

ESCUELA DE PSICOLOGÍA

Tema:

**RELACIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL CON EL CLIMA
LABORAL EN LA EMPRESA CARROCERA CEPEDA**

**Proyecto de investigación previo a la obtención del título de
Licenciatura en Psicología**

Línea de Investigación:

Administración eficiente y eficaz de las organizaciones para la
competitividad sostenible local y global

Autora:

Nicol Elizabeth Jiménez Balseca

Director:

Segundo Gonzalo Pazmay

Ambato – Ecuador

Noviembre- 2022

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE AMBATO
HOJA DE APROBACIÓN

Tema:

**RELACIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL CON EL CLIMA LABORAL EN LA
EMPRESA CARROCERA CEPEDA**

Línea de Investigación:

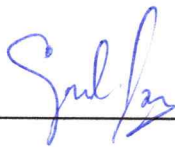
Administración eficiente y eficaz de las organizaciones para la competitividad
sostenible local y global

Autora:

Nicol Elizabeth Jiménez Balseca

Segundo Gonzalo Pazmay Ramos, Ps. Mg.

CALIFICADORA

f. 

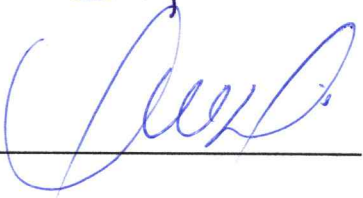
Dayamy Lima Rojas, Ps. Mg.

CALIFICADORA

f. 

Luis Eduardo Cevallos Ternerus, Dr. Mg.

CALIFICADOR

f. 


Varna Hernández Junco, Dr. PHD

DIRECTORA DE LA ESCUELA DE PSICOLOGÍA

f. 

Hugo Rogelio Altamirano Villarroel, Dr.

SECRETARIO GENERAL PUCESA

f. 

Pontificia Universidad
Católica del Ecuador
SECRETARÍA GENERAL
PROCURADURÍA

Ambato- Ecuador

Noviembre- 2022




BIBLIOTECA

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo: **NICOL ELIZABETH JIMÉNEZ BALSECA**, con CC. **0604523845**, autora del trabajo de graduación intitulado: **“RELACIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL CON EL CLIMA LABORAL EN LA EMPRESA CARROCERA CEPEDA”**, previa la obtención del título profesional de **LICENCIATURA EN PSICÓLOGA GENERAL**, en la Escuela de **PSICOLOGÍA**.

1. Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, de conformidad con el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública, se respetan los derechos de autor.
2. Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a través de sitio web de la biblioteca de la PUCE Ambato, el referido trabajo de graduación, se respeta las políticas de propiedad intelectual de la Universidad.

Ambato, noviembre 2022



NICOL ELIZABETH JIMÉNEZ BALSECA

CC. 0604523845

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, a Dios por haberme permitido con su amor y bondad sin fin vivir todos mis logros resultados de la ayuda de mi abuelita Mamá Elito y mis padres Aly y José que no me permitieron caer en el camino con aprendizajes de errores para mejorar como persona. Así mismo en este proceso estuvieron mi hermanita Vale y mi hermanito Pepito que me brindan todo el cariño y admiración por ser su hermana mayor y como no agradecer al amor de mi vida Medardo por ser quien me acompañó de la mano en esta etapa de la universidad y me dio la gran bendición de ser madre de mi Joaquín Tomás quien estuvo mi último semestre moviéndose en mi pancita, el cual, me daba ánimos para culminar mi carrera y actualmente en mis brazos es fruto de todo lo bonito de la vida.

DEDICATORIA

Dedicado con todo mi corazón a mi abuelito papá Pepe que siempre está presente en todos mis logros.

RESUMEN

El objetivo de este estudio es determinar la relación que existe entre la satisfacción y el clima laboral en una empresa Carrocera en Ambato provincia de Tungurahua. La investigación, tiene un estudio cuantitativo, no experimental de corte transversal y alcance descriptivo y correlacional, destinado a determinar el grado de satisfacción y valoración del clima laboral de una población de trabajadores. Los métodos aplicados son bibliográficos con documentos oficiales y personales como fuente de información, se aplica dos instrumentos con un conjunto de técnicas dentro de las preguntas, que se utilizan para la obtención de una visión general del nivel de satisfacción o insatisfacción y de la valoración del clima mediante respuestas en base a escalas con una calificación de mayor a menor. Estos instrumentos son, cuestionario de satisfacción laboral S10/12 y por otro lado para medir el clima laboral el cuestionario hecho por Ramos & Rojas que contiene 17 preguntas dividido en 5 dimensiones. En cuanto a los participantes, se trata de personas que laboran en dicha empresa carrocera, 43 trabajadores, 38 de sexo masculino representa un 88.4% y 5 de sexo femenino con 11.6%, con una media de edad de 37.67 años y desviación estándar de 8.190. Se obtiene el resultado de la existencia de correlación significativa entre satisfacción y clima laboral, indica un nivel moderado de relación. La satisfacción tiene correlaciones significativas con las dimensiones, comunicación, compensación. Por tal motivo, se asume que el clima laboral influye directamente en la satisfacción de los trabajadores.

Palabras claves: Clima laboral, satisfacción laboral, relación, organización.

ABSTRACT

The main objective of the present research is to determine the relationship between labor force satisfaction and the work environment inside an Automotive Bodywork Production Company in Ambato, Tungurahua, Ecuador. The study was carried out through a quantitative, non-experimental cross-sectional study with a descriptive and correlational scope, expected to establish the work environment satisfaction and value through a labor force statistic sample. Bibliographical methods are employed, where official and personal documents are used as a source of information to analyze the study's variables. The current investigation is based on the application of two instruments with a set of techniques to evaluate questionnaires, which acquire an overview of the level of satisfaction or dissatisfaction and work environment valuation through replies based on scales with the highest to lowest ratings. Instruments used for variables analysis are 1) "S10/12 Force Labor Satisfaction Questionnaire" and 2) "Ramos & Rojas Questionnaire", which includes 17 questions divided into 5 dimensions for measurement of the work environment. Company workers participate as "Contributors" for the study: 43 workers, 38 males (88.4%) and 5 females (11.6%), with an average of 37.67 years old, and a standard deviation of 8,190. A significant correlation between satisfaction and work environment was found, indicating a moderate level of relationship. Likewise, satisfaction significantly correlates with the dimensions of communication and compensation. Taking into account that, the work environment directly influences labor force satisfaction, it is important to promote an amusing and pleasant individual and collective work experience for proper performance, communication, and coexistence.

Keywords: Work environment, labor force satisfaction, relationship, organization.

ÍNDICE

PRELIMINARES

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD	iii
DEDICATORIA	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
ÍNDICE	viii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y DE LA PRÁCTICA.....	6
1.1. Satisfacción laboral	6
1.2. Clima laboral	15
1.3. Relación entre satisfacción y clima laborales.....	21
CAPÍTULO II. MARCO METODOLÓGICO.....	23
2.1. Diseño de la investigación	23
2.2. Técnicas e instrumentos	24
2.3. Población, muestra y muestreo.....	28
2.4. Procedimiento metodológico.....	31
CAPÍTULO III. RESULTADOS	33
3.1. Análisis descriptivo de resultados.....	33
3.2. Resultados de correlación clima laboral y satisfacción	34
3.3. Comprobación de hipótesis.....	35
CONCLUSIONES.....	36
RECOMENDACIONES	37
BIBLIOGRAFÍA	38
ANEXOS	45

INTRODUCCIÓN

La presente investigación, se encuentra dentro de la línea de administración eficiente y eficaz de las organizaciones para la competitividad sostenible local y global. Su realización tiene como fin determinar la relación existente entre la satisfacción y el clima laboral en una empresa carrocería a través de un estudio cuantitativo, no experimental de corte transversal y alcance descriptivo y correlacional. Respecto a la estructura del estudio, conformado por capítulos que contienen: estado del arte, marco metodológico, resultados, conclusiones y recomendaciones.

Con el fin de conocer un poco más sobre el tema de investigación existe una amplia bibliografía que presenta resultados de distintos y diversos estudios realizados sobre el mismo. Por tal motivo, se resume ciertas evidencias obtenidas de algunas investigaciones.

En la investigación se analizaron las variables de la satisfacción y el clima laborales con el fin de relacionarlas como un requisito esencial para quienes administran una empresa y para los empleados, en donde, se logre trabajar cómodamente en una oficina según Gallegos & Cáceres (2015). El estudio, se llevó a cabo en ciudad de Arequipa, Perú, con una muestra de 45 trabajadores de una pequeña empresa privada. De manera general los resultados indicaron que el clima organizacional, se relaciona con la satisfacción laboral de forma moderada.

En un estudio que se llevó a cabo, establecieron el objetivo de determinar la influencia del clima y la satisfacción laborales en el desempeño docente de las instituciones educativas de nivel secundario de Barrios Altos-Lima. Huaita & Luza (2018) quienes hicieron dicha investigación que tuvo lugar en Vallejo, Perú, con una muestra de 103 docentes de instituciones educativas públicas del distrito Barrios Altos. Entre los diferentes resultados, se concluyó que el clima y la satisfacción laboral influyen de manera significativa en el desempeño de los docentes de dicho distrito de nivel secundario.

Por otro lado, la investigación elaborada por Manosalvas Vaca, Vaca & Quinteros (2015), fue empleada con la finalidad de analizar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en organizaciones que brindan servicios de salud, específicamente en un hospital. La muestra de esta investigación fue tomada en Esmeraldas, Ecuador a 130 personas que conformaban el personal médico, paramédico y administrativo del hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Esmeraldas. Dentro de los resultados del estudio, se corrobora y enriquece conclusiones, que se obtuvieron en estudios anteriormente realizados sobre la relación de mencionadas variables.

Así mismo se realizó una investigación en, la cual, se plantearon el objetivo de analizar el clima organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral de la empresa Covipen. El estudio se llevó a cabo por Salazar, Franco & León (2021), en Manabí, Ecuador, donde los métodos aplicados fueron bibliográficos, el cual, es un tipo de estudio de interrogantes en donde, se emplean documentos oficiales y personales como fuente de información. Los resultados generales dieron que el clima organizacional en la empresa tiene muchas deficiencias, lo que influye de forma directa en la satisfacción del personal, indica así problemas en el ámbito de la comunicación en la jornada laboral.

Como, se logra evidenciar los resultados de los diversos estudios realizados en distintas partes del mundo, y que inicialmente, se enfocan y relacionan en las variables propuestas en el presente trabajo de investigación dan lugar al conocimiento de un tema dentro del mundo organizacional, que se relaciona estrechamente en una empresa. Es por tal motivo, que se ha logrado comprobar dicha situación en países como Perú y Ecuador, razón por, la cual, se consideró llevar a cabo este tema de investigación.

Referente a este tema, se observa que muchos colaboradores no estarían muy emocionados de ir a la oficina todos los días si, no se llevan bien con su empleador e incluso con sus compañeros de trabajo crean un clima negativo da resultados completamente opuestos a la satisfacción laboral como tal (Paguay, 2021). Sin embargo, no se niega el hecho de que el desempeño organizacional o empresarial,

también, depende de cómo esta relación, se lleve a cabo. Entonces al saber controlar y llevar de forma correcta tanto a la satisfacción como el clima en relación, se da como resultado que los colaboradores de la empresa están motivados de realizar su trabajo si sabe que su el empleador y los compañeros de trabajo están cerca para apoyarlo (Vera, 2021). Por tal motivo, es un hecho que la relación entre estas dos variables son el resultado de cómo, se maneja una empresa ya sea que esta afecta a la organización en su rendimiento o beneficia (Bakotic & Thomas, 2013).

