 3 Contrato o nombramiento 62

Tabla 4 Tiempo laborado.....63

Tabla 5: ¿Tiene buena relación con sus compañeros de trabajo? 64

Tabla 6:¿Existe liderazgo por parte de los jefes departamentales con sus colaboradores? 65

Tabla 7:¿Los valores, objetivos, metas y reglamentos son bien comunicados por sus jefes?.....66

Tabla 8: ¿Se siente satisfecho con las funciones que desempeña y los resultados obtenidos?.....67

Tabla 9: ¿La institución se preocupa de que las condiciones de trabajo sean seguras? 68

Tabla 10: ¿Usted tiene autonomía para cumplir los procesos de la manera que considere mejor en la institución?.....69

Tabla 11: ¿Existe equidad en el trato y distribución de las responsabilidades y tareas? 70

Tabla 12: ¿Existe organización en los tiempos y formas de realizar las actividades en el cumplimiento de sus tareas? 71

Tabla 13: ¿El equipo de trabajo practica valores que hacen sentirse orgulloso de trabajar en esta institución? 72

Tabla 14: ¿Los directivos Toman en consideración sus opiniones para tomar decisiones que incumben a todo el equipo de trabajo? 73

Tabla 15: ¿Existe compromiso en el equipo de trabajo para alcanzar las metas establecidas? 74

Tabla 16: ¿La institución se preocupa o estimula su capacitación para la actualización profesional? 75

Tabla 17: ¿La institución promueve la cooperación entre los funcionarios y valora los aportes de mejora? 76

Tabla 18: ¿Su trabajo es reconocido al superar las metas establecidas además de su talento para ocupar puestos de mayor nivel? 77

Tabla 19: ¿Existen buenas relaciones de trabajo con sus jefes departamentales? 78

Índice de gráficos

Gráfico 1: Sexo del encuestado 60

Gráfico 2: Nivel de escolaridad 61

Gráfico 3: Tipo de contrato o nombramiento 62

Gráfico 4: Tiempo laborado 63

Gráfico 5: ¿Tiene buena relación con sus compañeros de trabajo? 64

Gráfico 6:¿Existe liderazgo por parte de los jefes departamentales con sus colaboradores? 65

Gráfico 7: ¿Los valores, objetivos, metas y reglamentos son bien comunicados por sus jefes? 66

Gráfico 8: ¿Se siente satisfecho con las funciones que desempeña y los resultados obtenidos? 67

Gráfico 9: ¿La institución se preocupa de que las condiciones de trabajo sean seguras? 68

Gráfico 10: ¿Usted tiene autonomía para cumplir los procesos de la manera que considere mejor en la institución? 69

Gráfico 11: ¿Existe equidad en el trato y distribución de las responsabilidades y tareas? 70

Gráfico 12: ¿Existe organización en los tiempos y formas de realizar las actividades en el cumplimiento de sus tareas? 71

Gráfico 13: ¿El equipo de trabajo practica valores que hacen sentirse orgulloso de trabajar en esta institución? 72

Gráfico 14: ¿Los directivos Toman en consideración sus opiniones para tomar decisiones que incumben a todo el equipo de trabajo? 73

Gráfico 15: ¿Existe compromiso en el equipo de trabajo para alcanzar las metas establecidas? 74

Gráfico 16: ¿La institución se preocupa o estimula su capacitación para la actualización profesional? 75

Gráfico 17: ¿La institución promueve la cooperación entre los funcionarios y valora los aportes de mejora? 76

Gráfico 18: ¿Su trabajo es reconocido al superar las metas establecidas además de su talento para ocupar puestos de mayor nivel? 77

Gráfico 19: ¿Existen buenas relaciones de trabajo con sus jefes departamentales? 78

Índice de ilustración

Ilustración 1: Árbol del Problema 11

Ilustración 2: Tipos de variables Teoría del clima organizacional 21

Ilustración 3: Características medulares 23

Ilustración 4: Tipos de clima laboral 25

Ilustración 5: Satisfacción Laboral resultado entre la personalidad del trabajador y puesto de trabajo. 29

Ilustración 6: La influencia de los factores de la motivación sobre la satisfacción en el trabajo 31

I. Título del Proyecto

"EL CLIMA LABORAL Y SATISFACCIÓN DEL TRABAJADOR: CASO GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN ISIDRO AYORA 2021"

Resumen

El presente trabajo de investigación está compuesto por su problemática principal que indica; cómo el clima laboral influye en la satisfacción del trabajador, seguido de su objetivo que permite determinar cómo influye el clima laboral en la satisfacción del trabajador: caso Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Isidro Ayora 2021 para identificar la principal causa que contribuyen o afectan el desempeño de sus funciones. En este proyecto investigativo se emplearon técnicas que permitieron diagnosticar los problemas existentes dentro de la organización pública con un enfoque descriptivo las cuales serán obtenidas de fuentes primarias y secundarias de información; las mismas que, serán desarrolladas de manera cualitativa, cuantitativa y correlacional, en cuanto a las cuantitativas se recogerán y analizarán datos sobre las variables, en el aspecto cualitativo se realizarán los registros narrativos de las, encuestas y entrevistas aplicadas en la investigación el cual se escogió una muestra de 99 trabajadores. Dando como resultado que un buen clima laboral se basa en que las condiciones de trabajo sean seguras ya que esta brinda un ambiente satisfactorio a los colaboradores de dicha institución. De esta manera se concluyó que mientras exista seguridad dentro y fuera de la institución pública, el clima laboral va a ser confortante para los trabajadores ya que les permite desenvolverse de manera fluida mostrando resultados satisfactorios en sus puestos de trabajo.

Palabras clave: Clima laboral, desempeño, liderazgo, municipalidad, satisfacción laboral

Summary

The present research work is composed of its main problem that it indicates; how the work environment influences worker satisfaction, followed by its objective that allows determining how the work environment influences worker satisfaction: case of the Decentralized Autonomous Government of the Isidro Ayora Canton 2021 to identify the main cause that contributes or affects the performance of its functions. In this research project, techniques were used that allowed diagnosing existing problems within the public organization with a descriptive approach, which will be obtained from primary and secondary sources of information; the same ones that will be developed in a qualitative, quantitative and correlational way, in terms of the quantitative ones, data on the variables will be collected and analyzed, in the qualitative aspect the narrative records of the surveys and interviews applied in the investigation will be made. chose a sample of 99 workers. Giving as a result that a good working environment is based on safe working conditions since it provides a satisfactory environment for the employees of said institution. In this way, it was concluded that as long as there is security inside and outside the public institution, the work environment will be comforting for the workers since it allows them to function smoothly, showing satisfactory results in their jobs.

Keywords: Working enviroment, performance, leadership, working satisfaction

Introducción

En la actualidad el estado ha apostado en mejorar el clima laboral de acuerdo a los resultados de las cargas horarias del trabajador, ya que invierte al día 8 horas trabajando, por lo tanto, se debe llegar a un proceso de excelencia para no debilitar las relaciones entre sus colaboradores.

El clima laboral asocia las necesidades de los trabajadores tomando en cuenta el trabajo diario, por eso hoy en día es importante que las organizaciones tomen medidas relacionadas con la infraestructura agradable que permita seguridad acorde a su función. En el sector público es de interés preponderante la valoración del clima organizacional, ya que aquello permite identificar el nivel de satisfacción de sus trabajadores.

Por lo tanto, la investigación busca determinar la influencia que tiene el clima laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Isidro Ayora hacia el desempeño y confort de los trabajadores, midiendo los niveles de productividad que influyen en ellos, generando buenos resultados y sobre todo fidelidad en dicha institución.

Para conocer el confort de los trabajadores, fue necesario establecer un objeto de estudio que permitiera llevar a cabo la ejecución de la investigación, por lo que se obtuvo el apoyo de los directivos y empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Isidro Ayora proporcionando información con alto grado de confiabilidad.

El Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Isidro Ayora está ubicado en las calles 30 de julio S/N y 22 de noviembre, regido por el poder de carácter ejecutivo donde es representado por el alcalde como la autoridad principal, seguido por el carácter legislativo que lo conforman los miembros del consejo cantonal. Cuentan con un personal de 134 trabajadores entre administrativos y operativos.

El objetivo principal de la investigación parte en determinar cómo el clima laboral influye en la satisfacción del trabajador caso: Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Isidro Ayora 2021, seguido de sus objetivos específicos: analizar la principal causa del clima laboral que genera el confort en los trabajadores del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Isidro Ayora; identificar el nivel de satisfacción sobre el clima laboral de los trabajadores; precisar la influencia del clima laboral en el desempeño de los trabajadores del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Isidro Ayora.

Seguido se presenta la hipótesis general: El clima laboral influye en la satisfacción del trabajador en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Del Cantón Isidro Ayora 2021.

El presente estudio aborda la metodología con un enfoque descriptivo, misma que permite establecer conclusiones de acuerdo a los resultados obtenidos mediante la utilización de instrumentos como la entrevista y encuestas incluyendo ideas científicas obtenidas de fuentes primarias y secundarias, donde se desarrollan información de manera cualitativa, cuantitativa y correlacional que precisaron la situación actual en el entorno a la relación de las variables de estudio.

Este documento se compone por doce capítulos, mismos que están estructurados de la siguiente manera:

El capítulo I, está comprendido por el título del proyecto investigativo.

En el capítulo II, se plantea el problema de investigación, donde se constituye por definición del problema, formulación del problema y se finaliza con las preguntas derivadas junto a la delimitación.

En el capítulo III, se redactan los objetivos de la investigación, donde se conforman por objetivo general y objetivos específicos de acuerdo a las variables de estudio.

En el capítulo IV, se detalla la justificación del proyecto investigativo donde se redactan tres aspectos específicos que son el teórico, práctico y metodológico.

El capítulo V, abarca toda la información documental del marco teórico donde está constituido por conjuntos teóricos, el cual aporta a la investigación un conocimiento profundo de teorías existentes sobre el objeto de estudio.

En el capítulo VI, se presentan las hipótesis tanto general como específicas dando respuesta a las preguntas correspondientes con base a las variables de estudio.

En el capítulo VII, se da a conocer la metodología utilizada en el trabajo de investigación, donde se desglosan los métodos, técnicas y recursos de acuerdo a los datos recolectados.

En el capítulo VIII, se incluye el presupuesto de todos los insumos utilizados en el proyecto investigativo.

En el capítulo IX, se muestran los resultados y las discusiones con base a los objetivos planteados del proyecto investigativo, de acuerdo a la técnica de encuesta empleada a los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Isidro Ayora.

En el capítulo X, se aporta con las conclusiones y recomendaciones al proyecto de investigación.

En el capítulo XI, se incluye el cronograma de actividades, seguidamente de las bibliografías que sustentan el trabajo investigativo.

En el capítulo XII, se detallan los anexos como evidencia documental y fotográfica del trabajo investigativo, seguido por el artículo científico.

II. El Problema De Investigación

a.- Definición Del Problema

Un estudio a nivel internacional y de diferentes enfoques sobre el clima laboral ha sido tema de investigación para identificar cómo este puede generar buenos resultados dentro del ámbito laboral. Por lo tanto (Quispe, 2016) de la Universidad Autónoma del Perú observa que la sociedad moderna está conformada por organizaciones complejas donde se observa que existen diferentes actividades a nivel de los individuos, los reducidos grupos y los vínculos entre los grupos. Siendo las reglas y políticas de las empresas, patrones muy complejos y multidimensionales. Estas establecen la base para entender la complejidad de las empresas.

Según un estudio realizado por Grupo Hay (2011) reconocido internacionalmente como una de las mejores empresas de consultoría del continente europeo, habla sobre el tema "El mejor clima laboral está en el norte de Europa" revela que los estereotipos tradicionales de la cultura europea no se trasladan al ambiente de trabajo en las organizaciones. Así, a pesar de la falta de sol del norte y de la imagen de despreocupación del sur, son los países de la Europa del Norte los que han sabido crear un ambiente de trabajo más cálido.

Dentro de esta misma investigación Georg Vielmetter (2001) director del proyecto, indica que "la diferencia entre un clima demostrativo y uno que motiva a los trabajadores puede tener un impacto equivalente de hasta un 30% en los resultados de las organizaciones", con lo que es vital que los altos directivos se esfuercen en crear un ambiente de trabajo dinamizados, que proporcione un enfoque estratégico y mantenga la motivación.

Por otro lado, en lo que respecta a nivel nacional se identificó que en el Ecuador algunas entidades públicas aún utilizan sistemas rígidos de administración, hacen trabajar a presión,

fomentan el miedo, sin considerar el clima laboral adecuado, les interesa cumplir sus metas de producción de bienes o servicios y sus ganancias; su talento humano es considerando como máquinas productoras. (Alarcón, 2016)

Según Mingo y Torres (2020) en su trabajo de investigación que tuvo como finalidad diagnosticar el Clima Laboral en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Chordeleg y elaborar un plan de acción, interfiere con la percepción de los conocimientos, habilidades, actitudes y comportamientos de los empleados que se encuentran en un entorno dentro de la organización, ya sea de forma positiva o negativa. La importancia del entorno de trabajo en las organizaciones no es solo su efecto en la vida y satisfacción de los trabajadores, sino también la calidad del desempeño durante el desarrollo del trabajo.

Dando como resultado dentro de la misma investigación que el clima laboral que maneja la organización es óptimo, sin embargo, en las dimensiones de responsabilidad, apoyo, conflicto, riesgo y recompensa presentan debilidades, por lo que se procedió a incluirlos en una propuesta de plan de acción.

Por lo tanto, el presente estudio permite determinar el clima laboral y la satisfacción del trabajador en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Isidro Ayora periodo 2021, con el fin de conocer si su ambiente laboral es el adecuado para el desarrollo de sus actividades.

Según Gan y Triginé (2006) por causas evidentes el clima laboral es un indicador importante de la vida de la organización, condicionado por diversas preguntas: a partir de las reglas internas de desempeño, las condiciones ergonómicas del sitio de trabajo y equipamientos, pasando por las reacciones de los individuos que incorporan los equipamientos como los estilos de dirección

de dirigentes y jefes, los salarios y remuneraciones hasta la identificación y satisfacción de cada individuo en la tarea que ejecuta. (pág. 275)

Para el desarrollo de los Recursos Humanos es importante tener claro que para una empresa el recurso más importante es el empleado, porque de éste dependerá en gran medida la imagen y futuro de la misma. Es bien sabido entre los expertos en dicha materia, que esta afirmación se ha discutido, pero en las nuevas generaciones de Gerentes está, hacer que esto deje de ser solo una teoría y que se empiece a aplicar nuevos patrones para un mejor desarrollo de los Recursos Humanos. (Iturralde, 2011)

Hernández y Morales (2017) indican que la satisfacción laboral se compone de varios factores, por un lado, depende de la dificultad del o su simplicidad; también se pueden identificar otros, como el vínculo con el supervisor, las relaciones interpersonales y el entorno laboral. Asimismo, también depende de procesos internos para la persona adecuada en el trabajo; por lo tanto, no existe un modelo concreto para lograr la satisfacción del trabajador; es decir, toda organización debe establecer un sistema administrativo en el que los objetivos personales y profesionales de los individuos se puedan cumplir.

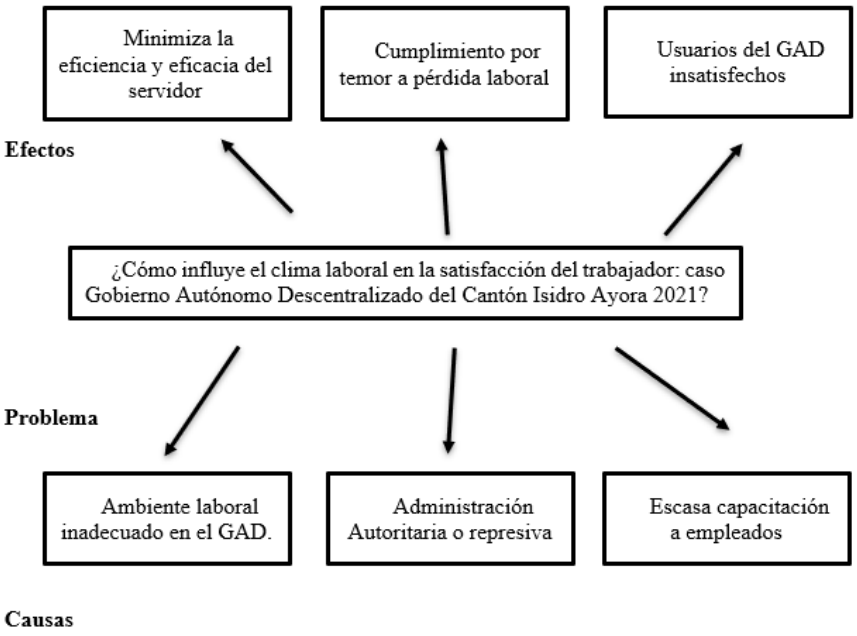
Es por esto que el ambiente en el que se desempeñan los trabajadores y las percepciones que tienen estos sobre su entorno laboral, es un tema de importancia para casi todas las organizaciones, las cuales encaminan esfuerzos para su mejoramiento continuo, en aras de lograr el aumento de la productividad, dedicando empeño al potencial humano y la calidad de los servicios. (Iglesias Armenteros y Torres Esperón, 2018)

La administración pública es la actividad racional, técnica, jurídica y permanente, ejecutada por el Estado, que tiene por objeto planificar, organizar, dirigir, coordinar, controlar y evaluar el funcionamiento de los servicios públicos.

Jaramillo (2005) indica que el fin de la administración es prestar servicios eficientes y eficaces para satisfacer necesidades generales y lograr el desarrollo económico, social y cultural del País. Para obtener estos resultados la administración tiene que formular objetivos, trazar políticas, elegir procedimientos, decidir correctamente, ejecutar las resoluciones y controlar las acciones de los servidores. (pág. 1)

Para cumplir con los objetivos del municipio, el gobierno debe gestionar un conjunto de recursos de los cuales se identifican las finanzas municipales, la adquisición de recursos materiales y su uso, es un factor fundamental para el buen funcionamiento de la organización municipal, que es por qué las adquisiciones se realizan con la máxima eficiencia, utilizar los recursos disponibles para implementar medidas preventivas y correctivas en la toma de los bienes muebles municipales. e inmuebles, así como, a través de las auditorías pertinentes, informar sobre el uso y destino de los recursos en cada una de las administraciones públicas. (Lara, 2016)

Ilustración 1: Árbol del Problema



Elaborado por: *Melany Massiel Cercado Bajaña*

b.- Formulación del problema

Pregunta principal

¿Cómo influye el clima laboral en la satisfacción del trabajador: caso Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Isidro Ayora 2021?

c.- Preguntas derivadas

Sub preguntas

- ¿Cuál es la principal causa del clima laboral que genera el confort a los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Isidro Ayora?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción sobre el clima laboral del trabajador del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Isidro Ayora periodo 2021?
- ¿De qué forma ha influido el clima laboral en el desempeño del trabajador del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Isidro Ayora periodo 2021?

c.-Delimitación

Contenido: Clima laboral

Clasificación: Satisfacción del trabajador

Espacio: Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Isidro Ayora

Población: 134 trabajadores

Tiempo: 2021

III. Objetivos

Objetivo General

Determinar cómo el clima laboral influye en la satisfacción del trabajador: caso Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Del Cantón Isidro Ayora 2021.

