

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA



**Clima institucional y satisfacción laboral de los servidores
del distrito de educación 14D05 Taisha, Morona Santiago,
Ecuador, 2019.**

Tesis

Para optar el grado de Maestro en Gestión Pública

Autora: Br. Calderón Lomas, Gisella Michell

Tumbes, 2020

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA



**Clima institucional y satisfacción laboral de los servidores
del distrito de educación 14D05 Taisha, Morona Santiago,
Ecuador, 2019**

Tesis aprobada en forma y estilo por:

Dr. Luy Navarrete, Wayky Alfredo (Presidente)

Mg. Ecca López, Orlando Sigifredo (Secretario)

Mg. Álamo Barreto, José Viterbo (Vocal)

Tumbes, 2020

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA



Clima institucional y satisfacción laboral de los servidores del distrito de educación 14D05 Taisha, Morona Santiago, Ecuador, 2019

Los suscritos declaramos que la Tesis es original en su
contenido y forma:

Calderón Lomas, Gisella Michell (Ejecutor)

Dr. Merino Velásquez, Jesús (Asesor)

Tumbes, 2020

Copia del Acta de Sustentación



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
Licenciada
Resolución del Consejo Directivo N° 155-2019-SUNEDU/CD
ESCUELA DE POSGRADO
Tumbes – Perú

ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS

En Tumbes, a los diez días del mes de octubre del año dos mil veinte, a las dieciocho horas, en la modalidad virtual por la plataforma Zoom, se reunieron los miembros del jurado designados con Resolución Directoral N° 025-2020/UNTUMBES-EPG-D; Dr. Wayky Alfredo Luy Navarrete - Presidente; Mg. Orlando Sigifredo Ecça López -Secretario; Mg. José Viterbo Álamo Barreto – Vocal y con Resolución Directoral N° 0128-2020/UNTUMBES-EPG-D, se declaró expedito el informe final, para la sustentación y defensa de la tesis: Clima institucional y satisfacción laboral de los servidores del distrito de educación 14D05 Taisha, Morona Santiago, Ecuador – 2019, presentado por la estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública, Gisella Michell Calderón Lomas, asesorada por el Dr. Jesús Merino Velásquez.

Concluida la exposición y sustentación, absueltas las preguntas y efectuadas las observaciones, lo declaran: **Aprobado por unanimidad**, dando cumplimiento al Art. 29° del Reglamento de Investigación con fines de Graduación en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las diecinueve y treinta horas, se dio por concluido el acto académico, y dando conformidad se procedió a firmar la presente acta en presencia del público.

Tumbes, 10 de octubre de 2020.

Dr. Wayky Alfredo Luy Navarrete
Presidenta de Jurado

Mg. Orlando Sigifredo Ecça López
Secretario de Jurado

Mg. José Viterbo Álamo Barreto
Vocal de Jurado

C.c. Jurado de Proyecto de Tesis (3), Asesor (1), sustentante (1), UI (2)

Dedicatoria

A mi amado Dios, por haberme proveído de sabiduría y energía con abundancia, afín de cristalizar mi anhelo académico. A mis padres, por su formación basada a las buenas costumbres.

Agradecimiento

” A mis profesores por impartirme sus amplios conocimientos, a mis compañeros de posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes y amigos por su permanente espíritu motivador”.

ÍNDICE GENERAL

	Página
RESUMEN.....	X
ABSTRACT.....	XI
CAPÍTULO I.....	12
1. INTRODUCCION.....	12
CAPÍTULO II.....	17
2. REVISIÓN DE LA LITERATURA (ESTADO DEL ARTE)	17
2.1. BASES TEÓRICO - CIENTÍFICAS.....	17
2.1.2. Satisfacción laboral.....	28
2.2. Antecedentes	36
CAPITULO III.....	42
3. MATERIALES Y MÉTODOS.....	42
3.1. Hipótesis.....	42
3.2. Población, muestra y muestreo.....	43
3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	44
3.4. Procedimientos.....	46
3.5. Metodología.....	47
3.6. Variables y operacionalización	48
CAPITULO IV.....	52
4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	52
4.1 RESULTADOS.....	52
4.2 DISCUSIÓN.....	59
CAPITULO V.....	64
5. CONCLUSIONES	64
CAPITULO VI.....	66
6. RECOMENDACIONES	66
CAPITULO VII.....	67
7. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	67
CAPITULO VIII.....	71
8. ANEXOS.....	71

ÍNDICE DE CUADROS

	Página
Cuadro 1: Población laboral del Distrito de Educación 14D05.....	43
Cuadro 2: Estadísticas de fiabilidad	46
Cuadro 3: Incidencia del Clima institucional en la satisfacción laboral	52
Cuadro 4: Correlación entre clima Institucional y	53
Cuadro 5: Correlación entre clima Institucional y satisfacción laboral	53
Cuadro 6: Correlación entre la estructura y el clima Institucional.	54
Cuadro 7: Incidencia de la responsabilidad en la satisfacción laboral	54
Cuadro 8: Correlación entre responsabilidad y la satisfacción laboral.	55
Cuadro 9: Incidencia de la comunicación en la satisfacción laboral	56
Cuadro 10: Correlación entre comunicación y satisfacción laboral.....	56
Cuadro 11: Incidencia del calor y cordialidad en la satisfacción laboral	57
Cuadro 12: Correlación entre calor y cordialidad y satisfacción laboral.	58
Cuadro 13: Incidencia del riesgo y toma de decisiones en la satisfacción laboral	58
Cuadro 14. Correlación entre riesgo y toma de decisiones y satisfacción laboral.....	59

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Autorización para ejecución de tesis	71
Anexo 2: Certificación de aplicación de encuesta	72
Anexo 3: Cuestionario	73

RESUMEN

El objetivo del estudio fue determinar la incidencia de clima organizacional en la satisfacción laboral de los servidores del distrito de educación 14D05 Taisha, Morona Santiago, Ecuador, 2019. Empleándose la técnica de la encuesta a los 25 servidores, aplicándose un cuestionario con 30 preguntas en escala de Likert, las dimensiones analizadas para la variable clima organizacional fueron la estructura organizacional, la responsabilidad individual, la comunicación, el calor y la cordialidad, el riesgo y la toma de decisiones. Las dimensiones para la satisfacción laboral fueron el salario, la oportunidad de ascenso, la supervisión y el compañerismo laboral. Obteniéndose resultados de nivel alto en la incidencia del clima organizacional con la satisfacción laboral del orden del 56% con un coeficiente Rho de Spearman del 0,661. Existiendo coincidencias con las dimensiones de la estructura, la responsabilidad individual, la cordialidad y la toma de decisiones, con divergencias en la comunicación.

Palabras clave: Clima organizacional, satisfacción laboral, estructura, responsabilidad, comunicación

ABSTRACT

The objective of the study was to determine the incidence of organizational climate in the job satisfaction of the servers of the education district 14D05 Taisha, Morona Santiago, Ecuador, 2019. Using the survey technique to the 25 servers, applying a questionnaire with 30 questions in Likert scale, the dimensions analyzed for the organizational climate variable were organizational structure, individual responsibility, communication, warmth and cordiality, risk and decision-making. Dimensions for job satisfaction were salary, opportunity for advancement, supervision, and companionship. Obtaining high-level results in the incidence of the organizational climate with job satisfaction of the order of 56% with a Spearman's Rho coefficient of 0.661. There are coincidences with the dimensions of the structure, individual responsibility, cordiality and decision-making, with divergences in communication.

Keywords: Organizational climate, job satisfaction, structure, responsibility, communication

CAPÍTULO I

1. INTRODUCCION.

Con la investigación realizada por Ortiz y Cruz (2008), indican que una de las variables que interacciona de manera directa con el clima laboral es la satisfacción laboral y que los gerentes están tomando en cuenta a sus empleados quienes son los que sienten realmente un gusto o disgusto tanto por lo que la empresa les da y como es que este mismo factor les permite ejecutar sus labores.

Peraza y Remus (2004), precisan “Que La importancia del clima institucional en el cumplimiento de los objetivos de la organización significa que un clima positivo genera un mayor sentimiento de pertenencia organizacional provocando automáticamente un mejor desempeño en los trabajadores”.

Morales (2012), El clima organizacional de las personas encuestadas esté siendo afectado por la falta de cohesión y de esta manera provocando deficiencias en la producción de las actividades, presentándose un bajo nivel de satisfacción, detectándose en el estudio que los empleados tienen una percepción negativa de la organización.

Basado en estas investigaciones se ha planteado la interrogante ¿Cuál es la incidencia del clima institucional en la satisfacción laboral de los servidores del distrito de educación 14D05 Taisha, Morona Santiago, Ecuador, 2019?

Para su ejecución se empleará el diseño descriptivo - correlacional para comprobar la incidencia entre ambas variables; se aplicará una encuesta a la muestra de los 25 servidores, en el procesamiento se empleará el SPSS, software estadístico que permitirá efectuar el análisis de correlación pertinente; y se podrá determinar cuál es la incidencia del clima institucional en la satisfacción laboral de los servidores del distrito de educación 14D05 Taisha,

Morona Santiago, Ecuador, 2019. Los resultados de la investigación, permitirá sugerir alternativas que posibiliten a la propiciar un clima laboral favorable que propicie un agradable estado de ánimo en los colaboradores, y se enfoque a un trabajo de mayor productividad orientado a brindar una excelente calidad del servicio del usuario externo de la jurisdicción de Taisha.

Situación problemática.

Más allá de ser un elemento de vanguardia, el estudio del clima laboral es algo necesario y fundamental para cualquier empresa, ya que este es el indicador más preciso que demuestra los niveles que se tienen en la organización en cuanto a relaciones laborales se refiere. Con el clima laboral podemos predecir una serie de sucesos que se desencadenarán a partir de la valencia que tenga, si es positivo podemos esperar muchos beneficios tanto para los empleados como para la organización misma, en cambio si es negativa, se esperarán pérdidas, gastos, conflictos y demás situaciones adversas que pueden llevar a la organización a la quiebra. Una de las variables que interacciona de manera directa con el clima laboral es la satisfacción laboral, y si hacemos un estudio sobre la misma veremos que por este medio los gerentes pueden obtener información muy valiosa con respecto al efecto que producen las normas, las políticas y las disposiciones generales de la empresa para que así puedan tomar decisiones adecuadas, favorables a la empresa en general y lo más importante es que estarán tomando en cuenta a sus empleados quienes son los que sienten realmente un gusto o disgusto tanto por lo que la empresa les da y como es que este mismo factor les permite ejecutar sus labores. (Ortiz Serrano y Cruz García, 2008).

En el distrito de educación de Taisha se observa ciertas fricciones y/o rozamientos personales entre los colaboradores y directivos de la institución, como consecuencia de que los niveles jerárquicos establecido en la estructura organizacional no son respetados originando de cierto modo un malestar institucional e individual, puesto que impide la rendición de cuentas de los trabajos asignados contemplados en los documentos de gestión, quebrantándose el principio de autoridad. Las decisiones que se toman no se

considera a los trabajadores que realizan el trabajo a diario que desencadena la decisión tomada, participando solo los colaboradores que se encuentran en la alta dirección, generando un descontento. Las relaciones interpersonales entre colaboradores y directivos están un poco deterioradas por la falta de precisión de la información que fluye en los niveles organizacionales, retrasando el trabajo institucional. Asimismo, existe poca iniciativa en la ejecución del trabajo asignado, solicitando frecuentemente la presencia de los jefes inmediatos, debido a que los procedimientos administrativos no son socializados y/o dados a conocer mediante una capacitación. Este enrarecimiento del ambiente laboral propicia un comportamiento laboral inadecuado, propiciando una actitud desfavorable del colaborador en su puesto de trabajo, repercutiendo cierta actitud una heterogénea calidad del servicio del ciudadano de Taisha, que acude a diario a las instalaciones de la institución educativa. La importancia del clima institucional en el cumplimiento de los objetivos de la organización “significa que un clima positivo genera un mayor sentimiento de pertenencia organizacional provocando automáticamente un mejor desempeño en los trabajadores” (Peraza y Remus, 2004).

Formulación del problema.

Para poder desarrollar esta investigación nos formularemos las interrogantes siguientes teniendo como problema:

Problema general.

¿Cuál es la incidencia del clima institucional en la satisfacción laboral de los servidores del distrito de educación 14D05 Taisha, Morona Santiago, Ecuador, 2019?

Problemas específicos:

1. ¿Cuál es la incidencia de la estructura organizacional en la satisfacción laboral de los servidores del distrito de educación 14D05 Taisha?
2. ¿Cuál es la incidencia de la responsabilidad individual en la satisfacción laboral de los servidores del distrito de educación 14D05 Taisha?

3. ¿Cuál es la incidencia de la comunicación en la satisfacción laboral de los servidores del distrito de educación 14D05 Taisha?
4. ¿Cuál es la incidencia del calor y cordialidad en la satisfacción laboral de los servidores del distrito de educación 14D05 Taisha?
5. ¿Cuál es la incidencia del riesgo y la toma de decisiones en la satisfacción laboral de los servidores del distrito de educación 14D05 Taisha?

Justificación.

Justificación teórica.

La investigación se cimienta en teorías, y técnicas de la doctrina de administración, particularmente en el campo de la gestión pública, puesto que involucra el desarrollo institucional, se fundamenta específicamente en propiciar un clima institucional positiva que incida en una actitud favorable del trabajador en el puesto de trabajo, permitiendo que cada día en el centro de trabajo se tenga una experiencia agradable y el colaborador pueda desarrollar y su desempeño en las tareas asignadas mejore sus niveles de productividad laboral y ello repercuta en la calidad del servicio a los usuarios del distrito de educación de Taisha.

Justificación técnica.