Por último, en este contexto organizaciones o empresas que no logran establecer una buena relación de trabajo y tienden a tener altos roles de rotación que afecta a salud mental de los empleados causa que no realiza bien su trabajo (Nadinloyin, 2013). Por tal motivo los empleados tienden a evitar el lugar de trabajo estresante y van en busca de un lugar mejor donde trabajarían cómoda y eficazmente. Es así como hoy en día el clima laboral es uno de los factores para tener en cuenta para el buen funcionamiento de toda una organización, se ha logrado evidenciar distinciones significativas, que se relacionan con avances, modernización, competitividad y productividad en las estructuras organizacionales de toda empresa (Figueroa, 2019).

Por lo tanto, se hipotetiza que existe relación alta entre la satisfacción y clima laborales en dicha empresa carrocera. Para comprobar esta conjetura, se parte de los siguientes objetivos:

Objetivo General

- Determinar la relación que existe entre la satisfacción y el clima laborales en la empresa Carrocera Cepeda

Objetivos Específicos

1. Fundamentar teórica y metodológicamente sobre la satisfacción y clima laborales.
2. Diagnosticar la satisfacción y el clima laboral en la empresa Carrocera Cepeda.
3. Analizar la relación que existe entre la satisfacción y el clima laboral en la empresa Carrocera Cepeda.

El presente proyecto está orientado a demostrar la importancia del clima laboral para una mejor satisfacción de los colaboradores en las organizaciones. Para esto, se abordan sus inicios y los cambios que han surgido a través de la historia a partir de autores que desarrollaron investigaciones en torno a las diferentes variables que lo componen, el impacto que ha tenido y las diferentes pruebas y estrategias para identificarlo, abordarlo y ofrecer alternativas de mejora.

Hay que tener en cuenta que el clima laboral es uno de los temas que está presente en todas las organizaciones y que estas, evolucionan en el tiempo, por lo tanto, se observa la necesidad de adaptar estos cambios a los colaboradores; sin embargo, no es una labor sencilla e inmediata y muchas veces no es abordada por falta de importancia o desconocimiento de esta.

Es por esto por lo que el departamento de Recursos Humanos, se toma la tarea de observar, medir y actuar frente a factores tales como: las motivaciones, relaciones interpersonales, adaptación al cambio, entre otros, junto con los colaboradores en

el proceso de mejora o transformación del clima laboral de acuerdo con las necesidades presentadas por la organización.

Para la obtención de los objetivos propuestos, se realiza un estudio descriptivo correlacional de la relación entre la satisfacción y clima laboral, en una muestra de trabajadores de una empresa carrocera. Por lo tanto, este trabajo de investigación se llevó a cabo con la meta de aportar a organizaciones de los países mencionados, especialmente a las autoridades y empleados de esta en el sector laboral. Simultáneamente, de comprobar la hipótesis dicha, los hallazgos permitirán la implementación de mecanismos de intervención adecuados en los colaboradores de una organización con respecto a la satisfacción y el clima laboral.

Conjuntamente, el estudio de las variables propuestas es en base a la aplicación de instrumentos para medir las mismas. En primer lugar, se tiene el cuestionario de satisfacción laboral S10/12 planteado por (Meliá & José, 1998) y por otro lado para medir el clima laboral, se utiliza el cuestionario hecho por (Ramos & Rojas, 2020) que contiene 17 preguntas dividido en 5 dimensiones.

CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y DE LA PRÁCTICA

1.1. Satisfacción laboral

La satisfacción laboral es el grado de conformidad de un empleado respecto a su entorno y condiciones de trabajo. Es una cuestión muy importante, está directamente relacionada con la buena marcha de la empresa, la calidad del trabajo y los niveles de rentabilidad y productividad. Según las ciencias del ámbito organizacional, se define a la satisfacción laboral como una manera muy general y arcaica de que la felicidad, se haría efectiva en el lugar de trabajo. (Wright & Douglas, 2017).

La satisfacción laboral es un aspecto completamente fundamental para cualquier tipo de trabajo, dado que, así como el bienestar es significativo en las personas, también, la productividad y la calidad si, se ve los resultados del trabajo presentado en la organización (García & Forero, 2014). Es decir, la satisfacción en el trabajo es una respuesta afectiva del colaborador en el área, que se desempeña como un resultante final de la interacción activa de las necesidades humanas e incentivos del empleado.

Además, se describe a la satisfacción como un aspecto psicológico del sujeto frente a su trabajo compuesto por cierto conjunto de sentimientos y actitudes. Sin embargo, la satisfacción o insatisfacción con el trabajo, que se realiza depende de distintos factores como es el ambiente físico o mental u otros factores que no forman parte del ámbito laboral, pero influyen. Por ejemplo, antigüedad, edad, salud, estabilidad emocional, actividades para recrearse que realiza, tiempo libre y condición socio- económica (Pisco, 1999).

Tipos de satisfacción laboral

En un estudio realizado por Chiang Vega & Romero (2021), se logran observar los tipos de satisfacción desde distintos niveles para conocer más como, se maneja el ámbito laboral de una empresa u organización, que se presentan, a continuación:

- **Satisfacción general**

Se refiere a un indicador promedio del nivel de satisfacción que siente un colaborador en los distintos ámbitos de su trabajo. Locke uno de los pioneros en investigar este tema en 1976, plantea que la Satisfacción Laboral es un estado de aspecto emocional que es reconfortante y positivo como resultado de la valoración individual que hace el colaborador en su trabajo y así mismo, se basa en la experiencia adquirida en el mismo.

- **Satisfacción por facetas**

En este sentido, se habla de un grado menor o mayor de satisfacción que un trabajador tiene frente a ámbitos específicos de donde labora, como sería el destacar su labor en la empresa y por medio de esto dar beneficios, así mismo la calidad de condiciones laborales, la supervisión que recibe, como, se maneja la organización con sus políticas y lo más destacable la relación que mantiene con sus compañeros. Por tal motivo Chiang, Gómez & Salazar (2014) afirman que la satisfacción laboral es importante en todo tipo de trabajo, pero no simplemente en el aspecto de bienestar personal, sino que a su vez en términos de calidad y productividad.

Determinantes de la satisfacción laboral

La satisfacción laboral, se la consideraría desde una dimensión unidimensional y así mismo lo ven desde una perspectiva multidimensional como una derivación de

varios factores sobre los cuáles, se logra medir el nivel de la satisfacción del empleado (Peiró y Prieto, 1996). Uno de los pioneros en analizar el nivel de satisfacción laboral fue Locke (1976) quien la define como un sumatorio ecuánime de una mezcla de ciertos aspectos que el trabajador resalta en su empleo. Esto quiere decir que lo que determina la satisfacción en un colaborador de una organización, se basa en clasificaciones de dimensiones específicas, que se diferencian según condiciones o eventos y los agentes, que se dan en este aspecto.

Es así como las condiciones o los eventos están formados por aspectos, que se relacionan a la satisfacción con el interés intrínseco del empleo, la variedad y la cantidad de este, por otro lado, también, influye las oportunidades de aprendizaje, el nivel de dificultad, la posibilidad de triunfar, el control sobre la producción, etc.

Sin embargo, la retribución de aspecto cuantitativo y la repartición del mismo en términos de equidad es un tema muy importante para que el trabajador a partir de esto, se sienta valorado y satisfecho, brinda así oportunidades de formación y de otros aspectos en los ,que se brinde apoyo y, se de reconocimiento por el desempeño de las tareas puestas al mismo a partir de elogios o críticas constructivas que brinden un sentimiento de afinidad con la perspectiva propia, añade así la retribución extrasalarial como las pensiones, seguridad, servicios médicos, vacaciones, etc. Finalmente, las condiciones como tal del área de trabajo tales como el diseño del área de trabajo, luz, horario, ruidos, ergonomía, etc.

Por otro lado, Leal et al. (1999) resaltan ciertas variables, que se presentan comúnmente en la satisfacción de los trabajadores como es el salario, la relación que existe entre quienes dirigen o administran como superiores, sus compañeros, y las oportunidades de promoción. Mientras que, por otro lado, Puchol (1997) habla sobre las relaciones interpersonales, su naturaleza, las condiciones físicas que hay en el empleo, promociones y la posibilidad de crecimiento personal o grupal, la retribución y la seguridad. Además, HayGroup (2002) una consultora, hace referencia y énfasis a cuestiones ligadas con el impacto social y el interés del trabajo, entre otras.

Satisfacción y productividad

Una pregunta muy común en las organizaciones es si los empleados satisfechos son mucho más productivos que los que no lo están (Robbins, 1998). Entonces referente a lo planteado, se comprende que la productividad es una medida para reconocer que tan bueno es el sistema de operaciones o los procesos, que se realizan en las organizaciones. Es decir, es un indicador de la competencia y la eficacia de la organización o parte de esta (Stoner, 1994). En los años desde 1950 y 1960 existieron varias investigaciones y análisis que llevaban consigo varios estudios hechos para establecer la existencia de una relación entre la satisfacción y la productividad, sin embargo, no se encontró una consistencia en dicha relación.

Por otro lado, Pinilla (1982) destaca una importante relación entre la satisfacción laboral y la productividad, plantea a la satisfacción como una actitud común, que se da frente al trabajo, que se realiza, se da esto sí, se logra resolver las necesidades principales y, se tiene conciencia de esto, de tal manera que los empleado o trabajadores tienen la necesidad básica de ser respetados con un trato digno. Así mismo es básico para el trabajador y su familia el ganar lo justo y suficiente para una vida integra que incluya una correcta alimentación, vestimenta y recreación.

Esto, se cumple a base de una correcta condición de trabajo que les permita obtener prestaciones sociales para la resolución de conflictos o problemas que usualmente, se presentan en los hogares. Por tal motivo, se educa a los trabajadores de manera continua a trabajar mejor e incentivar a que estos ejerciten sus capacidades continuamente frente a nuevos retos a base de tratos justos y equitativos sin la existencia de favoritismos, ni injusticias al momento de determinar el sueldo, salario y compensaciones, al contrario, se premia esfuerzos y méritos como al prioritario en los operarios, empleados, profesionales, todos en general.

Ventajas de la Satisfacción Laboral

Según el sitio web de COFIDE (2022) plantea que un equipo de empleados o trabajadores que sienten plenitud y felicidad en su área laboral da más

probabilidades de beneficios a la organización. Por lo, que se da conocer ciertas ventajas de la satisfacción laboral:

- **Mayor índice de productividad**

Se refiere a que los empleados generan un índice más alto de utilización del tiempo, por lo, que se logra que estos cumplan con sus tareas en el trabajo de manera más eficaz. Es así como Carro & González Gómez, (2012) definen al en términos generales al índice de la productividad como el cociente que hay entre producir el proceso y el consumo o gasto, que se genera en el mismo, entonces si la producción de la organización aumenta al mismo nivel de consumo, el nivel de productividad crece lo que demuestra eficacia en la empresa, en otras palabras, se administra de manera positiva los recursos para producir.