Objetivos Específicos:

- Analizar la principal causa del clima laboral que genera el confort en los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Del Cantón Isidro Ayora.
- Identificar el nivel de satisfacción sobre el clima laboral de los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Del Cantón Isidro Ayora.
- Precisar la influencia del clima laboral en el desempeño de los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Del Cantón Isidro Ayora.

IV. Justificación

Esta investigación se realizó para contribuir al conocimiento existente respecto al clima laboral, cuyos resultados permitirán la satisfacción del trabajador para brindar apoyo en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Isidro Ayora, ya que los diferentes factores contribuyen a tomar correctivos en el caso de ser necesarios para un buen funcionamiento de sus actividades.

Se justifica desde el punto de vista teórico que de acuerdo al Ministerio de Cultura y Patrimonio (2020) la importancia del rol que desempeñan los GAD municipales, como actores prioritarios y centrales en la toma de decisiones en los territorios y que están amparados en la Constitución de la República del Ecuador, el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD) y la Ley Orgánica de Cultura, hace que emprendan procesos descentralizados de gestión de la competencia de preservar, mantener y difundir el patrimonio cultural. Para ello, deben emprender acciones de fortalecimiento institucional y territorial que incorporen la dimensión patrimonial a las políticas, estrategias y planes de desarrollo territorial.

Referente a la justificación práctica del proyecto investigativo, es importante ya que se obtendrá información relevante de técnicas, objetivas y confiables que permitirá determinar la influencia sobre el nivel de satisfacción de los funcionarios. En la Constitución de la República del Ecuador (2008) Art. 326, se establece el derecho al trabajo en su numeral 5 donde indica que "Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar".

Por otra parte, se justifica el desarrollo metodológico de este proyecto de investigación porque: teniendo en cuenta el tema y el contexto en donde se va a desarrollar la propuesta de

intervención profesional del área laboral es importante resaltar que el objetivo principal de este es “determinar que influye en el clima laboral y la satisfacción del trabajador del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Isidro Ayora, por lo tanto el diseño implementado será de relevancia para la obtención de resultados.

V. Marco Teórico

Antecedentes

Para el presente estudio se ha podido acceder a repositorios de diversas universidades del país, así como internacionales, de tal manera, que sirvan para dar un amplio enfoque de la influencia que posee el clima laboral y la satisfacción del trabajador.

Pilligua y Arteaga (2019) en su estudio de caso titulado “El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas, caso: Hardepex Cía. Ltda.” Se plantea como objetivo evaluar el clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de la empresa Hardepex Cía. Ltda., cuya organización cuenta con 87 personas, que laboran en el área de producción.

Dentro de esta misma investigación se plantea uno de los problemas que se detecta dentro de la organización, objeto de estudio, es la falta de ambientes de trabajo adecuados para sus trabajadores, a esto, se suma la exigencia por la parte directiva, en exigir ventas y productos en tiempo récord, sin las medidas o correctivos necesarios.

Por lo tanto, los resultados del estudio indicaron que, el clima laboral en los trabajadores dentro de la organización no es el adecuado, impactando negativamente en el rendimiento productivo de la empresa. Al respecto, se concluye que, las organizaciones deben prestar

atención, en generar ambientes laborales adecuados en los trabajadores, para que estos, a su vez, puedan mejorar su nivel de productividad.

Paul Salazar (2018) dentro de su investigación "Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana", indica que el propósito del presente estudio fue identificar si la variable de satisfacción laboral tiene relación e influencia sobre la variable de compromiso organizacional, análisis que se ejecutó en el personal del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en el año 2017.

Por lo cual se realizó un estudio de carácter cuantitativo porque recopila las percepciones de los empleados en su contexto laboral, respecto a los niveles de satisfacción laboral y compromiso organizacional. Para la medición de la satisfacción laboral se utilizó el cuestionario S20/23, de Josep Meliá y José Peiró, mientras que para la evaluación del compromiso se aplicó el cuestionario TCM Employee Commitment, de John Meyer y Natalie Allen; las encuestas se efectuaron a una muestra de 290 colaboradores, mediante la plataforma de Google Drive.

Dando como resultado que el nivel de satisfacción laboral del personal del Banco es del 70,96%; mientras que el nivel de compromiso organizacional es del 69,91%. Además, se evidencia que existe una relación significativa entre la variable de satisfacción laboral y la variable de compromiso organizacional, es decir que el personal del Banco que tiene satisfacción laboral, tiende a encontrarse comprometido con la organización. (pág. 136)

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

lo considera el eje central del sistema empresarial. (Velásquez, García, Rodríguez, y González, 2018)

Los autores Barzola, Barzola y Flores (2017) es su artículo "Factores del clima laboral que influyen en el rendimiento de los trabajadores del sector público en el Ecuador" mismo que tiene como objetivo describir los factores que afectan el clima laboral del sector público, a partir de un estudio realizado en sus instituciones, donde se ha puesto ante el deterioro de las relaciones entre colegas, y en falta de participación de los trabajadores en tareas relevantes, climas desfavorables para las organizaciones. Fue analizada a través del método de investigación científica, los datos se analizaron a través de una encuesta que fue validada y los resultados de la muestra se establecieron con un error de muestreo de 0.08 y un 95% de confianza a los 100 individuos.

Otro estudio relacionado al tema investigativo fue el de Alex Zans (2017) donde la temática abordada en el estudio trata sobre el Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016, con el propósito de describir el Clima Organizacional, identificar el desempeño laboral que existe, y evaluar la relación entre Clima Organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa por lo que da como resultados que el Clima Organizacional presente en la FAREM, es de optimismo en mayor medida, de euforia y entusiasmo, así como frialdad y distanciamiento en menor medida, por lo cual se considera entre medianamente favorable y desfavorable, el mejoramiento del clima organizacional incidirá de manera positiva en el desempeño laboral de los trabajadores de la facultad.

Es por esto que la gestión organizacional desde siempre ha estado orientada hacia la mejora, la cual se constituye por lo general en más y mejores servicios producidos por la empresa o institución, sea pública o privada, es dar características de mayor calidad a determinado producto o servicio, haciendo de este un bien con la aprobación de los clientes. (Baque, Parrales, Granoble, y Álvarez, 2017)

Para empezar con los precedentes históricos del clima laboral se obtiene información de tres psicólogos investigadores en el año 1939: Lewin, Lippitt y White donde es sus estudios de campo acerca de procesos sociales que realizaron a un grupo de niños en un campamento, descubrieron que la conducta personal en el conjunto no es dependiente únicamente de sus propiedades personales, sino además del clima social en que está inmerso el conjunto lo que es percibido por el infante e influye en su proceder. (Bordas, 2016)

Bases teóricas

Referente a la investigación, se estudiará el clima laboral y satisfacción del trabajador con base a las teorías relacionando de cada variable.

La teoría de Likert sobre el Clima Organizacional y la “Teoría X” y la “Teoría Y” de McGregor para la Satisfacción del Trabajador, tomando como referencia esta última teoría (Teoría Y) para fundamentar el trabajo investigativo.

Teoría X y teoría Y de McGregor

Douglas McGregor es el creador de las teorías "Teoría X" y "Teoría Y". Son dos teorías contrapuestas de dirección; en la primera, los directivos consideran que los trabajadores sólo actúan bajo amenazas, y en la segunda, los directivos se basan en el principio de que la gente quiere y necesita trabajar. (Ramos, 2012)

Según Robbins (1999) “Después de observar la manera en que los gerentes tratan con sus empleados, McGregor concluyó que la opinión de aquellos sobre la naturaleza humana se basa en un conjunto de premisas con las que moldean su comportamiento hacia sus subordinados” (págs. 54-57)

En lo que respecta la **“Teoría Y”** Hellriegel y Slocum (2009) la definen como un conjunto de propuestas y creencias que adoptan un enfoque de liderazgo y empowerment a la administración, basado en un punto de vista positivo de la naturaleza humana.

Dentro de esta misma investigación presentan algunas propuestas de la Teoría Y:

- Al ser humano promedio no le desagrada inherentemente el trabajo. Dependiendo de condiciones controlables, el trabajo puede ser una fuente de satisfacción.
- Las reglas, el control gerencial desde el nivel superior hasta el inferior y la amenaza de castigo no son los únicos medios para alcanzar las metas organizacionales. Los empleados ejercerán una dirección y un control automático al servicio de las metas con las que están comprometidos.
- En condiciones oportunas, la persona promedio aprende no sólo a aceptar la responsabilidad, sino también a buscarla.
- La capacidad de ejercer un grado relativamente alto de imaginación, ingenio y creatividad en la solución de los problemas organizacionales está ampliamente distribuida entre la población, no en una forma limitada.

Para McGregor (1960) este proceso está basado fundamentalmente en la creación de oportunidades, liberación de las potencialidades, disolución de obstáculos, fomento del desarrollo y ofrecimiento de directrices. Es lo que Peter Drucker ha llamado «dirección por objetivos», en contraste con la «dirección mediante el control». No requiere la abdicación de la

dirección, la ausencia de liderazgo, tener criterios de nivel más bajo o las demás características generalmente asociadas con el enfoque «blando» de la Teoría X.

Es vital para todo trabajador contar con un ambiente idóneo de trabajo donde pueda desempeñar sus actividades diarias, por lo que se investiga el comportamiento de los colaboradores en el medio que los rodea para establecer lo que les motiva a mejorar su desempeño y alcanzar los objetivos que se van trazando, además se trata de satisfacer las necesidades tanto individual como grupalmente.

De la misma manera McGregor (1960) señala en su libro *"El lado humano de las organizaciones"* que una de las mayores tareas de la empresa es organizar el esfuerzo humano para alcanzar sus objetivos económicos. Despertar el potencial presente de su personal y que una de las fallas más comunes procede de su idea equivocada de la naturaleza del control en el campo de la conducta humana. (pág.)

Madero y Rodríguez (2018) en su artículo Relación entre las teorías X y Y de McGregor, las formas de retribuir y la satisfacción de las personas en su trabajo, tiene como objetivo determinar en el contexto mexicano, la validez y confiabilidad del instrumento de medida utilizado en la investigación de grupos de personas anglosajonas, y conocer la relación que existe entre: a) las características de las teorías X y Y de McGregor; b) las formas de retribuir a las personas en una empresa; y c) la satisfacción en el trabajo.

Dentro de la misma investigación se encontraron resultados que mostraron validez y confiabilidad en los constructos utilizados. Además, se detectó la existencia de una relación positiva entre la teoría Y con la satisfacción en el trabajo ($r = 0.46$), mientras que en la teoría X no hubo relación con ninguna variable. Con los diversos hallazgos, se comprueba la relevancia que tienen, en el ambiente laboral mexicano, los aspectos monetarios de la compensación y su

influencia positiva en la satisfacción, y en la motivación y actitudes de las personas hacia las actividades que realizan.

Teoría de Clima Organizacional de Likert

Según (Goncalves, 2005) la teoría de Clima Organizacional de Likert establece que el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto, se afirma que la reacción estará determinada por la percepción. Likert establece tres tipos de variables que definen las características propias de una organización y que influyen en la percepción individual del clima.

Ilustración 2: Tipos de variables Teoría del clima organizacional

Variables causales	Definidas como variables independientes, las cuales están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados**.**
Variables Intermedias	Este tipo de variables están orientadas a medir el estado interno de la empresa, reflejado en aspectos tales como: motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones.
Variables finales	Estas variables surgen como resultado del efecto de las variables causales y las intermedias referidas con anterioridad, están orientadas a establecer los resultados obtenidos por la organización tales como productividad, ganancia y pérdida.

Fuente: *Goncalves 2005*
Elaborado: *Melany Massiel Cercado Bajaña*

Por último, el personal debe desempeñar sus funciones en un ambiente adecuado de trabajo donde se reduzca el estrés laboral, favorezca la productividad y se identifiquen con la organización.

Clima laboral

El clima laboral es un tema de estudio que aborda temáticas relacionadas con las condiciones sociales y psicológicas en las que se desenvuelve un individuo en su área laboral, hablamos de aspectos tangibles e intangibles que afectan directamente a las actitudes, motivación, comportamiento de los miembros y por lo tanto al desempeño de la organización. (Raza, 2020)

Según (Lucio, 2019) el clima laboral es considerado como un factor fundamental para el buen funcionamiento de las organizaciones, debido que es el ambiente donde se desarrolla el trabajo cotidiano, tiene influencia en factores como el desempeño laboral, la satisfacción, la motivación y la productividad, dichos factores pueden verse afectados si no existe un clima laboral apropiado, para que una organización progrese resulta vital generar un buen clima laboral, de esta manera lograr que el ámbito de trabajo sea tranquilo, seguro, agradable y estimulante para todos, permitiendo obtener resultados que favorezcan a la institución.

Para Páramo (2004) el clima laboral es una forma global, que refleja los valores, las actitudes y las creencias de cada uno de los colaboradores, que, debido a su naturaleza, se convierte a su vez, en elementos del clima. Así se vuelve importante para un administrador el ser capaz de analizar y diagnosticar el clima de su organización por tres razones:

1. Evaluar las fuentes de conflicto, de estrés o de insatisfacción que contribuyen al desarrollo de actitudes negativas frente a la organización.
2. Iniciar y sostener un cambio que indique al administrador los elementos específicos sobre los cuales debe dirigir sus intervenciones.
3. Seguir el desarrollo de su organización y prever los problemas que pueden surgir.

Por otra parte, Chiavenato (2007) se refiere al clima organizacional como el ambiente interno que existe entre los miembros de la organización y está íntimamente relacionado con el grado

de motivación de sus integrantes. Así, el clima organizacional es favorable cuando proporciona satisfacción de las necesidades personales de los integrantes y eleva la moral. Es desfavorable cuando proporciona frustración de esas necesidades. En realidad, el clima organizacional influye en el estado motivacional de las personas y, a su vez, este último influye sobre el primero."

Según Díaz y Soto (2020) el clima laboral se puede decir que es un proceso a entorno de los factores de los empleados, muchas organizaciones contemplan que su mejor activo es el ser humano, para lo que muchas de ellas hacen mediciones periódicas que van ligadas a temas motivacionales y de allí repercutiendo en su desempeño laboral y comportamiento.

El Ministerio de Trabajo (2020) indica que el clima laboral es la percepción que tienen los servidores hacia su ambiente de trabajo y que afecta directa o indirectamente a su desempeño, por lo tanto, denominan algunos factores que influyen en él, como son; políticas de gestión de personas, estilo de liderazgo, relaciones interpersonales, justicia en el trato, equidad laboral, entre otros.

Características del Clima Laboral

Escalante (2017) indica que en el clima laboral es evidente el cambio temporal de las actitudes de las personas, esto puede deberse a diferentes razones, entre ellas: los días de pago, días de cierre mensual, entrega de aguinaldos, incremento de salarios, reducción de personal, cambio de directivos, etc.

Por otro lado, Silva (1996) indica como características medulares del clima organizacional los siguientes puntos:

Ilustración 3: Características medulares

Fuente: *Silva, 1996*
Elaborado: *Melany Massiel Cercado Bajaña*

(Rodríguez, 1999 citado por Escalante, 2017) menciona que el clima laboral se caracteriza por:

Ser permanente, es decir, las empresas guardan cierta estabilidad de clima laboral con ciertos cambios graduales.

- El comportamiento de los trabajadores es modificado por el clima de una empresa.
- El clima de la empresa ejerce influencia en el compromiso e identificación de los trabajadores.
- Los trabajadores modifican el clima laboral de la organización y también afectan sus propios comportamientos y actitudes.
- Diferentes variables estructurales de la empresa afectan el clima de esta y a su vez estas variables se pueden ver afectadas por el clima.
- Problemas en la organización como rotación y ausentismo pueden ser una alarma de que en la empresa hay un mal clima laboral, es decir que sus empleados pueden estar insatisfechos.

La percepción de diferentes autores demuestra que el clima laboral está inmerso en todos los ámbitos ya sea en el entorno interno o externo de los trabajadores de cada empresa u

organización, pero cada clima será diferente de acuerdo al comportamiento o situación que se presente.

Tipos de clima laboral

Al definir los tipos de entorno de trabajo, hay autores que se centran en el trabajo y otros en los empleados donde, sin embargo, todas las clasificaciones son válidas para determinar cuáles deben investigarse así lo define (Likert, 1981 citado por Rodriguez y García , 2015)

Ilustración 4: Tipos de clima laboral

Autoritario	Los procesos de control se encuentran centralizados y formalizados. El clima en este tipo de sistema es la desconfianza, el temor e inseguridad.
Paternal	Se centraliza el control, pero existe la delegación de decisiones. El clima en este tipo de sistema es de relaciones de confianza en un modelo lineal descendente.
Consultivo	Existe la descentralización y la delegación de decisiones. El clima es de confianza y hay niveles altos de responsabilidad.
Participativo	Las decisiones son descentralizadas, la comunicación es cruzada. El clima es de confianza y se logra compromiso de los trabajadores con los objetivos.

Fuente: *Likert, 1981*
Elaborado: *Melany Massiel Cercado Bajaña*

Factores que influyen un buen clima laboral

Según Brancato y Juri (2011) en el trabajo investigativo titulado ¿Puede Influir El Clima Laboral En La Productividad? Indican que la investigación tiene como objetivo conocer cuál es

la importancia que tiene para una empresa conocer su clima laboral, es por esto que plantean 4 factores influyentes:

1. La manera en que el empleado percibe su medio ambiente laboral.

2. La valencia (valor relativo) que atribuye a resultados determinados que espera como fruto de sus esfuerzos.

3. Los instrumentos que reconoce en relación con estos resultados de su trabajo.

4. Las expectativas de que diferentes esfuerzos, estrategias o metodologías de trabajo le conducirán a determinados resultados también influyen sobre su conducta laboral y actitudes hacia su trabajo y organización.

Otras de las influencias que tiene el clima laboral son las siguientes:

Seguridad laboral

Según González, López, y Blanco (2015) la seguridad laboral es el conjunto de acciones que, aplicadas a los procesos productivos, al trabajo con máquinas, a las instalaciones y hasta a los hábitos del trabajador, pueden prevenir y evitar accidentes de trabajo.

