ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TITULO:

ESTUDIO DEL CLIMA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA AGROPECUARIA JAVIER CASTILLO DE LA CIUDAD DE ESMERALDAS

PREVIO AL GRADO ACADÉMICO DE INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
GESTIÓN ESTRATÉGICA

AUTORA: NICOLE LORENA LEMOS BALLESTEROS

ASESOR: JOHANNA GABRIELA CISNEROS PALACIOS

Esmeraldas, Ecuador
2021

Tribunal de graduación

Trabajo de Tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por el Reglamento de grado de la PUCESE previo a la obtención del título de Ingeniería en Administración de Empresas.

_____

Lector 1

Mgt. José Luis Vergara Torres

_____

Lector 2

Mgt. Luis Hidalgo Solórzano

_____

Director de escuela

Mgt. Gloria Karina Holguín Alvarado

_____

Asesor de Tesis

Mgt. Johanna Gabriela Cisneros Palacios

Fecha: Esmeraldas, Ecuador, 2020

Autoría

Yo, **Nicole Lorena Lemos Ballesteros**, portadora de la cedula de ciudadanía Nº 0803767870, declaro que el presente trabajo de investigación es de mi propia autoría, respetando las diferentes fuentes de información, realizando las debidas citas correspondientes.

_____

Nicole Lorena Lemos Ballesteros

CI: 0803767870

Agradecimiento

Primero agradecer a Dios que me mantiene con salud y me da la oportunidad de disfrutar este tan anhelado triunfo que es culminar con mis estudios universitarios.

Agradecer de igual forma a los maestros de la Pucese que fueron participes de este largo proceso para formarme como profesional, que con sus conocimientos y dedicación he logrado culminar con éxito mi tesis.

Y como no agradecer a mis hermanos y amigos que estuvieron desde el primer día en este trayecto de la vida universitaria dándome su apoyo y ayudándome en todo momento. Los quiero.

A la memoria de Rosa María Izquierdo

Un agradecimiento que llegue al cielo, como no dejar plasmado mis agradecimientos hacia la mujer que contribuyo para hacerme una persona de bien, gracias abuelita por tanto amor y dedicación que me brindaste.

Dedicatoria

A mis padres.

Quienes son los principales promotores de mis sueños, los que nunca dejaran de creer en mí y que sin ellos no lo hubiera logrado.

Mamá, gracias por ser mi soporte, mi guía, y no dejar que me rinda tan fácil, espero algún día ser una excelente madre como lo eres conmigo.

Papá eres mi ejemplo a seguir, porque se lo mucho que te esfuerza día a día por tu familia, gracias por tu amor, tu paciencia y sobre todo por caminar de la mano conmigo hasta ahora.

Ojalá la vida me alcance para devolverles, aunque la mitad de lo que han hecho por mí. Este triunfo es de los tres.

Resumen

TITULO: ESTUDIO DEL CLIMA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA AGROPECUARIA JAVIER CASTILLO DE LA CIUDAD DE ESMERALDAS

En la investigación se analizó la situación actual del clima y la satisfacción laboral de la Empresa Agropecuaria Javier Castillo de la ciudad de Esmeraldas. El estudio tuvo el objetivo de determinar el estado de la relación entre las variables clima y satisfacción laboral de acuerdo con la percepción de sus trabajadores. Para ello se aplicó una metodología de enfoque cualitativo, no experimental y descriptiva, lo que permitió el estudio de las bases teóricas de ambas variables y su medición a través de un instrumento de recolección de datos aplicado a los trabajadores de la empresa. Como conclusión se obtuvo que el clima laboral en la entidad es positivo, como lo indican los altos porcentajes de aprobación en las dimensiones de autonomía, cohesión, confianza, presión, apoyo, reconocimiento, equidad e innovación que manifestaron los encuestados, aunque se registraron niveles de indecisión o negativos en las formas de ejecutar el trabajo y los estándares de ejecución de éste en la dimensión de autonomía, entre otros. En cuanto a la satisfacción laboral también posee niveles altos en las dimensiones satisfacción con el ambiente físico del trabajo, satisfacción por el trabajo en general, con las oportunidades de desarrollo, con la forma en la que se realiza su trabajo y con la relación subordinado supervisor. Como ítems con bajo porcentaje se determinaron la disposición a dar todo de sí en el trabajo, el ambiente físico en que se desempeñan, las oportunidades de superación y promoción que ofrece la empresa, así como con el trato que recibe en términos de justicia o equidad. Con base en esos resultados se formularon las recomendaciones destinadas a mejorar el clima y la satisfacción laboral en la empresa.

Palabras clave. Clima laboral, satisfacción laboral, autonomía, oportunidades de desarrollo, confianza.

Abstract

TITLE: CLIMATE STUDY AND LABOR SATISFACTION IN THE JAVIER CASTILLO AGRICULTURAL COMPANY IN THE CITY OF ESMERALDAS

The research analyzed the current climate and job satisfaction of the Javier Castillo Agricultural Company in the city of Esmeraldas. The study had the objective of determining the state of the relationship between the variables climate and job satisfaction according to the perception of its workers. For this, a qualitative, non-experimental and descriptive approach methodology was applied, which allowed the study of the theoretical bases of both variables and their measurement through a data collection instrument applied to company workers. As a conclusion, it was obtained that the work environment in the entity is positive, as indicated by the high percentages of approval in the dimensions of autonomy, cohesion, trust, pressure, support, recognition, equity and innovation that the respondents expressed, although levels were registered of indecision or negatives in the ways of executing the work and the standards of its execution in the dimension of autonomy, among others. Regarding job satisfaction, it also has high levels in the dimensions satisfaction with the physical work environment, satisfaction with work in general, with development opportunities, with the way in which their work is carried out and with the subordinate supervisor relationship . As items with a low percentage, the willingness to give their all at work, the physical environment in which they work, the opportunities for improvement and promotion offered by the company, as well as the treatment they receive in terms of justice or equity were determined. . Based on these results, recommendations were made to improve the climate and job satisfaction in the company.

Keywords. Work climate, job satisfaction, autonomy, development opportunities, confidence.

ÍNDICE GENERAL

Tribunal de graduación i
Autoría ii
Agradecimiento iii
Dedicatoria iv
Resumen v
Abstract vi
Índice de tablas ix
Índice de anexos x
INTRODUCCIÓN 1
Presentación del tema de investigación 1
Planteamiento del problema 3
Justificación 5
Objetivos 7
CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO 8
1.1. Bases teóricos- científica 8
1.1.1. Clima laboral 8
1.1.2. Satisfacción laboral 13
1.2. Antecedentes 16
1.3. Marco legal 21
1.3.1. Constitución de la República 21
1.3.2. Código del Trabajo 22
CAPÍTULO II. MATERIALES Y MÉTODOS 24
2.1. Tipo de estudio 24
2.2. Definición conceptual y operacionalización de las variables 25
2.3. Métodos 27
2.4. Técnicas e instrumentos 27
2.5. Población y muestra 27
2.6. Análisis de datos 27
CAPÍTULO III. RESULTADOS 29
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN 37
4.1. Discusión del clima laboral 37
4.2. Discusión de la satisfacción laboral 41

CONCLUSIONES 44
RECOMENDACIONES 46
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 47
ANEXOS 50

Índice de tablas

Tabla 1. Definición conceptual y operacionalización de las variables 25
Tabla 2. Dimensión Autonomía..... 29
Tabla 3. Dimensión Cohesión 30
Tabla 4 Dimensión Confianza 30
Tabla 5. Dimensión Presión 31
Tabla 6. Dimensión Apoyo 32
Tabla 7. Dimensión Reconocimiento..... 32
Tabla 8. Dimensión Equidad 33
Tabla 9. Dimensión Innovación..... 33
Tabla 10. Dimensión Satisfacción por el trabajo en general 34
Tabla 11. Dimensión Satisfacción con el ambiente físico del trabajo 34
Tabla 12. Dimensión Satisfacción con la forma en la que se realiza su trabajo..... 35
Tabla 13. Dimensión Satisfacción con las oportunidades de desarrollo 36
Tabla 14. Dimensión Satisfacción con la relación subordinado supervisor..... 36

Índice de anexos

Anexo 1. Instrumento de investigación aplicado.....50

INTRODUCCIÓN

Presentación del tema de investigación

Las empresas y organizaciones son las formas más comunes de asociaciones entre las personas para obtener fines concretos o alcanzar objetivos a largo plazo, ya sea de tipo productivo o para la prestación de servicios en el ámbito público o privado. De cualquier manera, las personas vinculadas a una empresa deben interactuar durante gran parte del día, concretamente durante todo el tiempo que le dedican a la jornada laboral en un contexto que puede ser complejo si no existe buena comunicación, colaboración y trabajo en equipo.

Existen diferentes aspectos que se pueden estudiar dentro de una organización, en este estudio se seleccionó el tema del clima y la satisfacción laboral por ser abarcadores de otros más específicos como el trabajo en equipo, el compromiso institucional y el desempeño laboral, entre otros (Borda, 2016). Desde un punto de vista general se habla del clima laboral como "un indicador de la calidad de vida laboral que sirve para identificar el ambiente en que los trabajadores desarrollan sus actividades" (Velázquez y García, 2018, p.49).

Según Gan (2012) el clima laboral es un indicador fundamental de la vida de una empresa u organización donde interactúan los colaboradores, y está condicionado por diversos factores, entre los que cabe mencionar "las normas internas de funcionamiento, las condiciones ergonómicas del lugar de trabajo y equipamientos…las actitudes de las personas que integran el equipo, los estilos de dirección de líderes y jefes, los salarios y remuneraciones" (p. 275).

En general puede indicarse que el clima laboral se expresa a través de las "percepciones de los trabajadores asociados a su ambiente de trabajo" (Ramos y Tejera, 2017, p. 225). Constituye asimismo "una respuesta emocional positiva al puesto y que resulta de la evaluación de si el puesto cumple o permite cumplir los valores laborales del individuo" (Arias y Arias, 2014, p. 186).

De acuerdo con lo anteriormente manifestado, la importancia que tiene para las empresas el estudio del clima laboral, a través del cual se pueden determinar los factores objetivos y subjetivos que influyen en el mismo, las causas que lo condicionan, la percepción de los trabajadores y colaboradores y su posible influencia en factores como la satisfacción laboral,

la productividad o el trabajo en equipo, entre otros. Al contar con esa información y un diagnóstico con base en estudios científicos, las empresas pueden adoptar acciones o decisiones que mejoren los factores indicados y contribuyan alcanzar sus objetivos y materializa su misión y visión.

> Por lo que se refiere a la satisfacción laboral debe indicarse que es una variable compleja que puede dividirse en dos variables concretas como son satisfacción general y satisfacción por facetas. La primera es: un indicador promedio que puede sentir el trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo, mientras la segunda es el grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo: reconocimiento, beneficios, condiciones del trabajo, supervisión recibida, compañeros del trabajo, políticas de la empresa. (Ortíz y Cruz, 2008, p. 6)

Por su parte, Abrajan, Contreras y Montoya (2009) establecen como criterios de medida de la satisfacción laboral las siguientes: condiciones de trabajo, relaciones interpersonales, comunicación, motivación, clima organizacional y grado de estrés, las cuales a su vez incluyen varios indicadores que deben verificarse a través de instrumentos de investigación adecuado, para tener un diagnóstico general de su situación en una empresa u organización.

En cuanto a la importancia de la satisfacción laboral varios autores se refieren a ello. Por ejemplo, Cañizares, Fuentes y Atacho (2008) señalan que "el análisis de la satisfacción laboral se convierte en una fuente de información imprescindible para la gestión de los recursos humanos" (Cañizares, Fuentes, y Atacho, 2008, p. 60). De la información obtenida la directiva de la organización y los propios colaboradores pueden tomar medidas o acciones que contribuyan a elevar el nivel de satisfacción de clima laboral.

El conocimiento de la satisfacción laboral, así como las causas que la determinan y sus efectos a nivel individual y colectivo, permitirán mejorar las condiciones de trabajo que influyan negativamente en la satisfacción laboral y las demás dimensiones que miden las relaciones de los colaboradores con su entorno. Tal como afirma Tenorio (2017), la "satisfacción laboral está relacionada con el compromiso organizativo, el absentismo y el desempeño de las personas, es decir, la actitud o conjunto de actitudes generalizadas hacia el trabajo" (p. 30).

Planteamiento del problema

La investigación tiene como unidad de análisis la Empresa Agropecuaria Javier Castillo de la ciudad de Esmeraldas, que fue fundada en el año 1989 como una empresa familiar en la cual laboran: esposa, hijos, y sobrinos del propietario, así como otros colaboradores que forman el colectivo que la integra.

Desde el punto de vista organizativo, la Empresa Agropecuaria Javier Castillo de la ciudad de Esmeraldas está constituido como un Sociedad Civil Comercial que se propone como misión garantizar el éxito del negocio de los clientes en el sector agropecuario, brindándoles alta conversión en la nutrición y calidad de la proteína animal; generando bienestar y prosperidad a los clientes. Se autodefinen como un grupo empresarial integrado en la comercialización de balanceados, responsables con la salud y nutrición de los animales.