- **Desarrollo sostenido de la empresa**

Es muy importante destacar que el crecimiento de la empresa es uno de los factores que expresa mayor productividad a base de un alto nivel de satisfacción laboral. Por lo tanto, es esencial la sostenibilidad como una forma de impulsar el bienestar social de los trabajadores y a su vez de sus familias que permita crear un ambiente de armonía en aspecto económico y ambiental, garantiza óptimas condiciones de trabajo con una marcha continua y poco descendente de la tasa de crecimiento (Arteche, 2002).

- **Compromiso con el puesto de trabajo**

Los empleados tienden a estar satisfechos con las labores dispuestas en su área de trabajo, da como resultado un buen desempeño en cumplir con sus tareas. Según el sitio web LAB (2021) actualmente, Forbes demuestra que el compromiso laboral refiere a un vínculo emocional que tienen los trabajadores con su trabajo y sus objetivos o metas por cumplir, traduciéndolo como una forma de preocupación

constante por la empresa en la que prestan sus servicios que, al llegar el momento de su paga, no solo esperan lo económico sino el éxito como tal de la empresa.

- **Compromiso con la empresa**

Los colaboradores de una empresa al saber que crecen a la par de esta van a contribuir en su desarrollo completamente. El compromiso de una organización, se refiere al nivel de responsabilidad con el que los colaboradores de la misma, se sienten, al tener compromiso su esfuerzo es de manera voluntaria para así demostrar un correcto desempeño en sus tareas, por tal motivo hablar de este tema, se ha convertido en algo muy controversial dado que al no tener trabajadores, que se empeñen en realizar de manera correcta sus tareas, ni reconozcan a fondo sus metas u objetivos en la organización trae consigo grandes pérdidas de lado y lado (Hernández, 2019).

Mejoría de la Satisfacción Laboral

En primer lugar, si un colaborador o el grupo de estos, se siente insatisfecho frente a cualquier aspecto que involucre a la organización a la que pertenecen es de suma importancia determinar las razones para mejorar la satisfacción, dado que existe una amplia variedad de motivos como sería, la mala supervisión, incorrecta condición de trabajo, inseguridad en el empleo, impedimento en el crecimiento personal, salarios inequitativos, problemas interpersonales entre empleados, etc. (Crossley & Highhouse, 2005).

Al respecto, se da importancia primordial a la responsabilidad de la dirección de las organizaciones y de los supervisores de cada ámbito de estas, ellos son quienes están en una constante preocupación e investigación del estado de satisfacción o insatisfacción que presenta el centro de trabajo mediante un estudio minucioso de actitudes de empleados y directivos (Pinilla, 1982).

Por tal motivo es muy fundamental dirigir a la empresa mediante capacitaciones y adiestramiento de los colaboradores para de esta manera seleccionar y organizar,

se lleva a una constante supervisión y motivación dado que, sin esto, no se logra obtener un conocimiento concreto de las personas y su conducta en cada aspecto de su vida como empleado y socialmente en su medio fuera del trabajo.

Existe el enfoque humanista de Pinilla en donde, se plantea que existe la posibilidad de ponerse en la perspectiva de los empleados y de esta manera vivir o experimentar lo que siente frente ciertas situaciones, que se presentan en el trabajo ya sean positivas o negativas, y la manera en que éstas condiciones favorecen o desfavorecen el rendimiento laboral.

Existe un método de asesoría no directiva que según Davis, Newstrom, & Agea (2003) es efectivo en algunos casos de manejo de trabajadores, que se sienten disgustados respecto a algún inconveniente, dado que en estos casos es relevante descubrir si el colaborados esta insatisfecho con aspectos del trabajo o, se trata de problemas personales que, no se relacionan con el medio laboral, inicialmente el supervisor o delegado intenta que la persona hable acerca de lo que lo incomoda de forma minuciosa evita dar un diagnóstico anticipado o sugerir soluciones esto, se observaría como una crítica por parte del empleado, al contrario animarían al individuo a diagnosticar el problema y presentar soluciones al mismo.

Este enfoque no directivo permite que el empleado no tome actitudes negativas como ponerse a la defensiva da paso a expresar sus problemas de manera abierta y expone así la autoestima (Maier, 2001). Sin embargo, si el inconveniente involucra a otros trabajadores o la solución necesita de cambios completamente relevantes en el puesto laboral, la persona que está encargada que trata esto toma un papel mucho más activo en buscar un plan para actuar frente a la dificultad después de darle la oportunidad al empleado de dar el diagnóstico inicial. Finalmente, se recuerda que existe a su vez problemas psicológicos en los que los supervisores o la persona delegada no está capacitada por tal motivo en estos casos, se delega a una persona o consejero profesional (Wexley & Yuki, 1990).

Manifestación de la insatisfacción de los empleados

Los trabajadores de una empresa demuestran su insatisfacción de distintas formas o maneras según Herzberg (1969), por lo que presenta dos dimensiones: afán constructivo- destructivo y actividad- pasividad que están definidos de la siguiente forma:

- **Abandono**

En este aspecto la insatisfacción es expresada por medio de conductas que son dirigidas al dejar o irse del empleo en donde, se incluye la búsqueda de nuevas opciones de trabajo y la renuncia. Existen muchos motivos que van más allá de la empresa que motivan a un colaborador a dejar su trabajo, sin embargo, hay motivos que específicamente involucran a la organización y son tomados muy en cuenta para evitar la rotación laboral, la insatisfacción laboral es la inicial a pesar de que existen varias formas de ayuda a los profesionales a tomar decisiones, reclutar y mantener talentos las condiciones no permiten que los empleados, se sientan bien y felices en su trabajo lo que provoca una renuncia (Mansilla Izquierdo, García Micó, Gamero Merino & Congosto Gonzalo, 2010).

- **Expresión**

En el caso de la expresión, se refiere a la insatisfacción demostrada de tal manera que involucra a internos activos y constructivos para mejorar la situación, como proponer mejoras, mediante un análisis de los problemas con supervisores y delegados al tema. Según Viamontes & García (2010) los empleados expresan inconformidad o indicios de insatisfacción mediante la desmotivación en el trabajo, es así como, se desencadena problemas de salud que impiden el correcto desempeño de sus labores, así mismo, se evidenciaría en el irrespeto al horario de trabajo de los empleados y la asignación de labores que son externos al mismo, también, es un impacto negativo y un principal detonante de insatisfacción como tal.

- **Lealtad**

A diferencia del caso de abandono, en este aspecto la lealtad expresa una espera paciente y positiva para que sea de paso a la solución de la situación con mejoras en donde la persona involucrada defiende a la organización ante la existencia de críticas confía en los directivos y administrativos para que hagan lo mejor y más conveniente (Herzberg, 1969).

Teoría de la satisfacción laboral de Herzberg

Esta teoría está catalogada como la primera de satisfacción laboral planteada por Frederick Herzberg, denominada como Teoría de los Dos Factores, por tal motivo Dessler (2013) afirma, que se ha creado una gran expectativa en base a mencionada teoría, por lo que varios autores han intentado comprobar su certeza, supone que la insatisfacción o satisfacción de un empleado en su área laboral es el resultado de la relación que mantiene con su trabajo y las actitudes frente a este.

Herzberg para determinar lo dicho realizó su investigación en una muestra de 200 ingenieros y contadores, lo cuales, daban su testimonio de su experiencia de trabajo, después realizó un análisis minucioso de los relatos en base al contenido de las historias, da como resultado que la causa inicial de los problemas de insatisfacción, se daban por el estado psicológico de los empleados ya sea por la tarea que desempeñaban, la falta de sensación de logros, el crecimiento personal y profesional, la carga de responsabilidades y ausencia de reconocimiento.

Manifiestan que, en consecuencia, a lo dicho anteriormente, se propone la existencia de dos tipos de factores manifestados por León & Sepúlveda (2015):

- **Factores Intrínsecos o de motivación:** En este aspecto, se destaca la relación del trabajador con su empleo, la realización interna, el reconocimiento, la motivación, estimulación en el trabajo y la carga de responsabilidades.

- **Factores Extrínsecos:** Clima laboral y sus condiciones, políticas, dirección de la organización, relaciones interpersonales, la paga y la inspección.

La satisfacción e insatisfacción laborales se expresan mediante los factores mencionados, la primera por factores intrínsecos, mientras que por otro lado la carencia de factores extrínsecos, sin embargo, por ningún aspecto una es lo opuesto de la otra (Atalaya, 2018). Entonces, se explica que los factores intrínsecos, se basan en brindar potencial que satisfaga al empleado con su puesto de trabajo, de esta forma la necesidad de desarrollo psicológico se compensa al hacer que los colaboradores pongan sus intereses en ampliar conocimientos y desarrollar actividades que van más allá de lo cotidiano.

Es así como esta teoría aporta el enriquecimiento del puesto, que involucra más interés y añade retos al empleo, de esta manera, se genera autonomía al colaborador que permite que este sea parte de la inspección y planeación que generalmente lo hacen los altos mandos.

1.2. Clima laboral

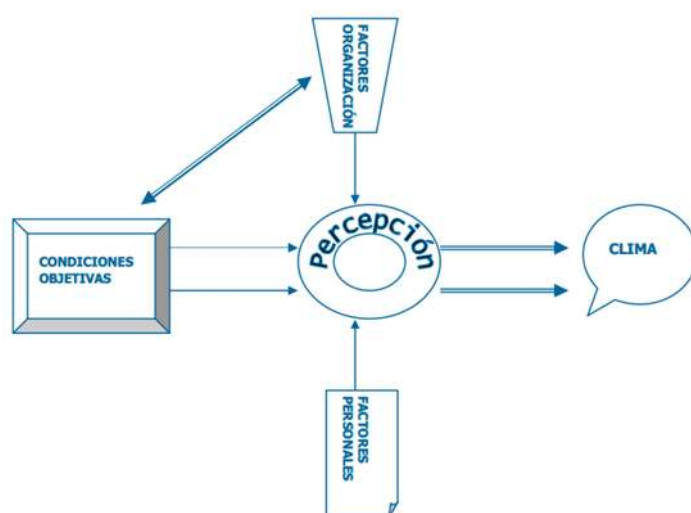
Clima laboral, se le conoce al ambiente, que se desarrolla entre los empleados dentro de una empresa u oficina. La calidad del clima laboral influye directamente con la satisfacción de los trabajadores y con ello mejora notablemente la productividad. Al seguir esta lógica mientras que un buen clima laboral, se orienta hacia los objetivos generales de la empresa, un mal clima destruye el ambiente del trabajo ocasiona situaciones de conflicto o malestar de los empleados y esto genera bajo rendimiento, de ahí la importancia de aplicar encuestas para empleados que nos ayuden a medir el nivel de satisfacción del empleado (Ramírez Campos, García Méndez, & Domínguez Aguirre, 2013).

El clima laboral, se ha desarrollado en base a procesos internos propios que han ayudado a la percepción del ambiente en, que se desenvuelven los colaboradores de una organización a su vez el liderazgo o las normas, que se manejan, refleja así

una suma de las percepciones que los empleados tienen en base al medio tanto físico como psicológico donde, se desenvuelven y desarrollan las actividades cotidianas de la empresa. En este sentido el clima laboral es un elemento oportuno en la vida de una organización como tal dado, que se basa en la cultura organizacional como un factor de aspecto histórico (Poole, 2006).

A continuación, en la gráfica, se presentan los procesos que interceden en la alineación del clima y a su vez la interacción dinámica:

Figura 1.