Por otro lado (Coyle , Sleeman, y Adams, 1995) consideran que uno de sus precursores psicosociales es el Clima de Seguridad por lo que influye como un subconjunto, conceptualizando (a) una percepción subjetiva de la organización, sus miembros, sus estructuras y sus procesos, que (b) presenta aspectos comunes, a pesar de las diferencias individuales, (c) basados en indicios o elementos objetivos del ambiente, y, que, además, (d) actúa como antecedente de la conducta de los sujetos, cualidad que le confiere su verdadera importancia (Pieró, 1984)

Condiciones Físicas

Las condiciones físicas son de suma importancia dentro del ámbito laboral es por esto que el aporte significativo de Rosa de Prado sobre las mismas; por lo que señala: “para hacer un estudio integral de las condiciones de trabajo, hay que tener en cuenta una serie de factores, que repercuten en el equilibrio que debe existir entre producción y seguridad en el trabajo” (Prado, 1984)

Igualdad

Villegas y Toro (2010) hace referencia a la palabra igualdad, ya que contribuye su distinta connotación cuando ésta se piensa circunscrita a contextos y concepciones particulares, según la perspectiva disciplinar.

Liderazgo

Según (Ortiz, 2006) el liderazgo es el proceso de influir en las actividades de uno o más individuos, en las decisiones que se tomen y los esfuerzos que se realicen encaminados a metas, en una situación determinada.

Es por ello que los autores (Clerc, Saldivia, y Serrano, 2006) en su trabajo investigativo titulado “Liderazgo Y Su Influencia Sobre El Clima Laboral” consideran que las definiciones de liderazgo incluyen cuatro elementos:

- Involucran a otras personas, a los empleados o seguidores.
- Determinan distribuciones irregulares del poder. Por lo general el líder tiene mayor poder, aunque los subordinados le pueden dar forma a este.
- El líder usa el poder para determinar la conducta de los subordinados.
- El liderazgo es una cuestión de valores.

Relaciones interpersonales

En lo que respecta las relaciones interpersonales, en el sentido objetivo las relaciones humanas pueden ser un medio para cumplir con las finalidades de la empresa, siempre y cuando éstas se identifiquen con el bien común. En el sentido subjetivo tienen como finalidad el desarrollo y perfeccionamiento humano, el cual también debería de constituir uno de los objetivos primordiales de toda organización (Murillo, 2004 citado en Martínez, 2017).

Talento humano

Para Chiavenato (2011) la gestión del talento humano es el capital de gente, talentos y competencias (habilidades). La competencia de una persona es la capacidad de actuar en diversas situaciones para crear activos, tanto tangibles como intangibles.

Satisfacción del trabajador

Alonso (2006) indica que el tema de la satisfacción laboral es de gran interés porque nos indica la habilidad de la organización para satisfacer las necesidades de los trabajadores y porque muchas evidencias demuestran que los trabajadores insatisfechos faltan al trabajo con más frecuencia y suelen renunciar más, mientras que los empleados satisfechos gozan de mejor salud y viven más años.

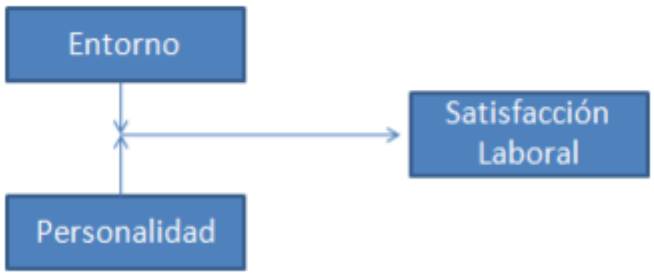
En la misma línea de la satisfacción del trabajador, es importante conocer si los colaboradores están satisfechos con su trabajo, mismo que servirá para detectar problemas internos, puesto que será el resultado del ambiente laboral y las indicaciones que implementan los directivos de la empresa para cumplir con los objetivos planteados. (Arana, 2014 citado por Govea y Zuñiga, 2020)

Por otro lado, Márquez (1987) indica que la satisfacción laboral podría definirse como la actitud del trabajador frente al trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla en su propio trabajo. Las actitudes son determinadas conjuntamente por

las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que "deberían ser".

La satisfacción laboral hace referencia a que las personas con los mismos puestos y condiciones de trabajo muy similares pueden variar considerablemente su grado de satisfacción, por lo que se determina como lo indica la ilustración **4** que la satisfacción del trabajador es el resultado de una concordancia entre persona y su puesto de trabajo. (Spector, 2002 citado por Daza , Porto , y Fang , 2007)

Ilustración 5: Satisfacción Laboral resultado entre la personalidad del trabajador y puesto de trabajo.



Elaborado: *Spector 2002*
Fuente: *https://biblioteca.utb.edu.co/notas/tesis/0042607.pdf*

Características

Sánchez y Sánchez (2020) indican que la satisfacción de los trabajadores es un asunto ampliamente debatido tanto por economistas, como por sociólogos, psicólogos, y en cualquier área de entendimiento que estudie el entorno laboral.

Por lo tanto, Giovannone (2012) analiza que las ideas y objetivos de los empleados son parte de la totalidad que conforma la empresa, vale decir que es un todo interrelacionado que no puede desintegrarse sin afectar las partes.

Las consecuencias atribuidas a nivel de satisfacción del trabajador en el contexto organización son:

A. Satisfacción y Productividad

Los estudios que han controlado esta posibilidad indican que la conclusión más válida es que la productividad conduce a la satisfacción y no a la inversa. Si se realiza un buen trabajo, se obtendrá una sensación intrínseca de bienestar. (Atalaya, 1999)

Es por esto que el clima laboral influye en la satisfacción laboral generando así la productividad de sus actividades en cada departamento asignado.

B. Satisfacción y Ausentismo

La satisfacción laboral se vincula directamente con la experiencia de las personas dentro de la organización, que se traduce en la percepción que tienen los empleados de su lugar de trabajo, lo que supone un componente emocional. Por lo tanto, el ausentismo en la empresa, puede afectar a todos los sectores de ella, para los mandos medios en un problema diario, deben cubrir los puestos de los trabajadores que no están y distribuir las tareas entre los que se encuentran presentes. (Rosso, 2015)

C. Satisfacción y Rotación

Con respecto a la satisfacción y rotación personal existente en las empresas, éstas atribuyen consecuencias de ciertos factores tanto internos o externos en la organización sobre la actitud y el comportamiento del personal. Entre los internos; se puede mencionar la política salarial y la forma de trabajo de una organización; y en los externos, la situación de oferta y demanda requerida del talento humano. (Casanova y Arturo , 2019)

D. Satisfacción y Salud de la Empresa

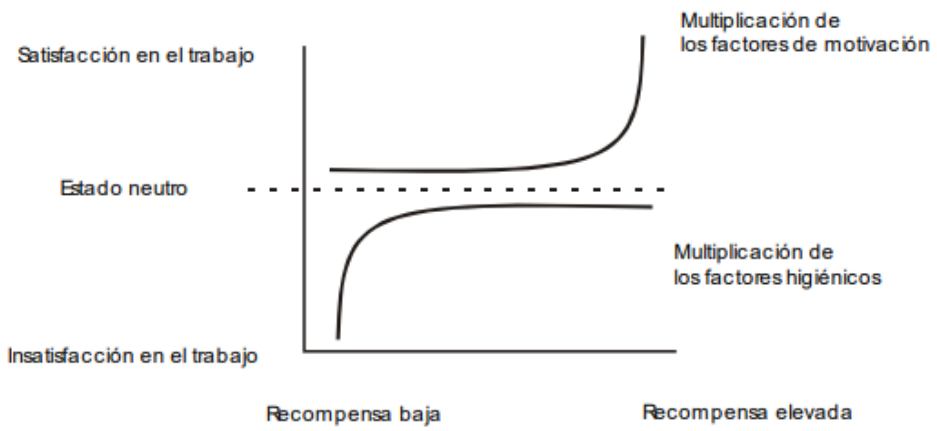
Hoy se considera a todo trabajador como parte fundamental de la organización, de modo que fomentar actividades en pro de su salud, seguridad y bienestar se traduce en productividad, competitividad y sostenibilidad organizacional. Se sabe que los riesgos están presentes en todos los lugares de trabajo y la prioridad en materia de seguridad y salud radica en la identificación de esto por lo tanto las organizaciones tienen la ardua tarea junto de propiciar condiciones de trabajo seguros. (Pérez, 2014)

Factores de satisfacción del trabajador

Según Arias (2007) en su trabajo investigativo referente a la satisfacción del trabajador indica que la teoría de Maslow hace referencia a las necesidades humanas, ya que se organizan en niveles y en una jerarquía de importancia.

Por otra parte, Herzberg considera la existencia de dos factores que explican la motivación de los trabajadores. **Motivadores**: determinan el grado de satisfacción en el trabajo y se relacionan con su contenido: ejecución de un trabajo interesante, logro, responsabilidad, reconocimiento y promoción. **Higiene:** relacionados con el contexto de trabajo y con el trato que las personas reciben: condiciones de trabajo, salario, relaciones humanas y política de la empresa. La satisfacción del trabajo se logra por la integración de ambos factores.

Ilustración 6: La influencia de los factores de la motivación sobre la satisfacción en el trabajo



Elaborado por: *Herzberg 1996*
Fuente:*http://enfermeria.cr/revista/docs/Factores_del_clima_organizacional_influyentes_en_la_satisifaccion_laboral_de_enfermeria.pdf*

El modelo de las determinantes de la satisfacción en el trabajo

En el trabajo investigativo de Caballero (2002) que tiene como título "El concepto de "satisfacción en el trabajo" y su proyección en la enseñanza". La teoría indica que se trata de un perfeccionamiento de la teoría de la motivación de Porter y Lawler (1968). Este autor parte de la hipótesis de que la relación entre la expectativa y la realidad de la recompensa produce satisfacción o insatisfacción laboral; es decir, que éstas dependen de la comparación entre la recompensa recibida efectivamente por el rendimiento en el trabajo y la que el individuo consideraba adecuada a cambio de éste.

Por lo tanto, si la recompensa obtenida efectivamente 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.

Marco conceptual

Gestión del talento humano

Según (Chiavenato, 2005) las organizaciones en el transcurrir del tiempo han evolucionado; estos cambios han incluido modificaciones en las estructuras organizacionales, lo cual, a su vez, ha ocasionado la adopción de nuevos estilos de administración, siendo habitual encontrar en las instituciones de salud combinaciones de estilos de administración clásica acompañada de enfoque administrativo estratégico.

Comunicación organizacional

La comunicación organizacional también nos permite conocer al recurso humano y evaluar su desempeño y productividad, a través de entrevistas y recorridos por las diversas áreas de trabajo. (Corella, 1998)

Cultura organizacional

La cultura organizacional se entiende como el grupo de creencias y significados que fueron naturalizados por los miembros de la organización (hábitos de pensamiento), dentro de un orden hegemónico, los cuales se transforman en el horizonte simbólico de conductas y prácticas. (Garcia, 2006)

Trabajo en equipo

El trabajo en equipo consiste en trabajar juntos de manera organizada para lograr un objetivo común. Esto significa comprender las interdependencias que existen entre los miembros del equipo y hacer el mejor uso de ellas para este objetivo común. (Cardona y Wilkinson, 2006)

Autonomía

La autonomía es una capacidad de las personas y, como tal, admite desarrollos variados que pueden condicionar fuertemente su ejercicio. (Álvarez, 2015)

Confort

Bienestar o comodidad material. (RAE, 2020)

Equidad

La equidad se basa en 3 valores sociales: igualdad, cumplimiento de derechos y justicia. Por ende, es un criterio que será interpretado según los valores, las tradiciones y la ética social. (Mokate, 2001)

Reclutamiento

El reclutamiento es el proceso mediante el cual una organización intenta identificar a los empleados potenciales que cumplen con los requisitos adecuados para realizar un determinado trabajo y atraerlos para permitir la próxima selección de un cierto número de personas de acuerdo a las características de los candidatos. (Pieró, 1986 citado en Bretones y Rodríguez , 2008)

VI. Hipótesis

Hipótesis General

El clima laboral influye en la satisfacción del trabajador en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Del Cantón Isidro Ayora 2021.

Hipótesis Específicas:

- La seguridad laboral es la principal causa del clima laboral que genera el confort de los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Isidro Ayora.
- El clima laboral determina el nivel de satisfacción de los trabajadores en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Del Cantón Isidro Ayora.
- El clima laboral influye en el desempeño de los trabajadores por medio de la organización de tiempo y forma para el desarrollo de sus actividades en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Isidro Ayora.

VII. Metodología

La presente investigación se realizó en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Isidro Ayora, ubicado en las calles 30 de julio S/N y 22 de noviembre, presidido en la actualidad por el Lcdo. Ignacio Cercado Choez. El estudio parte del modelo básico, con un enfoque descriptivo en la que se incluyen las ideas científicas y teóricas, las cuales serán obtenidas de fuentes primarias y secundarias de información; las mismas que, serán desarrolladas de manera cualitativa, cuantitativa y correlacional.

Descriptiva. – Por cuanto se va a medir el nivel de satisfacción laboral de manera general, y específicamente de cada dimensión y variable tomada en cuenta para el estudio.

Según Morales (2012) en las investigaciones de tipo descriptiva, llamadas también investigaciones diagnósticas, buena parte de lo que se escribe y estudia sobre lo social no va mucho más allá de este nivel. Consiste, fundamentalmente, en caracterizar un fenómeno o situación concreta indicando sus rasgos más peculiares o diferenciadores.

Cualitativa. – Este método se aplicará porque habrá una relación entre lo estudiado y en buscar mejoras para un mejor desarrollo del dominio corporal dinámico, el énfasis se hace en el entendimiento del fenómeno, tal como existe.

Cuando hablamos de investigación cualitativa no nos estamos refiriendo a una forma específica de recogida de datos, ni a un determinado tipo de datos, textuales o palabras (no numéricos), sino a determinados enfoques o formas de producción o generación de conocimientos científicos que a su vez se fundamentan en concepciones epistemológicas más profundas. (Buendia , Colás , y Hernández , 2020)

Cuantitativa. – Mediante este tipo de investigación, se podrá tener una visión más clara de lo que puede esperar esta investigación; debido a que, se centra en el análisis, interpretación y clasificación de particularidades de las variables en estudio.

Siampieri, Collado y Lucio (2003) define al enfoque cualitativo como aquel que utiliza recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afirmar preguntas de investigación y puede o no probar hipótesis en su proceso de interpretación.

Correlacional. – El presente estudio realizó una investigación correlacional ya que relaciona las variables de estudio planteadas.

Para Moreno (2018) Las investigaciones correlacionales pretenden visualizar cómo se relacionan o no se relacionan o vinculan diversos fenómenos entre sí, cómo se comporta una variable conociendo el comportamiento de otra variable relacionada. Busca evaluar la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o el grado de relación entre dos variables.

Método

Inductivo. - Debido que va de los hechos particulares a afirmaciones de carácter general, se lo utilizó porque al conocer que existían problemas en el clima laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Isidro Ayora se eligió al área administrativa y operativa para aplicar la encuesta y así se determinaron las dificultades específicas que inciden en este factor de la Calidad de Vida Laboral (CVL).

Para Sampieri (2014) el método inductivo se aplica en los principios descubiertos a casos particulares, a partir de un enlace de juicios". En esta investigación se usa cuando se procesan y se analizan los datos obtenidos de los cuestionarios aplicados y en el análisis e interpretación de la información.

Deductivo. – Determina causas y efectos de los fenómenos generales a través de leyes generales o principales, que por su carácter de verdades absolutas no necesitan comprobación.

Westreicher (2020) define al método deductivo como aquel que consiste en extraer una conclusión con base en una premisa o a una serie de proposiciones que se asumen como verdaderas.

Tipos de investigación

Dentro de la modalidad de la investigación se emplearán la Investigación de Campo y la Investigación Bibliográfica.

Investigación de campo. – Se aplicará la investigación de campo porque se apoya en informaciones que provienen entre otras, de entrevista y encuestas que nos permite poner en contacto con el problema planteado, en el presente caso la técnica que se empleará es la encuesta con cuestionario a los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Isidro Ayora.

Investigación bibliográfica. – Se utilizará la investigación Bibliográfica-Documental debido a que permite sustentar las variables de una forma teórica científica, mediante la consulta en libros, textos, folletos que se encuentran en las diferentes referencias bibliográficas, de tal manera que todo lo referente bibliográfico tenga un sustento, para realizar un trabajo de calidad.

Técnicas

Encuestas. – Se utilizará la encuesta para recaudar datos por medio de un cuestionario pre diseñado a los trabajadores tanto de la parte administrativa y operativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Isidro Ayora.

Entrevista. – La técnica de entrevista se utilizará para entablar un diálogo entre el jefe de recursos humanos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Isidro Ayora y así recaudar información que permita sumar a la investigación.

Población

Con respecto a la Población, fue considerado los 134 trabajadores que tienen que ver con el servicio que se da día a día en el Gobierno Autónomo Descentralizado Del Cantón Isidro Ayora

Muestra

Con respecto a la muestra se indica que se empleó la fórmula de muestreo simple aleatorio. Donde tenemos una población de (N)= 134, con un nivel de confianza (Z)= 1,96 (95% de confianza), un margen de error de (E)=5%, probabilidad de ocurrencia del evento (P) = (0.5) y probabilidad de no ocurrencia del evento (Q) = (0,5). Se obtiene 99 trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Isidro Ayora.

FORMULA

$$n = \frac{Z^2 NPQ}{e^2 N + Z^2 PQ}$$

Donde:

n= Tamaño de la muestra
Z= Margen de confiabilidad,
e= Error admisible
N= Tamaño de la población

n= ?
Z= 1,96
P= 0,5
Q= 0,5
e= 0,05
N= 134

NIVEL DE CONF.	95%
ERROR	5%
VALOR Z	1,96

DESARROLLO

$$n = \frac{1{,}96^2 \cdot 0{,}25 \cdot 134}{0{,}05^2 \cdot 134 + 1{,}96^2 \cdot 0{,}25}$$

$$n = \frac{3{,}84 \cdot 0{,}25 \cdot 134}{0{,}0025 \cdot 134 + 3{,}84 \cdot 0{,}25}$$

$$n = \frac{129}{0{,}34 + 0{,}96}$$

$$n = \frac{129}{1{,}30}$$

$$n = 99$$

Recursos

Recursos humanos

Ing. Miguel Baque Cantos PhD – Docente Tutor

Melany Massiel Cercado Bajaña – Investigador

Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Isidro Ayora

Recursos materiales

Computador portátil

Cuadernos de apuntes

Resmas de papel A4

Bolígrafos

Dispositivo USB

Impresora

Tinta de impresora

CD

Internet

VIII. Presupuesto

CANTIDA	ESPECIFICACIÓN	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
Computador portátil	Unidad	1	$ 500,00	$ 500,00
Bolígrafos	Unidad	5	$ 0,30	$ 1,50
Cuaderno de apuntes	Unidad	2	$ 1,25	$ 2,50
Dispositivo USB	Unidad	1	$ 12,00	$ 12,00
Resma papel A4	Resma	3	$ 3,80	$ 11,40
Impresora	Unidad	1	$ 287,00	$ 287,00
Tinta de Impresora	Unidad	4	$ 10,00	$ 40,00
CD	Unidad	3	$ 1,50	$ 4,50
Internet	Servicio Mensual	5	$ 35,00	$ 175,00
Empastado del proyecto	Unidad	1	$ 30,00	$ 30,00
Anillado	Unidad	6	$ 2,50	$ 15,00
TOTAL				**$ 1.078,90**

IX. Resultados y Discusión

Resultados

En este levantamiento de información se utilizó la técnica de investigación de encuesta mediante la escala de Likert de 5 puntos, conocida también como escala de satisfacción, que incluye un rango de opiniones que va de un extremo a otro. Por lo general, la pregunta de encuesta con escala Likert incluye una opción moderada o neutral en su escala donde se pudo obtener información de mucho interés para el investigador y el proyecto de tal manera que se establecieron los procesos organizativos que se llevan a cabo en la institución, así también las distintas opiniones de los trabajadores encuestados.