Al respecto se plantean como objetivo empresarial fortalecer la presencia en el mercado de ventas de alimentos balanceados e insumos, generar crecimiento e infraestructura para consolidarse de manera sólida en el mercado esmeraldeño y exigir a la empresa la elaboración del producto con altos estándares de calidad, generar fuentes de trabajo en Esmeraldas y consolidarse en el mercado local como un referente por la calidad de los productos que ofertan, el servicio que prestan y los buenos profesionales con los que cuenta la empresa.

En ese contexto empresarial brevemente descrito, el fenómeno a estudiar son el clima y la satisfacción laboral de los trabajadores y colaboradores de la empresa. El clima laboral puede ser identificado como las condiciones objetivas en que los colaboradores desarrollan sus actividades, mientras la satisfacción laboral responde a la pregunta de cómo influyen emocionalmente en los trabajadores aquellas condiciones, y cómo se proyectan sobre su desempeño laboral.

El problema de investigación se ubica en un contexto empírico pues lo que se busca es analizar el clima y la satisfacción laboral tal como se dan en la práctica cotidiana de la empresa, para lo cual es preciso establecer previamente el marco teórico constituido por los conceptos de clima laboral y satisfacción laboral, y luego el marco normativo previsto en la Constitución de la República del Ecuador (Asamblea Constituyente, 2008) que establece los

derechos y garantías de los trabajadores, y el Código del Trabajo (H. Congreso Nacional, 2005) que los desarrolla de manera particular.

Del clima y la satisfacción laboral se conoce bastante a nivel teórico en cuanto a sus manifestaciones, causas, consecuencias y afectaciones que pueden tener sobre diversos factores como el desempeño laboral, el trabajo en equipo o el compromiso institucional, pero esos indicadores se expresan de maneras diferentes de acuerdo con el tipo de empresa, contexto laboral, actividad que desarrolla y características de los trabajadores.

Sin embargo, el comportamiento de esas variables no se conoce en la actualidad en la Empresa Agropecuaria Javier Castillo de la ciudad de Esmeraldas, lo que justifica el desarrollo de la presente investigación a los fines de hacer un diagnóstico de la situación, que permita describir cómo se comportan el clima y la satisfacción laboral entre sus trabajadores y colaboradores.

El problema que se deriva de todo ello es que en las observaciones realizadas, previo al diseño de la presente investigación, se ha podido constatar que existen condiciones objetivas y subjetivas en el entorno laboral que pudieran tener algunas de las consecuencias negativas que se señalan en los estudios teóricos como relacionadas con el clima y la satisfacción laboral, pero sobre ello existe desconocimiento en la directiva de la empresa porque no se ha realizado una investigación que permita describir la situación y ayudar a corregirla a partir de resultados científicos.

La importancia de conocer el clima laboral imperante en la empresa y los niveles de satisfacción laboral es que mediante ello la directiva podrá adoptar medidas y acciones concretas que permitan eliminar las causas que pueden influir de forma negativa en los trabajadores y colaboradores, ya que de esa mejora se podría valorar los resultados obtenidos en la investigación. Con resultados esperados se podrá demostrar si el clima y la satisfacción laboral son idóneos y se vea plasmados en los niveles de productividad, así como el trabajo en equipo de la empresa.

Finalmente ha de indicarse que la investigación toma como punto de referencia el año 2020, y en la búsqueda de estudios previos sobre el tema a investigar no se ha encontrado una investigación similar realizada en la Empresa Agropecuaria Javier Castillo de la ciudad de Esmeraldas, aunque sí en otras entidades ecuatorianas o extranjeras con el objetivo de

conocer el clima laboral en que se desempeñan los colaboradores y los niveles de satisfacción laboral que derivan del mismo. Por lo cual esta investigación es inédita que luego con los resultados alcanzados pueden servir para las posteriores investigaciones que estén relacionados con el tema y la empresa.

De lo explicado se derivan las siguientes preguntas que dan forma al problema de investigación.

1. ¿Cómo es el clima laboral imperante en la Empresa Agropecuaria Javier Castillo de la ciudad de Esmeraldas según las percepciones de sus trabajadores?
2. ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral según las percepciones de los trabajadores de la Empresa Agropecuaria Javier Castillo de la ciudad de Esmeraldas?
3. ¿Qué factores influyen en la situación actual del clima laboral en la Empresa Agropecuaria Javier Castillo de la ciudad de Esmeraldas?
4. ¿Es favorable el clima y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Empresa Agropecuaria Javier Castillo de la ciudad de Esmeraldas?

Justificación

La justificación es la parte de la investigación donde se deben exponer las razones que motivaron a desarrollar el tema seleccionado. Para su adecuada presentación se deben responder cuestiones relacionadas con la solución que se ofrece al problema planteado, la influencia teórica y práctica que a mediano y largo plazo tendrá la solución aportada, los posibles beneficiarios de los resultados y la novedad que resulte de los mismos.

A continuación, se explica cada uno de esos aspectos de la justificación:

Durante la ejecución de la investigación se podrá determinar si existen problemas dentro de la empresa con respecto al clima y la satisfacción labora, de acuerdo con eso se podrá plantear soluciones que servirán para adoptar medidas concretas que permitan mejorar el clima y la satisfacción laboral, las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo con respecto a la situación actual en la Empresa Agropecuaria Javier Castillo de la ciudad de Esmeraldas.

Asimismo, los resultados de la investigación pueden servir para resolver problemas prácticos en la empresa, en particular la falta de un diagnóstico objetivo, obtenido de la aplicación de instrumento científicos de investigación y por un estudioso externo con una visión objetiva, para determinar los factores que inciden positiva o negativamente en el clima y la satisfacción laboral, y adoptar acciones para incidir en ellos de manera sistemática, oportuna y planificada con base en datos confiables.

Por otro lado, según la influencia teórica práctica según los resultados esperados serán relevantes desde el punto de vista social, por cuanto de ellos se podrán beneficiar los colaboradores de la Empresa Agropecuaria Javier Castillo de la ciudad de Esmeraldas, quienes podrán conocer de manera científica y objetiva los factores que inciden positiva o negativamente en el clima laboral en que se desarrollan.

En cuanto a los beneficiarios de la investigación será la directiva de la empresa analizada, quienes podrán contar con un mapa de la situación actual y datos objetivos para posibles cursos de acción, con el propósito de potenciar los aspectos favorables y minimizar los negativos que influyen en el clima y la satisfacción laboral, a través de factores como la organización, trabajo en equipo, productividad, eficacia y desempeño administrativo y financiero de la entidad (Borda, 2016).

De igual manera se podrán beneficiar los proveedores que ofertan sus productos a la empresa, ya que estos últimos también podrán recibir un servicio más eficiente, de calidad y calidez con base en una mejor atención, desempeño laboral y satisfacción de los colaboradores que redunda en beneficio de las personas naturales o jurídicas que se relacionan con la organización para cumplir sus objetivos.

Y para finalizar, este estudio es novedoso ya como se manifestó anteriormente esta investigación es inédita porque hasta el presente y desde su fundación, no existen en la Empresa Agropecuaria Javier Castillo de la ciudad de Esmeraldas antecedentes de que se haya realizado alguna investigación científica para conocer el clima y la satisfacción laboral de los trabajadores. En consecuencia, los resultados de la descripción de esas variables servirán para adoptar medidas concretas que permitan mejorar el clima laboral, las relaciones interpersonales, la satisfacción laboral y el trabajo en equipo con respecto a la situación actual.

Objetivos

Objetivo General

Determinar la situación actual del clima y la satisfacción laboral de la Empresa Agropecuaria Javier Castillo de la ciudad de Esmeraldas, en el año 2020.

Objetivos específicos

1. Describir el clima laboral de acuerdo con las percepciones de los trabajadores de la Empresa Agropecuaria Javier Castillo de la ciudad de Esmeraldas
2. Identificar el grado de satisfacción laboral en la Empresa Agropecuaria Javier Castillo de la ciudad de Esmeraldas de acuerdo con las percepciones de los trabajadores de la
3. Establecer el estado actual de las variables relacionadas con el clima y la satisfacción laboral en la Empresa Agropecuaria Javier Castillo de la ciudad de Esmeraldas.

CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO

1.1. Bases teóricos- científica

Para la elaboración de las bases teóricas fueron consultados varios autores ecuatorianos y extranjeros, quienes en sus investigaciones analizan los aspectos principales del clima y la satisfacción laboral, como su definición, características, dimensiones e importancia en el ámbito empresarial. Entre los principales autores consultados cuyos trabajos fueron utilizados para construir el marco teórico se encuentran Velázquez y García (2018), Villacrés (2016), Pacheco, Ortíz y Bombón (2017), Castillo, Benavides y Waltero (2019), Castillo, Benavides y Waltero (2019), López y Villacís (2018) y Burgos y Loor (2019) .

Las bases teóricas establecidas a partir de análisis de esos autores permitieron determinar los principales conceptos y categorías relacionadas con el clima y la satisfacción laboral, con la finalidad de establecer un contexto de interpretación adecuada para valorar el clima laboral y la satisfacción laboral en la Empresa Agropecuaria Javier Castillo de la ciudad de Esmeraldas.

Al efecto, los principales conceptos que se abordan son los de clima laboral y satisfacción laboral, de los cuales se analiza su definición, características principales indicadores que generalmente se tienen en cuenta para determinar los niveles que se manifiestan en una empresa u organización determinada.

1.1.1. Clima laboral

El clima es uno de los indicadores más importantes para el estudio de las relaciones laborales y en particular la forma en que diversos factores individuales, colectivos y organizacionales influyen en el comportamiento y desempeño de los colaboradores. En general puede afirmarse que un adecuado clima laboral influye en la calidad de vida, la satisfacción laboral y el desempeño de cada uno de los colaboradores dentro de su organización o empresa.

Por su importancia, son varios los autores que le han dedicado investigaciones teóricas y empíricas, para describir la situación actual, las causas que influyen o determinan el clima

laboral y las acciones a media no y largo plazo que se podrían implementar para mejorarlo. Al respecto puede hablarse de estrategias de mejoramiento del clima laboral con base en datos científicos obtenidos de la observación directa o de la aplicación de instrumentos de investigación.

El centro de atención de esos estudios es la calidad de vida y el desempeño laboral de los colaboradores. Como afirman Velázquez y García (2018), “el clima laboral constituye un indicador de la calidad de vida laboral que sirve para identificar el ambiente en que los trabajadores desarrollan sus actividades” (2018, p. 249). De lo expresado por los autore se puede deducir que el clima laboral no es un factor independiente, sino que debe ser abalizado de manera conjunta con otros para verificar las diferentes causas que pueden afectar su calidad en un contexto particular.

De hecho, el clima laboral se relaciona con diversos factores asociados a problemas de comunicación, actualización profesional, liderazgo, ejecución de procesos, práctica de valores institucionales o las condiciones laborales, sin que las posibles causas se limiten a ellos. En realidad, los criterios de medida de la calidad del clima laboral dependen de los intereses del investigador, el alcance de su estudio o las posibilidades de acceso a información relevante.

Es importante señalar que, por lo general, las empresas y organizaciones ponen el énfasis en la productividad y rentabilidad de sus actividades, y solo de manera esporádica se toman interés en revisar la influencia de las condiciones laborales en el talento humano que constituye el alma de la empresa u organización. De ahí que en la presente investigación y profundice en este tema del clima laboral y los indicadores de medida, y no en aspectos de productividad o rentabilidad de la Empresa Agropecuaria Javier Castillo de la ciudad de Esmeraldas, objeto de estudio de la presente investigación.

En los apartados anteriores se presentaron diferentes definiciones del clima laboral, por lo que en esta parte interesa profundizar en los indicadores que manejan diferentes autores consultados. No obstante, debe indicarse de manera general que no existe una única definición de clima laboral, sino un conjunto de ellas más o menos ajustadas a los interese de los investigadores como marco de interpretación de los datos empíricos.

Por ejemplo, Villacrés (2016) recoge definiciones expuestas por varios autores, y concluye que “el clima laboral es el ambiente en el que se desarrolla un colaborador diariamente en su lugar de trabajo. El clima influye directamente en la satisfacción y motivación de los colaboradores y esto a su vez en el cumplimiento de objetivos institucionales” (Villacrés, 2016, p. 26).

De lo dicho se desprende que el clima laboral se define en relación con otros factores que le son inherentes; por tanto, es preciso medirlos cada uno individualmente para hacer generalizaciones a partir de los hallazgos para determinar la calidad del clima laboral que es un dato cualitativo que debe estar soportado en datos cuantitativos obtenidos de la medición de las variables que lo integran.

Por otra parte, debe tenerse en cuenta que, aunque el clima laboral por lo general se refiere a una empresa o empresa en su conjunto, en las áreas de las mismas pueden existir diversos factores singulares que no se ven en otras, y por tanto una evaluación global no siempre es reflejo de las particularidades.