Los métodos, procedimientos y técnicas e instrumentos de recolección de datos que se utilizaron en el estudio, han sido validados por investigadores y han confirmado su validez y confiabilidad en otras investigaciones.

Justificación práctica.

Esta investigación pretende dar solución a un ambiente laboral deteriorado generado por la formalización institucional y/o estilo de gerenciar, situación que perjudica el comportamiento laboral en sus puestos de trabajo la satisfacción laboral de los servidores del distrito de educación 14D05 Taisha, Morona Santiago, Ecuador trabajador. Asimismo, permitirá sugerir algunas alternativas que propicien y/o generen un clima laboral positivo orientada a crear una actitud favorable en los colaboradores con el propósito que se sienta reconfortado para brindar un servicio de calidad.

Justificación social.

Por cuanto el objetivo de determinar la incidencia de las dimensiones del clima institucional en la satisfacción laboral. Sus resultados propiciarán un ambiente laboral positivo que repercutirá en el buen desempeño laboral de los servidores, permitiendo asegurar un servicio oportuno a los ciudadanos de Taisha.

Justificación económica.

Porque, al tener una actitud favorable en su puesto de trabajo, los servidores ejecutarán sus actividades con mayor efectividad, haciendo que el servicio sea oportuno y los ciudadanos eviten pérdidas de tiempo y demora en los trámites.; permitiendo realizar r economías tanto en materiales de oficina y demás recursos.

Objetivo general.

Determinar cuál es la incidencia del clima institucional en la satisfacción laboral de los servidores del distrito de educación 14D05 Taisha, Morona Santiago, Ecuador, 2019.

Objetivos específicos:

1. Describir ¿cuál es la incidencia de la estructura organizacional en la satisfacción laboral de los servidores del distrito de educación 14D05 Taisha.
2. Determinar ¿cuál es la incidencia de la rresponsabilidad individual en la satisfacción laboral de los servidores del distrito de educación 14D05 Taisha.
3. Identificar ¿ccuál es la incidencia de la comunicación en la satisfacción laboral de los servidores del distrito de educación 14D05 Taisha.
4. Determinar cuál es la incidencia del calor y cordialidad en la satisfacción laboral de los servidores del distrito de educación 14D05 Taisha.
5. Describir cuál es la incidencia del rriesgo y la toma de decisiones en la satisfacción laboral de los servidores del distrito de educación 14D05 Taisha.

CAPÍTULO II

2. REVISIÓN DE LA LITERATURA (Estado del Arte)

2.1. BASES TEÓRICO - CIENTÍFICAS.

2.1.1. Clima institucional.

Definiciones.

Dessler (1993), cita a Lewin y Stringer, precisa “El clima organizacional se forma por los efectos subjetivos, percibidos del sistema formal, el estilo informal de los administradores y de otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivación de las personas que trabajan en una organización”.

Por su parte Martin y Colbs (1998) explican que el termino clima es un concepto metafórico derivado de la meteorología, adquirió relevancia en el ámbito social cuando las empresas empezaron a dar importancia a los aspectos relacionados con un ambiente de trabajo positivo y satisfactorio para conseguir, en última instancia, una mayor productividad en términos no solo cuantitativos, sino sobre todo la calidad de los aspectos.

Martínez (2003), afirma. “El clima organizacional determina la forma en que los individuos perciben el ambiente de trabajo, su rendimiento personal, su nivel de productividad y el grado de satisfacción que experimentan siendo parte de la organización en la cual labora”

Chiavenato (2007), dice “Es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que se percibe o experimenta por los miembros de la

organización e influye en su comportamiento, y llevan a la estimulación o provocación de diferentes tipos de motivaciones en los integrantes”.

Pérez de Maldonado, Maldonado y Bustamante (2006), señalan:

Que el gerente se debe ocupar del clima, entre otras razones, porque no habrá transformación sin reflexión y sin consenso sobre lo que se debe cambiar. Por lo tanto, este planteamiento se fundamenta en tres razones por las que es conveniente que la gerencia trabaje con el clima organizacional: a. El clima se construye colectivamente desde la interacción cotidiana en la organización, y como tal, esa construcción tiene la capacidad de facilitar u obstaculizar el logro de las metas organizacionales. b. El clima constituye un punto de partida importante para abordar la evaluación de las organizaciones. Conocer el clima permite una visión holística, capaz de integrar el ambiente como variable sistémica, que aborda fenómenos complejos con una perspectiva global. c. El clima, al ser construido por los miembros de la organización, tiene la virtud de que cuando estos conocen los resultados de la evaluación y toman conciencia de que es una percepción compartida, puede propiciarse en ellos la reflexión y la autorreflexión y, como consecuencia de éstas, se podrán, en conjunto, diseñar acciones para mejorar esa construcción. Y es aquí donde se destaca su mayor valor. Trabajar con el clima permite generar procesos de mejora orientados a incrementar la eficacia de las prácticas organizacionales.

Características del clima institucional.

Rodríguez (2016), indica sus características: **a.** Ser permanente, es decir, las empresas guardan cierta estabilidad de clima laboral con ciertos cambios graduales, **b.** El comportamiento de los trabajadores es modificado por el clima de una empresa; **c.** El clima de la empresa ejerce influencia en el compromiso e identificación de los trabajadores, **d.** Los trabajadores modifican el clima laboral de la

organización y también afectan sus propios comportamientos y actitudes, e. Diferentes variables estructurales de la empresa afectan el clima de la misma y a su vez estas variables se pueden ver afectadas por el clima, f. Problemas en la organización como rotación y ausentismo pueden ser una alarma de que en la empresa hay un mal clima laboral, es decir que sus empleados pueden estar insatisfechos.

Teoría del clima institucional de Likert.

Brunet (2004), fundamentándose en la teoría de Rensis Likert, manifiesta: Que, permite visualizar en términos de causa y efecto la naturaleza de los climas que se estudian, y permite también analizar el papel de las variables que conforman el clima que se observa. En esta teoría Likert afirma que el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto, se afirma que la reacción estará determinada por la percepción. En ese sentido establece tres tipos de variables que definen las características propias de una organización y que influyen en la percepción individual del clima. **A.** Variables causales, definidas como variables independientes, las cuales están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados. Dentro de las variables causales se citan la estructura organizativa y la administrativa, las decisiones, competencia y actitudes, **B.** Variables Intermedias, están orientadas a medir el estado interno de la empresa, reflejado en aspectos tales como: motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones. Estas variables revistan gran importancia ya que son las que constituyen los procesos organizacionales como tal de la organización y **C.** Variables finales; surgen como resultado del efecto de las variables causales y las intermedias referidas con anterioridad, están orientadas a establecer los resultados obtenidos por la organización tales como productividad, ganancia y pérdida.

Tipos de clima institucional.

Brunet (1987), cita a Likert, indicando la teoría de los sistemas, determinando dos grandes tipos de clima institucional o de sistemas, describiéndose a continuación:

a. Clima autoritario, se compone en dos tipos de sistema: a. Sistema autoritario explotador; que se caracteriza porque la dirección no posee confianza en sus empleados, el clima que se percibe es de temor, la interacción entre los superiores y subordinados es casi nula, y las decisiones son tomadas únicamente por los jefes; b. Sistema autoritarismo paternalista, caracterizándose porque existe confianza entre la dirección y los empleados, se utilizan recompensas y castigos como fuentes de motivación para los trabajadores. En este clima la dirección juega con las necesidades sociales de los empleados.

b. Clima participativo, se compone de dos tipos de sistema: a. Sistema consultivo; se caracteriza por la confianza que tienen los superiores en sus empleados a los cuales se les permite tomar decisiones específicas, satisfacen necesidades de estima, hay interacción entre ambas partes y existe la delegación; b. Sistema participación en grupo; en este existe la plena confianza en los empleados por parte de la dirección. La toma de decisiones persigue la integración de todos los niveles, la comunicación fluye de forma vertical, horizontal, ascendente y descendente.

Dimensiones del clima institucional.

Rodríguez (2016), expresa que según Litwin y Stringer, el clima organizacional se clasifica en nueve dimensiones:

Estructura, percepción de las obligaciones, de las reglas y de las políticas que se encuentran en una organización. **Responsabilidad individual**. **Sentimiento de autonomía**, se refiere a la percepción de los empleados con respecto a su autonomía en la toma de decisiones

en el desarrollo de su trabajo. **Remuneración**, Percepción de equidad en la remuneración cuando el trabajo está bien hecho. **Riesgos y toma de decisiones**, percepción del nivel de reto y de riesgo tal y como se presentan en una situación de trabajo. **Apoyo**, los sentimientos de apoyo y de amistad que experimentan los empleados en el trabajo. **Calor y cordialidad**, es la percepción por parte de los empleados acerca de la existencia de un ambiente de trabajo agradable y de buenas relaciones sociales tanto entre compañeros como entre jefes y subordinados. **Estándares**, Corresponde a la percepción que los empleados tienen acerca del énfasis que pone la empresa sobre las normas de rendimiento. **Tolerancia al conflicto**, es la confianza que un empleado pone en el clima de su organización o cómo puede asimilar sin riesgo las divergencias de opiniones. **Identidad**, es lo que perciben los empleados con respecto a la pertenencia que sienten hacia la organización y que es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo.

Brunet (2004), indica a Pritchard y Karasick, quienes desarrollaron un instrumento de medida de clima, estructurado en once dimensiones, como se explica:

Autonomía; trata del grado de libertad que el individuo puede tener en la toma de decisiones y en la forma de solucionar los problemas; **Conflicto y cooperación**; dimensión que se refiere al nivel de colaboración que se observa entre los empleados en el ejercicio de su trabajo y en los apoyos materiales y humanos que éstos reciben de su organización; **Relaciones sociales**.; trata del tipo de atmosfera social y de amistad que se observa dentro de la organización; **Estructura**; dimensión que cubre las directrices, las consignas y las políticas que puede emitir una organización y que afectan directamente la forma de llevar a cabo una tarea; **Remuneración**; aspecto se apoya en la forma en que se remunera a los trabajadores (los salarios, los beneficios sociales, etc.), **Rendimiento**, se trata de la contingencia rendimiento/ remuneración o, en otros términos, de la relación que

existe entre la remuneración y el trabajo bien hecho y conforme a las habilidades del ejecutante; **Motivación**, dimensión que se apoya en los aspectos motivacionales que desarrolla la organización en sus empleados; **Estatus**, aspecto que se refiere a las diferencias jerárquicas (superiores/subordinados) y a la importancia que la organización le da a estas diferencias; **Flexibilidad e innovación**, esta dimensión cubre la voluntad de una organización de experimentar nuevas cosas y de cambiar la forma de hacerlas; **Centralización de la toma de decisiones**, donde se analiza de qué manera delega la empresa el proceso de toma de decisiones entre los niveles jerárquicos; **Apoyo**, aspecto que se basa en el tipo de apoyo que da la alta dirección a los empleados frente a los problemas relacionados o no con el trabajo.

Sandoval (2004), señala que Bowers y Taylor en la Universidad de Michigan estudiaron cinco grandes dimensiones, indicando:

A la apertura a los cambios tecnológicos, que se basa en la apertura manifestada por la dirección frente a los nuevos recursos o a los nuevos equipos que pueden facilitar o mejorar el trabajo a sus empleados, indicando a los recursos humanos, que se refiere a la atención prestada por parte de la dirección al bienestar de los empleados en el trabajo; a la comunicación, dimensión que se basa en las redes de comunicación que existen dentro de la organización así como la facilidad que tienen los empleados de hacer que se escuchen sus quejas en la dirección; a la motivación, referida e a las condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización; y la toma de decisiones, que evalúa la información disponible y utilizada en las decisiones que se toman en el interior de la organización así como el papel de los empleados en este proceso.

Enfoque del clima institucional.

Pérez de Maldonado et al. (2006), consideran que: En los estudios del clima organizacional es recomendable tomar como enfoque al integrado, por cuanto permite abarcar una mayor cantidad de información sobre la organización. En el enfoque integrado se considera tanto la naturaleza objetiva, como la subjetiva del clima organizacional. Uno de sus teóricos, Etkin afirma que existen elementos, que intervienen de manera importante en la elaboración que los sistemas individuales hacen de la situación, estos son: a. Los factores personales, tales como: motivos, valores y percepciones de los miembros de la organización; b. Las variables estructurales: tecnología, sistema de recompensas y relaciones de autoridad, c. Las metas operativas del sistema, que manifiestan los estados futuros deseados en la organización.

Variables del clima institucional.

Se consideran para fines de entender los aspectos principales de influencia en el desarrollo del clima organizacional las siguientes variables:

a. Motivación.

Hellriegel y Slocum Jr. (2009), explican: Que la motivación representa las fuerzas que operan sobre o en el interior de una persona y que provocan que se comporte de una manera específica para dirigirse hacia las metas. Dado que los motivos de los empleados influyen en su productividad, una de las tareas de los gerentes es canalizar de forma efectiva las cosas que los motivan para que alcancen las metas de la organización.

Jones y George (2010), la indican “Como las fuerzas psicológicas que determinan la dirección del comportamiento de una persona en una organización, su nivel de esfuerzo y su nivel de persistencia ante los obstáculos. La motivación puede provenir de fuentes intrínsecas o extrínsecas”

Jones y George (2010), explican dichas fuentes:

1. El comportamiento con motivación intrínseca, se refiere a la motivación que tiene como fuente la exhibición del comportamiento mismo, y la motivación proviene de realizar el trabajo en sí. Los puestos interesantes y estimulantes tienen más probabilidades de generar una motivación intrínseca que los puestos aburridos o que no requieren de la aplicación de las destrezas y habilidades personales de sus titulares;
2. El comportamiento con motivación extrínseca, es aquel que se exhibe para obtener recompensas materiales o sociales, o bien para evitar un castigo; las consecuencias del comportamiento son la fuente de la motivación, no el comportamiento en sí.

b. Liderazgo y poder.