Por lo cual la presente investigación fue desarrollada sobre una muestra de 99 trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Isidro Ayora, de los cuales el 26,26% corresponde al género femenino y el 73,74% al género masculino, dando como resultado el 100% de la muestra escogida.

Se logró **analizar** por medio de la encuesta que la principal causa que genera el confort del trabajador es que la institución se preocupa de que las condiciones de trabajo sean seguras ya que brinda un ambiente agradable, favoreciendo al bienestar y alejándolos de cualquier riesgo, es por eso que referente a los resultados obtenidos, el 72,73% indicó que la institución siempre se preocupa de que las condiciones de trabajo sean seguras, el 14,14% indicó que casi siempre, el 9,09% que a veces, el 2,02% que casi nunca y el 2,02% de que nunca. (Anexo n3, tabla 9)

Por otro lado, la satisfacción laboral juega un papel importante para el personal y la institución donde prestan sus servicios, pues cuando los trabajadores son felices, hay mayor productividad por lo tanto se pudo **identificar el nivel** de satisfacción del trabajador del Gobierno Municipal mediante la aplicación de la encuesta donde indican que el 94,95% se siente

siempre satisfecho con las funciones que desempeña y los resultados obtenidos, mientras que el 5,05% indicó que casi siempre.

El clima laboral si influye en el desempeño de los trabajadores en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Isidro Ayora ya que existe organización en los tiempos y formas de realizar las actividades en el cumplimiento de sus tareas, y al priorizarlas aprovechan de manera **precisa** sus obligaciones manteniendo un nivel de motivación que resulta favorable para toda la institución. Mediante la encuesta realizada el 74,74% afirman que siempre ha existido organización para desempeñar sus actividades, mientras que el 13,13% indicó que a veces, el 9,09 casi siempre y el 3,03 que nunca. Cabe recalcar que una gestión estratégica por parte de los directivos es la clave para mejorar la capacidad de sus colaboradores.

Discusión

El buen clima laboral dentro de una institución genera la satisfacción de sus colaboradores, por lo tanto, se considera como disciplina académica que surgió como un conjunto interdisciplinario de conocimientos para estudiar el comportamiento humano en las organizaciones.

Como expresa Pilligua y Arteaga (2019) en su estudio de caso "El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas estudio caso: Hardepex Cía. Ltda." Llegó a concluir que:

> Dentro de su investigación uno de los problemas que se detecta dentro de la organización, objeto de estudio, es la falta de ambientes de trabajo adecuados para sus trabajadores, a esto, se suma la exigencia por parte directiva, en exigir ventas y productos en tiempo récord, sin las medidas o correctivos necesarios.

Con lo ante mencionado referente a la investigación de Pilligua y Arteaga no se concuerda con los resultados ya que, en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Isidro Ayora, si cuentan con un buen clima laboral donde las condiciones de trabajo permiten que puedan desempeñar sus actividades de manera responsable, generando el confort de sus colaboradores.

De acuerdo a la investigación de (Salazar, 2018) titulado "*Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana"* llegó a concluir que:

> Dando como resultado que el nivel de satisfacción laboral del personal del Banco es del 70,96%; mientras que el nivel de compromiso organizacional es del 69,91%. Además, se evidencia que existe una relación significativa entre la variable de satisfacción laboral y la variable de compromiso organizacional, es decir que el personal del Banco que tiene satisfacción laboral, tiende a encontrarse comprometido con la organización.

Referente a la investigación se concuerda con lo anteriormente expuesto para corroborar lo presentado a partir del análisis de acuerdo a los trabajadores de la institución municipal en dónde la mayoría de los encuestados, más específicamente un 94% consideran que se sienten siempre satisfechos con las funciones que desempeñan y los resultados obtenidos dentro de la misma.

De acuerdo al proyecto de investigación de Barzola, Barzola, y Flores (2017) en su artículo titulado *"Factores del clima laboral que influyen en el rendimiento de los trabajadores del sector público en el Ecuador"* llegaron a concluir que:

> El clima laboral involucra factores como: análisis de puesto, reclutamiento, selección, inducción, capacitación, evaluación del desempeño, administración de salarios y relaciones laborales. Por lo tanto, al analizar los resultados se percataron que los niveles de confianza

no se ajustaban a los resultados esperados, al volver validar los resultados se observó que lo que originó desconfianza en la muestra fue el nivel de confianza de los trabajadores hacia sus directivos y la organización misma ya que las personas se sentían poco satisfechas con los salarios, los incentivos, el ambiente tenso que los rodeaba, el trato de los Directivos.

Con respecto a lo descrito anteriormente, no se concuerda con el presente proyecto de investigación ya que en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Isidro Ayora los trabajadores desempeñan sus funciones en base a la organización en los tiempos y formas de realizar las actividades en el cumplimiento de sus tareas, por lo tanto, se puede hacer énfasis en la calidad de servicio que el colaborador realiza dentro de la organización pública.

X. Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

Después de haber analizado la relación entre el clima laboral y la satisfacción del trabajador en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Isidro Ayora se concluye:

- Que mientras exista seguridad dentro y fuera de la institución pública, el clima laboral va a ser reconfortante para los trabajadores ya que les permite desenvolverse de manera fluida mostrando resultados positivos en sus actividades.
- Que cuando existe relación entre la personalidad del trabajador y su ambiente en el puesto de trabajo se logra alcanzar el nivel de satisfacción adecuado, permitiéndoles gozar de mejor salud y motivándolos a la productividad.
- Por último, entre mayor sea la organización en el desarrollo de sus funciones de acuerdo al tiempo y la forma en las que se realizan las actividades, mayor será la influencia de un clima laboral sano lo que precisa su desempeño organizacional.

Recomendaciones

- Se recomienda que, para seguir precautelando la seguridad laboral de los trabajadores, es importante mantener el orden y la limpieza de cada departamento, pues al llegar a incurrir en estos, se puede llegar a ocasionar accidentes dentro de la institución pública, siendo perjudicial para los colaboradores.

- Por otro lado, se recomienda también que, las supervisiones por parte de los directivos sean constantes para poder medir el nivel de satisfacción de sus trabajadores o detectar algún tipo de problema y darle solución de manera estratégica.
- Se recomienda que exista mayor motivación en cuanto a capacitaciones, talleres o charlas en las que aporte información de valor para los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Isidro Ayora y les permita desempeñarse laboralmente.

XI. Cronograma de actividades

UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABÍ

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CLIMA LABORAL Y SATISFACCIÓN DEL TRABAJADOR CASO: GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN ISIDRO AYORA 2021

ACTIVIDADES / TIEMPO	AÑO 2021																			
	OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO				FEBREO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Aprobacion del formato de presentacion del tema del trabajo de titulacion.				X																
Desarrollo de la estructura del proyecto de investigacion: definicion ,formulacion y delimitacion.					X	X														
Objetivos: General y especifico					X	X														
justificacion							X													
Marco teorico : Antecedente								X	X	X	X									
Marco teorico : Base Teorica								X	X	X	X									
Marco teorico:Marco conceptual								X	X	X	X									
Hipotesis: General y Especificas					X	X														
Metodologia:Metodos,Técnicas,Población,Muestra ,Recursos.												X	X	X						
Presupuesto																				
Resultado y Discusion														X	X	X				
Concluciones y Recomendaciones															X	X				
Cronograma de Actividades y bibliografia					X	X	X	X	X	X	X									

Referencias bibliográficas

Alarcón, M. (2016). El clima organizacional y el desempeño del personal administrativo del gad municipal del canton Pastaza . Obtenido de https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/5041/1/TUPADM0013-2016.pdf

Alonso, P. (2006). Diferencias en la percepción de la satisfacción laboral en una muestra de personal de administración. . Dialnet , 49-64.

Arias, M. (Junio de 2007). Factores del clima organizacional influyentes en la satisifacción laboral de enfermería, concerniente a los cuidados intensivos neonatales del Hospital Nacional de Niños, 2004. Obtenido de Enfermeria.cr: http://enfermeria.cr/revista/docs/Factores_del_clima_organizacional_influyentes_en_la_satisifaccion_laboral_de_enfermeria.pdf

Baque, M. A., Parrales, M. L., Granoble, P. E., & Álvarez, A. A. (2017). La Gestión Organizacional y el Rendimiento del Talento Humano en las Empresas. Mawil Publicaciones de Ecuador.

Barzola Zambrano, I., Barzola Véliz, V., & Flores Barzola, W. (2017). Factores del clima laboral que influyen en el rendimiento de los trabajadores del sector público en el Ecuador. Dominio de las ciencias, 921-922.

Bordas, M. J. (2016). Gestión estratégica del clima laboral . Obtenido de Books.google: https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=7ICxCwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Clima+laboral+en+empresas+&ots=oZHyw0Byd-&sig=sIwwCmWV5a39TXQwfkXwxrS2n2w#v=onepage&q&f=false

Buendia , L., Colás , M., & Hernández , F. (2020). Métodos De Investigación En Psicopedagogía. Aravaca (Madrid): Cristina Casado Lumbreras.

Caballero, K. (2002). El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza. Currículum y Formación de Profesorado vol. 6, núm. 1-2,.

Chiavenato. (2005). Obtenido de https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/5041/1/TUPADM0013-2016.pdf

Chiavenato, I. (2007). La teoria general de la administración. En I. Chiavenato, La teoria general de la administración (pág. 7ma edición).

Corella, R. (1998). Obtenido de https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/5041/1/TUPADM0013-2016.pdf

Cubillos , B., Velásquez , F. C., & Reyes , M. (2014). Plan de mejoramiento de variables del clima organizacional que afectan al desempeño laboral en una entidad del Estado. Obtenido de http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/42886/1/TESIS%20PARA%20GUARDAR%20EN%20CD.pdf

Días , A., & Soto, J. (Julio de 2020). Factores que influyen en el clima laboral en las organizaciones trabajo de investigación opción de grado modalidad virtual. Obtenido de https://alejandria.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/1997/TRABAJO%20FINAL%20PROYECTO%20DE%20GRADO%20ALEX%20Y%20JOHANNA%20FINAL%203%20JULIO%202020%202.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ecuador, C. d. (2008). Obtenido de Oas.org: https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf

EducarChile. (2013). Obtenido de https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/5041/1/TUPADM0013-2016.pdf

Escalante, D. (2017). Relación Entre El Clima Organizacional Y Lasatisfacción Laboral De Los Trabajadoresadministrativos Nombrados De La Dirección Regional De Agricultura Junín - Huancayo, 2015. Obtenido de Repositorio.uncp.edu.pe: http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/4183/Escalante%20Meza.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gan, F., & Triginé, J. (2006). Clima laboral . En F. Gan, & J. Triginé, Manual de instrumentos de gestión y desarrollo de las personas en las organizaciones (pág. 275). Madrid España : Ediciones Díaz de Santos, S.A.

Goncalves. (2005). Teoría del Clima Organizacional de Likert. Obtenido de https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/icea/n3/e1.html

Hay, G. (2 de Septiembre de 2011). El mejor clima laboral está en el norte de Europa. Obtenido de Mutua-intercomarcal.com: https://www.mutua-intercomarcal.com/portal/noticia/180/El-mejor-clima-laboral-esta-en-el-norte-de-Europa

Hernández Juárez, J. L., & Morales Morales, J. R. (Agosto de 2017). Evaluación de la motivación y satisfacción laboral en un organismo autónomo de la administración

pública del Estado de Sinaloa. Obtenido de Daena: International Journal of Good Conscience : http://www.spentamexico.org/v12-n2/A7.12(2)107-147.pdf

Iglesias Armenteros, A. L., & Torres Esperón, J. M. (2018). Un acercamiento al clima organizacional. Revista Cubana de Enfermeria , 2.

Iturralde, J. I. (2011). La Evaluación de Desempeño Laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los vAmbato en el año 2.010. Obtenido de https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1786/1/TA0097.pdf

Jaramillo, H. (24 de Noviembre de 2005). La Administración Pública . Obtenido de Derecho Ecuador : https://www.derechoecuador.com/la-administracion-publica

Lara, G. J. (Noviembre de 2016). dspace.uce.edu.ec. Obtenido de Incidencia de la Gestión Administrativa en la satisfacción laboral de los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pedro Vicente Maldonado en el periodo 2014-2015: http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/11041/1/T-UCE-0018-AG011-2016.pdf

Likert. (1981).

Likert, R. (1986). Definición de clima laboral. Obtenido de https://www.climalaboral.com.es/definicion/

Lucio, J. (2019). Clima laboral en el gobierno autónomo descentralizado municipal Puebloviejo, Provincia de Los Ríos. Obtenido de dspace.utb.edu.ec : http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/6584

McGregor, D. (1960). El lado humano de las organizaciones . En D. McGregor, El lado humano de las organizaciones .

Mingo Carchi , D. I., & Torres Vélez, D. V. (2020). Diagnóstico del clima laboral para el GAD Municipal de Chordeleg y una propuesta de plan de acción . Obtenido de Dspace.uazuay.edu.ec/:http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/10203/1/15833.pdf

Morales, F. (2012). Conozca 3 tipos de investigación: Descriptiva, Exploratoria y Explicativa.

Páramo, P. (2004). Enfoques teóricos relacionados con el clima organizacional.Tesis. Especialista en Gestión para el Desarrollo Humano en laOrganización. Universidad de la Sabana. Chía-Cundinamarca. . Obtenido de https://www.yumpu.com/es/document/view/14644843/tres-enfoques-teoricos-relacionados-con-el-clima-organizacional-

Patrimonio, M. d. (4 de Marzo de 2020). Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales fortalecerán capacidades para gestión del patrimonio cultural. Obtenido de Culturaypatrimonio.gob.ec: https://www.culturaypatrimonio.gob.ec/gobiernos-autonomos-descentralizados-municipales-fortaleceran-capacidades-para-gestion-del-patrimonio-cultural/

Pilligua, C. F., & Arteaga, F. M. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas.estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. Reladyc.

Quispe, S. (Noviembre de 2016). Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima. . Obtenido de Repositorio.autonoma.edu.pe: http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/366/1/QUISPE%20GAMIO%2c%20SHERLLEY%20KATHERINE%20JULLY%20ROSSMERY.pdf

Ramos, D. C. (2012). El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de abordaje. Obtenido de Repository.unad.edu.co: https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/2111/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf;jsessionid=350A64C7C0F0EA933501F443968E18DD.jvm1?sequence=1

Raza, F. I. (2020). El clima laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia de Calderón . Obtenido de dspace.uce.edu.ec: http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/20948/1/T-UCE-0007-CPS-255.pdf

Robbins, S. P. (1999). Comportamiento Organizacional. Prentice Hall: Pearson. Obtenido de https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/2111/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf;jsessionid=350A64C7C0F0EA933501F443968E18DD.jvm1?sequence=1

Rodríguez, D. (1999). Diagnostico Organizacional. Mexico. D.F: Alfaomega.

Rodriguez, G., & García , J. (Diciembre de 2015). Tipos de clima laboral . Obtenido de repositorio.espam.edu.ec: http://repositorio.espam.edu.ec/

Sandoval, M. d. (2004). Concepto Y Dimensiones Del Clima Organizacional. Obtenido de Revistas.ujat.mx: https://revistas.ujat.mx/index.php/hitos/article/view/4402/3399

Silva, M. (1996). El Clima en las Organizaciones.

Spector, P. (2002). Psicología industrial y organizacional. Investigación y práctica. México: Editorial Manual Moderno, 394 pp.

TV, R. R. (25 de Marzo de 2019). Importancia De La Cultura Organizacional. Obtenido de Recursoshumanos.tv: https://www.recursoshumanos.tv/2019/03/25/importancia-de-la-cultura-organizacional/

Velásquez, M. L., García, J. M., Rodríguez, G. K., & González, M. M. (2018). Clima laboral del personal administrativo en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Tosagua. Uniandes EPISTEME. Revista digital de Ciencia, Tecnología e Innovación, 2.

Vielmetter, G. (2 de Septiembre de 2001). El mejor clima laboral está en el norte de Europa. Obtenido de Mutua-intercomarcal.com: https://www.mutua-intercomarcal.com/portal/noticia/180/El-mejor-clima-laboral-esta-en-el-norte-de-Europa

Zans, A. J. (Febrero de 2017). Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016. Obtenido de Repositorio.unan.edu.ni: https://repositorio.unan.edu.ni/4744/1/5805.pdf

XII. ANEXOS

Anexo 1
Formato de entrevista

	UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABÍ **FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS** **CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS** **RESPONSABLE:** MELANY CERCADO BAJAÑA
ESTA ENTREVISTA TIENE COMO OBJETIVO DETERMINAR CÓMO EL CLIMA LABORAL INFLUYE EN LA SATISFACCIÓN DEL TRABAJADOR: CASO GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN ISIDRO AYORA 2021.	
INDICACIONES: Usted deberá responder a todas las preguntas de manera real. La información recolectada será de tipo confidencial en cuanto al nombre de quién la proporcione.	

ENTREVISTA DIRIGIDA AL JEFE DE RECURSOS HUMANOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN ISIDRO AYORA 2021.

Entrevistado:

De acuerdo a lo que usted percibe ¿Cómo son las relaciones entre los trabajadores(as)?

Buena Regular Mala

Explique

¿Existe comunicación participativa entre todos los niveles de la entidad para tomar decisiones?

Si A veces No

Explique

¿El ambiente de trabajo es agradable y adecuado para el desarrollo de las funciones?

Si No

Explique

¿En el área administrativa se practican valores y se promueve el trabajo en equipo?