Fuente: El gráfico representa lo procesos que intervienen en la formación del clima y su interacción dinámica. Tomado de Unidad de Conocimiento El Clima Laboral (pg. 2), por Polee M.S., 2006, Fundación RH.

Se evidencia como las situaciones objetivas de la empresa u organización como los horarios, la jerarquía, etc. Son infiltradas por el discernimiento del empleado y como al añadir estas percepciones conforman el clima. Es así como dicha percepción, se ve intervenida por dos factores:

- **Factores propios de la organización:** En este aspecto, se ejemplifica la interacción que tiene el trabajador con sus compañeros y la manera de comunicarse en la organización que laboran.

- **Factores personales:** Por este lado estos factores son características individuales del empleado como, por ejemplo, la actitud ante sus labores, nivel de decisión y estimulación.

Finalmente, se recomienda que un estudio de clima laboral es aplicado en caso de inestabilidad en una organización, tiempo antes de una negociación colectiva, así mismo si, se presente un establecimiento de políticas nuevas o la integración de un nuevo responsable en recursos humanos en la empresa (Bordas Martínez, 2016). Sin embargo, al no presentar ninguna de los factores comentados, es positivo aplicarlo de manera habitual para revelar problemas, que se presenten mucho antes de, que se agudicen y empeoren.

Herramientas para evaluar el clima laboral

Al ser de carácter colectivo el tema del clima laboral, Poole (2006) comenta que la herramienta, que se destaca para estudiarlo en la encuesta de clima, por tal motivo esta tiene un doble resultado sobre la organización, que se aplique, en primer lugar, se transmite interés a los empleados por parte de la dirección y, en segundo lugar, permite que se manifieste posibles factores de insatisfacción y clima perjudicial con el fin de comenzar a corregir y tomar medidas al respecto.

Por tal motivo existen ciertos parámetros que son importantes de cumplir para diseñar la encuesta de forma, que se base en las necesidades y problemáticas de la situación de la empresa parte de:

- **Datos disponibles:** este refiere al sector en el, que se ejerce la evaluación de clima laboral y los datos cómo el número de obreros, remuneraciones, tasa de ausencia, etc.
- **Datos cualitativos:** en este caso son datos, que se obtienen con entrevistas personales y en conjunto. Esto, se da mediante dinámicas creadas que apuntan posibles problemas o contextos que requieren de vigilancia más amplia.

Importancia del clima laboral

El éxito de una empresa u organización, se basa en varios aspectos pero contar con un clima laboral positivo es un factor completamente importante para que de esta forma crezca la producción, renta y así mismo lograr los objetivos y metas empresariales, al tener en cuenta lo mencionado no hay duda que el fomentar o promover un clima en el trabajo óptimo es algo fundamental (Govea, 2012).

Por tal motivo un ambiente efectivo en una organización crea una atmósfera de entusiasmo y estimulación para sus colaboradores, es por esto, que se motiva un clima laboral positivo mediante ciertas acciones como:

- Permitir que los colaboradores, se expresen y buscar feedback, lo que se quiere decir con esto es que la organización hace que los empleados se sientan percibidos, de esta forma, se los conoce y, se los hace sentirse parte de la empresa (Jesús, 2016).
- Fomentar la cercanía es una de las labores más fundamentales, de esta manera, se produce las relaciones interpersonales y una forma de gestión mucho más próxima en donde, se crea una comunicación horizontal, crea accesibilidad y favorece a la creación del buen ambiente laboral al satisfacer e identificar necesidades (Brancato, 2011).
- Crear ambientes placenteros para laborar, además, de la comunicación y la cercanía, una de las acciones a resaltar es el aspecto ergonómico, la empresa u organización otorga enseres completamente cómodos, a esto añadirle, también, la innovación y actualización de los equipos, que se manejen con elementos que benefician la productividad e interacción (Brancato, 2011).
- Brindar recompensas a los logros de los colaboradores, sin importar que es obligación de los empleados cumplir con las metas y objetivos propios y de la empresa, dar reconocimientos si existe un desempeño positivo ayuda a, que se produzca un buen ambiente laboral e impulsa a la mejora por parte de los trabajadores en sus funciones habituales (Jesús, 2016).

Sin embargo, no existe una guía única para alcanzar un clima laboral positivo ni es un trabajo, que se logre de la noche a la mañana pero la constancia y esmero en cambiar el nivel organizacional, estructural y laboral genera resultados favorecedores que marcan la diferencia y ayudan a lograr un equilibrio entre satisfacción y productividad.

Tipos de clima laboral

El clima laboral de de la mano en palabras de Jesús (2016) con el manejo de los directivos o cultura organizacional de una empresa, un mal liderazgo da paso a un ambiente hostil y presenta ciertos tipos de clima laboral, que se desarrollan en una empresa:

- **Clima laboral autoritario**

En este tipo de clima las empresa u organizaciones llevan a cabo una relación jerárquica y no flexible, crea así cierta desconfianza en el trabajo de las personas que laboral y no existe comunicación que sea escasa o completamente nula, en donde la toma de decisiones simplemente la realizan las personas de altos cargos sin contar con opiniones de los demás integrantes.

- **Clima laboral paternalista**

Desde este aspecto, se trata de un tipo de clima en donde existe más estructura como es la relación entre gerencia y los demás colaboradores, pero de manera superficial, la comunicación es muy débil provoca un bajo interés en las necesidades u opiniones de los trabajadores y de igual manera las decisiones, se basan en las personas de altos cargos crea un ambiente de poco compromiso por parte de los que conforman la organización.

- **Clima laboral consultivo**

El clima laboral consultivo da paso a una directiva en donde existe confianza hacia sus trabajadores, se valora el desempeño en sus trabajos y, se da la apertura a opiniones y el desarrollo profesional y personal. A diferencia de los otros tipos aquí la toma de decisiones la realizan los altos cargo, pero en base a los comentarios de sus trabajadores crenado así un ambiente más activo y dinámico en donde si existe comunicación y confianza entre todos.

- **Clima laboral participativo**

Desde este ámbito el clima, se desarrolla con una jerarquía horizontal dado que hay confianza por parte de gerencia frente a sus trabajadores y la opinión o comentarios de estos es de suma importancia para la toma decisiones, se trabaja conjuntamente en busca del bien común para la organización. Este tipo de clima es en general el ideal, se basa en confianza por parte y parte, gran comunicación y entrega de información compromete a los trabajadores y, se motiva alcanzar sus metas y objetivos.

Componentes principales del clima laboral

El clima laboral esta compuesto por varios aspectos que lo caracterizan según Antonio (2013) como es:

- **Liderazgo flexible.** – Refiere a tener la habilidad de adaptarse a variadas circunstancias laborales que proporcionan un clima de trabajo positivo que guía a la empresa al éxito.
- **Relaciones sanas.** – Desde este aspecto existe respeto y buena comunicación, desde estos dos puntos resultan el ánimo general de la empresa y a su vez es percibido por los clientes.

- **Autonomía.** – La autonomía como tal es tener libertad en tareas frecuentes lo que genera un buen clima laboral por tal motivo este aspecto genera certeza a la fuerza laboral de los trabajadores, se da confianza en su labor y permite que logren, también, el bienestar en el trabajo.
- **Igualdad.** – Desde este aspecto de igualdad es importante asegurarse que todos los miembros de la empresa sean tratados desde criterios justos para impedir injusticias y celos entre los miembros de la empresa.
- **Espacios de trabajo óptimos.** – Es de suma importancia ofrecer espacios apropiados para que el empleado desenvuelva su trabajo, empieza por un lugar limpio, buena iluminación, correcta distribución de espacios y que este cuente con las herramientas necesarias para realizar su labor.
- **Reconocimiento.** - En una organización el reconocimiento de una labor realizada correctamente motiva a los empleados a instaurar un espíritu competitivo y una forma de lograrlo es realizar una encuesta para elegir al empleado del mes.

1.3. Relación entre satisfacción y clima laborales

El clima laboral, se basa en como una persona percibe su trabajo, por lo que la satisfacción o insatisfacción de este estar en manos de las expectativas que crea un trabajador de la empresa en la que labora, en otras palabras, el clima organizacional busca favorecer un buen ambiente de trabajo, hace especial énfasis en el espacio en el que los trabajadores llevan a cabo sus labores diarias y en la creación de experiencias positivas para ellos (Lavarello, 2015).

Existen varias investigaciones sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral ya sea de forma individual como de su relación y como estas variables actúan sobre el crecimiento o desvanecimiento de una empresa dado que los trabajadores de una empresa al sentir que sus metas u objetivos no son alcanzados en el entorno laboral, que se desenvuelven, nace la insatisfacción laboral, lo que provoca pérdidas de producción y de fuerza laboral.

En este sentido es fundamental destacar que el impacto positivo que un clima laboral agradable proyecta va más allá de la satisfacción y del grado de identificación del trabajador con su lugar de trabajo, fomenta la integración, reduce posibles conflictos internos y, sobre todo, mejora notablemente la productividad.

El clima laboral, también, conocido como clima organizacional, se define como el conjunto de actividades, rutinas y condiciones, que se dan dentro de una empresa y están directamente ligadas con la satisfacción de los trabajadores en su entorno de trabajo según Poole (2006). El contar con un buen ambiente organizacional hace que los empleados sean más felices y desarrollen un sentido de pertenencia hacia la empresa al sentirse más valorados y, por ende, que tengan una respuesta positiva, que se traduce en un mayor rendimiento. A pesar de esto, existen muchas empresas que aún no comprenden la importancia de esto y por qué invertir esfuerzos en gestionar un clima laboral de primera.

CAPÍTULO II. MARCO METODOLÓGICO

2.1. Diseño de la investigación

La presente investigación tiene como fin determinar la relación existente entre la satisfacción y el clima laboral en una empresa carrocera a través de un estudio cuantitativo, no experimental de corte transversal de alcance descriptivo y correlacional.

Es de tipo cuantitativo, este, se lo define como un método completamente estructurado en donde, se recopila y analiza información a base de distintas fuentes, como un proceso, el cual, se da mediante el uso de herramientas del ámbito estadístico o matemático con un objetivo que es el cuantificar el problema, que se planteó de investigación (Vera & Villalón, 2005). El estudio, se realiza en una muestra de 45 personas que laboran en la empresa carrocera Cepeda en la ciudad de Ambato que cuentan con un nivel educativo desde básica, media a superior.

Por otro lado, su metodología es no experimental, las variables, que se plantean no son manipuladas, sino que simplemente, se miden y registran por parte de quien lleva la investigación, sin embargo, se emplean instrumentos de forma cualitativa como encuestas o la observación (Boix, 2008). Es por tal motivo que, en la presente investigación, se aplican cuestionarios que evalúen las dos variables, que se desean medir como, se mencionaba anteriormente es de tipo cuantitativo.

A su vez la presente investigación es de corte transversal, la recolección de datos, que se empleó solo, se realizó una vez con el fin de obtener los resultados necesarios para el estudio de las variables. Según Rodríguez & Mendivelso (2018) el corte transversal trata de un estudio de la prevalencia con ciertos propósitos desde el ámbito del análisis y la descripción con el objetivo de estudiar la frecuencia o el nivel de un problema o patología de una población en específico por lo que se

menciona, también, que es de suma importancia que en este aspecto la persona que está realizando el estudio no manipula el grupo ni las variables que se investiga.