Así lo considera Villacrés (2016), al señalar que el clima laboral no necesariamente es el mismo en toda la organización, “pues hay varios factores que las personas pueden considerar para calificarlo como satisfactorio o no y dependerá mucho de su propia percepción” (p. 18). Sobre todo, en empresas u organizaciones grandes este es un detalle que debe tenerse en cuenta, para no atribuir al todo el clima laboral imperante en cada una de las partes de la empresa u organización.

Muchas empresas se cuestionan: ¿Qué indicadores son relevantes para medir la calidad del clima laboral en una organización o empresa concreta? La respuesta a esa pregunta, que es crucial para la presente investigación, depende, entre otros factores, de las dimensiones del objeto de estudio, el acceso a la información, los propósitos que persigue el investigador, los instrumentos que prevé utilizar y los datos que requiere para su evaluación.

Antes de tomar una decisión al respecto es imprescindible una revisión de las publicaciones relevantes sobre el tema, donde se encuentran diferentes indicadores del clima laboral que son objeto de atención de manera recurrente por los investigadores. Por ejemplo, Velázquez y García (2018) utilizaron en su investigación los siguientes indicadores: comunicación, decisión, reconocimiento, satisfacción laboral, relaciones laborales, compromiso,

capacitación, solución de problemas, equidad, cooperación, condiciones de trabajo, valores y orgullo, organización, liderazgo.

En esa investigación se trata de varios indicadores que no necesariamente deben ser considerados en toda investigación, sino en aquellas que tengan propósitos y alcances similares a los suyos. En su conjunto se refieren a las relaciones de los colaboradores entre sí o con la empresa o empresa donde se desempeñan; una vez obtenidos los datos relevantes a través de los instrumentos adecuados, se puede generalizar acerca de la calidad del clima laboral, las causas que lo condicionan y las posibles limitaciones para superarlas.

Una estrategia distinta respecto a los indicadores de la calidad del clima laboral es la que utiliza Villacrés (2016), quien agrupa los criterios de medidas en categorías distintas, a cada una de las cuales le asigna indicadores particulares:

- Credibilidad: comunicación, competencia, integridad.
- Respeto: apoyo, colaboración, cuidado.
- Orgullo: trabajo individual, equipo, organización.
- Camaradería: relaciones cercanas, hospitalidad, sentido de unidad.
- Imparcialidad: equidad, ausencia de favoritismo, justicia.

Según el autor, si los valores en cada una de esas variables e indicadores es alto, se puede formular como generalización que el clima laboral es de calidad, adecuado, óptimo o cualquier otro valor cualitativo que se le asigne, mientras que si los valores son bajos es porque existen dificultades en cualquiera de ellos que es preciso determinar para corregir.

Si se comparan los indicadores de Villacrés (2016) con los mencionados anteriormente expuestos por Velázquez y García (2018), se puede advertir que estos últimos incluyen algunos no considerados por Villacrés, como son los relacionados con la capacitación, su participación en la solución de problemas, las condiciones de trabajo o el liderazgo.

Sobre los indicadores utilizados por Villacrés (2016) es pertinente la generalización hecha por Pacheco, Ortíz y Bombón (2017) después de revisar varias publicaciones, donde llegaron a la conclusión de que “la gran mayoría están enfocados en aspectos individuales del trabajador, considerado como un miembro autónomo dentro de la escala de la organización,

en la que se resalta, además, la capacidad que tiene de afrontar los retos en la empresa" (p. 7).

No obstante, en su trabajo Villacrés (2016) menciona otros criterios que se pueden encontrar en las publicaciones, como son la supervisión y participación en la organización, ambiente físico de trabajo, prestaciones materiales y recompensas complementarias, satisfacción Intrínseca del trabajo, remuneración, prestaciones básicas, seguridad en el trabajo y relaciones interpersonales.

Si se asume que el clima laboral depende de un conjunto de factores asociados a las relaciones interpersonales y las condiciones materiales de desempeño de los trabajadores, es imperios incluir en cualquier valoración del clima laboral ambos aspectos, para evitar que solo las condiciones subjetivas o las opiniones de los colaboradores determinen la valoración general del clima laboral, sin referencia a las condiciones de trabajo.

Otros autores que han incursionado en el estudio del clima laboral y los indicadores de medida son Castillo, Benavides y Waltero (2019), quienes dividen los criterios de medición en tres categorías:

- Ambiente físico, donde se observa el espacio de las instalaciones, condiciones de ruido, temperatura que se percibe dentro de la organización, tamaño de la organización o el estilo de dirección por parte de directivos.
- Ambiente social-laboral se engloban aspectos como: el compañerismo, la comunicación y escucha asertiva
- Variables personales se tiene en cuenta: la motivación, la aptitud, actitud y las diferentes perspectivas que tienen los colaboradores sobre la organización; por último, las variables propias de la conducta organizacional tales como: la productividad, ausentismo, el agrado laboral y la rotación de los colaboradores.

La exposición precedente permite afirmar que existe en las publicaciones consultadas una gran cantidad de indicadores para medir el clima laboral en una organización, y que su selección depende los objetivos e intereses del investigador, así como de las dimensiones de la población objeto de estudio y los datos que requiere para hacer una valoración lo más completa posible.

Para la investigación nos parece más adecuada la distinción que realizan Castillo, Benavides y Waltero (2019), ya que permite abarcar los factores más importantes desde la dimensión individual, socio laboral y de ambiente físico del trabajo, sin perder de vista que los indicadores mencionados por los otros autores son igualmente importantes para analizar con mayor exhaustividad el clima laboral en una empresa u organización concreta.

De cualquier manera, es importante resaltar la relevancia del estudio del clima laboral para incidir directa o indirectamente en otros indicadores empresariales u organizacionales, como son la productividad, motivación laboral, compromiso institucional o satisfacción laboral de los colaboradores.

Dada la relevancia del talento humano para alcanzar los objetivos institucionales o empresariales, la mejora constante del clima laboral debe ser considerada una inversión a mediano o largo plazo. Así lo consideran Pacheco, Ortíz y Bombón (2017).

> Un clima laboral estable, es una inversión a largo plazo. Los miembros de la alta gerencia deben tener en cuenta que la relación laboral y el modo de convivencia entre los miembros de las organizaciones, pues forman parte del activo de la empresa. Razón por la cual, debe prestársele la atención suficiente con el fin de no disminuir el clima laboral existente, más bien incrementarlo. (p. 7)

Como pudo apreciarse en los autores analizados, uno de los factores que influye en el clima laboral es la satisfacción laboral de los trabajadores, ya que, si los mismos no ven cumplidas sus expectativas individuales y colectivas, no se desempeñarán en clima laboral favorable. Por esa razón en el siguiente epígrafe se analiza con mayor detenimiento la satisfacción laboral.

1.1.2. Satisfacción laboral

Existe una relación esencial entre el clima laboral y la satisfacción laboral, razón por la cual en esta investigación se abordan en su conjunto para hacer un estudio del tema en la Empresa Agropecuaria Javier Castillo de la ciudad de Esmeraldas. Esa relación la ponen de manifiesto expresamente Velázquez y García (2018), cuando manifiestan que “el clima laboral es un factor sumamente importante porque está ligado directamente a la satisfacción laboral y al desempeño del trabajador” (p. 257).

De la satisfacción laboral interesa en este apartado de la investigación analizar dos aspectos concretos: por un lado, su definición de acuerdo a lo indicado por diferentes autores, y los indicadores más usuales que se utilizan para medirla en una empresa u organización particular. En ambos casos abundan las ideas de los autores sobre el concepto y los indicadores de la satisfacción laboral.

Por ejemplo, Villacrés (2016) la define como "una respuesta positiva al puesto y a la organización que se da gracias a la evaluación de si el puesto cumple con estándares que vayan acorde a los valores laborales de la persona" (p. 18). Se trataría en este caso de la manera en que reaccionan los trabajadores o colaboradores de una organización, a los estímulos provenientes del exterior, relacionados con el puesto laboral que desempeña, sus características individuales y las exigencias que le plantean sus obligaciones cotidianas.

López y Villacís (2018) se refieren a la satisfacción laboral como "un estado emocional positivo y placentero resultante de la valoración personal que hace el individuo sobre su trabajo y sobre la experiencia adquirida del mismo" (p. 33). Aquí el centro de la definición es más subjetivo, por cuanto remite a la experiencia del sujeto en relación con su entorno y sus expectativas, a partir de la práctica que representa su desempeño; todo ello se refleja en su estado emocional y le dota se significación y sentido a su trabajo.

A nuestro juicio una valoración subjetiva de la satisfacción puede ser inadecuada, sobre todo porque desde una estrategia para mejorar su situación en una empresa u organización, resulta complejo operar sobre las emociones de los colaboradores, a no ser que se establezca una relación entre ellas y las condiciones laborales en que se desempeña, que pueden ser insatisfactorias y sin embargo no afecta su estado emocional.

Al respecto es importante citar textualmente a Castillo, Benavides y Waltero (2019), quienes refieren que:

> El estado anímico y estado físico son elementos que influyen en el desempeño de los colaboradores dentro de una organización, de los cuales el cumplimiento de las funciones, se debe al ambiente motivacional que gire en torno a él, de lo contrario podrá verse fluctuado este proceso que afectará directa o indirectamente a ambas partes. (p. 9)

Por tanto, en una evaluación exhaustiva de la satisfacción laboral deberán tenerse en cuenta los factores subjetivos y objetivos que pueden influir en ella, en lugar de utilizar un enfoque

vinculado a cualquiera de esos factores, vistos aisladamente. En ese punto son enfáticos Burgos y Loor (2019), cuando señalan que "la evidencia indica que los principales factores son tener un empleo intelectualmente estimulante, recompensas equitativas, condiciones favorables de trabajo y colegas cooperadores. Los trabajadores prefieren un entorno seguro, cómodo, limpio y con el mínimo de distracciones (p. 6).

Por su parte López y Villacís (2018) realizaron una sistematización de varias definiciones de la satisfacción laboral, donde resaltan que se trata del grado en que a una persona le gusta su trabajo, de cómo se sienten las personas en sus trabajos y los aspectos que involucra el mismo, de una cualidad desarrollada por la persona con respecto a su situación en trabajo, todo lo cual remite, como hemos indicado, a elementos objetivos y subjetivos conjuntamente.

También Burgos y Loor (2019) recogen en su trabajo varias definiciones de la satisfacción laboral, donde indican que se trata de los sentimientos o respuestas afectivas referidas, en este caso, a facetas específicas de la situación laboral; un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona, una orientación afectiva positiva hacia el empleo, una respuesta emocional o una respuesta afectiva hacia el trabajo o un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con las que los empleados ven su trabajo.

Haciendo un resumen de lo expresado por los autores respecto a la satisfacción laboral, pude decirse que se trata de una situación compleja que involucra factores objetivos y subjetivos relacionados con el trabajo que realiza una persona y las condiciones en las que lo realiza, a partir de lo cual construye su percepción que se manifiesta en un estado emocional de satisfacción o insatisfacción con el entorno el trabajo propiamente dicho.

También se desprende de las diferentes definiciones, la complejidad de medir el grado de satisfacción laboral de una persona o un colectivo en el contexto organizacional o empresarial. Por esa razón en lo que sigue se hace una sistematización de los principales indicadores que suelen considerarse en la satisfacción laboral, de acuerdo a la exposición que de ello hacen los autores consultados.

Según Hernández *et. al* (2012), los elementos esenciales para medir el grado de satisfacción laboral en un contexto específico serían los siguientes: satisfacción por el trabajo; tensión relacionada con el trabajo; competencia profesional: hace referencia al grado en que cree que

su preparación profesional coincide con la que su puesto de trabajo le demanda; presión en el trabajo; promoción profesional; relación interpersonal: significa grado en que el individuo considera que sabe lo que se espera de él por parte de sus jefes; relación interpersonal con los compañeros; características extrínsecas del estatus y monotonía laboral.

Y para finalizar, en este estudio se trata evidentemente de un conjunto de indicadores muy amplio, muy difícil de desarrollar exhaustivamente en una investigación como la presente; sin embargo, es importante conocerlos para determinar cuáles de entre todos pueden ser útiles para alcanzar el objetivo de obtener un diagnóstico de la situación actual respecto al clima laboral y la satisfacción laboral de sus colaboradores de la Empresa Agropecuaria Javier Castillo de la ciudad de Esmeraldas.

1.2. Antecedentes

A continuación, se presenta la revisión de los antecedentes más importantes de la presente investigación:

Los antecedentes permiten recopilar la información necesaria para acreditar la validez del estudio, mediante los cuales se puede constatar que en los últimos cinco años se han realizado varias investigaciones similares sobre el tema, aunque con objetivos distintos y aplicadas en instituciones y organizaciones diferentes.