Si A veces No

Explique

¿Cuándo se detectan problemas en el clima laboral y satisfacción del trabajador, se aplican acciones de mejora?

Si No

Explique

De acuerdo a lo manifestado ¿Cómo califica de manera general el clima laboral y satisfacción del trabajador Gobierno Autónomo Descentralizado del Catón Isidro Ayora?

Excelente Bueno Regular Malo

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Respuestas de entrevista

	UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABÍ **FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS** **CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS** **RESPONSABLE:** MELANY CERCADO BAJAÑA
ESTA ENTREVISTA TIENE COMO OBJETIVO DETERMINAR CÓMO EL CLIMA LABORAL INFLUYE EN LA SATISFACCIÓN DEL TRABAJADOR: CASO GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN ISIDRO AYORA 2021.	
INDICACIONES: Usted deberá responder a todas las preguntas de manera real. La información recolectada será de tipo confidencial en cuanto al nombre de quién la proporcione.	

ENTREVISTA DIRIGIDA AL JEFE DE RECURSOS HUMANOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN ISIDRO AYORA 2021.

Entrevistado: Ing. Inés Quijije

De acuerdo a lo que usted percibe ¿Cómo son las relaciones entre los trabajadores(as)?

Buena **X** Regular Mala

Explique

El GADMIA está clasificado por dos tipos de relación laboral, código de trabajo (trabajadores) y los (servidores públicos), quienes mantiene un estado de compañerismo de nivel alto.

¿Existe comunicación participativa entre todos los niveles de la entidad para tomar decisiones?

Si **X** A veces No

Explique

Cada área está conformada por direcciones quienes tienen bajo responsabilidad Jefatura, los cuales siempre trabajan en equipo y existe la comunicación necesaria para resolver necesidades institucionales.

¿El ambiente de trabajo es agradable y adecuado para el desarrollo de las funciones?

Si **X** No

Explique

Cada departamento tiene su oficina respectiva acoplada a cada una de las funciones para poder desempeñar cada una de nuestras funciones y responsabilidades.

¿En el área administrativa se practican valores y se promueve el trabajo en equipo?

Si **X** A veces No

Explique

Por supuesto, el personal está capacitado para desarrollar trabajo en equipo.

¿Cuándo se detectan problemas en el clima laboral y satisfacción del trabajador, se aplican acciones de mejora?

Si **X** No

Explique

Como jefatura de Talento Humano encargada, el personal siempre está buscando nuevas estrategias para que no exista problemas de clima laboral. En caso de existir se toma las mejores decisiones por el bienestar de los trabajadores.

De acuerdo a lo manifestado ¿Cómo califica de manera general el clima laboral y satisfacción del trabajador Gobierno Autónomo Descentralizado del Catón Isidro Ayora?

Excelente **X** Bueno Regular Malo

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Anexo2

Modelo de encuesta dirigida a los trabajadores administrativos y operativos del GADMIA

	UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABÍ **FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS** **CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS** **RESPONSABLE:** MELANY CERCADO BAJAÑA
ESTA ENCUESTA TIENE COMO OBJETIVO DETERMINAR CÓMO EL CLIMA LABORAL INFLUYE EN LA SATISFACCIÓN DEL TRABAJADOR: CASO GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN ISIDRO AYORA 2021.	
INDICACIONES: Usted deberá responder a todas las preguntas de manera real. La información recolectada será de tipo confidencial en cuanto al nombre de quién la proporcione.	

INFORMACIÓN GENERAL DE LOS SERVIDORES			
Sexo		**Nivel de escolaridad**	
Femenino		Primer Nivel	
Masculino		Segundo Nivel	
		Tercer Nivel	
		Cuarto Nivel	
Tipo de contrato o nombramiento:		**Tiempo que lleva laborando:**	
Permanente		0 – 5 años	
Provisional		6 – 10 años	
De libre nombramiento y remoción		11 – 15 años	
De período fijo		16 – 20 años o más	

PREGUNTAS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
¿Tiene buena relación con sus compañeros de trabajo?					
¿Existe liderazgo por parte de los jefes departamentales?					
Los valores, objetivos, metas y reglamentos son bien comunicados					
Se siente satisfecho con las funciones que desempeña y los resultados obtenidos.					
La institución se preocupa de que las condiciones de trabajo sean seguras.					
El equipo de trabajo se prioriza encontrar soluciones a los problemas antes que encontrar un culpable.					
Tiene autonomía para cumplir los procesos de la manera que considere mejor.					
Existe equidad en el trato y distribución de las responsabilidades y tareas.					
Existe organización en los tiempos y formas de realizar las actividades.					
El equipo de trabajo practica valores que hacen sentirse orgulloso de trabajar en esta institución					

Toman en consideración sus opiniones para tomar decisiones que incumben a todo el equipo de trabajo.					
Existe compromiso en el equipo de trabajo para alcanzar las metas establecidas					
La institución se preocupa o estimula su capacitación para la actualización profesional.					
La institución promueve la cooperación entre los funcionarios y valora los aportes de mejora					
Reconocen su trabajo al superar las metas establecidas además de su talento para ocupar puestos de mayor nivel.					

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Anexo 3

TABULACIÓN DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS TRABAJADORES DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN ISIDRO AYORA

Datos generales del encuestado

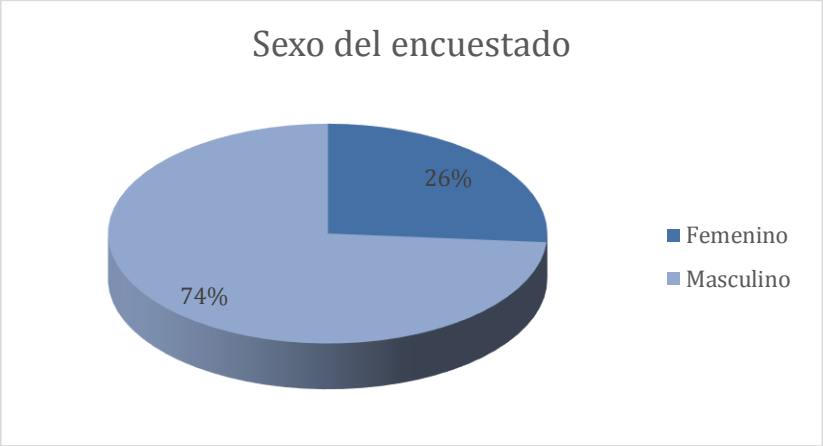
1. **Sexo del encuestado**

Tabla 1: Sexo del encuestado

Alternativas	# Encuestas	% Respuestas
Femenino	26	26,26%
Masculino	73	73,74%
TOTAL	99	100,00%

Fuente: Trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Isidro Ayora
Elaborado por: Melany Massiel Cercado Bajaña

Gráfico 1: Sexo del encuestado



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Referente a los resultados de la encuesta, el 74% de los trabajadores son de género masculino y el 26% son de género femenino, dando un total de 100%.

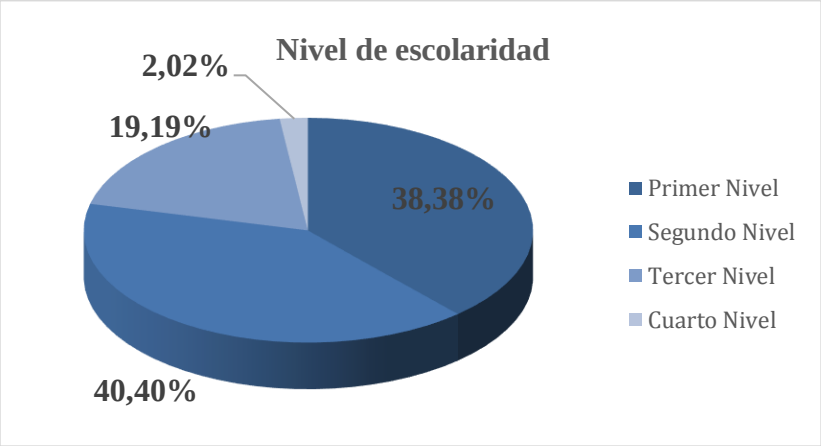
2. Nivel de escolaridad

Tabla 2: Escolaridad

Alternativas	# Encuestas	% Respuestas
Primer Nivel	38	38,38%
Segundo Nivel	40	40,40%
Tercer Nivel	19	19,19%
Cuarto Nivel	2	2,02%
TOTAL	99	100,00%

Fuente: Trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Isidro Ayora
Elaborado por: Melany Massiel Cercado Bajaña

Gráfico 2: Nivel de escolaridad



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Referente a los resultados el 40% de los trabajadores encuestados tienen un segundo nivel de escolaridad, el 38% tienen un nivel de primaria, mientras que el 19,19% tienen un tercer nivel y por último el 2,02% tienen un cuarto nivel educativo.

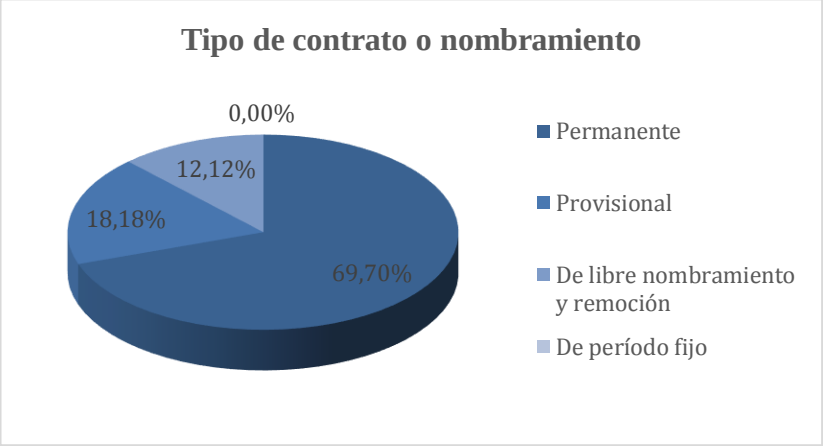
3. Tipo de contrato o nombramiento

Tabla 3: Contrato o nombramiento

Alternativas	# Encuestas	% Respuestas
Permanente	69	69,70%
Provisional	18	18,18%
De libre nombramiento y remoción	12	12,12%
De período fijo	0	0,00%
TOTAL	99	100,00%

Fuente: Trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Isidro Ayora
Elaborado por: Melany Massiel Cercado Bajaña

Gráfico 3: Tipo de contrato o nombramiento



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Referente a los resultados de la encuesta el 69,70% de los trabajadores del GADMIA tienen de tipo permanente su contrato, el 18,18% tienen contrato provisional, el 12,12% el contrato es de libre nombramiento y remoción y por último el 0,00% de periodo fijo.

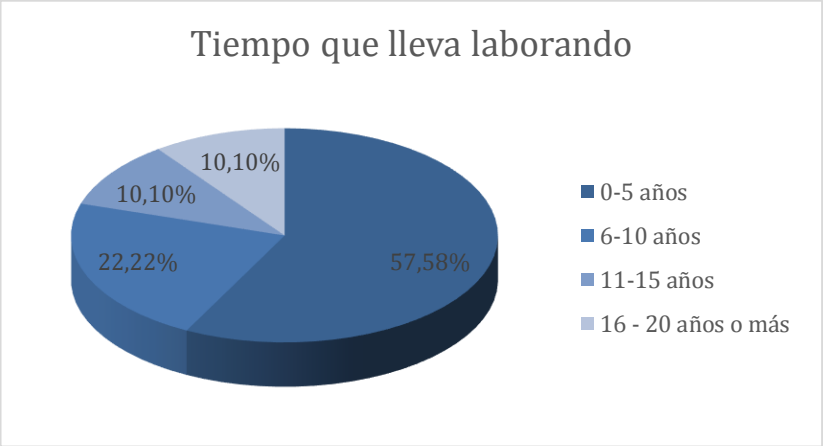
4. Tiempo que lleva laborando

Tabla 4: Tiempo laborado

Alternativas	# Encuestas	% Respuestas
0-5 años	57	57,58%
6-10 años	22	22,22%
11-15 años	10	10,10%
16 - 20 años o más	10	10,10%
TOTAL	99	100,00%

Fuente: Trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Isidro Ayora
Elaborado por: Melany Massiel Cercado Bajaña

Gráfico 4: Tiempo laborado



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Referente a los resultados obtenido de las encuestas el 57,58% de los trabajadores llevan laboran de 0 a 5 años, el 22,22% entre 6 a 10 años, el 10,10% entre 11 a 15 años y por último el 10,10% entre 16 a 20 años.

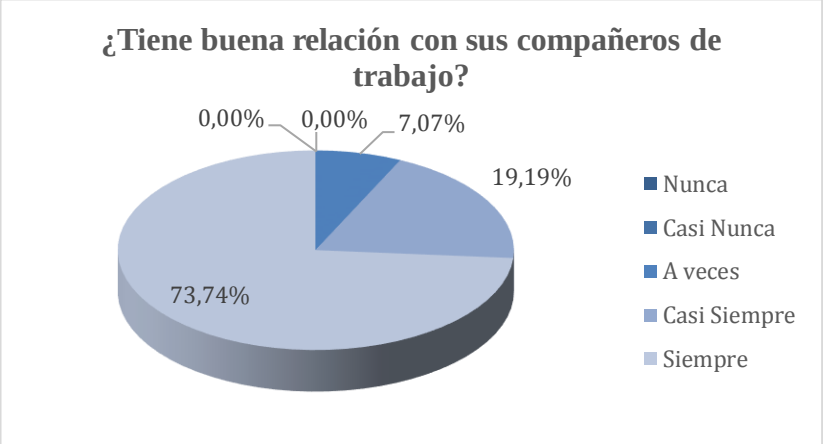
5. ¿Tiene buena relación con sus compañeros de trabajo?

Tabla 5: ¿Tiene buena relación con sus compañeros de trabajo?

Alternativas	# Encuestas	% Respuestas
Nunca	0	0,00%
Casi Nunca	0	0,00%
A veces	7	7,07%
Casi Siempre	19	19,19%
Siempre	73	73,74%
TOTAL	99	100,00%

Fuente: Trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Isidro Ayora
Elaborado por: Melany Massiel Cercado Bajaña

Gráfico 5: ¿Tiene buena relación con sus compañeros de trabajo?



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Referente a los resultados obtenidos de las encuestas el 73,74% tiene siempre buena relación con sus compañeros de trabajo, mientras que el 19,19 indicó que casi siempre tiene buena relación con sus compañeros de trabajo y por último el 7,07% a veces tiene buena relación con sus compañeros de trabajo.

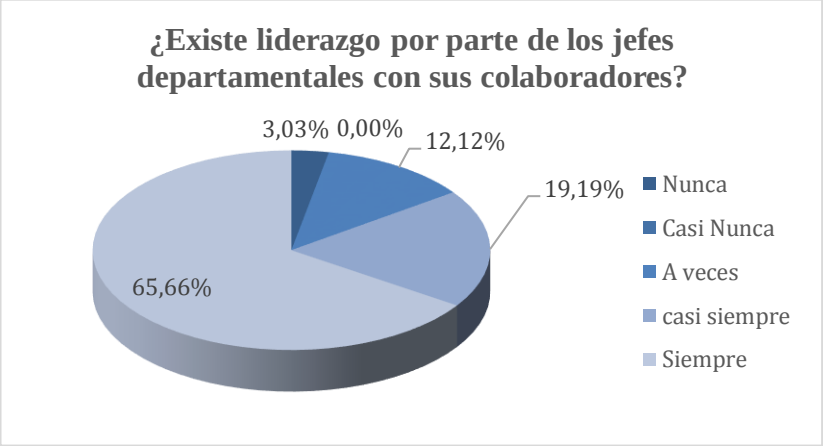
6. ¿Existe liderazgo por parte de los jefes departamentales con sus colaboradores?

Tabla 6:¿Existe liderazgo por parte de los jefes departamentales con sus colaboradores?

Alternativas	# Encuestas	% Respuestas
Nunca	3	3,03%
Casi Nunca	0	0,00%
A veces	12	12,12%
Casi Siempre	19	19,19%
Siempre	65	65,66%
TOTAL	99	100,00%

Fuente: Trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Isidro Ayora
Elaborado por: Melany Massiel Cercado Bajaña

Gráfico 6:¿Existe liderazgo por parte de los jefes departamentales con sus colaboradores?



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Referente a los resultados de las encuestas el 65,66% indicó que siempre existe liderazgo por parte de los jefes departamentales con sus colaboradores, el 19,19% casi siempre, el 12,12% a veces y el 3,03% indicó que nunca.

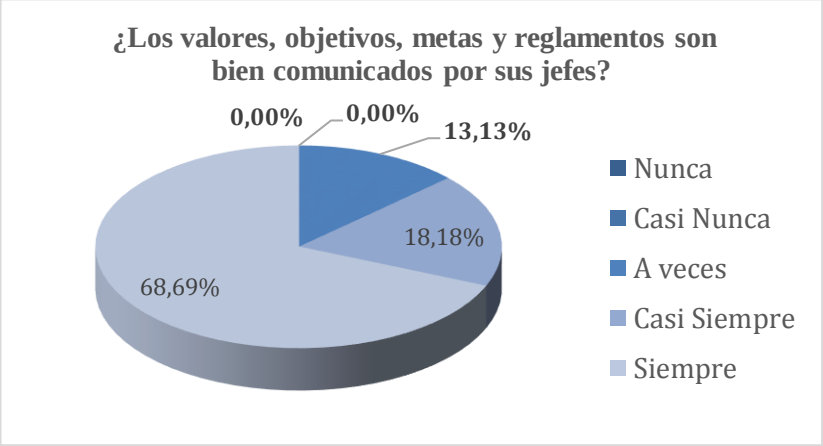
7. ¿Los valores, objetivos, metas y reglamentos son bien comunicados por sus jefes?

Tabla 7:¿Los valores, objetivos, metas y reglamentos son bien comunicados por sus jefes?

Alternativas	# Encuestas	% Respuestas
Nunca	0	0,00%
Casi Nunca	0	0,00%
A veces	13	13,13%
Casi Siempre	18	18,18%
Siempre	68	68,69%
TOTAL	99	100,00%

Fuente: Trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Isidro Ayora
Elaborado por: Melany Massiel Cercado Bajaña

Gráfico 7: ¿Los valores, objetivos, metas y reglamentos son bien comunicados por sus jefes?



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Referente a los resultados obtenidos de la encuesta el 68,69% indicó que los valores, objetivos, metas y reglamentos son siempre bien comunicados por sus jefes, el 18,18 que casi siempre, por último13,13% indicó que a veces.