2.2. Técnicas e instrumentos

Técnicas

En la investigación, se emplea el uso de técnicas de recolección de datos, las cuales, se basan en procedimientos y actividades en las, que se busca la información necesaria para el estudio de las variables, por lo tanto, estas son de forma automatizada o manual. Por lo que esto depende de características que influyen en las variables como la población en la, que se va a aplicar el estudio. En este caso al ser una investigación cuantitativa por lo general, se utiliza entrevistas, encuestas, cuestionarios o análisis de contenidos (Mendoza & Avila, 2020).

En este caso el uso de cuestionarios que estudian las dos variables planteadas sirven para emplear como una metodología de investigación a través de los mismos, se realiza un conjunto de procesos para la recaudación de información en base a un grupo de sujetos, los cuales, laboran en la empresa carrocera, por tal motivo, se evalúan situaciones subjetivas, que se recopila por medio de un conjunto de preguntas limitadas en base a su satisfacción y clima laboral que ayuda a cubrir todas las necesidades de información, que se tiene en la investigación, esto es utilizado para describir características que los sujetos de estudio presentan frente a su desenvolvimiento en la empresa o para analizar las relaciones entre algunas de sus características (Pinilla, 1982).

Al referirse a la técnica de análisis de datos en el ámbito de Psicología, Ya-Lun (2010) habla sobre un proceso, que se basa en la recogida de datos, el análisis de los mismo que dan paso a la comparación como tal de los resultados, que se obtienen y la discusión de estos en el caso de ser correlacional o de comparación, en consecuencia, los análisis de datos básicos son definidos como:

- **Estadística inferencial**

La estadística inferencial permite evaluar los parámetros poblacionales en base a la muestra, que se emplea y a su vez realiza un contraste con la hipótesis y como su nombre lo indica, se realiza inferencias con el fin de saber un parámetro o caracterización de la población, sin embargo, las pruebas estadísticas empleadas dependen mucho de donde nacen los datos y el tipo de variables, que se utiliza (Llinás Solano, 2018).

- **Estadística descriptiva**

Desde esta disciplina, se logra recoger, almacenar, ordenar, realizar tablas o gráficos y calcular parámetros que son básicos sobre el grupo de datos realiza observaciones de la muestra o población, que se va a estudiar de manera cuantitativa, para lo que existen procedimientos a seguir ya sea el acudir a índices que muestren los valores normales, que se lo define como tendencia central en el caso, de que se quiera saber la similitud o diferencia de valores, se trata de estadísticos de variabilidad en el punto de que las observaciones estén sobre o debajo de la tendencia, se nombran como estadísticos de asimetría, por otro lado en el caso de existir dos variables, se maneja índices de relación mejor descrito como coeficiencia de correlación en donde, se predice el valor de una variable en consecuencia de la otra definido como ecuaciones de regresión (Fernández, Sánchez, Córdoba, & Largo, 2002).

Instrumentos

El empleo de diferentes pruebas de tipo cualitativo o cuantitativo dentro de los instrumentos para la investigación psicológica es parte importante del proceso, estas valoran diferentes dominios de carácter psicológico frente a los objetivos de discernimiento de análisis estadísticos, es relevante para que el investigador cuente con medidas de tendencia para el empleo de referencias en su estudio, toma en cuenta que el tipo de instrumento, que se escoja depende de, que se la

investigación es para realizar un tratamiento o un diagnóstico (Hernández-Ávila, 2019).

Para la obtención de los objetivos propuestos, se realiza un estudio descriptivo correlacional de la relación entre la satisfacción y clima laboral, en una muestra de trabajadores de una empresa carrocera. Por lo tanto, este trabajo de investigación, se aplicaron dos instrumentos uno para el estudio de la satisfacción laboral y otro para el clima laboral, especialmente a las autoridades y empleados de esta en el sector laboral. Simultáneamente, de comprobar la hipótesis dicha, los hallazgos permiten la implementación de mecanismos de intervención adecuados en los colabores de una organización con respecto a la satisfacción y el clima laboral.

En primer lugar, se emplea la ficha sociodemográfica, que se realiza desde autoría propia de la investigación según las necesidades de la misma y tiene el fin de recolectar datos con respecto a los factores personales y laborales presentes sociodemográficos de los colaboradores de la empresa carrocera, dentro de los datos, que se solicitan existen preguntas que están compuestas de respuestas tanto abiertas como de opción múltiple, en el caso de ser preguntas abiertas, se trata de la edad, cantidad de horas que dedica al trabajo y antigüedad por otro lado las preguntas cerradas o de opción múltiple se escoge el sexo, situación laboral, horario de trabajo y categoría jerárquica.

Conjuntamente, el estudio de las variables propuestas es en base a la aplicación de instrumentos para medir las mismas. En primer lugar, se tiene el cuestionario de satisfacción laboral S10/12 planteado por (Meliá & José, 1998), validado en (Patente nº 124725, 1987), por otro lado, para medir el clima laboral, se utiliza un cuestionario hecho por (Ramos & Rojas, 2020) que contiene 17 preguntas dividido en 5 dimensiones.

El cuestionario de clima laboral planteado por (Ramos & Rojas, 2020) consta de 17 preguntas estructurado en 27 ítems con cuatro alternativas de respuestas (1: nunca, 2: rara vez, 3: casi siempre y 4: siempre) en la escala Likert, así mismo fue validado por parte de dos especialistas docentes universitarios de la carrera de

psicología industrial y por dos beneficiarios, dos directores del departamento de Talento Humano de las organizaciones en las que fueron encuestadas. En la presente investigación al manejar dicha escala de calificación, se asume que, a mayor calificación, se infiere mayor clima laboral en la empresa, por otro lado, este cuestionario presenta preguntas invertidas que son la 23, 24, 26 y 27, en este caso, se convirtió la calificación de 1 a 4, 2 a 3, 3 a 2 y 4 a 1.

Tabla 1. Análisis de Consistencia Interna del Clima Laboral

Motivación	0.74
Comunicación	0.78
Compensaciones	0.74
Liderazgo	0.77
Condiciones de Trabajo	0.66
Total	0.89

Nota: 43 casos

En la tabla 1, se presenta, en primer lugar, los valores obtenidos del instrumento planteado para calificar el clima laboral de una empresa carrocera, a partir de la misma, se identifica un alto nivel de apreciación del ambiente laboral por parte de los trabajadores de la organización, los niveles de consistencia interna va desde 0.66 de la dimensión de Condiciones de Trabajo, 0.74 de las dimensiones de motivación y compensaciones, 0.77 de la dimensión de liderazgo y 0.78 en la dimensión de comunicación da un total de 0.89 lo que está dentro de un rango alto de apreciación del clima laboral.

La efectividad de dicho instrumento y el tiempo de aplicación, se basó en una prueba piloto que consistía en aplicar a una pequeña muestra el instrumento para comprobar su pertinencia y relevancia en la empresa de estudio. Obtuvieron así un alfa de Cronbach de 0.85, por otro lado, el valor que determino la matriz de correlación fue de 0.00 lo que demostró variables linealmente relacionadas y la pertinencia del modelo factorial para el análisis de las variables. También consiguieron un índice KMO de 0.902 que fue el valor para confirmar que es adecuado el uso de análisis factorial de este cuestionario, el cual, se divide y evalúa 5 dimensiones:

Tabla 2. Escala de respuestas del grado de satisfacción del Cuestionario de Satisfacción Laboral S10/S12

Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
1	2	3	4	5	6	7

Adaptada por Jiménez, 2022 de (Meliá J. L. & José, Cuestionario de satisfacción Laboral S10/12, 1998).

1. Dimensión de Motivación que va de la pregunta 1 a la 5.
2. Dimensión de Comunicación que va de la pregunta 6 a la 11.
3. Dimensión de Compensaciones que va de la pregunta 12 a la 16.
4. Dimensión de Liderazgo que va de la pregunta 17 a la 21.
5. Dimensión de Condiciones de Trabajo que va de la pregunta 22 a la 27.

El cuestionario de satisfacción laboral S10/12 elaborado por Meliá & José (1998), se basa en calificar el grado de satisfacción o insatisfacción que producen los distintos aspectos del trabajo, consta con 12 preguntas que manejan una escala de respuestas para determinar el grado de satisfacción o insatisfacción, que se describe de la siguiente forma en la tabla 2:

Al manejar dicha escala de calificación, se asume que, a mayor calificación, existe mayor satisfacción laboral en la empresa y a menor calificación refiere insatisfacción por tal motivo en la tabla 3, se presenta el análisis de consistencia interna de Satisfacción Laboral encontrada en esta investigación demuestra que existe un alto grado de satisfacción con un total de 0.95.

Tabla 3. Análisis de Consistencia Interna de la Satisfacción Laboral

Total	0.95
-------	------

Nota: 43 casos

2.3. Población, muestra y muestreo

Población

En la presente investigación la población de interés, que se ha utilizado son los integrantes de una empresa carrocería en la ciudad de Ambato que en su total cuenta con 45 trabajadores de, los cuales, se logró aplicar a 043 de ellos en su mayoría de sexo masculino con un 88.4% y de sexo femenino con un 11.6%.

Muestra

La muestra lleva consigo un grupo de 43 trabajadores como total de población en la, que se va a investigar, son colaboradores de una empresa carrocera en la ciudad de Ambato entre altos mandos y trabajadores en general con una media de edad de 37,67 años.

Muestreo

La presente investigación, se basa en un muestreo intencional dado que busca determinar muestras que sean de carácter representativo mediante una población de aspecto laboral, esto quiere decir que cumpla con las características que son de interés para el tema de investigación por tal motivo los individuos son elegidos de forma intencional (Hernández-Ávila, 2019). Por lo cual, dentro de esta investigación, se seleccionó a los trabajadores de una empresa carrocera en la provincia de Tungurahua que laboren en la misma.

Caracterización de la empresa

Carrocerías Cepeda Cía. Ltda., que se encuentra en la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua, cuenta con una amplia experiencia en la creación de carrocería para buses, la cual, se fundó en 1969, cuando su fundador Medardo Cepeda con 5 colaboradores armaron su primer bus llamado disco 7 de la cooperativa de transportes Ambato.

Actualmente en la planta ubicada en el suroccidente de la ciudad de Ambato en el sector de Huachi la Magdalena, se realiza 10 autobuses al mes. Así mismo en la planta industrial (en un terreno de 12 500 m²), se destacan los depósitos para la recepción de los chasis; otros para el ensamblaje de las estructuras internas; también, los que se destinan a armar las paredes metálicas, los de electrónica. Con el trabajo de sus 45 colaboradores, Cepeda Cía. Ltda., alcanzó los USD 5,7 millones en facturación por año.

Por otro lado, una guía de remisión acompaña al chasis (es la base del automotor, incluye el motor, el sistema eléctrico y llantas), al que se le realiza la carrocería. En ella, se establece si el modelo requerido, se destina a transporte urbano, interprovincial, Inter cantonal y las especificaciones como camarotes para conductores, baños, sistema de climatización, entre otros. Cepeda Cía. Ltda. ha diseñado cinco modelos de carrocerías, entre ellos: Vitaneq, Elipse (construido hasta el 2004) y Silver.

La caracterización de la muestra se realizó es base a las variables sociodemográficas en donde, se logra comprender de mejor manera como, se determina la población y la condición de estos, se clasifica a las variables personales y laborales en sexo, edad, situación laboral, horario de trabajo, cantidad de horas dedicadas al trabajo, categoría jerárquica y la antigüedad.