Jones y George (2010), precisan al liderazgo es “El proceso por el cual una persona ejerce influencia sobre los demás, motivando y dirigiendo sus actividades para ayudarlos a alcanzar los objetivos del grupo o de la organización. Entendiendo que la persona que ejerce tal influencia es un líder”.

Hitt, Black, y Porter (2006),

Que entre los rasgos más indicados para predecir el liderazgo eficaz, se destacan el impulso (un alto nivel de energía, esfuerzo y tenacidad en la búsqueda de objetivos); motivación para liderar; honestidad/integridad (ser alguien digno de confianza); confianza en sí mismo (en extremo este rasgo suele ser negativo pues crearía un sentido de infalibilidad o una actitud de arrogancia que ganaría la antipatía de los seguidores); y madurez emocional (permanecer sereno bajo presión y con estrés).

Bateman y Snell (2009),

El poder es esencial para el liderazgo efectivo: la capacidad de influir en otras personas. En las organizaciones, esta influencia muchas veces implica la habilidad para que las cosas se hagan o para alcanzar las propias metas pese a la resistencia de otros. También mencionan que French y Raven: sugieren que los líderes tienen cinco importantes fuentes potenciales de poder en las organizaciones y son: el poder legítimo (el derecho, o la autoridad, de decir a otros lo que tienen que hacer); el poder de recompensa (la gente cumple con los deseos del líder para recibir recompensas); el poder de coerción (el líder ejerce control sobre sanciones, y la gente cumple para evitarlas); el poder referente (el líder tiene características personales que atraen a otros); y el poder de pericia (el líder tiene cierta experiencia o conocimiento; la gente cumple porque confían en que pueden aprender de esa pericia).

c. Cultura organizacional.

Hellriegel y Slocum Jr. (2009), afirman. “La cultura organizacional refleja los valores, creencias y actitudes que han aprendido y que comparten sus miembros”. “Las culturas de las organizaciones evolucionan lentamente con el transcurso del tiempo. Una cultura es un conjunto de tradiciones y reglas tácitas que operan las 24 horas del día. La función de la cultura pesa mucho al determinar la calidad de vida que existe en la organización”.

Ivancevich, Konopaske, y Matteson, (2006), presentan una visión de cinco puntos de intervención para el cambio de una cultura:

1. Comportamiento, un conjunto de conocimientos considerable indica que una forma muy efectiva de modificar las creencias y valores de las personas consiste en cambiar primero su comportamiento;
2. Justificaciones del comportamiento, debido al proceso de justificación, el cambio de comportamiento no por fuerza genera un cambio de cultura. El comportamiento de obediencia no significa compromiso

- cultural. Los administradores deben hacer que los empleados aprecien el valor inherente de comportarse en una forma nueva;
3. Mensaje culturales, los mensajes son el método que utilizan los administradores para motivar los nuevos comportamientos. Los mensajes culturales abarcan anuncios, documentos oficiales, rituales, leyendas, vestimenta y otras formas de comunicación;
 4. Contratación y socialización de nuevos miembros que encajan en la cultura;
 5. Eliminación de los miembros existentes que se desvían de la cultura.

d. Comunicación. Ivancevich, Konopaske, y Matteson (2006), la definen “Es la transmisión de información y conocimientos de una persona o grupo a otro mediante símbolos comunes. Estos símbolos comunes pueden ser verbales o no verbales”.

Robbins y Coulter (2010), afirman: La comunicación dentro de una organización de dos formas: Comunicación formal, es aquella que tiene lugar por los acuerdos de trabajo organizacionales prescritos. Por ejemplo, cuando un gerente le pide a un empleado que complete una tarea o cuando un empleado le comunica un problema en su trabajo a su gerente; Comunicación informal, es comunicación organizacional no definida por la jerarquía estructural de la organización. Cuando los empleados hablan entre sí en el comedor o los pasillos están manteniendo una comunicación informal y formando amistades.

Jones y George (2010),

Que, para ser comunicadores eficaces, los gerentes necesitan seleccionar un medio de comunicación apropiado para cada mensaje que envían. Al elegir un medio de comunicación para cualquier mensaje, los gerentes necesitan tomar en cuenta tres factores: la riqueza de información, el tiempo y la necesidad de una constancia en papel o electrónica o algún tipo de documento en que conste que se envió y se recibió un mensaje.

e. Trabajo en equipo.

Robbins y Coulter (2010), afirman “Los equipos de trabajo utilizan su sinergia positiva, responsabilidad individual y mutua, junto con sus habilidades complementarias”.

Newstrom (2011), indica que se han realizado muchos estudios con la intención de aislar los factores que contribuyen en forma más directa al éxito de los equipos. Entre los factores comunes se encuentran la integración cuidadosa, compartir información, una dirección clara y metas cuantificables para la rendición de cuentas, recursos suficientes, integración y coordinación, flexibilidad e innovación, y la estimulación de la apertura al aprendizaje.

El mismo autor (2011), que en este análisis se centra en cinco factores importantes: 1. Ambiente de apoyo, el trabajo en equipo tiene más probabilidades de desarrollarse cuando se crea un clima organizacional favorable. La creación de este ambiente implica motivar a los miembros a pensar como equipo, proporcionar el tiempo adecuado para las reuniones y mostrar fe en la capacidad de los miembros para obtener logros, 2. Habilidades y claridad de roles, los miembros de equipos deben estar razonablemente calificados para desempeñar sus puestos y tener el deseo de cooperar. Además de estos requisitos, pueden trabajar juntos como equipo sólo después de que todos sus integrantes conozcan los roles de todos los demás con quienes deberán interactuar; 3. Metas superiores, una responsabilidad importante de los administradores es mantener a los miembros del equipo orientados hacia su tarea general. Por desgracia, en ocasiones, las políticas de la organización, los requisitos de mantenimiento de registros y los sistemas de premiación fragmentan los esfuerzos individuales y desalientan el trabajo en equipo. Puede considerar la creación de una meta superior, que es una meta más alta que integra las actividades de dos o más personas. Las metas superiores se logran sólo si todas las partes cumplen con lo que les

corresponde.; 4. Confianza, es esencial para que el equipo sea eficaz y comienza cuando el administrador del grupo demuestra honradez, integridad, apertura y disposición a permitir que los miembros del equipo ejerzan influencia. Por fortuna, la confianza se gana al ofrecer elogios frecuentes, cumplir las promesas, demostrar interés, respetar a los demás, actuar de forma responsable y compartir la información de manera oportuna; 5. Premios de equipo, otro elemento que estimula el trabajo de los equipos es la entrega de premios; pueden ser financieros o en forma de reconocimientos. Los premios son más eficaces si los miembros del equipo los valoran, los perciben como asequibles y se entregan como reconocimiento al desempeño laboral del grupo.

2.1.2. Satisfacción laboral.

Definición.

Ivancevich y Donnelly (1968), indican: La satisfacción laboral es un concepto difundido por varios autores, pero que conduce a su categorización en dos perspectivas distintas: la primera, como un estado emocional, un sentimiento, una actitud o una respuesta afectiva hacia el trabajo; y la segunda, como el resultado de una comparación o ajuste entre expectativas, necesidades o resultados actuales del puesto y las prestaciones que el trabajo ofrece realmente.

Garmendia y Parra (1993), asocian “la satisfacción laboral con el sentimiento de bienestar derivado de cubrir las necesidades de cierto nivel a través de los resultados obtenidos como recompensa del trabajo realizado”.

Por su parte Andresen, Domsch, y Cascorbi (2007), nos dicen “que es un estado emocional placentero o positivo resultante de la experiencia misma del trabajo; dicho estado es alcanzado satisfaciendo ciertos requerimientos individuales a través de su trabajo”.

Newstrom, (2011), La satisfacción es concebida como un concepto multidimensional que incluye un conjunto de sentimientos favorables y desfavorables del individuo frente a su trabajo y que agrupa diversos factores distinguiendo entre aquellos que están directamente relacionados con la naturaleza de la tarea desempeñada y aquellos relativos al contexto laboral (el ambiente de trabajo, los compañeros, etc.).

Robbins y Judge (2013), la precisan “Es una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características. Una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de éste, en tanto que otra insatisfecha los tienen negativos”.

Comportamiento en el trabajo.

Ivancevich, Konopaske, y Matteson (2006), El comportamiento en el trabajo es todo lo que una persona hace en el entorno laboral como hablarle a un gerente, escuchar a un compañero de trabajo, crear un nuevo método para dar seguimiento a una venta, aprender a usar un nuevo software, ingresar una unidad completa en el inventario, son comportamientos en el trabajo. Sin embargo, también lo son socializar con los amigos junto al bebedero y sabotear una nueva pieza de equipo. Algunos de estos comportamientos contribuyen a la productividad; otros son improductivos e incluso contraproducentes.

Chiavenato (2007), afirma; Existen tres premisas que explican la conducta humana: 1. La conducta es causada por estímulos externos (ambiente de trabajo, sistema de recompensas y sanciones, factores sociales, políticos, cohesión grupal, etc.) o internos (personalidad, capacidad de aprendizaje, motivación, percepción, actitudes, emociones, valores, etc.). Existe una causalidad en la conducta. Tanto la herencia como el ambiente influyen decisivamente en el comportamiento de las personas; 2. La conducta es motivada, o sea, en toda conducta humana existe una finalidad. La conducta no es casual ni aleatoria, sino que está siempre orientada y dirigida hacia algún objetivo; 3. La conducta está orientada hacia objetivos. En todo comportamiento existe siempre un impulso, deseo, necesidad o

tendencia, todas ellas son expresiones que sirven para designar los motivos de la conducta.

Actitudes en el trabajo.

Newstrom (2011), define a las actitudes como: Los sentimientos y creencias que determinan, en gran parte, la forma en que los empleados perciben su entorno, se comprometen con objetivos establecidos y, en última instancia, se conducen. La gente se predispone a la satisfacción o insatisfacción y los administradores influyen sólo en parte en las reacciones de los empleados. Sin embargo, es importante explorar la naturaleza y los efectos de la satisfacción en el trabajo. Ivancevich, Konopaske, y Matteson (2006), señalan que la satisfacción en el trabajo es una actitud de la gente hacia su empleo. Se deriva de la percepción que tiene de sus labores y el grado de correspondencia entre el individuo y la organización. Muchas organizaciones reconocen la importancia del nexo potencial que hay entre la satisfacción en el trabajo y diversos resultados organizacionales deseables, como la mejora en el desempeño.

Elementos de la satisfacción laboral

Existen distintos elementos, investigados con relación a la satisfacción laboral y se describen a continuación los principales:

La motivación.

Newstrom (2011), la define como “El conjunto de fuerzas internas y externas que hacen que un empleado elija un curso de acción y se conduzca de ciertas maneras.”

Es una combinación compleja de fuerzas psicológicas dentro de cada persona, y los empleados tienen un interés vital en tres elementos de ella:

- a. Dirección y enfoque de la conducta (factores positivos son la confiabilidad, creatividad, sentido de ayuda, oportunidad; factores disfuncionales son los retrasos, ausentismo, retiro y bajo desempeño;
- b. Nivel del esfuerzo aportado (contraer compromiso pleno con la excelencia,

en lugar de hacer apenas lo suficiente para salir adelante); c. Persistencia de la conducta (mantener repetidas veces el esfuerzo en contraste con su abandono prematuro (Newstrom, 2011).

Roos y Van Eeden (2008), refieren: La motivación se manifiesta en la satisfacción laboral (componente actitudinal) y en el desempeño (componente comportamental). Concluyen que la dimensión intrínseca (trabajo estimulante, desafiante y significativo) y la dimensión extrínseca (recompensas financieras, posibilidades de promoción, posición y estatus) de la motivación representan características relacionadas con la satisfacción laboral.

1. El clima organizacional.

Chiavenato (2007), lo indica:

Es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que se percibe o experimenta por los miembros de la organización e influye en su comportamiento, y llevan a la estimulación o provocación de diferentes tipos de motivaciones en los integrantes. Así, el clima organizacional es favorable cuando proporciona satisfacción de las necesidades personales de los integrantes y eleva la moral, esto se traduce en relaciones de satisfacción, ánimo, interés, colaboración, etc. Es desfavorable cuando proporciona frustración de esas necesidades, caracterizándose por estados de depresión, desinterés, apatía, insatisfacción, etc., pudiendo llegar, en casos extremos, a estados de agresividad, tumulto, inconformidad, etc. Por su parte Hemingway y Smith (1999), lo definen “Como el conjunto de percepciones que comparten los empleados sobre su lugar de trabajo y que constituyen la personalidad o el sentir sobre éste”

2. El liderazgo.

Hellriegel y Slocum Jr. (2009), señalan:

Es el proceso de desarrollar ideas y una visión, de vivir conforme a los valores que apoyan esas ideas y esa visión, de influir en terceros para que los adopten en su propio comportamiento y de tomar decisiones difíciles sobre los recursos humanos y otros. Existen cinco fuentes importantes de poder interpersonal: el poder legítimo, el poder de recompensa, el poder coercitivo, el poder referente y el poder experto, las cuales son utilizadas por los líderes y otras personas en distintas situaciones. Los líderes utilizan estas fuentes de poder para influir en sus seguidores, apelando a una o varias de sus necesidades. Cuadra Peralta y Veloso Besio, (2007), al respecto explican “Que esta relación debe atender a las necesidades del momento y evaluar qué estilo(s) es el más eficaz para esa situación en especial” Según (Bass y Bass, 2008), dicen en la mayoría de las investigaciones revisadas sobre liderazgo y satisfacción laboral se ha cambiado el enfoque del basado en las características del líder o la búsqueda de respuestas a la pregunta ¿cómo es el líder? a otro basado en las conductas apropiadas para dirigir a los subordinados.