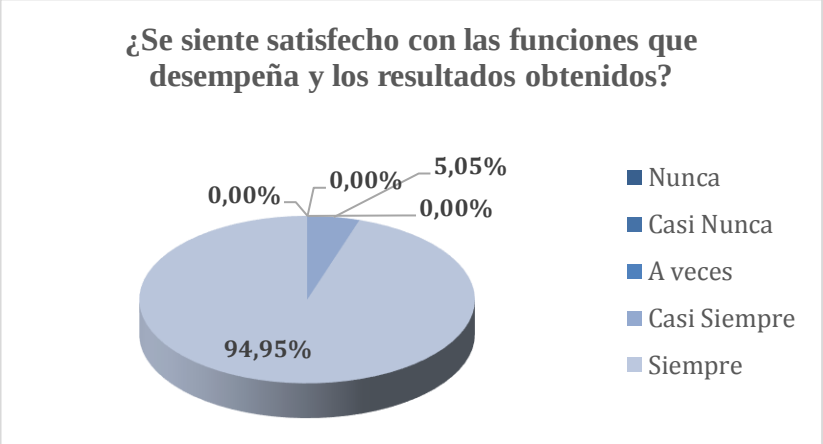
8. ¿Se siente satisfecho con las funciones que desempeña y los resultados obtenidos?

Tabla 8: ¿Se siente satisfecho con las funciones que desempeña y los resultados obtenidos?

Alternativas	# Encuestas	% Respuestas
Nunca	0	0,00%
Casi Nunca	0	0,00%
A veces	0	0,00%
Casi Siempre	5	5,05%
Siempre	94	94,95%
TOTAL	99	100,00%

Fuente: Trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Isidro Ayora
Elaborado por: Melany Massiel Cercado Bajaña

Gráfico 8: ¿Se siente satisfecho con las funciones que desempeña y los resultados obtenidos?



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Referente a los resultados de las encuestas el 94,95% indicó que siempre se siente satisfecho con las funciones que desempeña y los resultados obtenidos, mientras que el 5,05% indicó que casi siempre.

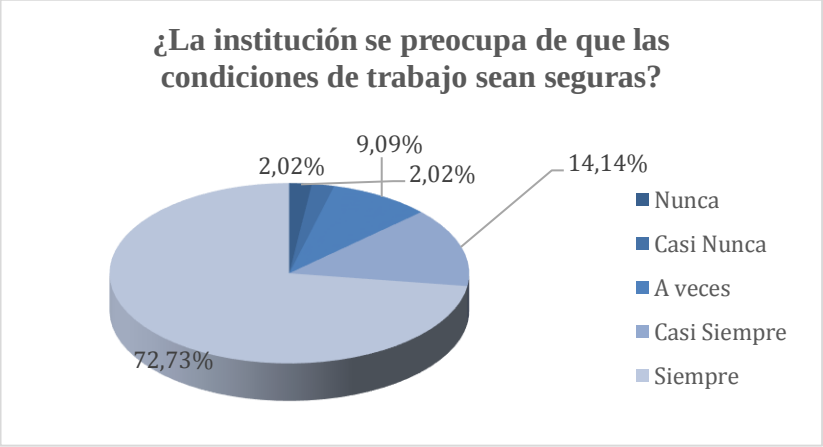
9. ¿La institución se preocupa de que las condiciones de trabajo sean seguras?

Tabla 9: ¿La institución se preocupa de que las condiciones de trabajo sean seguras?

Alternativas	# Encuestas	% Respuestas
Nunca	2	2,02%
Casi Nunca	2	2,02%
A veces	9	9,09%
Casi Siempre	14	14,14%
Siempre	72	72,73%
TOTAL	99	100,00%

Fuente: Trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Isidro Ayora
Elaborado por: Melany Massiel Cercado Bajaña

Gráfico 9: ¿La institución se preocupa de que las condiciones de trabajo sean seguras?



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Referente a los resultados obtenidos de las encuestas el 72,73% indica que la institución siempre se preocupa de que las condiciones de trabajo sean seguras, el 14,14% indicó que casi siempre, el 9,09% que a veces y el 2,02 que casi nunca y el 2,02 de que nunca.

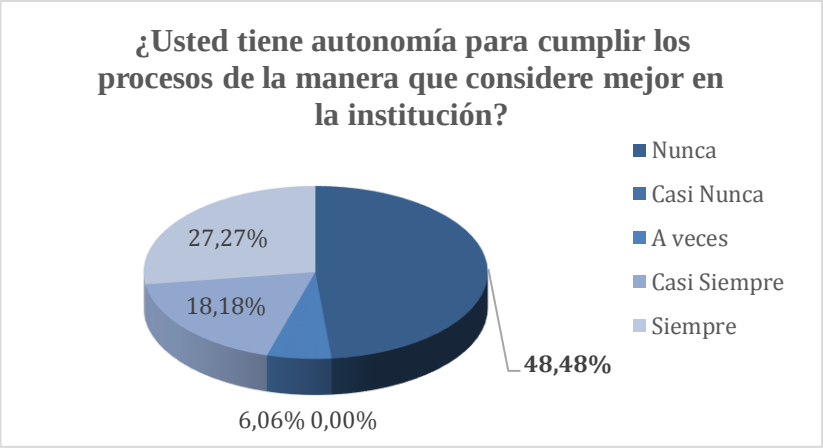
10. ¿Usted tiene autonomía para cumplir los procesos de la manera que considere mejor en la institución?

Tabla 10: ¿Usted tiene autonomía para cumplir los procesos de la manera que considere mejor en la institución?

Alternativas	# Encuestas	% Respuestas
Nunca	48	48,48%
Casi Nunca	0	0,00%
A veces	6	6,06%
Casi Siempre	18	18,18%
Siempre	27	27,27%
TOTAL	99	100,00%

Fuente: Trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Isidro Ayora
Elaborado por: Melany Massiel Cercado Bajaña

Gráfico 10: ¿Usted tiene autonomía para cumplir los procesos de la manera que considere mejor en la institución?



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Referente a los resultados obtenidos de las encuestas el 48,48% indicaron que nunca tienen autonomía para cumplir los procesos de la manera que considere mejor en la institución, el 27,27% indicó que siempre, mientras que el 18,18% indica que casi siempre y el 6,06 que a veces.

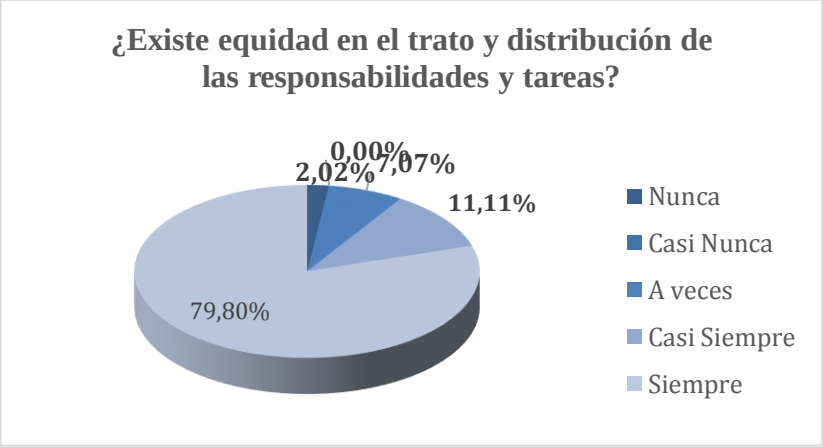
11. ¿Existe equidad en el trato y distribución de las responsabilidades y tareas?

Tabla 11: ¿Existe equidad en el trato y distribución de las responsabilidades y tareas?

Alternativas	# Encuestas	% Respuestas
Nunca	2	2,02%
Casi Nunca	0	0,00%
A veces	7	7,07%
Casi Siempre	11	11,11%
Siempre	79	79,80%
TOTAL	99	100,00%

Fuente: Trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Isidro Ayora
Elaborado por: Melany Massiel Cercado Bajaña

Gráfico 11: ¿Existe equidad en el trato y distribución de las responsabilidades y tareas?



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Referente a los resultados de la encuesta, 79,80% indicó que siempre existe equidad en el trato y distribución de las responsabilidades y tareas, el 11,11% casi siempre, el 7,07 que a veces, por último, el 2,02% indicó que nunca.

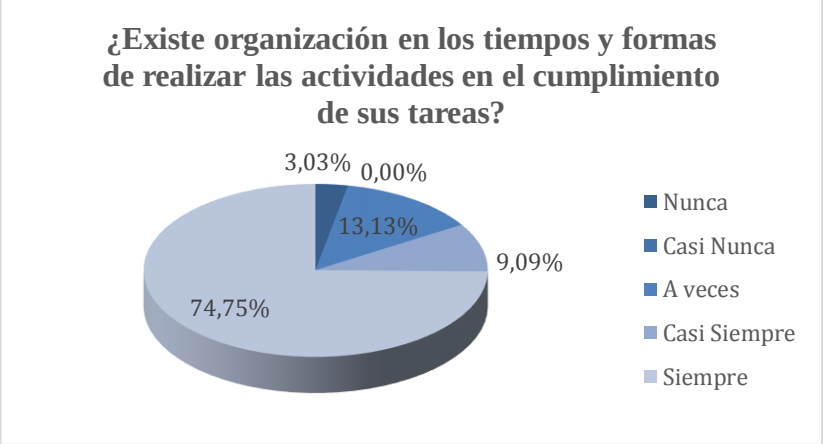
12. ¿Existe organización en los tiempos y formas de realizar las actividades en el cumplimiento de sus tareas?

Tabla 12: ¿Existe organización en los tiempos y formas de realizar las actividades en el cumplimiento de sus tareas?

Alternativas	# Encuestas	% Respuestas
Nunca	3	3,03%
Casi Nunca	0	0,00%
A veces	13	13,13%
Casi Siempre	9	9,09%
Siempre	74	74,75%
TOTAL	99	100,00%

Fuente: Trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Isidro Ayora
Elaborado por: Melany Massiel Cercado Bajaña

Gráfico 12: ¿Existe organización en los tiempos y formas de realizar las actividades en el cumplimiento de sus tareas?



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Referente a los resultados de la encuesta obtenida, el 74,75% indicó que siempre existe organización en los tiempos y formas de realizar las actividades en el cumplimiento de sus tareas, el 13,13% a veces, el 9,09 casi siempre y el 3,03 que nunca.

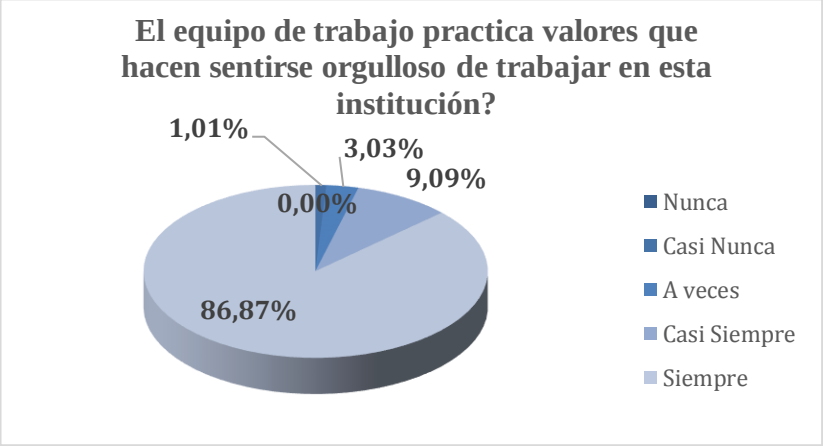
13. ¿El equipo de trabajo practica valores que hacen sentirse orgulloso de trabajar en esta institución?

Tabla 13: ¿El equipo de trabajo practica valores que hacen sentirse orgulloso de trabajar en esta institución?

Alternativas	# Encuestas	% Respuestas
Nunca	0	0,00%
Casi Nunca	1	1,01%
A veces	3	3,03%
Casi Siempre	9	9,09%
Siempre	86	86,87%
TOTAL	99	100,00%

Fuente: Trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Isidro Ayora
Elaborado por: Melany Massiel Cercado Bajaña

Gráfico 13: ¿El equipo de trabajo practica valores que hacen sentirse orgulloso de trabajar en esta institución?



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Referente a los resultados de las encuestas, el 86,87% indicó que el equipo de trabajo siempre practica valores que hacen sentirse orgulloso de trabajar en esta institución, el 9,09 casi siempre, el 3,03 a veces por último el 1,01% indicó que nunca.

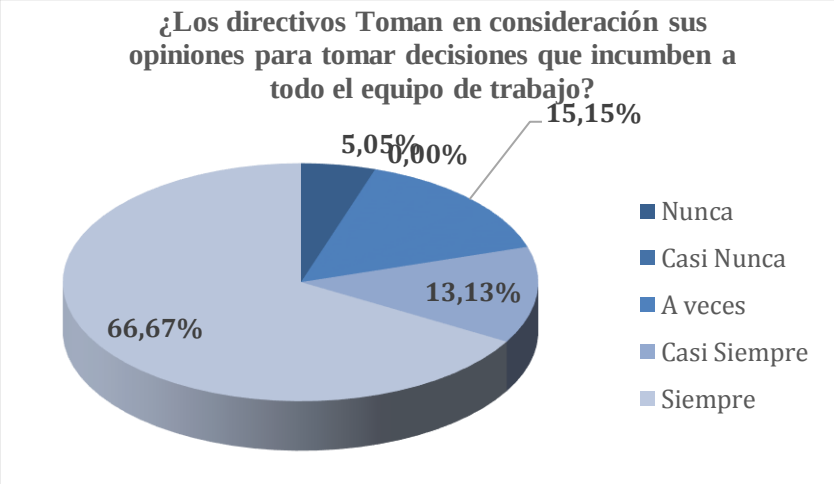
14. ¿Los directivos Toman en consideración sus opiniones para tomar decisiones que incumben a todo el equipo de trabajo?

Tabla 14: ¿Los directivos Toman en consideración sus opiniones para tomar decisiones que incumben a todo el equipo de trabajo?

Alternativas	# Encuestas	% Respuestas
Nunca	5	5,05%
Casi Nunca	0	0,00%
A veces	15	15,15%
Casi Siempre	13	13,13%
Siempre	66	66,67%
TOTAL	99	100,00%

Fuente: Trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Isidro Ayora
Elaborado por: Melany Massiel Cercado Bajaña

Gráfico 14: ¿Los directivos Toman en consideración sus opiniones para tomar decisiones que incumben a todo el equipo de trabajo?



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Referente a los resultados de las encuestas, el 66,67% indicó que los directivos siempre toman en consideración sus opiniones para tomar decisiones que incumben a todo el equipo de trabajo, el 15,15 que a veces, el 13,13 que casi siempre y por último el 5,05% que nunca.

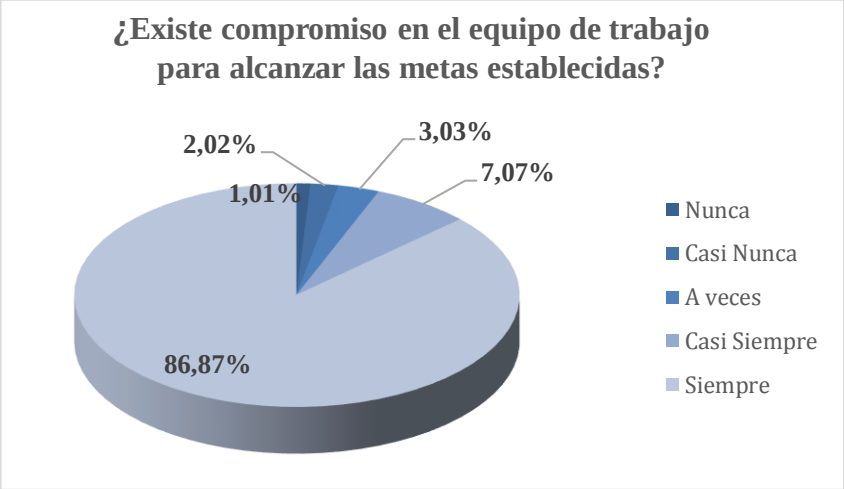
15. ¿Existe compromiso en el equipo de trabajo para alcanzar las metas establecidas?

Tabla 15: ¿Existe compromiso en el equipo de trabajo para alcanzar las metas establecidas?

Alternativas	# Encuestas	% Respuestas
Nunca	1	1,01%
Casi Nunca	2	2,02%
A veces	3	3,03%
Casi Siempre	7	7,07%
Siempre	86	86,87%
TOTAL	99	100,00%

Fuente: Trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Isidro Ayora
Elaborado por: Melany Massiel Cercado Bajaña

Gráfico 15: ¿Existe compromiso en el equipo de trabajo para alcanzar las metas establecidas?



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Referente a los resultados de las encuestas, el 86,87% indicó que existe siempre compromiso en el equipo de trabajo para alcanzar las metas establecidas, el 7,07% casi siempre, el 3,03% a veces, el 2,02% casi nunca y 1,01 indicó que nunca.

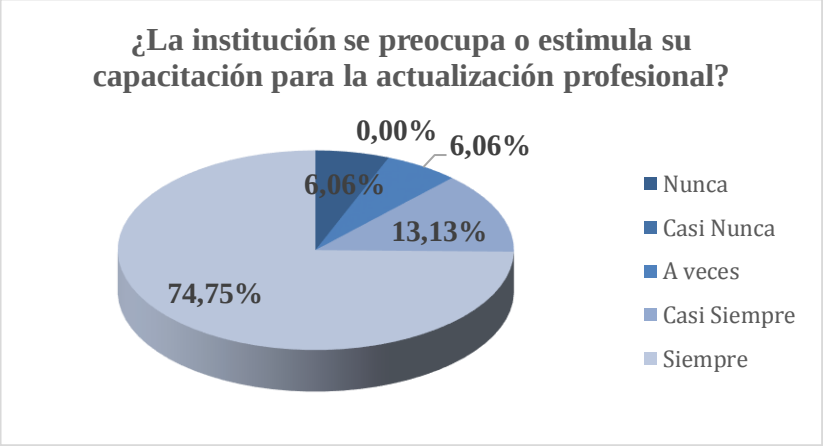
16. ¿La institución se preocupa o estimula su capacitación para la actualización profesional?

Tabla 16: ¿La institución se preocupa o estimula su capacitación para la actualización profesional?

Alternativas	# Encuestas	% Respuestas
Nunca	6	6,06%
Casi Nunca	0	0,00%
A veces	6	6,06%
Casi Siempre	13	13,13%
Siempre	74	74,75%
TOTAL	99	100,00%

Fuente: Trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Isidro Ayora
Elaborado por: Melany Massiel Cercado Bajaña

Gráfico 16: ¿La institución se preocupa o estimula su capacitación para la actualización profesional?



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Referente a los resultados de las encuestas, el 74,75% indicó que la institución siempre se preocupa o estimula su capacitación para la actualización profesional, el 13,13% casi siempre, 6,06 a veces, y por último el 6,06% indicó que nunca.