Tabla 4. Caracterización sociodemográfica de la muestra

Edad	M	DE
	37.67	8.190
Horas de Trabajo	M	DE
	39.77	3.442
Antigüedad	M	DE
	11.1409	8.29203
Variabes	Frecuencia	Porcentaje
Sexo		
Masculino	38	88.4
Femenino	5	11.6
Situación Laboral		
Trabajo sin nómina o contrato	1	2.3
Contrato hasta cinco años	2	4.7
Fijos	40	93.0
Horario de Trabajo		
Jornada partida fija	9	20.9
Jornada intensiva fija	1	2.3
Horario Flexible	2	4.7
Jornada Parcial	3	7.0
Turnos fijos	28	65.1
Categoría Jerárquica		
Empleado	25	58.1
Supervisor	7	16.3
Mando intermedio	10	23.3
Directivo	1	2.3

Nota: 43 casos; M = Media; DE = Desviación Estándar
Fuente: Elaboración propia.

Dentro de la tabla 4, se demuestra que el número de personas a, las cuales, se evaluó según el sexo en su mayoría son hombres y muy pocas mujeres. Por otro lado, se establece los datos laborales en donde la prevalencia en situación laboral es Fijos, el horario de trabajo es turnos fijos, la categoría jerárquica es empleado o trabajador. Mientras que la edad tiene una media de 37.67 años, las horas de trabajo 39.77 horas y la antigüedad 11.1409 años con meses.

2.4. Procedimiento metodológico

En primer lugar, se estableció e identifico una población de interés y el sitio en donde, se procede a la investigación, para que después, se determine la muestra con el fin de seleccionar los instrumentos de estudio psicométrico adecuados para

la evaluación de las variables y las exigencias para lograr el cumplimiento de estos. Es así como, se procedió a la utilización de una ficha sociodemográfica, en donde, se evalúa el cargo, ocupación, sexo, edad, antigüedad, categoría jerárquica, horario de trabajo, nivel de estudio y situación laboral. A continuación, al tener una apertura completa a la empresa, no se necesitó de un permiso, pero se realizó una socialización con el jefe de talento humano el proyecto de investigación y los instrumentos, que se deseaba utilizar en los colaboradores de la organización y se procedió a dar una fecha y hora para emplear dichos instrumentos.

La aplicación de los instrumentos se realizó de manera virtual por medio del jefe de talento humano quien pasó los cuestionarios a todos los trabajadores con la explicación respectiva sobre, lo que se hace mediante una plataforma virtual en donde están todos. Al tener las respuestas de los instrumentos, se procedió a descartar 3 instrumentos no respondidos. Es así como al obtener la información de manera satisfactoria y completa, se procedió a la digitalización de datos de los colaboradores para el análisis estadístico e interpretación de los resultados. Se procedió a la elaboración de una base de datos, a su vez un borrador de los resultados obtenidos y, finalmente, la corrección respectiva para proceder a la presentación final con un informe del estudio realizado.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

3.1. Análisis descriptivo de resultados

Análisis descriptivo del clima laboral

La tabla, que se presenta, a continuación, muestra los niveles de apreciación del clima laboral y en 5 dimensiones motivación, comunicación, compensaciones, liderazgo y condiciones de trabajo del cuestionario de clima laboral. Las mismas tienen desde un moderado a un alto nivel de valoración del clima laboral en ambos sexos, lo que muestra que la población evaluada, se encuentra bien con el ambiente de trabajo.

Tabla 5. Análisis Descriptivo del Clima Laboral

	M	DE	Asimetría	Curtosis
Motivación	8.395	2.227	0.098	-0.816
Comunicación	12.186	3.282	0.166	-0.253
Compensaciones	10.721	2.987	0.160	-0.349
Liderazgo	8.837	2.777	0.505	-0.160
Condiciones de Trabajo	23.837	3.070	0.378	-0.371
Total	63.977	10.776	0.168	-0.213

Nota: 43 casos; M = Media; DE = Desviación Estándar

Análisis descriptivo de la satisfacción laboral

A partir de los resultados, que se evidencian en la tabla 5, se describen valores obtenidos del instrumento de satisfacción laboral S10/12 con respecto a los factores, que se estudia con una media total de 63.721 de los 43 trabajadores de ambos sexos en los, que se aplicó el cuestionario, se evidencia que la población evaluada tiene un nivel de bajo a moderado de satisfacción laboral.

Tabla 6. Análisis Descriptivo de la Satisfacción Laboral

	M	DE	Asimetría	Curtosis
Total	63.721	13.656	-1.433	3.272

Nota: 43 casos; M = Media; DE = Desviación Estándar

3.2. Resultados de correlación clima laboral y satisfacción

La tabla 7, que se presenta, a continuación, muestra la prueba de normalidad en donde, se logra ver que el clima laboral tiene una distribución normal con una significancia de 0.396, mientras que la satisfacción laboral no, con 0.001. Por lo que esto demuestra que el emplear una prueba no paramétrica es más factible en el presente estudio como, se muestra en la tabla 8, en este caso Spearman.

Tabla 7. Pruebas de Normalidad

	Shapiro-Wilk	Significancia
Clima Laboral	0.973	0.396
Satisfacción Laboral	0.902	0.001

Nota: 43 casos

A partir de la tabla 8, se observa, que se empleó un análisis de correlación de Spearman dado, que se obtuvieron resultados significativos y la muestra cuenta con una población de 43 personas y no cumple la normalidad. Estos resultados significativos son los menores a 0.05 en este caso la satisfacción tiene correlaciones significativas con las dimensiones, comunicación, compensación y con el total de clima laboral como tal, la cual, es la que más sobresale con un 0.394 de significancia, lo que quiere decir esto es que si, se tiene otra muestra de trabajadores y, se procede a aplicar el mismo proceso de evaluación de ambas variables de estudio, se obtiene los mismos resultados. Por otro lado, se muestra que las correlaciones significativas son moderadas dado, que se encuentran en un rango de 0.4 a 0.6.

Tabla 8. Análisis de Correlaciones de Spearman

	Motivación	Comunicación	Compensaciones	Liderazgo	Condiciones de Trabajo	Clima Laboral	Satisfacción Laboral
Motivación	1						
Comunicación	,493**	1					
Compensaciones	,320*	,577**	1				
Liderazgo	0.252	,634**	,440**	1			
Condiciones de Trabajo	,482**	,357*	,354*	,481**	1		
Clima Laboral	,643**	,830**	,760**	,746**	,682**	1	
Satisfacción Laboral	0.072	,409**	,448**	0.207	0.160	,394**	1

Nota: 43 casos; ** = 0,01; * = 0,05

3.3. Comprobación de hipótesis

El estudio, se basa en la existencia de relación entre satisfacción y clima laboral, la efectividad de una variable complementa a la otra, en la presente investigación, se afirma dicha hipótesis dado que los trabajadores con resultados altos en satisfacción demostraron conformidad con el clima laboral de la empresa y de manera contraria los colaboradores con baja satisfacción estaban inconformes con el clima laboral lo, que se da entender como una existencia de la relación entre estas dos variables. En el caso de la empresa carrocera en, la cual, se aplicó el estudio existe una correlación significativa modera en donde el valor de 0.394 es el valor de más significancia en la relación de las variables de estudio.

CONCLUSIONES

- La fundamentación tanto teórica como metodológica sobre la satisfacción y clima laboral, se complementan dado que ambas demuestran que los empleados de una organización o empresa a mayor grado de apreciación del clima o ambiente laboral en él, que se desenvuelven dan como resultado un nivel de satisfacción alto lo que indica una estrecha relación entre ambas variables de estudio.
- El diagnostico de satisfacción y clima laboral en cuanto a la empresa Carrocera en ,la cual, se realizó el estudio, se concluye que existe un nivel moderado de relación entre dichas variables en los colaboradores de esta, se obtuvieron resultados significativos de correlación en base a los instrumentos planteados para evaluar ambas variables, lo cual, dio como resultado la existencia de satisfacción en los trabajadores y una valoración buena del clima laboral de la organización asume que este si, se complementan una con otra.
- El análisis de la relación que existe entre la satisfacción y el clima laboral en la empresa carrocera se concluye que los instrumentos aplicados para evaluar las dos variables son efectivos, se obtuvo resultados significativos de 0.394 entre las mismas, lo cual, es de suma importancia, se afirma lo propuesto, la existencia de una buena apreciación de clima laboral, se correlaciona con la satisfacción de los colaboradores una empresa, en donde la satisfacción tiene correlaciones significativas con las dimensiones, comunicación, compensación.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la empresa Carrocera trabajar constantemente en la satisfacción laboral de sus colaboradores con el objetivo de que el clima laboral, que se desarrolla sea favorable tanto para los trabajadores como para los directivos de esta empresa, influye en la producción.
- Es importante crear espacios de comunicación y desarrollo para que, de esta manera, se logre comprender las necesidades de los trabajadores tomar en cuenta sus opiniones como parte primordial de la organización junto con la de los altos mandos.
- Crear ambientes de apoyo, flexibilidad, reconocimiento y sobre todo autonomía en los trabajadores, esto influye en cómo, se desarrollan en su medio laboral y a su vez en la satisfacción o insatisfacción, por lo tanto, en la productividad de la empresa.

BIBLIOGRAFÍA

- Antonio, L. (2013). *Principales componentes del clima laboral. Acción psicológica*, 101-114. Recuperado de <https://scielo.isciii.es/pdf/acp/v10n2/09monografico9.pdf>.
- Arteche, F. (2002). *La empresa y el desarrollo sostenible. INGENIERIA QUIMICA-MADRID*, 490-495. Recuperado de <https://bit.ly/3xyPKV4>.
- Atalaya Pisco, M. C. (2018). *Satisfacción laboral y síndrome Burnout en trabajadores administrativos de una universidad estatal*. Recuperado de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/9456>.
- Bakotic, D., & T. B. (2013). *Relationship between Working Conditions and Job Satisfaction: The Case of Croatian Shipbuilding Company*. *International Journal of Business and Social Science*. Available in <https://bit.ly/3zFyVe4>.
- Boix, J. L. (2008). *Introducción al método no experimental*. Anthropos Editorial. Recuperado de <https://bit.ly/3Of0Sxh>.
- Bordas Martínez, M. J. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Editorial UNED. Recuperado de <https://bit.ly/3QqhBQ0>.
- Brancato, B. &. (2011). *Influencia dell clima laboral en la productividad*. Universidad Nacional de Cuyo: acultad de Ciencias Económicas, Mendoza. Recuperado de https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4936/brancato-puedeinfluirclimallaboralenlaproductividad.pdf.

Carro, R., & González Gómez, D. A. (2012). *Productividad y Competitividad*. Nulan. Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/1607/1/02_productividad_competitividad.pdf (2012).

Chiang Vega, M., & Romero, F. C. (2021). *Las creencias afectan al compromiso organizacional y la satisfacción laboral*. Revista Científica de la UCSA, 14-25. Recuperado de <http://revista-ucsa-ct.edu.py/ojs/index.php/ucsa/article/view/49>

Chiang, M., N. G., & C. S. (2014). *Satisfacción Laboral y Estilos de Liderazgo en instituciones públicas y privadas de educación en Chile*. Cuadernos de Administración, 65-74. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/2250/225033236007.pdf>.