3. La cultura organizacional.

Newstrom (2011), la describe: Es el conjunto de supuestos, creencias, valores y normas que comparten los miembros de una organización. La cultura quizá sea un producto deliberado de sus miembros clave, o tan sólo una evolución al paso del tiempo. Representa un elemento fundamental del entorno laboral en el que los empleados realizan su trabajo. La cultura organizacional es importante para el éxito de una empresa. Provee de identidad organizacional a los empleados, es decir, una visión que define lo que representa la organización. También es fuente importante de estabilidad y continuidad para la organización, lo que aporta un sentido de seguridad a sus miembros. Hellriegel y Slocum Jr., (2009), señalan que la cultura tiene sus raíces en innumerables detalles de la vida de la organización y ejerce influencia en mucho de lo que les ocurre a los empleados dentro de ella. La cultura de una organización influye en quién es promovido, en cómo se hacen o descarrilan las carreras y en cómo se asignan los recursos. Por su parte Robbins y Judge (2013), afirman que una cultura organizacional positiva hace énfasis en el

desarrollo de las fortalezas de los empleados, recompensa en vez de castigar, y destaca la vitalidad y el crecimiento individuales.

4. La comunicación.

Ivancevich, Konopaske y Matteson (2006), la especifican:

Como la transmisión de información y conocimientos de una persona o grupo a otro mediante símbolos comunes. Estos símbolos comunes pueden ser verbales o no verbales. También hacen énfasis que la comunicación ayuda a los miembros de la organización a alcanzar metas individuales y generales, iniciar y responder a cambios de la empresa, coordinar sus actividades y conducirse de todas las maneras pertinentes para ella. Por esto los administradores que se esfuerzan por ser mejores comunicadores tienen dos tareas que cumplir. En primer lugar, deben mejorar sus mensajes: la información que quieren transmitir. Segundo, deben mejorar su comprensión de lo que otros quieren comunicarles. En tanto Pezeshki, Golshiri, y Zamani (2008), afirman “Que uno de los mejores predictores de la satisfacción con el trabajo es el proceso de comunicación”. Finalmente, Findler, Wind, y Mor Barak (2007), afirma “que cuando los empleados están incluidos en los flujos de información sienten más satisfacción con el trabajo”.

5. La tecnología.

Baxter (1990), explica “La manera como la tecnología es implementada y el ajuste entre la persona y el trabajo influyen sobre la satisfacción con el trabajo”.

Por otra parte, Ali y Haji Ali (2005), señalan. “La satisfacción se puede obtener de la innovación tecnológica depende también del contenido del puesto y del nivel de participación de los empleados. Afirman que la implementación de tecnología de vanguardia está relacionada positiva y significativamente con la satisfacción laboral”

Mientras Noe, Hollenbeck, Gerhart, y Wright(2006), exponen: Que para incorporar estas nuevas tecnologías se tiene que vincular con las estrategias que utilicen quienes dirigen la organización para la adopción de ellas, pues

afectan el trabajo en sí mismo, requieren entrenamiento, una adecuación del sistema de recompensas y todo esto tiene que ser reconfigurado para apoyar al empleado en su utilización.

Asimismo, Attar y Sweiss (2010), han demostrado “Que la adopción de tecnologías de información mejora la satisfacción laboral”.

Variables de la satisfacción laboral.

Newstrom (2011), expresa: El nivel de satisfacción laboral dentro de los grupos no es constante, se relaciona con diversas variables. Las variables clave que giran alrededor son: 1. La edad, a medida que los trabajadores aumentan de edad, al principio tienden a estar un poco más satisfechos con su trabajo. Parecen reducir sus expectativas a niveles más realistas y se ajustan mejor a la situación laboral. Después su satisfacción puede mermar, pues los ascensos son menos frecuentes y enfrentan las realidades de la jubilación; 2. Nivel ocupacional. - Las personas con puestos de mayor nivel tiendan a estar más satisfechas con su empleo. En general, están mejor pagadas, tienen mejores condiciones de trabajo y ocupan puestos que les permiten poner en práctica más plenamente sus habilidades y 3. Tamaño de la organización. - Los niveles de satisfacción laboral son más altos en pequeñas unidades organizacionales, como en una sucursal o en una pequeña empresa. Las organizaciones grandes tienden a abrumar a la gente, enredan los procesos de apoyo y limitan el grado de cercanía personal, amistad y trabajo de equipo en grupos pequeños, los cuales son aspectos importantes de satisfacción laboral para muchas personas.

Tipos de satisfacción laboral.

La satisfacción laboral es una variable multidimensional, y como lo sugiere; se encuentra formada por dos tipos de factores: los extrínsecos del entorno de trabajo y los intrínsecos que reflejan las experiencias de los individuos con el mismo”. **Satisfacción intrínseca;** aborda aspectos como el reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad, promoción y aspectos relativos al contenido de la tarea. En definitiva, deriva de las recompensas de índole interno al propio individuo ofrecidas por su trabajo y **Satisfacción extrínseca;**

proviene de factores tales como la satisfacción con el salario, las políticas de la compañía, los recursos, la supervisión, la relación con los compañeros, las oportunidades de promoción, la relación con los clientes o la seguridad en el trabajo Munchinsky (2006).

Dimensiones de la satisfacción laboral.

Locke (1976), clasifica las dimensiones específicas distinguiendo entre **Eventos o condiciones**; incluye los aspectos asociados a la satisfacción con el interés intrínseco del trabajo, la variedad y la cantidad del mismo, las oportunidades de aprendizaje, su dificultad, las posibilidades de éxito, el control sobre los procedimientos; la retribución cuantitativa y la distribución de la misma en términos de equidad; las promociones, a partir de las oportunidades de formación u otros aspectos en los que se apoye la promoción; el reconocimiento recibido por el desarrollo de las tareas a partir de los elogios o las críticas, y el sentimiento de congruencia con la percepción propia; la retribución extra salarial como las pensiones, la seguridad, los servicios médicos, las vacaciones; las condiciones de trabajo como el diseño del puesto de trabajo, el horario, los ruidos, etc. y **Agentes**. - posibilitan lo anterior y entre ellos destacan la satisfacción con el estilo de supervisión, las relaciones humanas o administrativas con los jefes, sus habilidades técnicas; las relaciones personales con los compañeros, derivadas de la competencia de los mismos, la comunicación o el apoyo y la amistad; la dirección y la empresa en general, en cuestiones relacionadas con la política de retribuciones y reparto de beneficios en la empresa.

Clasificación de la satisfacción laboral.

Robbins y Judge (2013), señalan: La satisfacción en el trabajo está determinada por el atractivo de la tarea, las recompensas asociadas, las relaciones con los compañeros de trabajo y las condiciones laborales a las que los empleados están expuestos. Además, afirman que otros factores relacionados con la personalidad del empleado y con las características de la función que desempeña intervienen de igual manera en la percepción que el empleado tiene de su bienestar y complacencia en lo que hace, así en la

medida en la que la personalidad concuerde con la vocación elegida existirá una mayor posibilidad que tener unos trabajadores satisfechos.

Gargallo (2008), clasifica los factores a tener en cuenta en la determinación la satisfacción laboral explicando:

A la satisfacción con la retribución salarial y extra salarial en términos absolutos y la distribución de la misma en términos de equidad; Satisfacción con el ambiente de trabajo, referente a las relaciones horizontales con otros departamentos y con los compañeros derivadas de la competencia de los mismos, la comunicación o el apoyo y la amistad, el grado de comunicación organizacional, Satisfacción con la estabilidad en el empleo, Satisfacción con las condiciones de trabajo, referentes al ambiente físico y espacio en el lugar de trabajo, limpieza, horarios, ruidos, etc.; Satisfacción con la disponibilidad de retroalimentación y el reconocimiento recibido por el desarrollo de las tareas, sus habilidades técnicas, etc., el estilo de dirección y liderazgo predominante en la empresa, las posibilidades de control, autonomía y participación del trabajador en la toma de decisiones sobre los procedimientos y las tareas; Satisfacción con las oportunidades de ascenso y promoción a partir de las posibilidades de formación u otros aspectos en los que se apoya la promoción; Satisfacción con la información, la comunicación y las relaciones humanas o administrativas con los superiores y el estilo de supervisión; Satisfacción con los valores y estrategias de la empresa en general, con el modo de gestionar el cambio, el respeto y la mejora de la sociedad, el medio ambiente, etc.

2.2. Antecedentes.

Para Álvarez, López y Silva, (2019) en su trabajo: "Satisfacción laboral en una organización human care de la Bahía de Guayaquil." Tuvo como objetivo dar a conocer los factores más importantes de la satisfacción laboral en los empleados de una empresa comercializadora de productos de cuidado personal en la zona mercantil de la bahía de Guayaquil. El diseño investigativo utilizado fue no experimental, tipo transversal. En su desarrollo, se utilizó el cuestionario de Satisfacción laboral S20/23 de Melía y Peiró;

este, presentó un nivel de consistencia interna alta ($\alpha = 0.90$). El estudio tuvo una muestra por conveniencia de 201 empleados; el proceso en general se llevó a cabo en el año 2018. Se encontró que la participación en la toma de decisiones, la remuneración y las condiciones físicas son factores de insatisfacción laboral. Una de las conclusiones predominantes fue que el sistema de compensaciones y las condiciones de trabajo influyen en la satisfacción de los trabajadores.

Para Ccasa y Mamani, (2019) en su trabajo de tesis: La Comunicación interna en el trabajo en equipo de los empleados administrativos de la unidad de gestión educativa local (UGEL) Sur Arequipa, 2019. Uno de los retos que tiene cada organización es, las Tecnologías de la Información en la Comunicación (TIC), innovación, el cual hará que las organizaciones sean competitivas y la comunicación es parte fundamental en todo centro laboral por cuanto se realizan diversos procesos de comunicación tanto verbal como no verbal estando las personas se encuentran interactuando constantemente y para ello se requiere de una comunicación eficaz, oportuna. El presente trabajo tiene como propósito conocer cómo afecta la Comunicación interna en los equipos de trabajo en los empleados administrativos de la UGEL Sur Arequipa 2019. En cuanto a las barreras del proceso de comunicación en los equipos de trabajo se ha logrado diferenciar que los indicadores toma de decisión, información, y entendimiento de la información este es también deficiente logrando obtener un 86.25%, así tenemos que tomar de decisión obtiene un resultado deficiente del 83.75%, información de igual manera alcanza un 77.50% y entendible de igual manera obtiene un resultado deficiente del 77% y en los equipos de trabajo tenemos para las dimensiones innovación, participación, cooperación, y espíritu de trabajo que alcanza una puntuación deficiente promedio de 82.86% el cual también tenemos que las barreras del proceso de comunicación infieren negativamente en los equipos de trabajo no permitiendo el cumplimiento de los objetivos trazados de la institución (Ccasa & Mamani, 2019).

Rojas y Rodriguez (2018), en su tesis titulada: "Influencia de la cultura institucional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad

distrital de San Jacinto, Tumbes, 2018.” Concluyó, que la cultura institucional ha influido de manera positiva en la satisfacción laboral, considerando que las internalizaciones de los elementos culturales en los trabajadores han mejorado la actitud de los colaboradores hacia el trabajo en la Municipalidad Distrital de San Jacinto, Corroborándose su correlación con el Rho de Spearman de 0,550. La dimensión símbolos ha tenido una influencia positiva en la satisfacción laboral de los trabajadores, habiéndose logrado una identidad institucional, observándose un coeficiente de correlación de 0,442. La influencia dimensión paradigmas ha sido positiva en la satisfacción laboral de los trabajadores, observándose el trabajo en equipo y el compromiso institucional con la municipalidad, siendo su correlación de 0,421. La dimensión valores ha influido en la satisfacción laboral en los colaboradores, reflejándose en su comportamiento solidario entre ellos. Reafirmando con un coeficiente de correlación de 0,459. La dimensión liderazgo ha tenido una influencia positiva en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jacinto, Tumbes, generado por el trato y oportunidad de progreso por parte de los jefes hacia los colaboradores. El resultado de su correlación fue de 0,534.

Torres (2017), en su estudio denominado: “Clima institucional y satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Contralmirante Villar, Zorritos, Región Tumbes, 2017.” Su objetivo fue determinar si existe relación significativa entre el clima institucional y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad. Se aplicó un estudio descriptivo correlativo. La población estuvo constituida por 50 colaboradores que laboran en los órganos institucionales. La muestra fue censal aplicando el muestreo por conveniencia. La participación de los trabajadores fue voluntaria y anónima, la aplicación del cuestionario fue personal, y sin control de tiempo. Todos los sujetos recibirán la encuesta, donde se les explicará la investigación. Concluyó, que existe relación significativa entre el clima institucional y la satisfacción laboral en los órganos institucionales de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, Zorritos del orden del 48 %. Los estudios mencionados dan cuenta de la importancia que reviste la variable clima organizacional y en varias de las investigaciones citadas se le ha relacionado

con otras variables, entendiendo que el clima organizacional en algunas oportunidades es consecuencia y en otras causas de una situación dada.

Palomares (2017), en su trabajo: "Gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores en la UGEL N° 10 de Huaral, 2016." su objetivo fue determinar la relación entre la gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores de referida institución. Se utilizó como metodología el método hipotético deductivo, su tipo de estudio básico con un nivel correlacional, su diseño fue el no experimental y de corte transversal. Los resultados obtenidos son que de los 73 encuestados, 3 de ellos que representan el 4,1% manifiestan estar no satisfechos, 35 que representan el 47,9% manifiestan estar medianamente satisfecho y 35 que representan el 47,9% manifiestan estar satisfechos. Se concluyó que existe relación positiva y alta ($Rho = 0,843$) entre las variables gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores en la UGEL N° 10 de Huaral, teniendo como evidencia el nivel de significancia de $p = 0.000 < 0,05$.