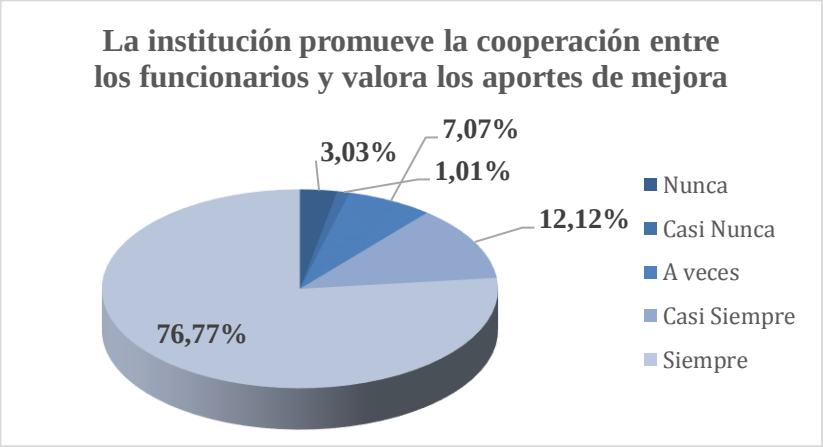
17. ¿La institución promueve la cooperación entre los funcionarios y valora los aportes de mejora?

Tabla 17: ¿La institución promueve la cooperación entre los funcionarios y valora los aportes de mejora?

Alternativas	# Encuestas	% Respuestas
Nunca	3	3,03%
Casi Nunca	1	1,01%
A veces	7	7,07%
Casi Siempre	12	12,12%
Siempre	76	76,77%
TOTAL	99	100,00%

Fuente: Trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Isidro Ayora
Elaborado por: Melany Massiel Cercado Bajaña

Gráfico 17: ¿La institución promueve la cooperación entre los funcionarios y valora los aportes de mejora?



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Referente a los resultados de la encuesta, el 76,77% indicó que la institución siempre promueve la cooperación entre los funcionarios y valora los aportes de mejora, el 12,12% casi siempre, 7,07 a veces, 3,03 nunca y por último el 1,01 indicó que casi nunca.

18. ¿Su trabajo es reconocido al superar las metas establecidas además de su talento para ocupar puestos de mayor nivel?

Tabla 18: ¿Su trabajo es reconocido al superar las metas establecidas además de su talento para ocupar puestos de mayor nivel?

Alternativas	# Encuestas	% Respuestas
Nunca	31	31,31%
Casi Nunca	13	13,13%
A veces	6	6,06%
Casi Siempre	13	13,13%
Siempre	36	36,36%
TOTAL	99	100,00%

Fuente: Trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Isidro Ayora
Elaborado por: Melany Massiel Cercado Bajaña

Gráfico 18: ¿Su trabajo es reconocido al superar las metas establecidas además de su talento para ocupar puestos de mayor nivel?

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Referente a los resultados de la encuesta, el 36,36% indicó que su trabajo siempre es reconocido al superar las metas establecidas además de su talento para ocupar puestos de mayor nivel, el 31,31 nunca, el 13,13% casi siempre, el otro 13,13% indicó que casi nunca y por último el 6,06% a veces.

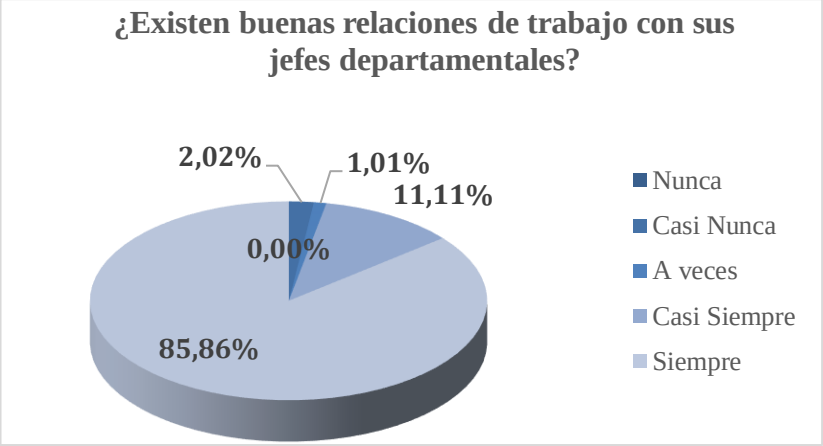
19. ¿Existen buenas relaciones de trabajo con sus jefes departamentales?

Tabla 19: ¿Existen buenas relaciones de trabajo con sus jefes departamentales?

Alternativas	# Encuestas	% Respuestas
Nunca	0	0,00%
Casi Nunca	2	2,02%
A veces	1	1,01%
Casi Siempre	11	11,11%
Siempre	85	85,86%
TOTAL	99	100,00%

Fuente: Trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Isidro Ayora
Elaborado por: Melany Massiel Cercado Bajaña

Gráfico 19: ¿Existen buenas relaciones de trabajo con sus jefes departamentales?

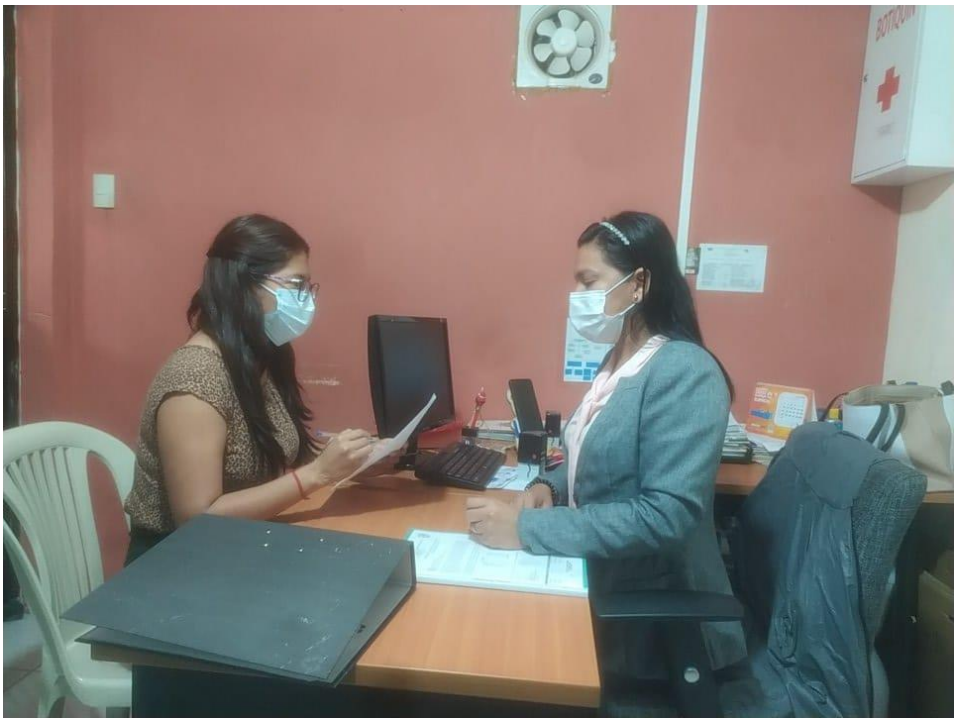


ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Referente a los resultados de las encuestas, el 85,86% indicó que siempre existe buena relación de trabajo con sus jefes departamentales, el 11,11% casi siempre, el 2,02 casi nunca y por último el 1,01 indicó que a veces.

Anexo 4

Aplicación de entrevista al jefe de Recursos Humanos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Isidro Ayora



Aplicación de encuesta a los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado

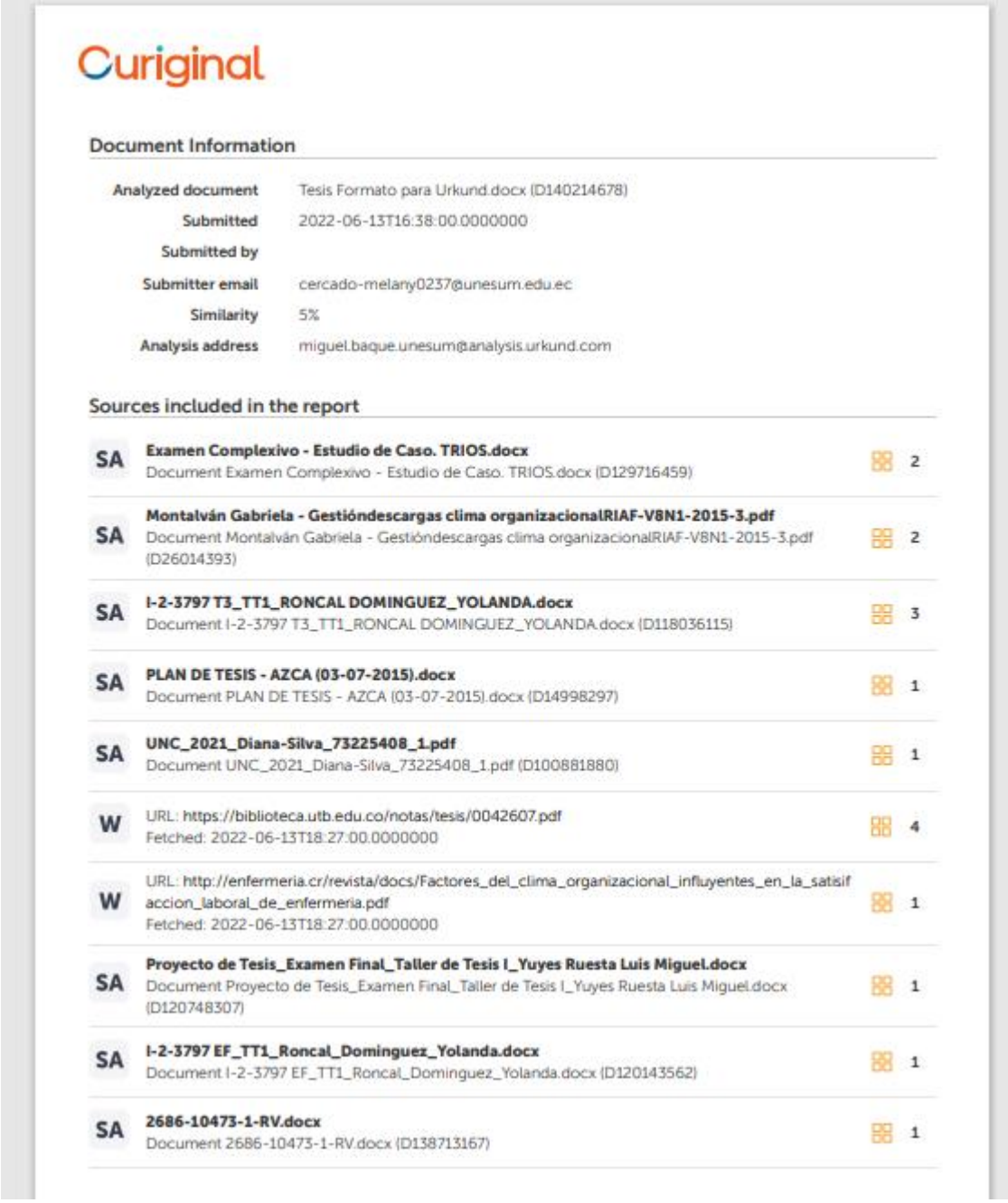
ENERO
BIDICA

Anexo 5

Tutorías vía online

Anexo 6

Sistema de Urkund



Curiginal

Document Information

Analyzed document	Tesis Formato para Urkund.docx (D140214678)
Submitted	2022-06-13T16:38:00.0000000
Submitted by	
Submitter email	cercado-melany0237@unesum.edu.ec
Similarity	5%
Analysis address	miguel.baque.unesum@analysis.urkund.com

Sources included in the report

SA	**Examen Complexivo - Estudio de Caso. TRIOS.docx** Document Examen Complexivo - Estudio de Caso. TRIOS.docx (D129716459)	2
SA	**Montalván Gabriela - Gestióndescargas clima organizacionalRIAF-V8N1-2015-3.pdf** Document Montalván Gabriela - Gestióndescargas clima organizacionalRIAF-V8N1-2015-3.pdf (D26014393)	2
SA	**I-2-3797 T3_TT1_RONCAL DOMINGUEZ_YOLANDA.docx** Document I-2-3797 T3_TT1_RONCAL DOMINGUEZ_YOLANDA.docx (D118036115)	3
SA	**PLAN DE TESIS - AZCA (03-07-2015).docx** Document PLAN DE TESIS - AZCA (03-07-2015).docx (D14998297)	1
SA	**UNC_2021_Diana-Silva_73225408_1.pdf** Document UNC_2021_Diana-Silva_73225408_1.pdf (D100881880)	1
W	URL: https://biblioteca.utb.edu.co/notas/tesis/0042607.pdf Fetched: 2022-06-13T18:27:00.0000000	4
W	URL: http://enfermeria.cr/revista/docs/Factores_del_clima_organizacional_influyentes_en_la_satisifaccion_laboral_de_enfermeria.pdf Fetched: 2022-06-13T18:27:00.0000000	1
SA	**Proyecto de Tesis_Examen Final_Taller de Tesis I_Yuyes Ruesta Luis Miguel.docx** Document Proyecto de Tesis_Examen Final_Taller de Tesis I_Yuyes Ruesta Luis Miguel.docx (D120748307)	1
SA	**I-2-3797 EF_TT1_Roncal_Dominguez_Yolanda.docx** Document I-2-3797 EF_TT1_Roncal_Dominguez_Yolanda.docx (D120143562)	1
SA	**2686-10473-1-RV.docx** Document 2686-10473-1-RV.docx (D138713167)	1

Anexo 7

Certificación del Centro de Idiomas

UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABI
Creada el 7 de febrero del 2001, según Registro Oficial # 261
CENTRO DE IDIOMAS

CERTIFICADO No. 1019- E.S.-DIGITAL

Econ.
Carlos Zea Barahona
DECANO FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
En su oficina.-

De mi consideración:

Por medio de la presente me permito CERTIFICAR que fue corregido el Summary, correspondiente a la Tesis de Grado **"EL CLIMA LABORAL Y SATISFACCIÓN DEL TRABAJADOR: CASO GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN ISIDRO AYORA 2021".** Previo a la obtención del título de Licenciada En Administración De Empresas, al egresado/a **Melany Massiel Cercado Bajaña**, mismo que fue corregido por el Lic. Jaime Walter Cañarte Ávila. Mg. Eii.

Particular que hago extensivo para los fines consiguientes.

Jipijapa, 17 de Abril de 2022

Atentamente,

PAOLA YADIRA MOREIRA AGUAYO
Firmado digitalmente por PAOLA YADIRA MOREIRA AGUAYO
Fecha: 2022.04.17 11:22:58 -05'00'

UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABI
UNESUM
CENTRO DE IDIOMAS
JIPIJAPA - MANABI

Lic. Paola Yadira Moreira Aguayo, Mg. Eii.
COORDINADORA DEL CENTRO DE IDIOMAS

Anexo 8

Certificación de los Miembros del Tribunal

CERTIFICACIÓN

En nuestra condición de Miembros del Tribunal de Sustentación del proyecto de investigación, certifico que la egresada de la **Carrera de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**: **Srta. MELANY MASSIEL CERCADO BAJAÑA,** ha desarrollado el Proyecto de Investigación titulado: **"EL CLIMA LABORAL Y SATISFACCIÓN DEL TRABAJADOR: CASO GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN ISIDRO AYORA 2021",** observando las disposiciones institucionales, metodológicas y técnicas que regula esta actividad académica, facultamos a la mencionada egresada que reproduzca el documento definitivo, presente a la Coordinadora de la Carrera de Administración de Empresas, y proceda a su defensa final.

Jipijapa, 29 de mayo de 2022

Atentamente;

1307602860 RUTH ALICIA CHUNGA LUZARDO

Firmado digitalmente por 1307602860 RUTH ALICIA CHUNGA LUZARDO
Fecha: 2022.05.29 22:52:40 -05'00'

Ing. Ruth Alicia Chunga Luzardo
DOCENTE – UNESUM

CERTIFICACIÓN

En mi condición de Miembros del tribunal de Revisión del proyecto de investigación, certifico que la egresada señorita **MELANY MASSIEL CERCADO BAJAÑA**, ha desarrollado el proyecto de investigación titulado "**EL CLIMA LABORAL Y SATISFACCIÓN DEL TRABAJADOR: CASO GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN ISIDRO AYORA 2021**",observando las disposiciones institucionales, metodológicas y técnicas que regula esta actividad académica, se faculta al mencionada señorita egresada que reproduzca el documento definitivo junto con su informe del sistema Urkund, presente a la coordinación de la Carrera Administración de Empresas, y proceda a la defensa final del proyecto.

Jipijapa, 26 mayo del 2022

Firmado electrónicamente por:
GINO IVAN
AYON PONCE

Ing. Gino Ivan Ayón Ponce. MAE
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

CERTIFICACIÓN

En nuestra condición de Miembros del Tribunal de Sustentación del proyecto de investigación, certifico que la egresada Srta. **CERCADO BAJAÑA MELANY MASSIEL ,** ha desarrollado el Proyecto de Investigación titulado: **"EL CLIMA LABORAL Y SATISFACCIÓN DEL TRABAJADOR: CASO GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN ISIDRO AYORA 2021",** observando las disposiciones institucionales, metodológicas y técnicas que regula esta actividad académica, facultamos a la mencionada egresada que reproduzca el documento definitivo, presente a la Coordinadora de la Carrera de Administración de Empresas, y proceda a su defensa final.

Jipijapa, 01 de julio de 2022

Firmado electrónicamente por:
AMPARO BIENVENIDA BAQUE MORAN

Lic. Amparo Baque Morán
DOCENTE - UNESUM

Anexo 9

ARTICULO CIENTÍFICO

Tema de tesis:
El clima laboral y la satisfacción del trabajador caso: Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Isidro Ayora 2021
Tema de articulo
Valoración del clima laboral y satisfacción del trabajador

AUTORES:

[1]Cercado Bajaña Melany Massiel

[2]Baque Cantos Miguel

FECHA DE CORRESPONDENCIA:

Fecha de recepción:

Fecha de aprobación:

[1]Profesional en formación de la carrera Administración de Empresas, Facultad Ciencias Económicas, Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa – Ecuador. E-mail: cercado-melany0237@unesum.edu.ec, Código Orcid 0000-0001-7666-2367

Resumen

El clima laboral juega un papel muy importante en las organizaciones ya que al generar un ambiente agradable para sus colaboradores los resultados de sus actividades serán favorables. La investigación tiene como objetivo determinar la incidencia del clima laboral y la satisfacción del trabajador enfocado en el Gobierno Autónomo Descentralizado Del Cantón Isidro Ayora 2021 donde se analiza la influencia que genera el confort de los colaboradores de dicha institución, por medio de una metodología con enfoque descriptivo mismos que serán detallados de manera cualitativa, cuantitativa y correlacional de acuerdo a las fuentes primerias y secundarias de dicha investigación, dando como resultados de una muestra de 99 trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Isidro Ayora, de los cuales el 26,26% corresponde al género femenino y el 73,74% al género masculino, dando como resultado el 100% de la muestra escogida que la principal causa que genera el confort de los trabajadores es la seguridad laboral que les ofrece la institución.