De esos estudios interesa destacar el objetivo general, la metodología aplicada y las conclusiones principales, para luego contrastarlas con las obtenidas en el estudio de la Empresa Agropecuaria Javier Castillo de la ciudad de Esmeraldas. Para abarcar el mayor espectro de información posible fueron seleccionadas 5 investigaciones de los años 2016 al 2019, tres de ellas realizadas en el Ecuador y las otras dos en Perú y Colombia.

Vele (2017) en su investigación titulada “Relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores en la Unidad Educativa Particular Adventista del Ecuador, 2016” se planteó como objetivo general establecer la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Unidad Educativa Particular Adventista del Ecuador, para lo cual realizó un estudio de alcance descriptivo y correlacional,

aplicando como instrumento el cuestionario con escalas de opinión tipo Likert a un total de 105 trabajadores.

De su estudio concluyó que la mayoría de los trabajadores encuestados manifestaron sentirse parte de un grupo de trabajo que no funciona adecuadamente, por lo que no poseen sentido de pertenencia con su empresa educativa. Una de las consecuencias de la insatisfacción y del clima laboral imperante, es la alta rotación del personal, con perjuicio para el proceso educativo y la estabilidad laboral.

Los resultados que obtuvo reflejan una correlación moderada entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral; también fue moderada la relación entre las dimensiones estructura, recompensas y relaciones. En cuanto a la relación de las dimensiones responsabilidad, desafíos, cooperación, estándares, conflictos e identidad fue escasa.

Otra de las investigaciones se realizó en el Perú por Huarac y Tranca (2017) sobre el tema "Satisfacción laboral de los obreros de campo, Agrícola Huarmey S.A. Fundo Santa Rosita-Huaraz, 2017." Su importancia como antecedente radica en que se realizó en una empresa del sector agrícola como lo es la Empresa Agropecuaria Javier Castillo de la ciudad de Esmeraldas.

El objetivo planteado fue determinar el nivel de satisfacción laboral de los obreros de campo de la empresa agrícola Huarmey S.A fundo Santa Rosita Huaraz, 2017, para lo cual se aplicó una metodología básica mediante la utilización del cuestionario de escala de satisfacción laboral de Sonia Palma, de nivel descriptivo, de diseño no experimental, corte transversal y enfoque cuantitativo.

Su conclusión principal fue que la mayor parte de obreros se encuentran parcialmente insatisfechos. La causa principal de esa situación es la falta de comunicación y empatía, ya que los obreros no se relacionan mucho con el administrador del fundo lo cual también influye en el desempeño de sus labores y estadía en la empresa. Como resultado expresó que la falta de satisfacción laboral puede afectar la productividad de la organización y generar un deterioro en la calidad del entorno laboral.

En el año 2018 Meza (2018) realizó una investigación titulada "El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los empleados de la Fundación Polinal Ecuador", con

el objetivo de describir la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral con el personal de la Fundación donde realizó el estudio, partiendo de la hipótesis de que el clima organizacional sí se relaciona con la satisfacción laboral.

Para su desarrollo aplicó una metodología de tipo cualitativo con enfoque correlacional, y un diseño no experimental, tomando como objeto de estudio una población de 19 empleados, número total de personas en la empresa, que ocupan cargos administrativos y operativos de toda la Fundación Polinal Ecuador, siendo innecesario seleccionar una muestra por lo reducido de la población total. Aplicó como instrumento el Test Edco De Clima Organizacional.

Su conclusión general fue que el resultado obtenido en clima organizacional se encuentra en un nivel medio lo cual, son percibidas por el personal, en su mayoría, como poco favorable. El resultado principal de la investigación señala que el clima organizacional se encuentra en un nivel medio entre los trabajadores encestados, el cual es percibido en su mayoría como poco favorable. En cuanto a la satisfacción laboral los resultados apuntan a que los encuestados se encuentran satisfechos y medianamente satisfechos, por lo que recomendó que se diseñe y aplique una inducción o reinducción de las estrategias organizacionales para mantener jefes y empleados comprometidos con la organización, ya que el nivel de compromiso determinado también fue considerablemente bajo.

Velázquez y García (2018) investigaron el tema “Clima laboral del personal administrativo en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Tosagua”, con el objetivo de diagnosticar el clima laboral del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Tosagua para que contribuya a la mejora del desempeño de las funciones de los servidores públicos.

En la metodología emplearon técnicas como la observación, la entrevista y la encuesta a los servidores públicos que laboran en la entidad, donde se identificó que existen problemas que afectan a la ejecución de los procesos y debilita la comunicación interna generando la interpretación inadecuada de la información. Una vez desarrollado el estudio, concluyeron que en la entidad investigada existen problemas de comunicación, actualización profesional, liderazgo, ejecución de procesos, práctica de valores institucionales y las condiciones

laborales; su resultado fue la elaboración de un instrumento para evaluar el clima laboral de otras entidades públicas similares de una manera rápida y eficiente, objetiva y confiable.

Como resultado principal presentaron un diagnóstico del GAD estudiado, donde se detectaron problemas de comunicación, actualización profesional, liderazgo, ejecución de procesos, práctica de valores institucionales y las condiciones laborales.

La siguiente investigación que consideramos un antecedente relevante fue realizada en Colombia por Castillo, Benavides y Waltero (2019), y se titula "Influencia del clima laboral en el desempeño del colaborador dentro de la organización." su objetivo fue exponer la influencia del clima laboral en el desempeño de los colaboradores en las organizaciones, para lo que utilizaron una metodología descriptiva, con base en la aplicación de un cuestionario de 50 preguntas para alcanzar el objetivo previsto.

De su estudio concluyeron que para abordar el clima laboral se deben comprender las variables que afectan la actuación de los colaboradores dentro de la organización, y que el clima organizacional es una de las principales variables que influyen en el desempeño del colaborador dentro de las organizaciones, esto es identificado a través de la evaluación de laboral que se le realiza a cada uno de los trabajadores de la organización y de las disímiles relaciones que están inmersas en las dinámicas laborales.

Su resultado principal fue que mediante el análisis y la valoración de los factores dentro de la organización, se puede determinar particularidades propias relacionada con la motivación de los colaboradores, la satisfacción de necesidades a nivel personal y de igual forma de las organizaciones, las condiciones laborales, la productividad, la competitividad, las expectativas, esto como figura que adapta las percepciones conscientes y participativas de la realidad y que tienen que ver con el clima laboral.

De entre los antecedentes fue seleccionado el instrumento de investigación que será aplicado a los colaboradores de la Empresa Agropecuaria Javier Castillo de la ciudad de Esmeraldas. En este caso se trata de la investigación que lleva por título titula "Medición del clima laboral caso: Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Ambato" (Pacheco, Ortíz, y Bombón, 2017).

La selección se justifica porque en el estudio se mide el clima laboral y la satisfacción laboral, a través de diferentes dimensiones que le permiten expresar a los colaboradores su opinión positiva, indecisa o negativa respecto a cada uno de los ítems previstos en las 14 dimensiones (8 sobre el clima laboral y 6 sobre la satisfacción laboral). Ese instrumento ha sido utilizado en otras investigaciones y fue validado además por los autores mencionados en su estudio.

1.3. Marco legal

El marco legal de la investigación incluye las normas constitucionales y legales que le dan sustento jurídico al objeto de estudio, en este caso el clima laboral y la satisfacción laboral. En este caso son relevantes algunas normas de la Constitución de la República del Ecuador (Asamblea Constituyente, 2008) constitucionales relativas a los derechos de los trabajadores, y el Código del Trabajo (H. Congreso Nacional, 2005) que desarrolla su contenido y alcance, así como las obligaciones de los empleadores, tal como se explica a continuación.

1.3.1. Constitución de la República

La Constitución establece los principios y derechos que reconoce y garantiza a los trabajadores; el primero de todos es el derecho al trabajo previsto en el artículo 325, donde se reconocen todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia o autónomas, con inclusión de labores de autosustento y cuidado humano; y como actores sociales productivos, a todas las trabajadoras y trabajadores. En el caso de la Empresa Agropecuaria Javier Castillo de la ciudad de Esmeraldas todos los trabajadores se encuentran en relación de dependencia.

El principio fundamental de la relación entre el trabajador y el empleador es que, al tratarse de una relación desigual donde el primero aporta su fuerza de trabajo y el segundo capital, medios e infraestructura, el Derecho debe proteger a la parte más débil que es el trabajador. En consecuencia, los derechos reconocidos a este son irrenunciables tal como lo prescribe el artículo 326 del texto constitucional, que declara nula toda estipulación en contrario.

Eso significa que, si el empleador y el trabajador se ponen de acuerdo para negociar condiciones laborales, de salarios, prestaciones, descanso o vacaciones que atentan contra los derechos de este último, esas condiciones serán nulas y tendrán consecuencias legales sobre el empleador. Esos derechos también son intangibles, es decir que no pueden ser modificados por las partes porque tienen rango constitucional y no son disponibles por sus titulares.

Esos dos principios son el fundamento de la relación de trabajo individual entre el trabajador y el empleador, y con base en ellos se reconocen los principales derechos de los trabajadores en el artículo 326 de la Constitución. El primero es el derecho al trabajo, que incluye el

derecho específico a que la persona desarrolle sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.

Es obligación del empleador garantizar esas condiciones de higiene, seguridad, salud y bienestar, y un derecho del trabajador reclamar que así sea o denunciar en caso contrario, pues se estaría poniendo en riesgo sus derechos y su integridad física, la salud y la mental, todo lo cual se resume en las exigencias que se derivan del clima laboral y la satisfacción laboral objeto de la presente investigación.

1.3.2. Código del Trabajo

Los principios y derechos constitucionales son desarrollados en el Código del Trabajo, el cual reafirma en su artículo 4 la irrenunciabilidad de los derechos del trabajador, y declara nula toda estipulación en contrario. Otro principio incluido en el Código es la libertad de trabajo y contratación. De conformidad con el artículo 3, la persona trabajadora es libre de dedicar su esfuerzo a la labor lícita que a bien tenga, sin que la ley le imponga cualquier tipo de obligación o restricción en ese sentido.

De ellos se desprende una serie de consecuencias: el trabajador es libre de trabajar de manera autónoma, independiente o bajo relación de dependencia, y puede hacerlo en la profesión u oficio que le parezca mejor según sus habilidades y capacidades, siempre que sea una actividad lícita. Cuando trabaja en relación de dependencia tiene derecho a recibir una remuneración, ya que nadie puede, según el propio artículo, ser obligado a trabajar gratuitamente, siendo regla general que todo trabajo debe ser remunerado.

Quien trabaje en relación de dependencia, como es el caso de los trabajadores de la Empresa Agropecuaria Javier Castillo de la ciudad de Esmeraldas, tiene derecho a un descanso semanal remunerado, tal como lo prescribe el artículo 53 del Código. Ese descanso será forzoso y será pagado con la cantidad equivalente a la remuneración íntegra, o sea de dos días, de acuerdo con la naturaleza de la labor o industria.

En virtud del carácter irrenunciable de los derechos laborales, el trabajador y el empleador no pueden negociar sobre el descanso semana y su remuneración. Para trabajadores

contratados bajo otras modalidades como a destajo, rige el mismo derecho, aunque el cálculo de la remuneración es distinto, pero en ningún caso será inferior a la remuneración mínima.

Otro derecho de los trabajadores es la duración de la jornada semanal diaria y semanal. Esa jornada, según el artículo 47 del Código, será de una duración máxima de 8 horas diarias, de manera que no exceda de cuarenta horas semanales, salvo disposición de la ley en contrario. Sobre ese punto el trabajador y el empleador tampoco pueden negociar, excepto cuando la ley lo permita expresamente ya que se trata de un derecho intangible y de configuración legal.

El último derecho que interesa referiste en el marco legal es el derecho a las vacaciones anuales, del que es titular todo trabajador en relación de dependencia, reconocido en el artículo 69 del Código. El período de vacaciones deberá ser de quince días continuos, incluidos los días no laborables, y se sumarán días adicionales de acuerdo al tiempo de servicios prestados al mismo empleador. En cualquier caso, el trabajador recibirá por adelantado la remuneración correspondiente al período de vacaciones.

El cumplimiento de los principios y derechos de los trabajadores son un requisito esencial para que se desempeñen en un adecuado clima laboral y se sientan satisfechos con las labores que desempeñan, sus compañeros de trabajo y las oportunidades que le brinda su empresa o empresa.

CAPÍTULO II. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1. Tipo de estudio

La investigación fue diseñada bajo un enfoque cualitativo, por cuanto los datos recopilados con la aplicación del instrumento a los trabajadores y colaboradores de la Empresa Agropecuaria Javier Castillo de la ciudad de Esmeralda se analizarán para medir la calidad del clima y la satisfacción laboral serán cuantificados para deducir de ellos generalizaciones sobre la situación actual de ambas variables.

La investigación es no experimental, ya que no supone manipular las variables o el comportamiento y actitud de los trabajadores para obtener una respuesta direccionada al instrumento de investigación. Igualmente se trata de una investigación transversal porque se estudiarán el clima y la satisfacción laboral en un solo momento y lugar, sin realizar algún tipo de seguimiento posterior.