Corcino (2017), en su investigación: "Satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local, Sihuas, 2017." La investigación fue básica, de nivel descriptiva, de diseño no experimental y transversal. En base a la satisfacción laboral en condiciones físicas y materiales de los trabajadores, los resultados obtenidos fueron un 49,1% de parcial insatisfacción y, en cuanto a los Beneficios laborales y/o Remunerativos el 78,2% se encuentra en un nivel regular, en cuanto a las relaciones sociales se encuentran el 74,4% se encuentra en un nivel regular, en cuanto al desempeño de tareas el 89,1% se encuentra en un nivel de parcial insatisfacción, en cuanto a la dimensión relación con la autoridad el 60,0% se encuentra en un nivel de parcial insatisfacción. Se concluye que el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL, el 47,3% se encuentra en un nivel regular y el 52,2% de nivel parcial insatisfacción.

Morales (2012) en su tesis titulada: Análisis del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa AEROSTAR; se evidenciaron diferentes factores que influyeron en la presencia de un clima organizacional inadecuado como es la presencia de insatisfacción de los

trabajadores en el contexto de trabajo de la empresa; el concepto de cohesión entra en esta investigación como una percepción de buena unión o tener espacios donde se comparta dentro de la organización y la buena voluntad de los miembros en fortalecer el desempeño de sus actividades, la confianza cumple un papel muy importante ya que hace que los miembros se comuniquen abiertamente con los líderes de alto nivel de la organización, y el concepto de apoyo como la percepción de la tolerancia del comportamiento de los mandos superiores, incluyendo la buena voluntad para permitir tener conocimiento de sus errores sin miedo de represalia. Como resultados se obtuvo que el clima organizacional de las personas encuestadas esté siendo afectado por la falta de cohesión y de esta manera provocando deficiencias en la producción de las actividades, presentándose un bajo nivel de satisfacción, detectándose en el estudio que los empleados tienen una percepción negativa de la organización.

Campos (2012), en su trabajo de investigación titulado: “El clima organizacional y mejoramiento de la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Trujillo, 2012.” tuvo como objetivo, medir la influencia del clima o en la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad. Se empleó la investigación descriptiva - transeccional de una sola casilla. La muestra estuvo conformada por 85 Trabajadores. Para la recolección de datos se utilizó la técnica la encuesta, por medio de un cuestionario, estructurado en una serie de 40 ítems, calificados mediante una escala de Likert de 5 puntos. Concluyendo, que el clima organizacional influye ligeramente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad en estudio; planteándose propuesta de mejoramiento del clima organizacional para lograr una mejora en la satisfacción laboral.

Molocho (2010), en su tesis: “Influencia del clima organizacional en la gestión institucional de la sede administrativa UGEL N° 01- Lima Sur-2009”. El estudio fue descriptivo – explicativo, utilizándose el diseño correlacional. Se obtuvo que el 50% del personal administrativo se encuentran de acuerdo con el manejo de los conflictos en la UGEL, el 17.9% se encuentra totalmente de acuerdo, asimismo el 25% se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 7.14% de los encuestados estuvieron en desacuerdo con el

manejo de conflictos por parte de los integrantes en la UGEL. Concluyó que el clima institucional, correspondiente en el diseño organizacional, influyó en un 43.8% sobre la gestión institucional de la sed e administrativa de la UGEL N° 01 Lima sur, con lo que se cumple con la hipótesis planteada en la investigación, al 95% de confianza.

CAPITULO III

3. MATERIAL Y MÉTODOS

3.1. Hipótesis.

Hipótesis general.

El clima institucional tiene incidencia directa y significativa en la satisfacción laboral de los servidores del distrito de educación 14D05 Taisha, Morona Santiago, Ecuador, 2019.

Hipótesis específicas:

1. La estructura organizacional tiene incidencia directa y significativa en la satisfacción laboral de los servidores del distrito de educación 14D05 Taisha.
2. La responsabilidad individual tiene incidencia directa y significativa en la satisfacción laboral de los servidores del distrito de educación 14D05 Taisha.
3. La comunicación tiene incidencia directa y significativa en la satisfacción laboral de los servidores del distrito de educación 14D05 Taisha.
4. El calor y cordialidad tiene incidencia directa y significativa en la satisfacción laboral de los servidores del distrito de educación 14D05 Taisha.
5. El riesgo y toma de decisiones tiene incidencia directa y significativa en la satisfacción laboral de los servidores del distrito de educación 14D05 Taisha.

3.2. Población, muestra y muestreo.

Población.

Estuvo constituida por el personal directivo y administrativo del distrito de educación 14D05 Taisha, Morona Santiago (Ver Cuadro 1).

Cuadro 1: Población laboral del Distrito de Educación 14D05 Taisha, Morona, Santiago.

Categoría laboral	N° trabajadores
Director distrital	1
Jefes	9
Analistas	6
Administradores	8
Asistente distrital	1
Total	25

Fuente: Of. Personal, 2019

Muestra.

La muestra fue censal, estuvo representada por el mismo número de la población es decir 25 trabajadores, por tener esta característica la muestra, se empleó el muestreo no probabilístico.

Muestreo.

El clima institucional y satisfacción laboral se midieron mediante las dimensiones e indicadores, de cuyo contenido se estructuraron dos cuestionarios con 15 ítems cada uno, calificándose con la escala de Likert: Favorable (F) = 3, Indiferente (I) = 2 y Desfavorable (D) = 1; luego se procedió aplicar la encuesta a una muestra de 25 servidores administrativos constituidos por directivos y empleados en horarios de trabajo en el distrito de educación 14D05 Taisha, Morona Santiago, Ecuador, 2019.

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

3.3.1. Métodos de investigación.

Método cuantitativo; porque su propósito fue explicar, predecir y/o controlar fenómenos a través de un enfoque de obtención de datos numéricos, para su efecto cual se recogerán y analizarán datos cuantitativos sobre variables en estudio.

Método deductivo – inductivo; porque se siguió un proceso sintético – analítico, en que se presentaron conceptos, principios, definiciones, leyes o normas generales de las cuales se extrajeron conclusiones o consecuencias, aplicándose y/o examinando casos particulares sobre la base de las afirmaciones generales presentadas y posibilitando las recomendaciones.

3.3.2. Técnicas de recolección de datos.

Según Bernal (2010), para la ejecución del trabajo de investigación, se aplicaron dos técnicas:

a. Técnica documental.

Se revisaron, analizaron y cuestionaron la información contenida en los textos, revistas e informes de trabajos administrativos, artículos científicos, recopilándose en fichas bibliográficas.

b. Técnica de la encuesta.

Se diseñaron cuestionarios para el clima institucional y satisfacción laboral, aplicándose tipo entrevista a los servidores del distrito de educación 14D05 Taisha, Morona Santiago, considerando la autorización de la institución (Anexo N° 1, 2 y 3)

3.3.3. Instrumentos de recolección de datos.

a. Cuestionario.

Se diseño un cuestionario por variable y las preguntas corresponderán a sus propios indicadores con diferentes

alternativas en escala de Likert, aplicándose tipo entrevista a los colaboradores determinados en la muestra.

b. Fichas bibliográficas.

Permitieron extraer información de libros, revistas, boletines e informes concernientes a las variables en estudio.

c. Libreta de apuntes.

Instrumento utilizado para realizar anotaciones de la incidencia y/o ocurrencias de las dimensiones e indicadores durante la ejecución de la investigación.

Confiabilidad del Instrumento.

“La validez de un instrumento se refiere al grado en que el instrumento mide aquello que pretende medir. Y la fiabilidad de la consistencia interna del instrumento se puede estimar con el alfa de Cronbach”. La medida de la confiabilidad “mediante el alfa de Cronbach asume que los ítems (medidos en escala tipo Likert) miden un mismo constructo y que están altamente correlacionados” (Welch y Comer, 1988).

“Cuanto más cerca de 1 mayor es la consistencia interna de los ítems analizados. La confiabilidad de la escala debe obtenerse siempre con los datos de cada muestra para garantizar la medida fiable del constructo en la muestra de investigación” (Welch & Comer, 1988).

Para el cálculo de la fiabilidad del instrumento se procedió a la aplicación de una prueba piloto compuesta por los 25 colaboradores de en horarios de trabajo, del distrito de educación 14D05 Taisha, Morona Santiago, Ecuador, 2019 el distrito de educación 14D05 Taisha, Morona Santiago, Ecuador, 2019, cabe indicar que este tipo de instrumento es aplicado en la mayoría de las investigaciones.

El índice de Confiabilidad Alfa de Cronbach presentó un valor de 0,922, para las 30 preguntas del instrumento, afirmando que existe confiabilidad interna del instrumento de medición por cuanto el indicador es cercano a la unidad, de acuerdo a la teoría.

Cuadro 2: Estadísticas de fiabilidad.

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.922	.924	30

Fuente: Encuestas.

3.4. Procedimientos.

Recolección de datos.

La información requerida para la investigación fue recogida en forma personal. Respecto a la información documental y material bibliográfico fue compilada de los textos bibliográficos, artículos académicos, que obran en las bibliotecas de las universidades locales, publicaciones y otros documentos que se obtengan vía Internet, para este propósito se emplearon las fichas bibliográficas; donde se consignaron estos datos, para las ocurrencia se hicieron las anotaciones en las libretas de apuntes, la recolección de datos de las unidades muestrales del estudio, se realizó mediante la aplicación de una encuesta tipo entrevista.

Análisis.

Una vez recogida la información, se procedió a ordenar las preguntas y respuestas **obtenidas** de las encuestas aplicada para luego clasificarlas y efectuar su procesamiento, empleándose el software SPSS versión 22, que permitió realizar cálculos matemáticos y la presentación de figuras y Cuadros, las mismas que mostraron las variaciones de acuerdo a los planteamientos que se aplicarán en las relaciones que se efectuaron de los factores propuestos. A continuación, se procedió al análisis de la información recolectada, efectuándose de manera sistemática y

coherente afín de lograr el objetivo de determinar cuál es la incidencia del clima institucional en la satisfacción laboral de los servidores del distrito de educación 14D05 Taisha, Morona Santiago, Ecuador, 2019.

3.5. Metodología.

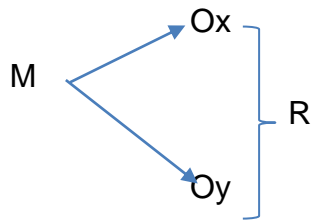
Tipo de investigación.

La investigación fue de tipo descriptivo - correlacional, porque puso de manifiesto las características actuales que presenta un fenómeno determinado, así como la asociación directa que existe entre las variables. En este caso fue la actual situación en que se encuentran el clima institucional y la satisfacción laboral de los servidores del distrito de educación 14D05 Taisha, Morona Santiago, Ecuador; de la forma como se aborda la investigación, el tipo de investigación fue cuantitativa “Porque busca determinar las características de las relaciones entre las variables, los datos son numéricos, se cuantifican y se emplean frecuencias estadísticas para su análisis, recoge e investiga datos sobre las variables y estudia las propiedades y sus fenómenos cuantitativos” (Hernández, Fernández y Batista, 2014).

Diseño de la investigación.

Se empleó el diseño de investigación no experimental, de tipo transversal, toda vez que no existió manipulación deliberada de variables y se centró en analizar el estado de las variables en un momento dado, no generalizando ni aplicando los datos presentados a situaciones futuras (Hernández *et al.*; 2014). Asimismo, a través de los instrumentos se obtuvieron información necesaria para el análisis de la medición de variables; La recolección de datos se concretizó en un solo corte de tiempo.

Se empleó el diseño descriptivo - correlacional, según el siguiente esquema:



Dónde:

M : Muestra

Ox : Observación de variable independiente: Clima institucional

Oy : Observación de variable dependiente: Satisfacción laboral

R : Relación entre variable.

3.6. Variables y operacionalización.

Variable independiente: Clima institucional.

Definición conceptual : Es el conjunto de particularidades laborales y facilidades que se le conceden a los servidores públicos y funcionarios para el desempeño de las funciones y atribuciones que refieren a una organización, que la distinguen de otras, que son duraderas a lo largo del tiempo y que influyen sobre el comportamiento de las personas que laboran en una organización (Mayor (2009).

Definición operacional.

Dimensiones: Estructura.

Indicadores:

1. Niveles jerárquicos.
2. Procedimientos administrativos.
3. Objetivos organizacionales.

Responsabilidad individual.

Indicadores:

1. Funciones y/o tareas.
2. Cumplimiento de funciones.
3. Iniciativa y creatividad.

Comunicación.

Indicadores:

1. canales de comunicación.
2. Compatibilidad visionaria.
3. Comunicación interna.

Calor y cordialidad.

Indicadores:

1. Interacción.
2. Equipo de trabajo.
3. fraternidad.

Riesgo y toma de decisiones

Indicadores:

1. participación activa.
2. Riesgo calculado.
3. Definición estratégicas.

El clima institucional se medirá mediante sus dimensiones e indicadores, de cuyo contenido se estructura un cuestionario con 15 ítems, calificándose con escala de Likert: Favorable (F) = 3, Indiferente (I) = 2 y Desfavorable (D) = 1; aplicándose tipo encuesta a una muestra de 25 servidores administrativos (directivo y empleados) del distrito de educación de Taisha. en horarios de trabajo en horas de oficina.

Variable dependiente: Satisfacción laboral.