COFIDE. (11 de Enero de 2022). *COFIDE Capacitación Empresarial*. Obtenido de Satisfacción Laboral: Guía para mejorarla: <https://www.cofide.mx/blog/satisfaccion-laboral-guia-para-mejorarla>.

Crossley, C. D., & Highhouse, S. (2005). *Relation of job search and choice process with subsequent satisfaction*. Journal of Economic Psychology, 255-268. Aviable in <https://bit.ly/3zFhLgD>.

Davis, K., Newstrom, J. W., & Agea, A. E. (2003). *El comportamiento humano en el trabajo*. Academia. Recuperado de <https://bit.ly/3QrEDpB>.

Dessler, G. (2013). *Fundamentals of human resource management*. . Pearson. Aviable in <https://lib.hpu.edu.vn/handle/123456789/23873>.

Fernández, S. F., Sánchez, J. M., Córdoba, A., & Largo, A. C. (2002). *Estadística descriptiva*. Esic Editorial. Recuperado de <https://bit.ly/3zHvRxS>.

Figuerola, L. A. (2019). *Liderazgo y equipos de trabajo: una nueva forma de entender la dinámica organizacional*. . Ciencias Sociales Online, 53-83. Recuperado de <https://bit.ly/3QqLOi8>.

García Rubiano, M., & Forero Aponte, C. (2014). *Motivación y satisfacción laboral como facilitadores del cambio organizacional: una explicación desde las ecuaciones estructurales*. Psicoagente, 120-142. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-01372014000100009.

Geovanny, S. P., Franco, D. A., & León, G. H. (2021). *Clima organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral: Caso Empresa de Seguridad Covipen*. *Dominio de las Ciencias*, 581-596. Recuperado de <https://dominio.de.las.ciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2269>

Govea, M. E. (2012). *Importancia del clima laboral en los resultados de una empresa*. *Contribuciones a la Economía*, 11.

HAYGROUP. (03 de Junio de 2002). *Gestión del Talento*. Obtenido de www.haydata.com

Hernández, C. (30 de Octubre de 2019). *Instituto nacional de contadores públicos*. Obtenido de Estrategias para lograr el compromiso en una empresa: <https://incp.org.co/estrategias-lograr-compromiso-una-empresa/#:~:text=El%20compromiso%20de%20una%20empresa,sus%20tareas%20est%C3%A9n%20bien%20hechas>.

- Hernández-Ávila, C. E. (2019). *Introducción a los tipos de muestreo*. Revista científica del Instituto Nacional de Salud, 75-79. Recuperado de file:/// C:/Users/ALEJANDRINA%20BALSECA/Downloads/7746.pdf.
- Herzberg, F. (1969). *Una vez más: ¿Cómo motivar a sus empleados?* Harvard Business Review. Recuperado de <https://bit.ly/3tFaSYX>
- Huaita, A. D., & Luza, F. C. (2018). *El clima laboral y la satisfacción laboral en el desempeño docente de instituciones educativas públicas*. 300-312. Recuperado de <http://201.159.222.115/index.php/innova/article/view/801>
- Jesús, B. M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Editorial UNED.
- L., A. G., & Cáceres, G. A. (2014). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector privado*. Ciencia & trabajo, 185-191.
- LAB. (09 de Julio de 2021). *CanopyLAB A/S*. Obtenido de Todo lo que debes saber sobre el compromiso laboral en el trabajo híbrido. Recuperado de <https://canopylab.com/es/futuro-del-trabajo-todo-lo-que-debes-saber-sobre-el-compromiso-laboral/#:~:text=En%20la%20actualidad%2C%20Forbes%20indica,empresa%20en%20la%20que%20laboran>
- Lavarello, J. &. (2015). *¿Qué factores de la cultura organizacional se asocian con el bienestar laboral?* Un estudio en una empresa de servicios.
- Leal, A., Alfaro de Prado, A., Rodríguez, L., & Román, M. (1999). *El Factor Humano de las Relaciones Laborales*. Pirámide.
- Llinás Solano, H. (2018). *Estadística inferencial*. Universidad del Norte.

- Locke, E. (1976). *The nature and causes of job satisfaction*. En R. McNally, Handbook of Industrial and Organizational Psychology. Chicago, IL: M.D.
- Maier, G. W. (2001). *The role of personal work goals in newcomers' job satisfaction and organizational commitment*. Journal of Applied Psychology.
- Manosalvas Vaca, C. A., Vaca, L. M., & Quintero, J. N. (2015). *El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación*. AD-minister, 5-15.
- Mansilla Izquierdo, F., García Micó, J. C., Gamero Merino, C., & Congosto Gonzalo, A. (2010). *Influencia de la insatisfacción laboral en las demandas de cambio de puesto de trabajo por motivos de salud*. Medicina y Seguridad del trabajo,, 147-157.
- Meliá, J. L. (1987). *Patente nº 124725*.
- Meliá, J. L., & J. M. (1998). *Cuestionario de satisfacción Laboral S10/12*. Psicología de la Seguridad, 1-5.
- Meliá, J. L., & J. M. (1998). *Cuestionario de satisfacción Laboral S20/23*. Psicología de la Seguridad, 1-5.
- Mendoza, S. H., & Avila, D. D. (2020). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos*. Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA, 51-53.
- Nadinloyin, K. (2013). *Relationship between job satisfaction and employees mental health*. Procedia-Social and Behavioral Sciences, 293-297.

Paguay, F. (2021). *Competencias de liderazgo asociadas a la gestión del clima laboral: caso Universidad Politécnica Estatal del Carchi*. Espacios, 42(21).

Peiró., J., & Prieto, F. (1996). *Tratado de Psicología del Trabajo*. Síntesis.

Peña, M. D., & Carrillo, A. (2015). *Relacion del clima organizacional y satisfaccion laboral en una pequeña empresa familiar*. Revista internacional administracion y finanzas, 14-37.

Pinilla, A. (1982). *Dinámica de la Gestión Empresarial*. Iberoamericana de Editores S.A.: Lima.

Pisco, M. C. (1999). *Satisfacción Laboral y Productividad*. Revista de Psicología, 6-46.

Poole, M. (2006). *El Clima Laboral*. Unidad de Conocimiento, 1-8.

Puchol, L. (1997). *Dirección y Gestión de Recursos Humanos*. Madrid: ESIC.

Ramírez Campos, Á. F., García Méndez, A., & Domínguez Aguirre, L. R. (2013). *El clima laboral como un elemento del compromiso organizacional*. Revista Nacional de administración, 59-70.

Ramos, S. G., & Rojas, D. L. (2020). *Clima Laboral en Empresas Ecuatorianas fabricantes de Carrocerías: Caso Canfac*. UEES, 1-12.

Robbins, S. (1998). *Comportamiento Organizacional*. México : Octava Edición.

Rodríguez, M., & Mendivelso, F. (2018). *Diseño de investigación de corte transversal*. Revista médica sanitas, 141-146.

- Stoner, J. A. (1994). *Administración* . Editorial Prentice- Hall Hispanoamericana S.A.
- Vera, A., & Villalón, M. (2005). *La triangulación entre métodos cuantitativos y cualitativos en el proceso de investigación*. Ciencia & Trabajo, 85-87.
- Vera, M. L. (2021). *Modelos de liderazgo en el cumplimiento de metas y objetivos empresariales*. Unimilitar.
- Viamontes, D. G., & Viamontes, G. (2010). *Satisfacción laboral. Una aproximación teórica*. . Contribuciones a las ciencias sociales.
- Wexley, K. N., & Yuki, G. A. (1990). *Conducta organizacional y psicología del persona*. Editorial: México.
- Wright, T., & D. B. (2017). *Job satisfaction and psychological well-being as nonadditive predictors of workplace turnover*. Journal of management, 141-160

ANEXOS

Anexo 1. Ficha sociodemográfica

DATOS DESCRIPTIVOS
<p>¿Cuál es su ocupación? (Escribala y detalle, por favor, su rama profesional o especialidad. * Escriba sólo aquella ocupación que desempeña en su actual puesto de trabajo). En caso de que sean varias, la que le ocupe más tiempo.</p> <p>Tu respuesta _____</p>
<p>¿Cuál es su categoría laboral? (Por ejemplo, aprendiz, oficial 1º, Ayudante, etc.) *</p> <p>Tu respuesta _____</p>
<p>Sexo *</p>
<p>Edad (Escriba su edad en años) *</p> <p>Tu respuesta _____</p>
<p>Señale aquellos estudios de mayor nivel que usted llegó a completar. *</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Ninguno<input type="checkbox"/> Sabe leer y escribir<input type="checkbox"/> Primarios (ESO, Certificado Escolaridad, Graduado)<input type="checkbox"/> Formación Profesional Primer Grado<input type="checkbox"/> Formación Profesional Segundo Grado<input type="checkbox"/> Bachiller (ES, BUP, COU)<input type="checkbox"/> Titulación Media (Esc. Técnicas, Prof. E.G.B., Graduados Sociales, A.T.S., etc.)<input type="checkbox"/> Licenciados, Doctores, Masters universitarios

Situación laboral: *

- Trabajo sin nómina o contrato legalizado.
- Eventual por terminación de tarea o realizando una sustitución.
- Contrato de seis meses o menos.
- Contrato hasta un año.
- Contrato hasta dos años.
- Contrato hasta tres años.
- Contrato hasta cinco años.
- Fijos

¿Qué tipo de horario tiene usted en su trabajo? *

- Jornada partida fija.
-

¿Qué cantidad de horas le dedica cada semana a su trabajo?

Tu respuesta _____

Indique en cuál de las siguientes categorías jerárquicas se sitúa usted, aproximadamente en su actual puesto de trabajo dentro de su empresa:

- Empleado o trabajador
- Supervisor o capataz
- Mando intermedio
- Directivo
- Alta dirección o dirección general

¿Cuál es su antigüedad en la empresa? (Años y meses)

Tu respuesta _____

Cuestionario Clima Laboral



CUESTIONARIO DE CLIMA LABORAL

El objetivo de este cuestionario es evaluar el desarrollo del clima laboral en la empresa.