Finalmente ha de indicarse que se trata de una investigación descriptiva, pues no se propone identificar las causas que puedan afectar o potenciar el clima laboral y la satisfacción laboral en la Empresa Agropecuaria Javier Castillo de la ciudad de Esmeralda, sino su situación actual al momento de aplicar el instrumento y analizar los datos recopilados.

2.2. Definición conceptual y operacionalización de las variables

Tabla 1.

Definición conceptual y operacionalización de las variables

Variable	**Definición conceptual**	**Definición operacional**	**Dimensiones**	**Indicadores**	**Técnicas e Instrumentos**
Clima laboral	"El clima laboral constituye un indicador de la calidad de vida laboral que sirve para identificar el ambiente en que los trabajadores desarrollan sus actividades" Velázquez y García (2018, p. 249).	Búsqueda de bibliografías. Elaboración del marco teórico. Elaboración de encuesta. Aplicación de encuesta. Análisis de datos recolectados. Conclusiones.	Autonomía. Cohesión. Confianza. Presión. Apoyo. Reconocimiento. Equidad. Innovación.	Toma de decisiones. Ayuda mutua entre trabajadores. Confianza en el jefe. Ayuda del jefe. Reconocimiento de los puntos fuertes. Desarrollo de ideas propias.	Cuestionario.
Variable	**Definición conceptual**	**Definición operacional**	**Dimensiones**	**Indicadores**	**Técnicas e Instrumentos**

Satisfacción laboral	"Una respuesta positiva al puesto y a la organización que se da gracias a la evaluación de si el puesto cumple con estándares que vayan acorde a los valores laborales de la persona" Villacrés (2016, p. 18).	Búsqueda de bibliografías. Elaboración del marco teórico. Elaboración de encuesta. Aplicación de encuesta. Análisis de datos recolectados. Conclusiones.	Satisfacción por el trabajo en general. Satisfacción con el ambiente físico. Satisfacción con la forma en que se realiza su trabajo. Satisfacción con la oportunidad de desarrollo. Satisfacción con la relación subordinado supervisor. Satisfacción con la remuneración.	Valor de la contribución individual. Iluminación de su lugar de trabajo. Oportunidades que ofrece su trabajo. Proximidad y frecuencia de la supervisión. Satisfacción con la remuneración.	Cuestionario.

2.3. Métodos

En la investigación se aplicó el método deductivo, a través del cual es posible hacer generaciones de los datos obtenidos del instrumento de investigación aplicado, respecto a la situación actual del clima y la satisfacción laboral en la Empresa Agropecuaria Javier Castillo de la ciudad de Esmeraldas.

2.4. Técnicas e instrumentos

Para alcanzar los objetivos previstos en la investigación se aplicó un instrumento de recogida de información a los trabajadores y colaboradores de la Empresa Agropecuaria Javier Castillo de la ciudad de Esmeraldas, el mismo fue validado en el estudio la "Medición del clima laboral caso: Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Ambato" (Pacheco, Ortíz, y Bombón, 2017), que también ha sido aplicado en otras investigaciones como "Clima y satisfacción laboral en instituciones públicas: adaptación y ampliación de un instrumento" (Chiang, Salazar, y Núñez, 2018).

2.5. Población y muestra

La investigación se realizó en la Empresa Agropecuaria Javier Castillo de la ciudad de Esmeraldas, donde actualmente se desempeñan 10 empleados además de su gerente propietario, para un total de 11 trabajadores. Al tratarse de una población pequeña no es necesario seleccionar una muestra, que todos los informantes a quienes se aplicó el instrumento se encuentran en el mismo lugar.

2.6. Análisis de datos

La recolección de los datos necesarios para alcanzar los objetivos de la investigación se hizo mediante la aplicación del instrumento ya indicado, el cual permitirá recoger información verídica y directa de cada uno de los empleados y colaboradores de la Empresa Agropecuaria Javier Castillo de la ciudad de Esmeraldas.

Para su tratamiento y sistematización de utilizó el programa informático Excel de Microsoft Office, que permitió realizar las representaciones gráficas de los datos y establecer líneas de tendencias en cuanto al clima y la satisfacción laboral, de acuerdo con cada uno de los ítems medidos con el instrumento de investigación; al tratarse de una cantidad considerable de datos obtenidos de los ítems evaluados su representación se realiza en tablas y no en gráficos o figuras.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Con el instrumento aplicado se obtuvo la información relevante sobre cada una de las dimensiones señaladas en la definición conceptual y operacionalización de las variables, las cuales son autonomía, cohesión, confianza, presión, apoyo, reconocimiento, equidad, innovación, todas ellas correspondientes a la variable clima laboral.

De la variable satisfacción se midieron los indicadores valor de la contribución individual, iluminación de su lugar de trabajo, oportunidades que ofrece su trabajo, proximidad y frecuencia de la supervisión y satisfacción con la remuneración.

El análisis de los resultados se realiza en ese orden: primero los indicadores del clima laboral y luego las correspondientes a la satisfacción laboral, en el mismo orden en que fueron recogidas en el instrumento que aparece en el Anexo 1 de este trabajo de investigación.

En la dimensión de autonomía el porcentaje más alto del 50% en la opción positiva, fue para la opción de que el trabajador toma la mayor parte de las decisiones para que influyan en la forma en que desempeño su trabajo; mientras el mayor valor negativo, de 58,3%, fue para la decisión sobre la forma de ejecutar el trabajo, la posibilidad de proponer sus propias actividades y los estándares de ejecución de las mismas, como se aprecia en la Tabla 2.

Tabla 2.
Dimensión Autonomía

Autonomía	**Positiva**	**Indecisa**	**Negativa**
Tomo la mayor parte de las decisiones para que influyan en la forma en que desempeño mi trabajo.	50%	8,3%	41,6%
Yo decido el modo en que ejecutaré mi trabajo	33,3%	8,3%	58,3%
Yo propongo mis propias actividades de trabajo.	8,3%	33,3%	58,3%
Determino los estándares de ejecución de mi trabajo.	33,3%	8,3%	58,3%

Fuente: datos del cuestionario aplicado

La dimensión de cohesión tiene de manera general una percepción positiva, siendo la más destacada con 58,3% la existencia de un espíritu de trabajo en equipo, aunque la opción que se refiere al interés personal de los trabajadores entre sí está por debajo de la media que es el 50%. En general los valores negativos son bajos, siendo la opción de las cosas en común que tiene con las personas que labora en su unidad la más baja con 16%. La indecisión más destacable corresponde al interés mutuo de los trabajadores entre sí con un 16,6%, de conformidad con los datos recogidos en la Tabla 3.

Tabla 3.
Dimensión Cohesión

Cohesión	**Positiva**	**Indecisa**	**Negativa**
Las personas que trabajan en la empresa se ayudan los unos a los otros.	50%	16,6%	4%
Las personas que trabajan en la empresa se llevan bien entre sí.	50%	50%	0%
Las personas que trabajan en la empresa tienen un interés personal el uno por el otro.	41,6%	41,6%	16,6%
Existe espíritu de "trabajo en equipo" entre las personas que trabajan en la empresa.	58,3%	50%	8,3%
Siento que tengo muchas cosas en común con la gente que trabaja en mi unidad.	50%	25%	16,6%

Fuente: datos del cuestionario aplicado

La confianza es otra de las dimensiones objeto de estudio, y de acuerdo con los datos de la Tabla 4, existe una opinión positiva por en la mayoría de los indicadores, siendo el indicador más alto con un 100% el reconocimiento del jefe como una persona con principios definidos, criterio compartido por la totalidad de los encuestados. Todos los demás criterios se sitúan por encima del 50%, excepto en la posibilidad de que el jefe sugiera un mal consejo que se expresa en un 58,3% de indecisión.

Tabla 4
Dimensión Confianza

Confianza	**Positiva**	**Indecisa**	**Negativa**
Puedo confiar en que mi jefe no divulgue las cosas que le cuento en forma confidencial.	58,3	41,6%	0%
Mi jefe es una persona de principios definidos	100%	0%	0%
Mi jefe es una persona con quien se puede hablar abiertamente.	66,6%	33,3%	0%
Mi jefe cumple con los compromisos que adquiere conmigo.	83,3%	16,6%	0%
No es probable que mi jefe me dé un mal consejo.	33,3%	58,3%	8,3%

Fuente: datos del cuestionario aplicado

En la dimensión presión en el trabajo se obtuvieron valores altos en las opciones positiva, indecisa y negativa en todos los indicadores. La opción positiva que alcanzó mayor porcentaje fue que la empresa es un lugar relajado para trabajar, con un valor por encima de

la mitad; el valor positivo más bajo fue para los indicadores de la relación cantidad de trabajo-tiempo para realizarlo y el sentimiento de no tener un día libre.

Los valores negativos más altos fueron para la opción del temor de escuchar el teléfono porque se trate de una llamada de trabajo; así como a la relación cantidad de trabajo-tiempo para realizarlo y al estrés que sufren los trabajadores en la empresa, en los dos casos con valores por encima de la mitad de los encuestados.

En la indecisión respecto a la presión por el trabajo tres valores se sitúan por encima de un tercio de los encuestados, en tanto otros dos se mostraron cercanos al tercio y a menos de una décima parte, respectivamente, como se evidencia en la Tabla 5.

Tabla 5.
Dimensión Presión

Presión	**Positiva**	**Indecisa**	**Negativa**
Tengo mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo.	8,3%	33,3%	58,3%
Mi empresa es un lugar relajado para trabajar.	58,3%	41,6%	0%
En casa, a veces temo oír sonar el teléfono porque pudiera tratarse de alguien que llama sobre un problema en el trabajo.	25%	41,6%	75%
Me siento como si nunca tuviese un día libre.	8,3%	41,6%	50%
Muchas de los trabajadores de mi empresa en mi nivel, sufren de un alto estrés, debido a la exigencia de trabajo.	33,3%	8,3%	58,3%

Fuente: datos del cuestionario aplicado

En la dimensión que mide el apoyo que recibe del jefe, todos los indicadores tienen valores positivos relativamente altos, por encima del 50% en algunos casos y cercanos al 100% en otros, tal como lo refleja la Tabla 6. El valor más alto se refiere a la facilidad con que pueden hablar los trabajadores con su jefe, que es de un 91,5%. El único indicador negativo fue el de respaldo del jefe al aprendizaje de los propios errores, con un porcentaje de 33,3% de indecisión.

Todas las opciones registraron trabajadores indecisos, siendo el valor más alto el de la posibilidad de contar con el jefe cuando lo necesita, y el más bajo fue referido a la facilidad de hablar con el jefe; precisamente esta fue la opción positiva de mayor puntaje, y no recibió valores negativos.

Tabla 6.
Dimensión Apoyo

Apoyo	Positiva	Indecisa	Negativa
Puedo contar con la ayuda de mi jefe cuando la necesito	58,3%	41,6%	0%
A mi jefe le interesa que me desarrolle profesionalmente.	83,3%	16,6%	0%
Mi jefe me respalda 100%	66,6%	33,3%	0%
Es fácil hablar con mi jefe sobre problemas relacionados con el trabajo.	91,5%	8,3%	0%
Mi jefe me respalda y deja que yo aprenda de mis propios errores.	58,3%	33,3%	8,3%

Fuente: datos del cuestionario aplicado

El reconocimiento es un valor fundamental en la satisfacción laboral de los trabajadores, como se aprecia en la Tabla 7. Los valores altos corresponden con indicadores como la rapidez del jefe para reconocer una buena ejecución del trabajo (100%) y las felicitaciones cuando realizan un buen trabajo (100%). El porcentaje negativo más alto fue en la opción de que el jefe reconoce los puntos fuertes y los hacer notar, con un valor de 66,6% indeciso y de 66,6% negativo.

Tabla 7.
Dimensión Reconocimiento

Reconocimiento	Positiva	Indecisa	Negativa
Puedo contar con una felicitación cuando realizo bien mi trabajo.	91,5%	8,3%	0%
La única vez que se habla sobre mi rendimiento es cuando he cometido un error.	8,3%	41,6%	50%
Mi jefe conoce mis puntos fuertes y me los hace notar.	33,3%	66,6%	66,6%
Mi jefe es rápido para reconocer una buena ejecución.	100%	0%	0%
Mi jefe me utiliza como ejemplo de lo que se debe hacer.	58,3%	33,3%	8,3%

Fuente: datos del cuestionario aplicado

En la Tabla 8 se recogen los porcentajes correspondientes a la dimensión de equidad en las relaciones del jefe con los trabajadores. El valor positivo más alto fue para la certeza de recibir un trato justo por parte del jefe, marcado por más de la mitad de los encuestados. El valor negativo más alto correspondió a que es poco probable que el jefe le halague sin motivos. La indecisión fue más alta en el indicador de la razonabilidad de los objetivos que fija el jefe en el trabajo, con un valor superior a la mitad de los encuestados.