Definición conceptual: Andresen, Domsch, y Cascorbi (2007), nos dicen “Es un estado emocional placentero o positivo resultante de la experiencia misma del trabajo; dicho estado es alcanzado satisfaciendo ciertos requerimientos individuales a través de su trabajo”.

Definición operacional:

Dimensiones:

Empleo

Indicadores:

1. Ambiente propicio
2. Labor útil
3. resultados logrados

Salario

Indicadores:

1. Recompensas económicas y no económicas.
2. expectativas económicas
3. Estímulos adicionales.

Oportunidad de ascenso

Indicadores:

1. Planes de carrera
2. generación de ideas
3. Desarrollo personal y profesional.

Supervisión

Indicadores:

1. Predisposición para ayudar
2. Instrucción permanente
3. Imparcialidad en la evaluación

Compañerismo laboral

Indicadores:

1. Solidaridad
2. Trato agradable
3. Lealtad

La variable satisfacción laboral se operacionalizará mediante dimensiones e indicadores, de cuyo contenido se construirá un cuestionario con 15 ítems, calificándose con escala de Likert: Favorable

(F) = 3, Indiferente (I) = 2 y Desfavorable (D) = 1; que aplicándose tipo encuesta a de 25 trabajadores administrativos que comprende directivos y empleados del distrito de educación de Taisha. en horarios de trabajo en horas de oficina.

CAPITULO IV

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 RESULTADOS.

Para el Objetivo general: Determinar cuál es la incidencia del clima institucional en la satisfacción laboral de los servidores del distrito de educación 14D05 Taisha, Morona Santiago, Ecuador, 2019.

Cuadro 3: Incidencia del Clima institucional en la satisfacción laboral.

Nivel	Clima Institucional			Satisfacción Laboral		
	Puntaje	n	%	Puntaje	n	%
Alto	35 a 45	12	48.0	35 a 45	14	56.0
Regular	25 a 34	7	28.0	25 a 34	8	32.0
Bajo	15 a 24	6	24.0	15 a 24	3	12.0
	Total	25	100.0	Total	25	100.0

Fuente: Encuestas.

La incidencia del clima institucional de acuerdo a las respuestas de los colaboradores del distrito de educación 14D05 de Taisha, Morona Santiago, Ecuador nos indican que el 48% de las respuestas el clima institucional tiene un nivel alto, el 28% regular y el 24% nivel bajo que inciden en el nivel alto de la satisfacción laboral con 56%, con el 32% el nivel regular y la incidencia en el nivel bajo del 12%.

Prueba de hipótesis para el objetivo general: El clima institucional tiene incidencia directa y significativa en la satisfacción laboral de los servidores del distrito de educación 14D05 Taisha, Morona Santiago, Ecuador, 2019.

Se aprueba la hipótesis general, existiendo una relación directa y significativa en la satisfacción laboral de los servidores del distrito de educación 14D05 Taisha, Morona Santiago, Ecuador, 2019. Estas

afirmaciones las podemos corroborar con el cálculo del coeficiente Rho de Spearman de 0,661, mide el grado de asociatividad entre las variables clima institucional y satisfacción laboral de acuerdo a las respuestas de los 25 colaboradores de la institución.

Cuadro 4: Correlación entre clima Institucional y satisfacción laboral.

		Clima institucional	Satisfacción laboral
Clima Institucional	Coeficiente de correlación		,661
	Sig. (bilateral)		,000
	N		25
Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,661	
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	25	

****.** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Encuestas.

Para el Objetivo específico 1: Describir cuál es la incidencia de la estructura organizacional en la satisfacción laboral de los servidores del distrito de educación 14D05 Taisha.

Cuadro 5: Correlación entre clima Institucional y satisfacción laboral.

Nivel	Estructura			Satisfacción Laboral		
	Puntaje	n	%	Puntaje	n	%
Alto	7 a 9	11	44.0	35 a 45	14	56.0
Regular	5 a 6	8	32.0	25 a 34	8	32.0
Bajo	3 a 4	6	24.0	15 a 24	3	12.0
	Total	25	100.0	Total	25	100.0

Fuente: Encuestas.

La estructura organizacional compuesta por los indicadores que comprenden los niveles jerárquicos, los procedimientos administrativos y los objetivos organizacionales con el 44% de las respuestas para el nivel alto, con el 32% para el nivel regular y del 24% para el nivel bajo, tiene una incidencia en la satisfacción laboral de nivel alto con el 56% de las respuestas, del nivel regular con el 32% y del 12% para el nivel bajo, de acuerdo a los resultados de la encuesta aplicada a los servidores del distrito de educación 14D05 Taisha, Morona Santiago, Ecuador, 2019.

Prueba de hipótesis para el objetivo específico 1: La estructura organizacional tiene incidencia directa y significativa en la satisfacción laboral de los servidores del distrito de educación 14D05 Taisha.

La hipótesis planteada es aceptada por cuanto los resultados los podemos confrontar con el cálculo del coeficiente Rho de Spearman del 0,127 el cual nos indica el grado de asociatividad directa y positiva de la dimensión estructura y la variable satisfacción laboral de los servidores del distrito de educación 14D05 Taisha, Morona Santiago, Ecuador, 2019.

Cuadro 6: Correlación entre la estructura y el clima Institucional.

		Estructura	Satisfacción laboral
Estructura	Coeficiente de correlación		,127
	Sig. (bilateral)		,000
	N		25
Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,127	
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	25	

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).
Fuente: Encuestas.

Para el Objetivo específico 2: Determinar cuál es la incidencia de la responsabilidad individual en la satisfacción laboral de los servidores del distrito de educación 14D05 Taisha.

Cuadro 7: Incidencia de la responsabilidad en la satisfacción laboral

Nivel	Responsabilidad			Satisfacción laboral		
	Puntaje	n	%	Puntaje	n	%
Alto	7 a 9	13	52.0	35 a 45	14	56.0
Regular	5 a 6	8	32.0	25 a 34	8	32.0
Bajo	3 a 4	4	16.0	15 a 24	3	12.0
	Total	25	100.0	Total	25	100.0

Fuente: Encuestas.

La dimensión responsabilidad individual sustentada por los indicadores de las tareas, el cumplimiento de las funciones, la iniciativa y la creatividad respondieron con un nivel alto del 52%, de 32% para el nivel regular y del 16% para el nivel bajo, con una incidencia en la satisfacción laboral del 56% para el nivel alto, del 32% para el nivel regular y del 12% para el nivel bajo de acuerdo a los resultados obtenidos para la encuesta aplicada a los servidores del distrito de educación 14D05 Taisha, Morona Santiago, Ecuador, 2019.

Prueba de hipótesis para el objetivo específico 2: La responsabilidad individual tiene incidencia directa y significativa en la satisfacción laboral de los servidores del distrito de educación 14D05 Taisha.

Se aceptó la hipótesis planteada por su fundamento en el cálculo del coeficiente Rho de Spearman del orden del 0,681 que nos manifestó la existencia de una relación de asociatividad directa y positiva entre la dimensión responsabilidad individual y la variable satisfacción laboral de acuerdo con las manifestaciones vertidas en la encuesta aplicada a los 25 colaboradores del distrito de educación 14D05 Taisha, Morona Santiago, Ecuador.

Cuadro 8: Correlación entre responsabilidad y la satisfacción laboral.

Coeficiente Rho de Spearman		Satisfacción laboral	Responsabilidad
Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación		,681
	Sig. (bilateral)		.000
	N		25
Responsabilidad	Coeficiente de correlación	,681	
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	25	

****.** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Encuestas

Para el Objetivo específico 3: Determinar cuál es la incidencia de la comunicación en la satisfacción laboral de los servidores del distrito de educación 14D05 Taisha.

Cuadro 9: Incidencia de la comunicación en la satisfacción laboral.

Nivel	Comunicación			Satisfacción laboral		
	Puntaje	n	%	Puntaje	n	%
Alto	7 a 9	10	40.0	35 a 45	14	56.0
Regular	5 a 6	11	44.0	25 a 34	8	32.0
Bajo	3 a 4	4	16.0	15 a 24	3	12.0
	Total	25	100.0	Total	25	100.0

Fuente: Encuestas.

La comunicación es una dimensión decisiva en el clima institucional con los indicadores de los canales de comunicación, la compatibilidad visionaria y la comunicación interna presentaron un nivel alto del 40% de las encuestas, del 44% para un nivel regular y del 16% para el nivel bajo con una incidencia en la variable satisfacción laboral de nivel alto del 56%, para el nivel regular del 32% y para el nivel bajo del 12% de acuerdo a las respuestas que se obtuvieron de la aplicación de la encuesta a los servidores del distrito de educación 14D05 Taisha, Morona Santiago, Ecuador, 2019.

Prueba de hipótesis para el objetivo específico 3: La comunicación tiene incidencia directa y significativa en la satisfacción laboral de los servidores del distrito de educación 14D05 Taisha.

Se aceptó la hipótesis propuesta por la existencia de la incidencia directa y positiva obtenida mediante el cálculo del coeficiente Rho de Spearman del 0,624 el cual nos indica la correspondencia que existe entre la dimensión comunicación y la variable satisfacción laboral, existiendo una relación de asociatividad entre ambos constructos según los resultados de la encuesta aplicada a los 25 los servidores del distrito de educación 14D05 Taisha, Morona Santiago, Ecuador, 2019.

Cuadro 10: Correlación entre comunicación y satisfacción laboral.

Coeficiente Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Comunicación
-----------------------------	----------------------	--------------

Coeficiente Rho de Spearman		Satisfacción laboral	Comunicación
Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación		,624
	Sig. (bilateral)		,001
	N		25
Comunicación	Coeficiente de correlación	,624	
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	25	

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Para el Objetivo específico 4: Determinar cuál es la incidencia del calor y cordialidad en la satisfacción laboral de los servidores del distrito de educación 14D05 Taisha.

Cuadro 11: Incidencia del calor y cordialidad en la satisfacción laboral.

Nivel	Calor y cordialidad			Satisfacción laboral		
	Puntaje	n	%	Puntaje	n	%
Alto	7 a 9	11	44.0	35 a 45	14	56.0
Regular	5 a 6	9	36.0	25 a 34	8	32.0
Bajo	3 a 4	5	20.0	15 a 24	3	12.0
	Total	25	100.0	Total	25	100.0

Fuente: Encuestas.

La dimensión Calor y cordialidad con los indicadores basados en la interacción, el equipo de trabajo y la fraternidad mostraron un nivel alto del orden del 44%, del 36% para el nivel regular y de 20% para el nivel bajo con una incidencia en la variable satisfacción de nivel alto con el 56%, para el nivel intermedio o regular del 32% y finalmente para el nivel bajo con el 12%, consecuencia de las encuestas aplicadas a los 25 servidores del distrito de educación 14D05 Taisha, Morona Santiago, Ecuador, 2019.

Prueba de hipótesis para el objetivo específico 4: El calor y cordialidad tiene incidencia directa y significativa en la satisfacción laboral de los servidores del distrito de educación 14D05 Taisha.

Se aceptó la hipótesis propuesta por cuanto existe correspondencia directa y positiva mediante el coeficiente Rho de Spearman del 0,414 nos indica la concordancia que existe entre la dimensión Calor y cordialidad con la variable satisfacción laboral, existiendo una relación de asociatividad entre ambos constructos, según los indicadores de la encuesta aplicada a los 25 servidores del distrito de educación 14D05 Taisha, Morona Santiago, Ecuador, 2019.

Cuadro 12: Correlación entre calor y cordialidad y satisfacción laboral.

Coeficiente Rho de Spearman		Satisfacción laboral	Calor y cordialidad
Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación		,414
	Sig. (bilateral)		,040
	N		25
Calor y cordialidad	Coeficiente de correlación	,414	
	Sig. (bilateral)	,040	
	N	25	

** La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: Encuestas.

Para el Objetivo específico 5: Describir cuál es la incidencia del riesgo y la toma de decisiones en la satisfacción laboral de los servidores del distrito de educación 14D05 Taisha.

Cuadro 13: Incidencia del riesgo y toma de decisiones en la satisfacción laboral.

Nivel	Riesgo y toma de decisiones			Satisfacción laboral		
	Puntaje	n	%	Puntaje	n	%
Alto	7 a 9	16	64.0	35 a 45	14	56.0
Regular	5 a 6	5	20.0	25 a 34	8	32.0
Bajo	3 a 4	4	16.0	15 a 24	3	12.0
	Total	25	100.0	Total	25	100.0

Fuente: Encuestas.

La dimensión que estudia el Riesgo y toma de decisiones apoyados en los indicadores de la participación activa, el riesgo calculado y la definición estratégica resultaron con respuestas del 64% para un nivel alto, del 20% para el nivel regular y de 16% para el nivel bajo teniendo

una incidencia en la satisfacción laboral de alto nivel con el 56%, para el nivel regular del 32% y de 12% para el nivel bajo en respuesta a preguntas de la encuesta aplicada a los 25 servidores del distrito de educación 14D05 Taisha, Morona Santiago, Ecuador, 2019.

Prueba de hipótesis para el objetivo específico 5: El Riesgo y la Toma de decisiones tienen incidencia directa y significativa en la satisfacción laboral de los servidores del distrito de educación 14D05 Taisha.

Aceptamos la hipótesis propuesta por cuanto existió incidencia directa y positiva mediante el cálculo del coeficiente Rho de Spearman del 0,699 que nos indica la correspondencia que existe entre la dimensión del riesgo y Toma de decisiones con la satisfacción laboral, existiendo una relación de asociatividad entre ambas de acuerdo a los indicadores de la encuesta aplicada a los 25 servidores del distrito de educación 14D05 Taisha, Morona Santiago, Ecuador.

Cuadro 14. Correlación entre riesgo y toma de decisiones y satisfacción laboral.