Palabras clave: Confort, desempeño laboral, satisfacción del trabajador

Summary

The work environment plays a very important role in organizations since by generating a pleasant environment for their collaborators, the results of their activities will be favorable. The objective of the research is to determine the incidence of the work environment and the satisfaction of the worker focused on the Decentralized Autonomous Government of the Canton Isidro Ayora 2021 where the influence generated by the comfort of the collaborators of said institution is analyzed, through a methodology with a focus descriptive same that will be detailed in a qualitative, quantitative and correlational way according to the first and secondary sources of said investigation, giving as results of a sample of 99 workers of the Autonomous Decentralized Municipal Government of the Isidro Ayora Canton, of which 26.26 % corresponds to the female gender and 73.74% to the male gender, resulting in 100% of the chosen sample that the main cause that generates the comfort of the workers is the job security offered by the institution.

Keywords: Comfort, job performance, worker satisfaction

Introducción

El presente estudio permite determinar el clima laboral y la satisfacción del trabajador en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Isidro Ayora periodo 2021, en donde desarrollan sus actividades por lo que se constituye como un indicador para medir el nivel de satisfacción para que así pueda generar buenos resultados.

Para cumplir con los objetivos del municipio, el gobierno debe gestionar un conjunto de recursos de los cuales se identifican las finanzas municipales, la adquisición de recursos materiales y su uso, es un factor fundamental para el buen funcionamiento de la organización municipal, que es por qué las adquisiciones se realizan con la máxima eficiencia, utilizar los recursos disponibles para implementar medidas preventivas y correctivas en la toma de los bienes muebles municipales. e inmuebles, así como, a través de las auditorías pertinentes, informar sobre el uso y destino de los recursos en cada una de las administraciones públicas. (Lara, 2016)

Con el clima laboral tenemos la posibilidad de profetizar una secuencia de sucesos que se desencadenarán desde la valencia que tenga, si es positivo tenemos la posibilidad de aguardar varios beneficios como para los empleados como para la organización misma, sin embargo, si es negativa, se esperarán pérdidas, costos, conflictos y demás situaciones adversas que tienen la posibilidad de llevar a la organización a la quiebra. (Ortiz y Cruz, 2008)

Par Orbegoso (2010) el clima organizacional se instala dentro de la Teoría General de la Administración, gracias a los trabajos de los representantes de tres corrientes de este campo del conocimiento. Y, desde un punto de vista más amplio, su aparición coincide

con la prédica de algunos científicos sociales en torno a lo gravitante del ambiente para la conducta de las personas. (pág. 349)

Bases tóricas

Referente a la investigación, se estudiará la"Teoría X" y la "Teoría Y" de McGregor, tomando como referencia esta última teoría (Teoría Y) para fundamentar el trabajo investigativo.

Es vital para todo trabajador contar con un ambiente idóneo de trabajo donde pueda desempeñar sus actividades diarias, por lo que se investiga el comportamiento de los colaboradores en el medio que los rodea para establecer lo que les motiva a mejorar su desempeño y alcanzar los objetivos que se van trazando, además se trata de satisfacer las necesidades tanto individual como grupalmente. McGregor (1960) señala en su libro *"El lado humano de las organizaciones":*

> Que una de las mayores tareas de la empresa es organizar el esfuerzo humano para alcanzar sus objetivos económicos. Despertar el potencial presente de su personal y que una de las fallas más comunes procede de su idea equivocada de la naturaleza del control en el campo de la conducta humana.

Antecedentes

Según Pilligua y Arteaga (2019) el clima organizacional determina la forma en que un individuo percibe su trabajo, su desempeño, productividad y satisfacción, contemplando el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano, influyendo así en la satisfacción del personal y por lo tanto en la productividad.

El Clima se refiere a las características del medio ambiente de la Organización en que se desempeñan los miembros de ésta, estas características pueden ser externas o internas. Estas

características son percibidas directa o indirectamente por los miembros que se desempeñan en ese medio ambiente, esto último determina el clima organizacional, ya que cada miembro tiene una percepción distinta del medio en que se desenvuelve. (Peralta, 2002)

Por otro lado, (Escat, 2007 citado por Ortiz y Cruz, 2008) menciona que es necesario distinguir de las acepciones de clima laboral, por un lado, el clima en sentido meteorológico, lo que entendería el clima como: el conjunto de características que son estables en el tiempo dentro de una región geográfica delimitada que incluye una variedad de elementos diferentes. No se trata del "tiempo que pasa", sino de las peculiaridades del "tiempo que predomina" en una zona o lugar.

Como el clima laboral se desarrolla desde la cotidianidad, es probable que impacte y genere conflictos y no permitan lograr los objetivos la institución. El clima es un factor preponderante que permiten analizar a las organizaciones de una manera holística y considerando el fenómeno que está incidiendo en ello. (Fasshauer, 2020)

Para (Muñoz,1990 citado por Caballero, 2002) define la satisfacción laboral como "el sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas"

Por otro lado, en lo que respecta la satisfacción del trabajador, Arias y Justo (2013) señalan que del enriquecimiento del trabajo se ha pasado al concepto de empowerment o empoderamiento, el cual consiste en darle mayores posibilidades de intervención al trabajador en las decisiones que se toman al interior de la empresa.

Según (Pérez y De la Garza, 2008) el Comportamiento Organizacional permite identificar el proceso de desarrollo personal, grupal y organizacional, aplicando de manera sistemática habilidades y conocimientos, que contribuyan al desarrollo de las organizaciones.

La importancia de este enfoque reside en que el comportamiento de un trabajador no es una resultante 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. Nadie duda, en la actualidad, de la importancia que tienen las personas en cualquier institución, ya sea pública o privada, para el logro y la consecución de los objetivos marcados. (Subiri, 2013)

Para Toro, Salazar y Gómez (2011) la satisfacción, desde el punto de vista puramente laboral, es un factor crítico a evaluar en la gestión de las empresas, dado que los trabajadores buscan suplir muchas de sus necesidades ejerciendo su actividad laboral, siendo un aspecto que genera, de manera por lo menos parcial, el impulso que los lleva a lograr los objetivos que la empresa le plantee.

La teoría del clima organizacional de Likert indica que el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto, se afirma que la reacción estará determinada por la percepción.

Para empezar con los procedentes históricos del clima laboral se obtiene información de tres psicólogos investigadores en el año 1939: Lewin, Lippitt y White donde es sus estudios de campo acerca de procesos sociales que realizaron a un grupo de niños en un campamento, descubrieron que la conducta personal en el conjunto no es dependiente únicamente de sus

propiedades personales, sino además del clima social en que está inmerso el conjunto lo que es percibido por el infante e influye en su proceder. (Bordas, 2016)

Por otro lado, según Chiavenato (2007) se refiere al clima organizacional como el ambiente interno que existe entre los miembros de la organización y está íntimamente relacionado con el grado de motivación de sus integrantes. Así, el clima organizacional es favorable cuando proporciona satisfacción de las necesidades personales de los integrantes y eleva la moral. Es desfavorable cuando proporciona frustración de esas necesidades. En realidad, el clima organizacional influye en el estado motivacional de las personas y, a su vez, este último influye sobre el primero."

Metodología

El presente estudio se realizó en base a las variables del proyecto de titulación denominado El clima laboral y Satisfacción del trabajador caso: Gobierno Autónomo del Canton Isidro Ayora periodo 2021.

El estudio parte del modelo básico en función de un problema encontrado en la institución, con un enfoque descriptivo en la que se incluyen las ideas científicas y teóricas, las cuales serán obtenidas de fuentes primarias y secundarias de información

Los tipos de métodos que se utilizó en la presente investigación son los siguientes:

Descriptiva por cuanto se va a medir el nivel de satisfacción laboral de manera general, y específicamente de cada dimensión y variable tomada en cuenta para el estudio.

En las investigaciones de tipo descriptiva, llamadas también investigaciones diagnósticas, buena parte de lo que se escribe y estudia sobre lo social no va mucho más allá de este nivel. Consiste, fundamentalmente, en caracterizar un fenómeno o situación concreta indicando sus rasgos más peculiares o diferenciadores. (Morales, 2012)

Cualitativa. – La investigación cualitativa requiere una metodología sensible a las diferencias, a los procesos singulares y anómalos, a los acontecimientos y a los significados latentes. (Tejedor 1986, citado por Munarriz, 1992)

Cuantitativa. - Mediante este tipo de investigación, se podrá tener una visión más clara de lo que puede esperar esta investigación; debido a que, se centra en el análisis, interpretación y clasificación de particularidades de las variables en estudio; además, de la construcción de modelos estadísticos y cifras para explicar los resultados obtenidos luego de la aplicación de los test psicológicos y encuestas.

Para Pita Fernadez y Pértegas Díaz (2002) La investigación cualitativa trata de identificar la naturaleza profunda de las realidades, su sistema de relaciones, su estructura dinámica.

Muestra

La presente investigación fue analizada a través del empleó la fórmula de muestreo simple aleatorio. Donde tenemos una población de (N)= 134, con un nivel de confianza (Z)= 1,96 (95% de confianza), un margen de error de (E)=5%, probabilidad de ocurrencia del evento (P) = (0.5) y probabilidad de no ocurrencia del evento (Q) = (0,5). Se obtiene 99 trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Isidro Ayora.

Resultados

Donde en la actualidad el estado ha apostado en mejorar el clima laboral de acuerdo a los resultados de las cargas horarias del trabajador, ya que invierte su día 8 horas trabajando, es decir 40 horas a la semana, 160 horas al mes y al año 1.920 horas, es por eso que el proceso de cambio debe llegar a la excelencia para no debilitar las relaciones de los colaboradores.

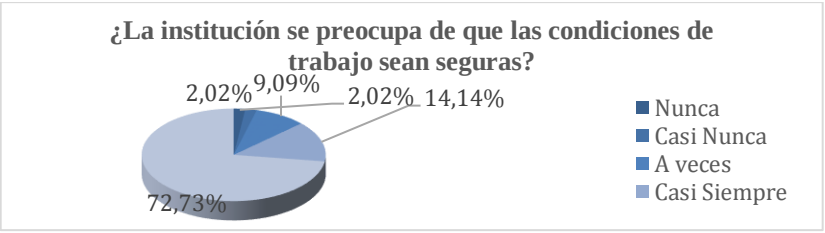
Por lo tanto, las variables de estudio son de tipo cualitativo. La tabulación de los datos, y los resultados estadísticos se presentan a continuación, referente a 3 de las preguntas más relevantes de la investigación, para ello se usó como herramienta de apoyo Excel:

¿Se siente satisfecho con las funciones que desempeña y los resultados obtenidos?

ANALISIS

Referente a los resultados de las encuestas el 94,95% indico que siempre se siente satisfecho con las funciones que desempeña y los resultados obtenidos, mientras que el 5,05% indico que casi siempre.

¿La institución se preocupa de que las condiciones de trabajo sean seguras?



ANALISIS

Referente a los resultados obtenidos de las encuestas el 72,73% indica que la institución siempre se preocupa de que las condiciones de trabajo sean seguras, el 14,14% indico que casi siempre, el 9,09% que a veces y el 2,02 que casi nunca y el 2,02 de que nunca.

¿Existe organización en los tiempos y formas de realizar las actividades en el cumplimiento de sus tareas?

ANALISIS

Referente a los resultados de la encuesta obtenida, el 74,75% indico que siempre existe organización en los tiempos y formas de realizar las actividades en el cumplimiento de sus tareas, el 13,13% a veces, el 9,09 casi siempre y el 3,03 que nunca.

Discusión

De acuerdo al antecedente planteado en Velásquez, García, Rodríguez, y González (2018) dada su investigación el Clima laboral del personal administrativo en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Tosagua indica que la mayoría de las empresas públicas y privadas hacen énfasis en trabajar para mantener, generar y desarrollar procesos que aumenten la efectividad de los servicios prestados; descuidando al elemento humano con respecto al ambiente social en que estos cumplen con sus funciones. Como resultado se obtiene un clima laboral inadecuado.

Otros investigadores como Barzola, Barzola y Flores (2017) es su artículo *"Factores del clima laboral que influyen en el rendimiento de los trabajadores del sector público en el Ecuador"* señalan que:

Los factores que afectan el clima laboral del sector público, a partir de un estudio realizado en sus instituciones, donde se ha puesto ante el deterioro de las relaciones entre colegas, y en falta de participación de los trabajadores en tareas relevantes, climas desfavorables para las organizaciones.

Con lo antes mencionado, no se concuerda ya que en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Del Cantón Isidro Ayora el 73,74% tiene siempre buena relación con sus compañeros de trabajo, por lo tanto, existe un ambiente laboral de trabajo para el desarrollo de sus actividades.

Conclusiones

Con respecto al clima laboral que se vive en las instituciones de carácter público, aún utilizan sistemas rígidos de administración, que no permiten la satisfacción que se merece el trabajador al desempeñar sus actividades. Por lo tanto, dichos componentes evitan que las instituciones sean más eficientes y uno de ellos es el clima laboral que influye de distintas maneras al manejo gremial y, por ende, a las metas y fines que se persiguen.

Bibliografías

Arias Gallegos , W., & Justo Velarde , O. (2013). Satisfacción laboral en trabajadores de dos tiendas por departamento: Un estudio comparativo. *Ciencia & trabajo, 15*(47), 41-46.

Barzola Zambrano, I., Barzola Véliz, V., & Flores Barzola, W. (2017). Factores del clima laboral que influyen en el rendimiento de los trabajadores del sector público en el Ecuador. *Dominio de las ciencias*, 921-922.

Bordas, M. J. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral* . Obtenido de Books.google: https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=7ICxCwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Clima+laboral+en+empresas+&ots=oZHyw0Byd-&sig=sIwwCmWV5a39TXQwfkXwxrS2n2w#v=onepage&q&f=false

Caballero, K. (2002). El concepto de'satisfacción en el trabajo'y su proyección en la enseñanza. *Profesorado: revista de currículum y formación del profesorado* .

Chiavenato, I. (2007). En I. Chiavenato, *La teoria general de la administración* (pág. 7ma edición).

Del Toro, J., Salazar , M., & Gómez , J. (2011). Clima organizacional, satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en trabajadores de una PYME de servicios de ingeniería. *Clío América* .

Fasshauer, G. (2020). Clima organizacional en municipios: una revisión de la literatura científica de los últimos 10 años (Trabajo de investigación).

Goncalves. (2005). *Teoría del Clima Organizacional de Likert*. Obtenido de https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/icea/n3/e1.html

Lara, G. J. (Noviembre de 2016). *dspace.uce.edu.ec.* Obtenido de Incidencia de la Gestión Administrativa en la satisfacción laboral de los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pedro Vicente Maldonado en el periodo 2014-2015: http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/11041/1/T-UCE-0018-AG011-2016.pdf

McGregor, D. (1960). El lado humano de las organizaciones . En D. McGregor, *El lado humano de las organizaciones* .

Morales, F. (2012). *Investigación descriptiva* . Obtenido de ucipfg.com

Munarriz, b. (1992). Técnicas y métodos en investigación cualitativa. Obtenido de https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/8533/CC-02art8ocr.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Orbegoso, A. (2010). Obtenido de http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/R_PSI/article/view/341/229

Ortiz, P., & Cruz, L. (2008). Estudio sobre clima y satisfacción laboral en una empresa comercial. *Psicología para América Latina*.

Ortiz, P., & Cruz, L. (2008). Estudio sobre clima y satisfacción laboral en una empresa comercializadora. *SciELO - Scientific Electronic Library Online*.

Peralta, R. (2002). *El clima organizacional*. Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/52082475/El_Clima_Organizacional-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1645222781&Signature=hA6N3J0cxsOEJfNiWZFZgnVa1VB~TokC

S5yC8aQA8ZA81ojcR42xvpbV1oh-piPF5vXFNFNUgip0vbyeSohzZSOvdl7oS61k9rp8bE4sKudAMxX3UYflxoYxLsoE6LQuQd23

Pérez, R., & De la Garza, M. (2008). Comportamiento organizacional y satisfacción laboral. *Raites*.

Pilligua Lucas, C. F., & Flor María , A. U. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas.estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos latinoamericanos de administración*. Obtenido de https://masd.unbosque.edu.co/index.php/cuaderlam/article/view/2686/2177

Pita Fernadez, S., & Pértegas Díaz, S. (2002). Investigación cuantitativa y cualitativa. Obtenido de http://homepage.cem.itesm.mx/amaya.arribas/diferenciascualti-cuant.pdf

Subiri, F. (2013). Satisfacción y motivación profesional. *In Anales del sistema sanitario de Navarra*.

Velásquez, M. L., García, J. M., Rodríguez, G. K., & González, M. M. (2018). Clima laboral del personal administrativo en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Tosagua. *Uniandes EPISTEME. Revista digital de Ciencia, Tecnología e Innovación*, 2.

FORMULARIO DE:

AUTORIZACIÓN DE DERECHO DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL UNESUM

El/La que suscribe **MELANY MASSIEL CERCADO BAJAÑA** en calidad de autor/a del siguiente trabajo escrito titulado **EL CLIMA LABORAL Y SATISFACCIÓN DEL TRABAJADOR: CASO GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN ISIDRO AYORA 2021** otorga a la Universidad Estatal del Sur de Manabi, de forma gratuita y no exclusiva, los derechos de reproducción y distribución pública de la obra, que constituye un trabajo de autoria propia.

El autor declara que el contenido que se publicará es de carácter académico y se enmarca en las disposiciones definidas por la Universidad Estatal de Sur de Manabi
Se autoriza a realizar las adaptaciones pertinentes para permitir su preservación, distribución y publicación en el Repositorio Digital Institucional de la Universidad Estatal del Sur de Manabi.

El autor como titular de la autoria de la obra y en relación a la misma, declara que la universidad se encuentra libre de todo tipo de responsabilidad sobre el contenido de la obra y que él asume la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera exclusiva.
Aceptando esta autorización, se cede a la Universidad Estatal del Sur de Manabi el derecho exclusivo de archivar y publicar para ser consultado y citado por terceros, la obra mundialmente en formato electrónico y digital a través de su Repositorio Digital Institucional, siempre y cuando no se le haga para obtener beneficio económico.

Jipijapa 12 de Septiembre de 2022

Firma

.....

Nombres Apellidos

Cédula No

0942300237