Tabla 8.
Dimensión Equidad

Equidad	**Positiva**	**Indecisa**	**Negativa**
Puedo contar con un trato justo por parte de mi jefe.	58,3%	8,3%	33,3%
Los objetivos que fija mi jefe para mi trabajo son razonables.	33,3%	66,6%	0%
Es poco probable que mi jefe me halague sin motivos.	25%	8,3%	66,6%
Mi jefe no tiene favoritos.	41,6%	50%	8,3%
Si mi jefe despide a alguien es porque probablemente esa persona se lo merece.	50%	50%	0%

Fuente: datos del cuestionario aplicado

En los datos sobre la dimensión de innovación recogidos en la Tabla 9, los encuestados asignaron valores positivos a todos los indicadores, siendo el más alto el que indica que el jefe le anima a encontrar formas de enfrentar antiguos problemas (58,3%), mientras un 41,6% indicó que el jefe le anima a mejorar la forma de hacer las cosas.

En todos los indicadores los valores negativos están por debajo de la décima parte; la indecisión respecto el valor más relevante corresponde a que el jefe valora la forma de hacer las cosas con una indecisión del 66,6%, seguido de que anima a los trabajadores a desarrollar sus propias ideas, en los dos casos esa fue la percepción de más de la mitad de los encuestados.

Tabla 9.
Dimensión Innovación

Innovación	**Positiva**	**Indecisa**	**Negativa**
Mi jefe me anima a desarrollar mis propias ideas.	41,6%	58,3%	0%
A mi jefe le agrada que yo intente hacer mi trabajo de distintas formas	41,6%	50%	8,3%
Mi jefe me anima a mejorar sus formas de hacer las cosas.	83,3%	16,6%	0%
Mi jefe me anima a encontrar nuevas formas de enfrentar antiguos problemas.	58,3%	25%	8,3%
Mi jefe "valora" nuevas formas de hacer las cosas.	41,6%	66,6%	0%

Fuente: datos del cuestionario aplicado

La dimensión satisfacción por el trabajo mide varios indicadores como se refleja en la Tabla 10. Los valores positivos se encuentran en general por encima de la mitad, siendo los más destacables el orgullo que siente por decirle a otros que trabajan en la empresa (83,3%), la

importancia de su contribución a la misma, la consideración de la grandeza del lugar para trabajar y el apoyo administrativo que recibe. Los valores negativos no alcanzan porcentajes relevantes, mientras la indecisión fue más alta en el indicador sobre la disposición de las personas para dar más de sí en el trabajo (66,6%) y el deseo de trabajar por mucho tiempo en la empresa (58,3%).

Tabla 10.
Dimensión Satisfacción por el trabajo en general

Satisfacción por el trabajo en general	**Positiva**	**Indecisa**	**Negativa**
Mi contribución aquí es importante	75%	25%	0%
Mi trabajo tiene un significado especial para mí: éste no es un trabajo más	66,6%	25%	8,3%
Cuando veo lo que logramos, me siento orgulloso de mi equipo	66,6%	33,3%	0%
Las personas aquí están dispuestas a dar más de sí, para hacer su trabajo	33,3%	66,6%	0%
Quiero trabajar aquí por mucho tiempo	41,6%	58,3%	0%
Siento orgullo al decirles a otros que trabajo aquí	83,3%	8,3%	8,3%
Aquí, nos gusta venir a trabajar	50%	50%	0%
Me siento bien por la forma como contribuimos a la comunidad	66,6%	33,3%	0%
Tomando todo en consideración, yo diría que éste es un gran lugar para trabajar	83,3%	16,6	0%
El apoyo administrativo que usted recibe.	83,3%	8,3%	8,3%

Fuente: datos del cuestionario aplicado

En la dimensión satisfacción con el ambiente físico del trabajo, en tres indicadores los encuestados manifestaron su total conformidad en cuanto a la iluminación del lugar de trabajo (100%), la limpieza e higiene del mismo (100%) y la disponibilidad de recursos tecnológicos (100%). Ninguno de los indicadores obtuvo valor negativo. La indecisión tuvo su mayor porcentaje en la ventilación del lugar de trabajo que afecta al con 41,6% de los encuestados, todo ello según los datos recogidos en la Tabla 11.

Tabla 11.
Dimensión Satisfacción con el ambiente físico del trabajo

Satisfacción con el ambiente físico de trabajo	**Positiva**	**Indecisa**	**Negativa**
La iluminación de su lugar de trabajo	100%	0%	0%
La ventilación de su lugar de trabajo.	58,3	41,6%	0%
El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo	83,3%	16,6%	0%
Las condiciones físicas en las cuales usted desarrolla su trabajo.	100%	0%	0%

La temperatura de su local de trabajo.	75%	25%	0%
La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.	100%	0%	0%
La disponibilidad de recursos tecnológicos en su lugar de trabajo	100%	0%	0%

Fuente: datos del cuestionario aplicado

La satisfacción con la forma en la que se realiza su trabajo obtuvo valores positivos en todos los indicadores. Entre los más altos se encuentran las oportunidades que le ofrece el trabajo para hacer las cosas en que se destaca (75%), la relación con las autoridades más inmediatas (75%), las oportunidades que le ofrece el trabajo para hacer bien las cosas (66,65), la satisfacción que le produce el trabajo y los objetivos, metas y niveles de productividad que debe alcanzar.

En esta dimensión no se obtuvo valores negativos como se aprecia en la Tabla 12. La indecisión tuvo su valor más alto del en los indicadores de las satisfacciones que le produce su trabajo por sí, el apoyo que recibe de sus superiores, las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan y los objetivos, metas y/o niveles de productividad que debe alcanzar, todos ellos con un 33,3% de indecisión.

Tabla 12.
Dimensión Satisfacción con la forma en la que se realiza su trabajo

Satisfacción con la forma en la que se realiza su trabajo	**Positiva**	**Indecisa**	**Negativa**
Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan	66,6%	33,3%	0%
Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo	66,6%	33,3%	0%
Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.	75%	25%	0%
Los objetivos, metas y/o niveles de productividad que debe alcanzar.	66,6%	33,3%	0%
Con su relación con sus autoridades más inmediatas.	75%	25%	0%
El apoyo que recibe de sus superiores.	66,6%	33,3%	0%

Fuente: datos del cuestionario aplicado

En la dimensión de satisfacción con las oportunidades de desarrollo todos los indicadores reflejan valores positivos por encima de la mitad de los encuestados. El más alto con 83,3% se refiere a las oportunidades que le ofrece la empresa para ser directivo y la estabilidad en

las funciones de su trabajo, seguido de las oportunidades de perfeccionamiento, el cumplimiento de las normas por la empresa y las oportunidades de promoción. Como se refleja en la Tabla 13, en esa dimensión no se registraron valores negativos en ningún indicador.

Tabla 13.
Dimensión Satisfacción con las oportunidades de desarrollo

Satisfacción con las oportunidades de desarrollo	**Positiva**	**Indecisa**	**Negativa**
Las oportunidades de hacer carrera de directivo que le ofrece la empresa.	83,3%	16,6%	0%
Las oportunidades de continuar su perfeccionamiento que le ofrece la empresa.	66,6%	33,3%	0%
La estabilidad en sus funciones de su trabajo	83,3%	16,6%	0%
La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.	58,3%	58,3%	0%
El grado en que su empresa cumple los convenios, las disposiciones y leyes laborales.	83,3%	16,6%	0%
Su grado de satisfacción general con esta empresa.	66,6%	33,3%	0%
Las oportunidades de promoción con que se cuenta	66,6%	33,3%	0%

Fuente: datos del cuestionario aplicado

La última dimensión abordada es la satisfacción con la relación subordinado-supervisor; los valores positivos se sitúan en todos los casos por encima de la mitad de los trabajadores, siendo destacable la supervisión que se ejerce sobre ellos que fue positiva en todos los encuestados, con un 100% en la opción de la supervisión que se ejerce sobre el trabajador, seguida de la forma en que es dirigido. Ninguno de los indicadores recibió evaluación negativa, mientras en dos de ellos se manifestó indecisión con un porcentaje alto sobre la forma en que los superiores juzgan las tareas de los trabajadores, tal como se refleja en la

Tabla 14.
Dimensión Satisfacción con la relación subordinado supervisor

Satisfacción con la relación subordinado supervisor	**Positiva**	**Indecisa**	**Negativa**
La proximidad y frecuencia con que es supervisado.	66,6%	8,3%	3%
La supervisión que ejercen sobre usted	100%%	0%	0%
La forma en que sus superiores juzgan su tarea	58,3%	41,6%	0%
La forma en que usted es dirigido	75%	25%	0%

Fuente: datos del cuestionario aplicado

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN

La investigación se realizó en la Empresa Agropecuaria Javier Castillo de la ciudad de Esmeraldas, una empresa especializada en la distribución de alimentos balanceados para especies animales y suministros afines, que fue fundada en el año 1989 como una empresa familiar, en la cual actualmente trabajan la esposa, hijos, y sobrinos del propietario, así como otros colaboradores que forman el colectivo que la integra para llegar a un total de 11 personas, incluido su propietario.

Una vez presentado el tema de investigación en la introducción, se plantearon las preguntas de investigación que son cuatro, y a las cuales se les dio respuesta con la investigación teórica y de campo, donde asimismo se alcanzaron los objetivos planteados, que son describir el clima laboral de acuerdo con las percepciones de los trabajadores de la empresa; identificar el grado de satisfacción laboral de acuerdo con las percepciones de los trabajadores y determinar el estado actual de las variables relacionadas con el clima y la satisfacción laboral en la empresa.

El análisis de los resultados obtenidos se realizó primero en relación con los indicadores del clima laboral y luego las correspondientes a la satisfacción laboral, el mismo orden que se emplea en el desarrollo de la discusión, donde se contrastan los resultados obtenidos con los antecedentes recogidos en el epígrafe 1.2. de la investigación, lo que permite tener una cabal comprensión de la situación actual del clima laboral y la satisfacción laboral en la empresa.

4.1. Discusión del clima laboral

En la variable clima laboral se midieron las siguientes dimensiones: autonomía, cohesión, confianza, presión, apoyo, reconocimiento, equidad e innovación. En todas ellas se obtuvieron en general resultados positivos en cuanto a la percepción de los trabajadores, aunque también deben indicarse algunos aspectos en que se manifestó indecisión por parte de los encuestados, así como resultados negativos que se discuten en este apartado.

En las dimensiones autonomía y cohesión, estrechamente relacionadas como parte del clima laboral, los resultados obtenidos en el instrumento aplicado superan el 50% de aprobación de los encuestados, siendo importante destacar que en el ítem que mide la participación de los

trabajadores en la toma de decisiones y la existencia de un espíritu de trabajo en equipo las que mayor porcentaje positivo obtuvieron, resultado que se ve matizado con la indecisión o valores porcentuales negativos atribuidos a ítems como la forma de ejecutar el trabajo, el interés mutuo de los trabajadores entre sí, la forma de ejecutar el trabajo y las posibilidades de proponer las propias soluciones a los problemas de la empresa.

Los resultados obtenidos contrastan con los que expusieron Velázquez y García (2018), quienes identificaron en la entidad objeto de estudio dificultades relacionadas con la comunicación interna y la inadecuada interpretación de la información que se suministra a los trabajadores. A diferencia de ello, los factores que inciden en el clima laboral en la Empresa Agropecuaria Javier Castillo de la ciudad de Esmeraldas se relacionan con la intervención de los trabajadores en la adopción de decisiones, la propuesta de soluciones y el interés mutuo de los trabajadores entre sí, no detectándose como hicieron los autores, problemas de liderazgo o a inherentes a la ejecución de los procesos productivos.

En las dimensiones confianza y presión a que se encuentran sometidos los trabajadores, los resultados en general fueron muy variados en todos los indicadores, algunos de ellos con el 100% de percepción positiva, como fue el caso de los principios del jefe, y otros con opinión negativa por encima del 50% en los casos de la relación cantidad de trabajo-tiempo para realizarlo, el temor a que interrumpan su descanso en la casa por una llamada telefónica, la sensación de nuca tener un día libre y el alto nivel de estrés que sufren sus compañeros.

Esos resultados muestran el contraste entre la dimensión confianza que tienen los trabajadores en su jefe y la presión a que son sometidos, ya que mientras los niveles de percepción de confianza son altos en sus valores positivos, los relativos a la presión por el trabajo son altos en valores negativos. Ello puede interpretarse como un proceso de absorción de los colaboradores con su trabajo, que no les permite separar la vida personal y familiar de lo laboral, generando estrés, preocupación y una sensación de presión permanente por las actividades que debe realizar, aun cuando se encuentre fuera de la empresa.

Los resultados de la dimensión confianza pueden ser contrastados con los expuestos por Huarac y Tranca (2017), donde a diferencia de la Empresa Agropecuaria Javier Castillo, los trabajadores manifestaron que no existía comunicación ni empatía con el administrador, con el cual además no se relacionaban mucho y mantenían cierta distancia, circunstancia a la que

atribuyeron un clima laboral desfavorable que atenta contra la productividad, el sentido de pertenencia y el compromiso de los trabajadores con la empresa.