	Coeficiente Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Riesgo y toma decisiones
Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación		,699
	Sig. (bilateral)		.000
	N		25
Riesgo y toma decisiones	Coeficiente de correlación	,699	
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	25	

**** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).**

Fuente: Encuestas

4.2 DISCUSIÓN

Para el Objetivo general: Determinar cuál es la incidencia del clima institucional en la satisfacción laboral de los servidores del distrito de educación 14D05 Taisha, Morona Santiago, Ecuador, 2019.

Los resultados encontrados en los servidores del distrito de educación 14D05 Taisha, Morona Santiago, Ecuador, 2019, reportó un Rho de Spearman de

0,661, indicando una correlación positiva considerable, entre el clima institucional que comprende la estructura organizacional, responsabilidad individual, comunicación, calor y cordialidad y el riesgo y la toma de decisiones y la variable satisfacción laboral que cubre al empleo, salario, oportunidad de ascenso, supervisión y compañerismo laboral. situándose en el nivel alto con 44% y 56% respectivamente, manifestando los servidores que laboran en un ambiente agradable, y que sus actitudes en el puesto de trabajo son positivas. Lo que no sucede con los resultados encontrados por Morales, (2012) en su tesis: Análisis del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa AEROSTAR; donde el clima organizacional de las personas encuestadas está siendo afectado por la falta de cohesión y de esta manera provocando deficiencias en la producción de las actividades, presentándose un bajo nivel de satisfacción, detectándose en el estudio que los empleados tienen una percepción negativa de la organización.

Para el objetivo específico 1: Describir cuál es la incidencia de la estructura organizacional en la satisfacción laboral de los servidores del distrito de educación 14D05 Taisha.

Los hallazgos de Molocho, (2010) en su trabajo titulado: “Influencia del clima organizacional en la gestión institucional de la sede administrativa UGEL N° 01, Lima Sur, 2009”; indicó que el clima institucional, correspondiente al diseño organizacional, influye en un 43.8% sobre la gestión institucional de la sede administrativa de la UGEL N° 01 Lima Sur, con lo que se cumple con la hipótesis planteada en la investigación, al 95% de confianza, existiendo coincidencias con la investigación realizada a los servidores del distrito de educación 14D05 Taisha, Morona Santiago, Ecuador, 2019; donde la estructura organizacional como dimensión del clima institucional se sitúa en un nivel alto con el 44%, incidiendo en un nivel satisfacción laboral de 56%, que expresa la estructura de los órganos administrativos, las funciones y los niveles jerárquicos de la institución no son muy adecuados para el desempeño del trabajo reflejándose con el coeficiente de Spearman de 0,127 que determina una correlación positiva media.

Para el objetivo específico 2: Determinar cuál es la incidencia de la responsabilidad individual en la satisfacción laboral de los servidores del distrito de educación 14D05 Taisha.

Los resultados reportados por Corcino, (2017) en su trabajo titulado: “Satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local - Sihuas, 2017. En base a la satisfacción laboral en condiciones físicas y materiales de los trabajadores, fueron un 49,1% de parcial insatisfacción y, en cuanto a los beneficios laborales y/o remunerativos el 78,2% se encuentra en un nivel regular, en cuanto a las relaciones sociales se encuentran el 74,4% se encuentra en un nivel regular, en cuanto al desempeño de tareas el 89,1% se encuentra en un nivel de parcial insatisfacción, en cuanto a la dimensión relación con la autoridad el 60,0% se encuentra en un nivel de parcial insatisfacción. Concluyendo que el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL, el 47,3% se encuentra en un nivel regular y el 52,2% de nivel parcial insatisfacción. Existiendo acercamientos con la investigación realizada por servidores del distrito de educación 14D05 Taisha, Morona Santiago, Ecuador, 2019, donde la responsabilidad individual obtuvo un nivel alto representada con el 52% teniendo una incidencia en la satisfacción laboral en el mismo nivel, expresada con Rho de Spearman 0,681 determinándose una correlación positiva considerable, que explica el cumplimiento de las funciones y/o tareas establecidas en los documentos de gestión y respeto a sus inmediatos superiores.

Para el objetivo específico 3: Determinar cuál es la incidencia de la comunicación en la satisfacción laboral de los servidores del distrito de educación 14D05 Taisha.

La investigación de Ccasa & Mamani, (2019), “Comunicación interna en el trabajo en equipo de los empleados administrativos de la unidad de gestión educativa local (Ugel) Sur Arequipa, 2019” encontró que uno de los retos que tiene cada organización es, las Tecnologías de la Información en la Comunicación (TIC), innovación, el cual hará que las organizaciones sean competitivas y la comunicación es parte fundamental en todo centro laboral

por cuanto se realizan diversos procesos de comunicación tanto verbal como no verbal estando las personas se encuentran interactuando constantemente y para ello se requiere de una comunicación eficaz, oportuna. En cuanto a las barreras del proceso de comunicación en los equipos de trabajo se ha logrado diferenciar que los indicadores toma de decisión, información, y entendimiento de la información este es también deficiente logrando obtener un 86.25%, así tenemos que tomar de decisión obtiene un resultado deficiente del 83.75%, información de igual manera alcanza un 77.50% y entendible de igual manera obtiene un resultado deficiente del 77% y en los equipos de trabajo tenemos para las dimensiones innovación, participación, cooperación, y espíritu de trabajo que alcanza una puntuación deficiente promedio de 82.86% el cual también tenemos que las barreras del proceso de comunicación infieren negativamente en los equipos de trabajo no permitiendo el cumplimiento de los objetivos trazados de la institución. Existiendo divergencias con la investigación realizada a los servidores del distrito de educación 14D05 Taisha, Morona Santiago, Ecuador, 2019; por los resultados encontrados la comunicación se ubica con el 40% en el nivel alto con una incidencia del 56% en la satisfacción laboral de los servidores del distrito, por ser una institución de servicio evidenciándose diferentes formas de comunicación efectiva para exteriorizar un servicio de calidad.

Para el objetivo específico 4: Determinar cuál es la incidencia del calor y cordialidad en la satisfacción laboral de los servidores del distrito de educación 14D05 Taisha.

El trabajo ejecutado por los autores Rojas y Rodriguez, (2018) en su tesis titulada: Influencia de la cultura institucional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de San Jacinto, Tumbes, 2018. Concluyó, que la cultura institucional ha influido de manera positiva en la satisfacción laboral, considerando que las internalizaciones de los elementos culturales en lo trabajadores han mejorado la actitud de los colaboradores hacia el trabajo en la Municipalidad Distrital de San Jacinto, Corroborándose su correlación con el Rho de Spearman de 0,550. La dimensión símbolos ha tenido una influencia positiva en la satisfacción laboral de los trabajadores,

habiéndose logrado una identidad institucional, observándose un coeficiente de correlación de 0,442. La influencia dimensión paradigmas ha sido positiva en la satisfacción laboral de los trabajadores, observándose el trabajo en equipo y el compromiso institucional con la municipalidad, siendo su correlación de 0,421. La dimensión valores ha influido en la satisfacción laboral en los colaboradores, reflejándose en su comportamiento solidario entre ellos. Reafirmandose con un coeficiente de correlación de 0,459. La dimensión liderazgo ha tenido una influencia positiva en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jacinto, Tumbes, generado por el trato y oportunidad de progreso por parte de los jefes hacia los colaboradores. El resultado de su correlación fue de 0,534. Existen coincidencias con la investigación realizada a los servidores del distrito de educación 14D05 Taisha, Morona Santiago, Ecuador, 2019. donde la dimensión calor y cordialidad tiene un coeficiente de Spearman de 0,414 que indica una correlación positiva media, por la consideración del servicio definido como un encuentro entre personas, se demuestra trato y cortesía.

Para el objetivo específico 5: Describir cuál es la incidencia del riesgo y la toma de decisiones en la satisfacción laboral de los servidores del distrito de educación 14D05 Taisha.

Para Álvarez, López y Silva, (2019) en su trabajo titulado: Satisfacción laboral en una organización human care de la Bahía de Guayaquil. Encontró que la participación en la toma de decisiones, la remuneración y las condiciones físicas son factores de insatisfacción laboral. Una de las conclusiones predominantes es que el sistema de compensaciones y las condiciones de trabajo influyen en la satisfacción de los trabajadores. Existen acercamientos en los resultados hallados por el trabajo de investigación realizado a servidores del distrito de educación 14D05 Taisha, Morona Santiago, Ecuador, 2019; por los resultados encontrado del riesgo y la toma de decisiones del 64% y su incidencia en la satisfacción laboral con 56% y un Rho de Spearman de 0,699; de relación positiva considerable expresando que existe emponderamiento en el servidor del distrito de educación.

CAPITULO V

5. CONCLUSIONES

1. Existe una incidencia positiva considerable del clima institucional con el 48% de las respuestas sobre la satisfacción laboral de nivel alto, con el coeficiente Rho de Spearman de 0,661 para los colaboradores del distrito de educación 14D05 de Taisha, Morona Santiago, Ecuador.
2. La estructura organizacional con un nivel alto y el 32% de las respuestas tiene una incidencia fuerte y positiva en la variable satisfacción laboral con el 56% y un coeficiente Rho de Spearman del 0,127, de relación positiva media; aplicada a los servidores del distrito de educación 14D05 Taisha, Morona Santiago, Ecuador.
3. La dimensión responsabilidad individual con los indicadores de las tareas, el cumplimiento de las funciones, la iniciativa y la creatividad respondieron con un nivel alto del 52%, y un coeficiente Rho de Spearman del orden de 0,681 tienen una incidencia positiva considerable en la variable satisfacción laboral de los servidores del distrito de educación 14D05 Taisha, Morona Santiago, Ecuador.
4. La incidencia de la comunicación en la satisfacción laboral es de nivel alto con el 40% de las respuestas lo cual se confirmó con el cálculo del coeficiente Rho de Spearman del orden del 0,624 de las encuestas aplicadas a los servidores del distrito de educación 14D05 Taisha, Morona Santiago, Ecuador.
5. La dimensión calor y cordialidad con los indicadores basados en la interacción, el equipo de trabajo y la fraternidad mostraron un nivel alto del orden del 44% con una incidencia directa y positiva en la variable satisfacción laboral, corroborado con el cálculo del coeficiente Rho de

Spearman de 0,414 de las encuestas aplicadas a los 25 servidores del distrito de educación 14D05 Taisha, Morona Santiago, Ecuador.

6. La dimensión que estudia el riesgo y toma de decisiones apoyados en los indicadores de la participación activa, el riesgo calculado y la definición estratégica resultaron con respuestas del 64% para un nivel alto, con una incidencia directa y positiva confirmada con el coeficiente Rho de Spearman del 0,699 sobre la variable dependiente satisfacción laboral de los servidores del distrito de educación 14D05 Taisha, Morona Santiago, Ecuador.

CAPITULO VI

6. RECOMENDACIONES

1. Los directivos de los servidores del distrito de educación 14D05 Taisha, Morona Santiago, Ecuador, deben implementar una institucional de evaluación del clima institucional y satisfacción laboral.
2. La estructura organizacional debe adecuarse de acuerdo a las estrategias institucionales de tal forma que responda a los objetivos institucionales.
3. Es necesario contar un plan de carreras y de capacitación para fortalecer las competencias de los servidores de los servidores del distrito de educación 14D05 Taisha, Morona Santiago, Ecuador.
4. Los directivos deben aplicar un manual de comunicaciones y evaluarlo permanentemente para asegurar un buen servicio.
5. Es necesario organizar eventos y /o seminario de confraternidad dentro de la oficina y/o organización para propiciar mayor involucramiento personal e identidad.
6. Se deben aplicar técnicas de empoderamiento al personal para formar nuevos cuadros directivos en el distrito de educación 14D05 Taisha, Morona Santiago, Ecuador.

CAPITULO VII

7. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.

- Ali, I., y Haji Ali, J. (2005). The effects of the interaction of technology, structure, and organizational climate on job satisfaction. *Sunway Academic Journal*. Vol.2, 23 -32.
- Andresen, M., Domsch, M., y Cascorbi, A. (2007). Working unusual hours and its relationship to job satisfaction: a study of European maritime pilots. *Journal of Labor Research*, Vol. 28, 714-734.
- Attar, G., y Sweiss, R. (2010). The relationship between information technology adoption and job satisfaction in contracting companies in Jordan. *ITcon* vol.15, 44-63.
- Bass, B. M. y Bass, R. (2008). *The bass handbook of leadership. Theory, research, and managerial applications*. New York (USA): Simon y Schuster.
- Bateman, T. S, y Snell, S. A. (2009). *Administración. Liderazgo y colaboración en un mundo competitivo*. México: Mc Graw -Hill / Interamericana editores.
- Baxter, V. (1990). The differential effects of technology, individual attributes, and perceived job rewards on job satisfaction. *Sociological Spectrum*, Vol.10, 249-270.
- Bernal. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Pearson - Prentice Hall.
- Brunet, L. (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones: Definición, diagnóstico y consecuencias*. México: Editorial Trillas.
- Brunet, L. (2004). *El Clima de trabajo en las organizaciones.: Definición, diagnóstico y consecuencias*. México: Editorial Trillas.