Dimensión: Motivación

¿Realiza su tarea con agrado? *

- Siempre
- Casi Siempre
- Rara vez
- Nunca

¿Se siente motivado por asistir diariamente a su trabajo? *

- Siempre
- Casi Siempre
- Rara vez
- Nunca

¿Los mejores momentos los pasa en el trabajo? *

- Siempre
- Casi Siempre
- Rara vez
- Nunca

¿Se siente valorado por los trabajos bien hechos? *

- Siempre
- Casi Siempre
- Rara vez
- Nunca

¿El trabajo que realiza es gratificante para usted? *

- Siempre
- Casi Siempre
- Rara vez
- Nunca

Dimensión: Comunicación

¿Se comunica adecuadamente con su jefe? *

- Siempre
- Casi Siempre
- Rara vez
- Nunca

¿Se comunica adecuadamente con sus compañeros de trabajo? *

- Siempre
- Casi Siempre
- Rara vez
- Nunca

¿Le comunican sobre los logros y dificultades de la empresa? *

- Siempre
- Casi Siempre
- Rara vez
- Nunca

¿Recibe toda la información para realizar su trabajo? *

- Siempre
- Casi Siempre
- Rara vez
- Nunca

¿Su jefe conoce sus problemas? *

- Siempre
- Casi Siempre
- Rara vez
- Nunca

¿En la empresa le escuchan sus ideas y sugerencias? *

- Siempre
- Casi Siempre
- Rara vez
- Nunca

Dimensión: Compensaciones

¿Es reconocido su aporte cuando se logran las metas? *

- Siempre
- Casi Siempre
- Rara vez
- Nunca

¿Son satisfactorios los beneficios y recompensas que recibe? *

- Siempre
- Casi Siempre
- Rara vez
- Nunca

¿Considera que sus ingresos son justos y equitativos? *

- Siempre
- Casi Siempre
- Rara vez
- Nunca

¿Es posible que sus ingresos mejoren por su trabajo? *

- Siempre
- Casi Siempre
- Rara vez
- Nunca

¿El salario le permite satisfacer sus necesidades? *

- Siempre
- Casi Siempre
- Rara vez
- Nunca

Dimensión: Liderazgo

¿Las órdenes que recibe son factibles de cumplir? *

- Siempre
- Casi Siempre
- Rara vez
- Nunca

¿Sus superiores mantienen una buena relación con usted? *

- Siempre
- Casi Siempre
- Rara vez
- Nunca

¿Le dan a conocer los reglamentos de la organización? *

- Siempre
- Casi Siempre
- Rara vez
- Nunca

¿La empresa le brinda oportunidades de capacitarse? *

- Siempre
- Casi Siempre
- Rara vez
- Nunca

¿Cuándo tiene problemas recibe apoyo de la empresa? *

- Siempre
- Casi Siempre
- Rara vez
- Nunca

¿Dispone de suficiente espacio para realizar su trabajo? *

- Siempre
- Casi siempre
- Rara vez
- Nunca

¿Corre riesgo su integridad física por el manejo de equipos y herramientas? *

- Siempre
- Casi siempre
- Rara vez
- Nunca

¿Le causan molestias los ruidos y olores de los productos que se emplean en la empresa? *

- Siempre
- Casi siempre
- Rara vez
- Nunca

¿Es adecuada la temperatura e iluminación en su lugar de trabajo? *

- Siempre
- Casi siempre
- Rara vez
- Nunca

¿Se ha enfermado por las condiciones en las que realiza su trabajo? *

- Siempre
- Casi siempre
- Rara vez
- Nunca

¿Le causa estrés su trabajo? *

- Siempre
- Casi siempre
- Rara vez
- Nunca

Anexo 3. Cuestionario de Satisfacción Laboral S10/12



SAFETY PSYCHOLOGY
PSICOLOGIA DE LA SEURETAT
PSICOLOGÍA DE LA SEGURIDAD
<http://www.uv.es/seguridadlaboral>


José L. Meliá / José M. Peiró
CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL


CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL S10/12

J.L. Meliá y J.M. Peiró (1998)

1	<i>Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
2	<i>La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
3	<i>El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
4	<i>La temperatura de su local de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
5	<i>Las relaciones personales con sus superiores.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
6	<i>La supervisión que ejercen sobre usted.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
7	<i>La proximidad y frecuencia con que es supervisado.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
8	<i>La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
9	<i>La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
10	<i>El apoyo que recibe de sus superiores.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
11	<i>El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
12	<i>La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>

Anexo 4. Validación del Cuestionario de Satisfacción Laboral S10/12


 Pontificia Universidad Católica del Ecuador | Sede Ambato
ESCUELA DE PSICOLOGÍA
CARRERA DE ORGANIZACIONAL


 Pontificia Universidad Católica del Ecuador | Sede Ambato
ESCUELA DE PSICOLOGÍA
CARRERA DE ORGANIZACIONAL

12	La sintaxis es apropiada	X		X	
13	El tipo de pregunta es el adecuado	X		X	
14	El contenido semántico de los items se ajusta a la población	X		X	
15	El cuestionario puede ser aplicado en el sector público y en el privado	X		X	
16	Se ha determinado parámetros de calificación	X		X	
17	Se especifican los criterios de interpretación		X	X	
18	Se brinda facilidad para comprender la tarea	X		X	
19	Se brinda facilidad para registrar las respuestas	X		X	
20	Se detecta algún conflicto en el planteamiento de los items	X		X	

Observaciones: _____

Área de formación profesional del/a evaluador/a:


Nombre: Ing. Solera Andruz


Empresa: Cepeda Ca Ltda

Cargo que ocupa: Auxiliar Contable

Tiempo dentro del cargo: 14 años

Ultimo grado académico alcanzado: Superior


 Firma y sello de la institución.


C.E. INFINITUM
 S.A.S. e compañía limitada



ESCUELA DE PSICOLOGÍA
CARRERA DE ORGANIZACIONAL

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN PARA ESPECIALISTAS

Estimado/a:

Usted ha sido seleccionado para validar el instrumento **CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL S10/12**, que es parte del proyecto de investigación "Relación de la Satisfacción Laboral con el Clima Laboral en la empresa Carrocera Cepeda", desarrollado por Nicol Elizabeth Jiménez Balseca, estudiante de octavo semestre de la carrera Licenciatura en Psicología General de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador en Ambato.

La población con la que se trabajará está conformada por trabajadores en puestos administrativos y operativos, de CEPEDA CIA LTDA. También es importante mencionar que la población seleccionada está conformada por 45 personas entre hombres y mujeres.

La validación del instrumento es importante porque permite determinar la validez de los ítems, con lo cual se espera garantizar la confiabilidad de los resultados obtenidos.

CUESTIONARIO DE CUMPLIMIENTO TÉCNICO GENERAL Y PERTINENCIA

Objetivo: Valorar el cumplimiento de criterios técnicos generales y la pertinencia del CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL S10/12.

Instrucciones: Según su criterio, señale con una "X" si cumple con los criterios establecidos, si no cumple; si es pertinente o si no lo es. Por favor, contemple todos los ítems. Sus comentarios serán importantes.

Nota: Siga el ejemplo en gris.

#	Ítems	Cumplimiento de los criterios		Pertinencia de los criterios		Observaciones
		Si cumple	No cumple	Si es pertinente	No es pertinente	
-	<i>Ejemplo</i>	X		X		
1	Nombre del test	X		X		
2	El formato para la prueba	X		X		
3	Número de ítems planteados	X		X		
4	El test se adecua a las características culturales de la población	X		X		
5	Se adecua a las características psicológicas-laborales de los beneficiarios	X		X		
6	Se ajusta a un análisis de necesidades de los beneficiarios	X		X		
7	Se ajusta a las exigencias de las orientaciones psicológicas-laborales	X		X		
8	El planteamiento tiene calidad científica	X		X		
9	Se identifica el objetivo principal del instrumento	X		X		
10	El diseño recoge aspectos esenciales sobre el tema	X		X		
11	Las instrucciones son claras y precisas	X		X		



Pontificia Universidad Católica del Ecuador | Sede Ambato

ESCUELA DE PSICOLOGÍA
CARRERA DE ORGANIZACIONAL

12	La sintaxis es apropiada	x	x		
13	El tipo de pregunta es el adecuado	x	x		
14	El contenido semántico de los ítems se ajusta a la población	x	x		
15	El cuestionario puede ser aplicado en el sector público y en el privado	x	x		
16	Se ha determinado parámetros de calificación	x	x		
17	Se especifican los criterios de interpretación	x	x		
18	Se brinda facilidad para comprender la tarea	x	x		
19	Se brinda facilidad para registrar las respuestas	x	x		
20	Se detecta algún conflicto en el planteamiento de los ítems	x	x		

Observaciones: El cuestionario de valoración laboral cumple con los criterios técnicos y pertinencia.

Área de formación profesional del/a evaluador/a:

Nombre: Graciela H. Jarama Jelis

Empresa: Puce Ambato

Cargo que ocupa: Docente tiempo parcial

Tiempo dentro del cargo: Dois años

Ultimo grado académico alcanzado: Maestría en Gestión y desarrollo de Personas y Equipos en las Organizaciones.

Graciela H. Jarama Jelis

Firma y sello de la institución.



**ESCUELA DE PSICOLOGÍA
CARRERA DE ORGANIZACIONAL**

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN PARA ESPECIALISTAS

Estimado/a:

Usted ha sido seleccionado para validar el instrumento **CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL S10/12**, que es parte del proyecto de investigación "Relación de la Satisfacción Laboral con el Clima Laboral en la empresa Carrocera Cepeda", desarrollado por Nicol Elizabeth Jiménez Balseca, estudiante de octavo semestre de la carrera Licenciatura en Psicología General de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador en Ambato.

La población con la que se trabajará está conformada por trabajadores en puestos administrativos y operativos, de CEPEDA CIA LTDA. También es importante mencionar que la población seleccionada está conformada por 45 personas entre hombres y mujeres.

La validación del instrumento es importante porque permite determinar la validez de los ítems, con lo cual se espera garantizar la confiabilidad de los resultados obtenidos.

CUESTIONARIO DE CUMPLIMIENTO TÉCNICO GENERAL Y PERTINENCIA

Objetivo: Valorar el cumplimiento de criterios técnicos generales y la pertinencia del CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL S10/12.

Instrucciones: Según su criterio, señale con una "X" si cumple con los criterios establecidos, si no cumple; si es pertinente o si no lo es. Por favor, contemple todos los ítems. Sus comentarios serán importantes.

Nota: Siga el ejemplo en gris.

#	Ítems	Cumplimiento de los criterios		Pertinencia de los criterios		Observaciones
		Si cumple	No cumple	Si es pertinente	No es pertinente	
-	<i>Ejemplo</i>	X		X		
1	Nombre del test	✓		✓		
2	El formato para la prueba	✓		✓		
3	Número de ítems planteados	✓		✓		
4	El test se adecua a las características culturales de la población	✓		✓		
5	Se adecua a las características psicológicas-laborales de los beneficiarios	✓		✓		
6	Se ajusta a un análisis de necesidades de los beneficiarios	✓		✓		
7	Se ajusta a las exigencias de las orientaciones psicológicas-laborales	✓		✓		
8	El planteamiento tiene calidad científica	✓		✓		
9	Se identifica el objetivo principal del instrumento	✓		✓		
10	El diseño recoge aspectos esenciales sobre el tema	✓		✓		
11	Las instrucciones son claras y precisas	✓		✓		



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador | Sede
Ambato

ESCUELA DE PSICOLOGÍA
CARRERA DE ORGANIZACIONAL

12	La sintaxis es apropiada	✓	✓	—
13	El tipo de pregunta es el adecuado	✓	✓	—
14	El contenido semántico de los ítems se ajusta a la población	✓	✓	—
15	El cuestionario puede ser aplicado en el sector público y en el privado	✓	✓	—
16	Se ha determinado parámetros de calificación	✓	✓	—
17	Se especifican los criterios de interpretación	✓	✓	—
18	Se brinda facilidad para comprender la tarea	✓	✓	—
19	Se brinda facilidad para registrar las respuestas	✓	✓	—
20	Se detecta algún conflicto en el planteamiento de los ítems	✓	✓	No hay conflicto.

Observaciones: Ninguna.

Área de formación profesional del/a evaluador/a:


Nombre: ELEONOR VIRGINIA PARDO PAREDES

Empresa: PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE AMBATO

Cargo que ocupa: DOCENTE TITULAR AUXILIAR

Tiempo dentro del cargo: OCHE AÑOS

Ultimo grado académico alcanzado: MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO


Firma y sello de la institución.
180220423