El contraste demuestra que para mantener un clima laboral adecuado son factores negativos tanto la presión constante sobre los trabajadores como la ausencia de la misma, por lo que debe encontrarse un punto de equilibrio entre ambos extremos para asegurar un nivel de clima laboral ajustado a las expectativas de los trabajadores, que les permita separar su vida laboral de la vida personal y familiar, situación que no ocurre en la empresa objeto de la presente investigación, de acuerdo con la percepción de los encuestados.

En las dimensiones apoyo y reconocimiento los resultados obtenidos del instrumento son dispares en cuanto a los valores positivos y negativos atribuidos a cada uno de los ítems. De manera general, mientras el apoyo apenas recibió una opinión negativa en uno de los indicadores que fue el respaldo del jefe al aprendizaje de los propios errores del trabajador, en la dimensión reconocimiento dos ítems recibieron una opinión negativa por encima del 50% de los trabajadores.

La mayor percepción negativa en la dimensión reconocimiento corresponde a la inadecuada forma de reconocer el rendimiento del trabajador, que de manera inoportuna solo se realiza cuando éste comete un error, y la falta de reconocimiento del os puntos fuertes del trabajador por parte del jefe, aspectos que inciden de manera negativa en el clima laboral, pues los trabajadores no son reconocidos oportunamente en cuanto a su rendimiento, habilidad o aptitudes positivas ante el trabajo.

En contraste con ello, en la dimensión apoyo la mayoría de los resultados arrojaron un saldo positivo, especialmente en lo relacionado con las relaciones con el jefe, la comunicación, ayuda que pueden recibir, el interés por el desarrollo profesional y el respaldo que reciben.

Ese resultado es coherente con lo planteado por Benavides y Waltero (2019), quienes atribuyen al clima laboral una relevancia determinante en el desempeño y la productividad del trabajo, cuando los trabajadores reciben apoyo de la directiva de la empresa y pueden comunicar abiertamente sus opiniones y recibir ayuda en cuanto al desarrollo profesional, respaldo en su vida laboral y personal y relaciones armónicas con su jefe, como sucede en la Empresa Agropecuaria Javier Castillo según los resultados de la encuesta. Cuando no se dan

esas circunstancias el clima laboral no es adecuado para el desempeño de los trabajadores, e influye negativamente en su rendimiento, compromiso institucional y sentido de pertenencia a la empresa, como concluyó Vele (2017) en su investigación.

Las últimas dimensiones del clima laboral consideradas en el estudio fueron la equidad e innovación, donde se mide el trato del jefe con los trabajadores y el desarrollo de las ideas, entre otros aspectos relevantes sobre el tema. De manera general se puede afirmar que la equidad recibió resultados menos favorables que la innovación, pues en la primera hubo una percepción negativa del 66,6% en cuanto los halagos que recibe el trabajador de su jefe, y del 33% en cuanto a la percepción del trato justo que recibe por parte de éste.

En la dimensión innovación los resultados obtenidos tienen mayor significación positiva en aspectos como el desarrollo de las propias ideas que es fomentado por el jefe, el apoyo a los intentos de hacer el trabajo de diferentes formas y a la mejoría en la forma de hacer las cosas, todos ellos con un porcentaje de percepción positiva alto, aunque también registran valores importantes de indecisión en el desarrollo de las propias ideas, hacer el trabajo de distintas formas y la valoración de formas nuevas de hacerlas, en todos los casos con valores por encima del 50%.

Los resultados obtenidos en la dimensión equidad son concordantes con los expuestos por Velázquez y García (2018), quienes señalaron la existencia de dificultades en la entidad donde realizaron su estudio, especialmente relacionados con el trato justo a los trabajadores y la evaluación de su desempeño, cuestiones que según ellos afectaron de mare considerable el clima laboral y los llevó a proponer un instrumento de evaluación ajustado a las exigencias que plantea un clima laboral idóneo.

En la dimensión de innovación Vele (2017) indicó que el clima laboral de la institución donde desarrolló su investigación se vio afectado por factores como las recompensas y el apoyo que reciben los trabajadores a su iniciativa para resolver problemas o realizar su trabajo de manera innovadora, lo que contrasta con los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores de la Empresa Agropecuaria Javier Castillo de la ciudad de Esmeraldas, donde la iniciativa y la innovación de los trabajadores sí tiene un alto porcentaje de aceptación.

4.2. Discusión de la satisfacción laboral

En la satisfacción laboral, con la aplicación del instrumento se midieron las dimensiones satisfacción con el ambiente físico del trabajo, satisfacción por el trabajo en general, satisfacción con las oportunidades de desarrollo, satisfacción con la forma en la que se realiza su trabajo y la satisfacción con la relación subordinado supervisor. De manera general en todas las dimensiones de la satisfacción laboral se obtuvieron resultados positivos, aunque también se aprecian indecisiones y valores negativos que deben tenerse en cuenta.

En las dimensiones satisfacción por el trabajo en general y satisfacción con el ambiente físico del trabajo los resultados fueron positivos o indecisos en todos los ítems, y solo en dos correspondientes a la primera dimensión recibieron percepción negativa en un porcentaje de 8,3%. Ello demuestra que en ambos casos existe un alto grado de satisfacción, por encima del 50% en la mayoría de los casos, y con indecisión alta en aspectos como el deseo de trabajar en la empresa por mucho más tiempo, el gusto por presentarse a trabajar y la disposición de las personas a dar más de sí en su trabajo.

Asimismo, se determinaron valores de indecisión altos en relación con las condiciones del lugar de trabajo, en los ítems relativos a la ventilación de su lugar de trabajo y la temperatura de su local de trabajo, y ninguno fue marcado como negativo. De todo ello se deduce que los trabajadores de la empresa están satisfechos con el trabajo en general y el ambiente físico en que lo desarrollan, por lo que solo habría que incidir en los factores de indecisión o negativos para mejorar la satisfacción laboral en general.

Los resultados obtenidos contrastan con los mencionados por los autores que constan en los antecedentes, donde en todos los casos se identificaron dificultades con el ambiente físico del trabajo, pero especialmente con los señalados por Meza (2018), quien indica la necesidad de implementar acciones y estrategias organizacionales para mejorar el compromiso institucional y por ende la satisfacción de los trabajadores, pues había determinado un nivel considerablemente bajo de compromiso que afectaba la satisfacción de los trabajadores.

En las dimensiones forma en la que se realiza su trabajo y oportunidades de desarrollo todos los indicadores tuvieron valores positivos e indecisos, y la opción negativa no fue marcada por ninguno de los encuestados. En el caso de la forma en la que se realiza su trabajo en todos

los ítems la satisfacción positiva estuvo por encima del 66%, lo que expresa el grado promedio de satisfacción de los trabajadores, así como los aspectos en que cabe realizar mejoras como son las oportunidades de hacer lo que les gusta que ofrece su puesto de trabajo, realizar las cosas en que se destaca y la relación con las autoridades más inmediatas dentro de la empresa.

En las oportunidades de desarrollo que ofrece la empresa, como un indicador de la satisfacción laboral, la encuesta arrojó como saldo valores entre el 58% hasta el 83%, que son relativamente altos cuando se aprecia además que no hubo percepción negativa y la indecisión va desde el 16,6% hasta el 41,7, en todos los casos inferior a la mitad de los encuestados, siendo le ítem más preocupante el del trato justo e igualitario que recibe en la empresa, el cual ya se había hecho notar también en el ambiente de trabajo imperante en la empresa.

Respecto a las oportunidades de desarrollo los resultados son concordantes con los expuestos por Velázquez y García (2018), quienes señalaron la falta de actualización profesional como uno de los factores que generan insatisfacción en los trabajadores, lo que incide de manera negativa en la promoción hacia puestos de mejores condiciones o remuneración, la evaluación del desempeño y las posibilidades de crecimiento personal y profesional.

La última de las dimensiones de la satisfacción laboral analizada es la relación subordinado supervisor, donde la opción positiva fue considerada como predominante por los trabajadores encuestados, pues solo un 3% marcó como negativo el ítem relacionado con la frecuencia de la supervisión, aunque en el mismo el valor positivo fue de 66,6.

El valor positivo más alto correspondió al ítem que mide la supervisión que se ejerce sobre l9os trabajadores, con una apreciación positiva del 100% de los encuestados, mientras que en el indicador referido a la forma en que es dirigido tuvo y un porcentaje de indecisión del 25%, y de aprobación positiva del 75%.

Como valoración general de los resultados obtenidos, se puede manifestar que existe coincidencia con Vele (2017), quien indica la existencia de una relación determinante entre el clima laboral de una empresa y la satisfacción laboral de los trabajadores, de forma tal que una variable no puede ser separada de la otra, pues ello permite poner en evidencia, como

sucede en la presente investigación, los principales factores positivos o negativos de las diferentes dimensiones que se miden.

De igual manera se puede indicar el valor que los resultados obtenidos en la investigación representan para la mejora del clima laboral y la satisfacción laboral en la Empresa Agropecuaria Javier Castillo de la ciudad de Esmeraldas, pues con el presente estudio puede contar con un diagnóstico de las dos variables de acuerdo con la percepción de sus trabajadores, lo que constituye una base para adoptar acciones o decisiones que permitan mejorarlas en aquellos aspectos que resultaron indecisos o negativos.

Finalmente cabe indicar que con base en los resultados presentados y discutidos se abren caminos a nuevos temas de investigación; por ejemplo, para determinar cuál es la influencia del clima laboral en el desempeño de los trabajadores, los factores que inciden en el trabajo en equipo o los procesos de evaluación del desempeño o los incentivos que la empresa ofrece a los trabajadores en materia de formación, capacitación o superación profesional con vistas a la promoción hacia puestos de mejores condiciones y remuneraciones.

CONCLUSIONES

En las variables clima laboral y satisfacción laboral influyen varios factores que determinan el nivel concreto existente en una empresa, el cual puede ser medido con diferentes instrumentos de investigación empírica, como el instrumento aplicado en esta investigación a los trabajadores de la Empresa Agropecuaria Javier Castillo de la ciudad de Esmeraldas. Un aveza desarrollado todo el trabajo es oportuno presentar las siguientes conclusiones.

- De acuerdo con las percepciones de los trabajadores de la Empresa Agropecuaria Javier Castillo de la ciudad de Esmeraldas, el clima laboral reinante en la entidad es positivo, como lo indican los altos porcentajes de aprobación en las dimensiones de autonomía, cohesión, confianza, presión, apoyo, reconocimiento, equidad e innovación que manifestaron los trabajadores encuestados. No obstante, se registraron niveles de indecisión o negativos en algunos ítems como la decisión sobre las formas de ejecutar el trabajo y los estándares de ejecución del mismo en la dimensión de autonomía, la probabilidad de que el jefe le dé un mal consejo en la dimensión confianza, y el alto nivel de estrés que sufren los trabajadores debido a la presión a la que están sometidos. De igual manera se identificaron valores negativos en cuanto al reconocimiento que reciben los trabajadores por su desempeño en las dimensiones reconocimiento y equidad, respectivamente.

- A partir de los datos recogidos con el instrumento de investigación se puede afirmar que el grado de satisfacción laboral en la Empresa Agropecuaria Javier Castillo de la ciudad de Esmeraldas es alto, de acuerdo con las percepciones de los trabajadores, a juzgar por los altos porcentajes positivos obtenidos en las dimensiones satisfacción por el trabajo en general, satisfacción con el ambiente físico del trabajo, satisfacción con la forma en la que se realiza su trabajo, satisfacción con las oportunidades de desarrollo y la satisfacción con la relación subordinado supervisor. No obstante, debe indicarse que en algunos ítems los trabajadores manifestaron estar indecisos o tener una opinión negativa en aspectos como la disposición a dar todo de sí en el trabajo, el ambiente físico en que se desempeñan, las oportunidades de superación que ofrece la empresa y las oportunidades de promoción, así como con el trato que recibe en términos de justicia o equidad.

- Por lo expresado con anterioridad el estado actual de las variables relacionadas con el clima y la satisfacción laboral en la Empresa Agropecuaria Javier Castillo de la ciudad de Esmeraldas se puede describir como satisfactorio en ambos casos, sin dejar de señalar que en algunos factores los trabajadores encuestados manifestaron estar indecisos o insatisfechos, lo que demanda por parte de la empresa la aplicación de medidas correctivas que permita mejorar la percepción de los trabajadores en cuanto al clima laboral y la satisfacción laboral.

RECOMENDACIONES

Con base en los resultados obtenidos y las conclusiones formuladas, es pertinente formular las siguientes recomendaciones, todas dirigidas al propietario de la Empresa Agropecuaria Javier Castillo de la ciudad de Esmeraldas.

- Con base en los resultados de la investigación, adoptar medidas efectivas que permitan mejorar las condiciones del clima laboral existentes en la actualidad, como es el establecimiento de un sistema de reconocimiento de los logros, resultados y progresos de sus trabajadores, a partir de los resultados de la evaluación de su desempeño y las dificultades identificadas en el presente estudio.
- Adoptar medidas que permitan a los trabajadores desconectarse de su trabajo cuando están en su horario de descanso diario o de fin de semana, para no afectar sus relaciones personales y familiares y disminuir el nivel de estrés que sufren actualmente ante la presión a que se encuentran sometidos en todo momento, especialmente ante el temor de recibir una llamada telefónica relacionada con su trabajo.
- Finalmente, deben adoptarse medidas que mejoren los niveles de satisfacción laboral en aspectos como la entrega al trabajo, las condiciones del ambiente físico en que se desempeñan los trabajadores y las oportunidades de superación, promoción y mejoras en las remuneraciones con base en los resultados de la evaluación del desempeño laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Abrajan, M., Contreras, J., y Montoya, S. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Enseñanza e Investigación en Psicología, 12*(1), 105-118. Recuperado el 15 de diciembre de 2020, de https://www.redalyc.org/pdf/292/29214108.pdf

Arias, W., y Arias, G. (2014). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector privado. *Ciencia y Trabajo* (51), 185-191. Recuperado el 22 de noviembre de 2020, de https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v16n51/art10.pdf

Asamblea Constituyente. (2008). *Constitución de la República del Ecuador.* Montecristi: Registro Oficial de 20 de octubre.

Bonilla, G. (2018). *Satisfacción laboral en trabajadores administrativos de una ONG de Lima Metropolitana.* Lima: Universidad Nacional Federico Villarreal. Recuperado el 7 de agosto de 2020, de http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/2653/BONILLA%20RIOS%20GINA%20LILIAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Borda, M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral.* Madrid: UNED.

Burgos, Á., y Loor, J. (2019). *Evaluación de la satisfacción laboral y su contribución al desempeño empresarial en la Empresa de Lácteos Reyver S.A.* Calceta: Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

Caballero, K. (2002). Concepto de satisfacción en el trabajo y su proyección en la enseñanza. *Profesorado. Revista de Curriculum y Formación del Profesorado*, 1-10. Recuperado el 22 de abril de 2020, de https://recyt.fecyt.es/index.php/profesorado/article/view/41972/23955

Cañizares, S., Fuentes, F., y Atacho, C. (MARZO de 2008). Rankings internacionales de la satisfacción laboral. *Capital Humano*, 60-70. Recuperado el 3 de julio de 2020, de FACTORHUMA.ORG: https://factorhuma.org/attachments_secure/article/1888/c212_060_a_Rankings%20internacionales_219_2.pdf

Castillo, B., Benavides, P., y Waltero, J. (2019). *Influencia del clima laboral en el desempeño del colaborador dentro de la organización.* Bogotá: Universidad Cooperativa de Colombia.

Chiang, M., Salazar, M., y Núñez, A. (2018). Clima y satisfacción laboral en instituciones públicas: adaptación y ampliación de un instrumento. *Conocimiento, Innovación y Emprendedores*, 3490-3507.

Gargallo, A. (2009). La satisfacción laboral y sus determinantes en las cooperativas. En J. García, *Universidad, Sociedad y Mercados Globales* (págs. 563-575). Madrid: AEDEM.

Grijalva, A., Palacios, J., y Patiño, C. (2017). Los factores asociados a la satisfacción laboral en Ecuador en 2007 y 2015 utilizando la Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo. *Analitika, Revista de análisis estadístico*, 7-45.

H. Congreso Nacional. (2005). *Código del Trabajo-Codif. 17.* Quito: Registro Oficial de 16 de diciembre.

Hernández Sampieri, R. (2010). *Metodología de la investigación.* México: McGraw-Hill.

Hernández, M., y et. al. (2012). Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud. *Enfermería Universitaria*, 7-15.

Huarac, S., y Tranca, C. (2017). *Satisfacción laboral de los obreros de campo, Agrícola Huarmey S.A. Fundo Santa Rosita-Huaraz, 2017.* Huacho: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

Meliá, J., y Peiró, J. (1989). El Cuestionario de Satisfacción S10/12: Estructura factorial, fiabilidad y validez. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 179-187. Recuperado el 10 de julio de 2020, de https://www.uv.es/meliajl/Research/Art_Satisf/ArtS10_12.PDF

Ortíz, P., y Cruz, L. (2008). Estudio sobre clima y satisfacción laboral en una empresa comercializadora. *Psicología para América Latina* (13), 1-18. Recuperado el 15 de diciembre de 2020, de http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s1870-350x2008000200017

Pacheco, F., Ortiz, Á., y Bombón, N. (2017). *Medición del clima laboral caso: Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Ambato.* Ambato: PUCE.

Palomo, M. (2013). *Liderazgo y Motivación de equipos de trabajo.* Madrid: ESIC Editorial.

Ramos, V., y Tejera, E. (2017). Estudio de relaciones entre cultura, clima y fuerza de clima laboral en Ecuador. *Acción Psicológica, 14*(2), 225-239. Recuperado el 22 de noviembre de 2020, de https://www.redalyc.org/pdf/3440/344054646015.pdf

Vargas, T., Vizzuett, V., Amador, É., Becerra, L., y Villegas, E. (2018). La satisfacción laboral y su influencia en la productividad. *Teuken Bidikay*, 129-153.

Velázquez, M., y García, J. (2018). Clima laboral del personal administrativo en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Tosagua. *EPISTEME. Revista digital de Ciencia, Tecnología e Innovación, 5*(3), 249-262. Recuperado el 22 de noviembre de 2020, de http://45.238.216.13/ojs/index.php/EPISTEME/article/view/1039

Vele, X (2017)., Relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores en la Unidad Educativa Particular Adventista del Ecuador, 2016. *Muro de la Investigación* 1(2), 65-79, Recuperado el 22 de noviembre de 2020, de https://www.researchgate.net/publication/333196555_Relacion_entre_el_Clima_Organizacional_y_Satisfaccion_Laboral_de_los_trabajadores_en_la_Unidad_Educativa_Particular_Adventista_del_Ecuador_2016

Vergara, C. (NOVIEMBRE de 2018). *Satisfacción laboral docente: narrativas y experiencias significativas en un entorno de retos.* Guayaquil: Universidad Casa Grande. Recuperado el 3 de julio de 2020, de dspace.casagrande.edu.ec:8080/bitstream/ucasagrande/1676/2/Tesis1902VERs.pdf

Villacrés, J. (2016). *Incidencia del tipo de liderazgo en el clima laboral en el área de cajas de las agencias de Quito en una entidad financiera.* Quito: Universidad tecnológica Equinoccial.

ANEXOS

Anexo 1. Instrumento de investigación aplicado

Dimensiones	Opinión (%)		
	Positiva	**Indecisa**	**Negativa**
Autonomía			
Tomo la mayor parte de las decisiones para que influyan en la forma en que desempeño mi trabajo.			
Yo decido el modo en que ejecutaré mi trabajo			
Yo propongo mis propias actividades de trabajo.			
Determino los estándares de ejecución de mi trabajo.			

Dimensiones	Opinión (%)		
	Positiva	**Indecisa**	**Negativa**
Cohesión			
Las personas que trabajan en la empresa se ayudan los unos a los otros.			
Las personas que trabajan en la empresa se llevan bien entre sí.			
Las personas que trabajan en la empresa tienen un interés personal el uno por el otro.			
Existe espíritu de "trabajo en equipo" entre las personas que trabajan en la empresa.			
Siento que tengo muchas cosas en común con la gente que trabaja en mi unidad.			

Dimensiones	Opinión (%)		
	Positiva	**Indecisa**	**Negativa**
Confianza			
Puedo confiar en que mi jefe no divulgue las cosas que le cuento en forma confidencial.			
Mi jefe es una persona de principios definidos			
Mi jefe es una persona con quien se puede hablar abiertamente.			
Mi jefe cumple con los compromisos que adquiere conmigo.			
No es probable que mi jefe me dé un mal consejo.			

Dimensiones	Opinión (%)		
	Positiva	**Indecisa**	**Negativa**
Presión			
Tengo mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo.			
Mi institución es un lugar relajado para trabajar.			
En casa, a veces temo oír sonar el teléfono porque pudiera tratarse de alguien que llama sobre un problema en el trabajo.			
Me siento como si nunca tuviese un día libre.			
Muchas de los trabajadores de mi empresa en mi nivel, sufren de un alto estrés, debido a la exigencia de trabajo.			

Dimensiones	Opinión (%)		
	Positiva	**Indecisa**	**Negativa**
Apoyo			
Puedo contar con la ayuda de mi jefe cuando la necesito			
A mi jefe le interesa que me desarrolle profesionalmente.			
Mi jefe me respalda 100%			
Es fácil hablar con mi jefe sobre problemas relacionados con el trabajo.			
Mi jefe me respalda y deja que yo aprenda de mis propios errores.			

Dimensiones	Opinión (%)		
	Positiva	**Indecisa**	**Negativa**
Reconocimiento			
Puedo contar con una felicitación cuando realizo bien mi trabajo.			
La única vez que se habla sobre mi rendimiento es cuando he cometido un error.			
Mi jefe conoce mis puntos fuertes y me los hace notar.			
Mi jefe es rápido para reconocer una buena ejecución.			
Mi jefe me utiliza como ejemplo de lo que se debe hacer.			

Dimensiones	Opinión (%)		
	Positiva	**Indecisa**	**Negativa**
Equidad			
Puedo contar con un trato justo por parte de mi jefe.			
Los objetivos que fija mi jefe para mi trabajo son razonables.			
Es poco probable que mi jefe me halague sin motivos.			
Mi jefe no tiene favoritos			
Si mi jefe despide a alguien es porque probablemente esa persona se lo merece.			

Dimensiones	Opinión (%)		
	Positiva	**Indecisa**	**Negativa**
Innovación			
Mi jefe me anima a desarrollar mis propias ideas.			
A mi jefe le agrada que yo intente hacer mi trabajo de distintas formas			
Mi jefe me anima a mejorar sus formas de hacer las cosas.			
Mi jefe me anima a encontrar nuevas formas de enfrentar antiguos problemas.			
Mi jefe "valora" nuevas formas de hacer las cosas.			

Dimensiones	Opinión (%)		
	Positiva	**Indecisa**	**Negativa**

Satisfacción por el trabajo en general			
Mi contribución aquí es importante			
Mi trabajo tiene un significado especial para mí: éste no es un trabajo más			
Cuando veo lo que logramos, me siento orgulloso de mi equipo			
Las personas aquí están dispuestas a dar más de sí, para hacer su trabajo			
Quiero trabajar aquí por mucho tiempo			
Siento orgullo al decirles a otros que trabajo aquí			
Aquí, nos gusta venir a trabajar			
Me siento bien por la forma como contribuimos a la comunidad			
Tomando todo en consideración, yo diría que éste es un gran lugar para trabajar			
El apoyo administrativo que usted recibe.			

Dimensiones Opinión (%)

Positiva **Indecisa**

Negativa

Satisfacción con el ambiente físico de trabajo			
La iluminación de su lugar de trabajo			
La ventilación de su lugar de trabajo.			
El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo			
Las condiciones físicas en las cuales usted desarrolla su trabajo.			
La temperatura de su local de trabajo.			

La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.			
La disponibilidad de recursos tecnológicos en su lugar de trabajo			

Dimensiones	Opinión (%)		
	Positiva	**Indecisa**	**Negativa**
Satisfacción con la forma en la que se realiza su trabajo			
Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan			
Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo			
Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.			
Los objetivos, metas y/o niveles de productividad que debe alcanzar.			
Con su relación con sus autoridades más inmediatas.			
El apoyo que recibe de sus superiores.			

Dimensiones	Opinión (%)		
	Positiva	**Indecisa**	**Negativa**
Satisfacción con las oportunidades de desarrollo			
Las oportunidades de hacer carrera funcionaria que le ofrece su institución.			
Las oportunidades de continuar su perfeccionamiento que le ofrece la institución.			
La estabilidad en sus funciones de su trabajo			

La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su institución.			
El grado en que su institución cumple los convenios, las disposiciones y leyes laborales.			
Su grado de satisfacción general con esta Institución.			
Las oportunidades de promoción con que se cuenta			

Dimensiones	Opinión (%)		
	Positiva	**Indecisa**	**Negativa**
Satisfacción con la relación subordinado supervisor			
La proximidad y frecuencia con que es supervisado.			
La supervisión que ejercen sobre usted			
La forma en que sus superiores juzgan su tarea			
La forma en que usted es dirigido			

Dimensiones	Opinión (%)		
	Positiva	**Indecisa**	**Negativa**
Satisfacción con la remuneración			
El sueldo que usted recibe			
Sus condiciones laborales			
La forma en la que se da la negociación en su institución sobre aspectos laborales			

Fuente: tomado del instrumento de medición de clima laboral basado en el modelo de Koys & Decottis y Meliá y Peiró aplicado a los miembros de la Cooperativa San Francisco Ltda.