- Campos Ríos, S. (2012). El Clima organizacional y mejoramiento de la satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2012. Trujillo, Perú: Universidad Nacional de Trujillo.
- Chiavenato, I. (2007). Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones. México: Mc Graw-Hill / Interamericana.
- Corcino, M. J. (2017). Satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local - Sihuas, 2017. Chimbote: Universidad San Pedro.
- Cuadra Peralta, A. y Veloso Besio, C. (2007). Liderazgo, clima y satisfacción laboral en las organizaciones. *Universum*, 22 (2), 40-56.
- Dessler, G. (1993). Organización y Administración. México: Prentice Hall Interamericana.
- Findler, L., Wind, L., y Mor Barak, M. (2007). The challenge of workforce management in a global society: modeling the relationship between diversity, inclusion, organizational culture, and employee well-being, job satisfaction and organizational commitment. *Administration in Social Work*, Vol.31, 63-94.
- Gargallo, A. (2008). La satisfacción laboral y sus determinantes en las cooperativas. *Universidad, Sociedad y Mercados Globales*, 563-575.
- Garmendia, J. A. y Parra, F. (1993). Sociología industrial y de los recursos humanos. Madrid (España): Taurus.
- Hellriegel, D. y Slocum Jr., J. W. (2009). Comportamiento organizacional. México: Cengage Learning Editores.
- Hellriegel, D., Jackson, S. E., & Slocum Jr., J. W. (2009). Administración. Un enfoque basado en competencias. México: Cengage learning editores.
- Hemingway, M. y Smith, C. (1999). Organizational climate and occupational stressors as predictors of withdrawal behaviours and Injuries in nurses. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, vol.72, 285-299.
- Hernández, R., Fernández, C. C., y Batista, L. F. (2014). Metodología de la investigación DF: México: Mc Graw Hill Companies, Inc. Obtenido de <https://www.esup.edu.pe/.../Metodologia%20de%20la%20investigación%205ta%20Ed...>

- Hitt, M. A., Black, J. S. y Porter, L. W. (2006). Administración. México: Pearson Educación.
- Ivancevich, J. M. y Donnelly, J. H. (1968). Job satisfaction research: a manageable guide for practitioners. *Personnel Journal* N° 47, 172-177.
- Ivancevich, J. M., Konopaske, R. y Matteson, M. T. (2006). Comportamiento organizacional. México: Mc Graw-Hill / Interamericana editores.
- Jones, G. R., y George, J. M. (2010). Administración contemporánea. México: Mc Graw-Hill / Interamericana editores.
- Locke, E. A. (1976). The nature and consequences of job satisfaction. *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, vol. 1, 1297-1349.
- Martin, M., y Colbs. (1998). Clima de trabajo y eficiencia de centros docentes: relaciones causales. España: Universidad de Alcalá.
- Martínez, M. (2003). La gestión empresarial: equilibrando objetivos y valores. Madrid: Díaz de Santos.
- Molocho, B. N. (2010). Influencia del clima organizacional en la gestión institucional de la sede administrativa UGEL N° 01- Lima Sur-2009. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Morales, V. (2012). Analisis del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa AEROSTAR. Milagro, Ecuador: Universidad Estatal de Milagro.
- Munchinsky, P. M. (2006). Psychology applied to work: an introduction to industrial and organizational psychology. USA: Thomson Wadsworth.
- Newstrom, J. (2011). Comportamiento humano en el trabajo. México: Mc Graw-Hill/ Interamericana.
- Noe, R. Hollenbeck, J., Gerhart, B., y Wright, P. (2006). Human resources management. New York (USA): Mc Graw-Hill/Irwin.
- Palomares, V. B. (2017). Gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores en la UGEL N° 10 de Huaral - 2016. Lima: Universidad César Vallejo.
- Peraza, C. y Remus, M. (2004). Clima organizacional: conceptos y experiencias. *Transporte desarrollo y medio ambiente*, 24(1/2), 27-33.

- Ortiz, P. y Cruz, L. (2008). Estudio sobre clima y satisfacción laboral en una empresa comercializadora. México: Universidad Autónoma y Universidad Tecnológica de México.
- Pérez de Maldonado, I., Maldonado Pérez, M., y Bustamante Uzcátegui, S. (2006). Clima organizacional y gerencia: Inductores del cambio organizacional. Investigación y Postgrado Vol. 21, N° 2, 231-248.
- Pezeshki, R. G., Golshiri, E. Z. y Zamani, M. N. (2008). Investigation of leadership style correlates affecting Jihad-e-Keshavarzi staffs job satisfaction in Yazd. Journal of Agricultural Science and Technology, Vol.10, 421-429.
- Robbins, S. P. y Coulter, M. (2010). Administración. México: Prentice Hall.
- Robbins, S. P. y Judge, T. A. (2013). Comportamiento organizacional. México: Pearson.
- Rodríguez, M. D. (2016). Diagnóstico organizacional. Chile: Ediciones UC.
- Rojas, P. A. y Rodríguez H., M. (2018). Influencia de la cultura institucional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de San Jacinto, Tumbes, 2018. Perú: Universidad Nacional de Tumbes.
- Roos, W. y Van Eeden, R. (2008). The relationship between employee motivation, job satisfaction and corporate culture. SA Journal of Industrial Psychology, Vol.34, 54-63.
- Sandoval, C. M. (2004). Concepto y dimensiones del clima organizacional. Hitos de Ciencias Económicas Administrativas, N° 27, 78-82.
- Torres Infante, F. E. (2017). Clima institucional y satisfacción laboral de los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar-Región Tumbes, 2017 . Tumbes, Perú: Universidad Nacional de Tumbes.

CAPITULO VIII

8. ANEXOS

Anexo 1: Autorización para ejecución de tesis

Tumbes - Perú 2020

Carta N° 04 – 2020/ GMCLI

Señor:


Director del distrito de educación 14D05 Taisha, Morona Santiago, Ecuador.

Asunto: Autorización para ejecución de tesis

Tengo el agrado de saludarlo muy cordialmente y hacerle de conocimiento que el suscrito, Maestrante en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado Universidad Nacional de Tumbes; cuyo objetivo es optar el Grado de Maestro, con la ejecución de proyecto de tesis: **“Clima institucional y satisfacción laboral de los servidores del distrito de educación 14D05 Taisha, Morona Santiago, Ecuador, 2019”**. Motivo por la cual solicito a Ud., la autorización y las facilidades del caso para la aplicación de una encuesta dirigida a los trabajadores de su institución, acción que posibilitará culminar con éxito mi trabajo de investigación.

Conocedor de alto espíritu de colaboración, me despido, agradeciéndole por anticipado por su valioso apoyo.

Atentamente,


Gisella Michell Calderón Lomas
Tesisista



Anexo 2: Certificación de aplicación de encuesta



Ministerio
de Educación

**COORDINACION ZONAL 6
DISTRITO 14D05 TAISHA-EDUCACION**

TAISHA-MORONA SANTIAGO-ECUADOR.

A petición verbal de la interesada, ATENCION CIUDADANA, del Distrito de Educación 14D05 Taisha.

CERTIFICA

Que, la Licenciada Gisella Michell Calderón Lomas realizo el día de hoy Miércoles 19 de Agosto 2020, unas encuestas dirigidas a los funcionarios del Distrito de Educación, referentes al **Clima institucional y Satisfacción laboral de los servidores del distrito de educación 14D05 Taisha, Morona Santiago, Ecuador, 2019**, por lo que da testimonio del trabajo realizado.

Autorizo a la interesada hacer uso del presente, en lo que estime conveniente.

Taisha, 19 de Agosto del 2020

Atentamente,


ATENCION CIUDADANA
DISTRITO 14D05 TAISHA-ECUADOR



Transformar la educación
MISION DE TODOS

Anexo 3: Cuestionario



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA

Tesis para optar el grado de Maestro en Gestión Pública

Título: Clima institucional y satisfacción laboral de los servidores del distrito de educación 14D05 Taisha, Morona Santiago, Ecuador, 2019.

Estimado Colaborador:

El presente cuestionario tiene como objetivo principal obtener información sobre el Clima institucional que se percibe en el distrito de educación 14D05 Taisha. y la satisfacción laboral de sus servidores entendiendo como clima institucional al ambiente que se percibe en el interior de la institución administrativa educativa. Asimismo, a la satisfacción laboral como la actitud favorable del colaborador en su puesto de trabajo

La información se empleará para ejecutar una tesis de posgrado; tiene una naturaleza confidencial. Se solicita cordialmente dar su opinión sobre la veracidad de los siguientes enunciados.

Test. Escala:

Clima institucional.

Se presenta una serie de opiniones vinculadas al clima institucional y satisfacción laboral. Le agradecemos que nos responda su opinión marcando con un aspa en la que considera que expresa mejor su punto de vista.

Conteste todos los ítems.

Favorable (F) = 3

Indiferente (I) = 2

Desfavorable (D) = 1

Datos generales:

1. Puesto que ocupa dentro de la institución:

.....

2. Tiempo de servicio en la organización:

.....

Variable Clima institucional

N°	Ítems	(F)	(I)	(D)
Estructura				
1	Se respetan los niveles jerárquicos en la institución.			
2	Los procedimientos administrativos tienden a mejorar el trabajo.			
3	Los objetivos organizacionales orientan el trabajo.			
Responsabilidad individual				
4	Las funciones y/o tareas del puesto están de acorde con los requisitos para su desempeño.			
5	El cumplimiento de las funciones y/o tareas asignadas permiten lograr los objetivos.			
6	En el desempeño laboral actúan con iniciativa y creatividad			
Comunicación				
7	En los canales de comunicación la información fluye adecuadamente			
8	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la Institución			
9	La Institución propicia y promueve la comunicación interna			
Calor y cordialidad				
10	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.			
11	Los compañeros de trabajo ejecutan sus funciones compartiendo ideas con los demás compañeros.			
12	Existen momentos de camaradería y fraternidad			
Riesgo y toma de decisiones				
13	Los trabajadores participan activamente en la toma de decisiones y en su implementación.			
14	Se cuenta con una política de riesgos calculado en la toma de decisiones			
15	Se participa en la formulación de los objetivos y estrategias			

Variable Satisfacción Laboral

N°	Ítems	(F)	(I)	(D)
Empleo				
16	El ambiente propiciado por mis compañeros de mi área de trabajo es ideal para desempeñar mis funciones.			
17	Me siento realmente útil con la labor que realizo			
18	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.			
Salario				
19	Se brindan recompensas económicas y no económicas por trabajo destacado			
20	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.			
21	Se brindan estímulos por el logro de metas organizacionales.			
Oportunidad de ascenso				
22	Los planes de carrera institucionales brindan la oportunidad de ascensos y promociones.			
23	Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras.			
24	El trabajo permite desarrollarme profesional y personalmente.			
Supervisión				
25	Es grata la predisposición de mi Jefe inmediato, cuando le pido algún apoyo sobre mi trabajo.			
26	El inmediato superior cumple su labor de instructor permanente.			
27	Se evalúa el trabajo efectivo con imparcialidad.			
Compañerismo laboral				
28	En el equipo de trabajo se practica la solidaridad.			
29	Me agrada trabajar con mis compañeros.			
30	Existe lealtad y competencia laboral para seguir mejorando el equipo de trabajo.			

Variable Clima Institucional – Escala valorativa.

Dimensiones	Ítems	Mínimo	Máximo
1. Estructura	1, 2, 3	3	9
2. Responsabilidad individual	4, 5, 6	3	9
3. Comunicación	7, 8, 9	3	9
4. Calor y cordialidad	10, 11, 12,	3	9
5. Riesgo y toma de decisiones	13, 14, 15	3	9
Puntaje Total		15	45

Variable Satisfacción laboral – Escala valorativa.

Dimensiones	Ítems	Mínimo	Máximo
1. Empleo	16, 17, 18	3	9
2. Salario	19, 20, 21	3	9
3. Oportunidad de ascenso	22, 23, 24	3	9
4. Supervisión	25, 26, 27	3	9
5. Compañerismo laboral	28, 29, 30.	3	9
Puntaje Total		15	45

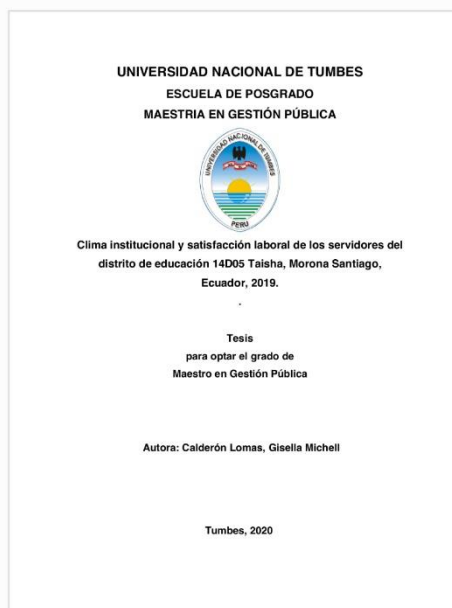


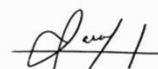
Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Gisella Michell Calderón Lomas
Título del ejercicio: Clima institucional y satisfacción lab...
Título de la entrega: Clima institucional y satisfacción lab...
Nombre del archivo: TESIS_GISELA_M._CALDERON_-2..
Tamaño del archivo: 3.1M
Total páginas: 77
Total de palabras: 16,628
Total de caracteres: 93,305
Fecha de entrega: 17-sep-2020 08:41p.m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega: 1389993596




Dr. Adm. Jesús Merino Velásquez
Profesor Principal - Asesor

Clima institucional y satisfacción laboral de los servidores del distrito de educación 14D05 Taisha, Morona Santiago, Ecuador, 2019.

por Gisella Michell Calderón Lomas

Fecha de entrega: 17-sep-2020 08:41p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 1389993596

Nombre del archivo: TESIS_GISELA_M._CALDERON_-2050_SET._OK._1.docx (3.1M)

Total de palabras: 16628

Total de caracteres: 93305

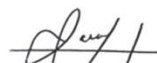
Clima institucional y satisfacción laboral de los servidores del distrito de educación 14D05 Taisha, Morona Santiago, Ecuador, 2019.

INFORME DE ORIGINALIDAD





FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4%
2	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	zagan.unizar.es Fuente de Internet	1%
5	imgbiblio.vaneduc.edu.ar Fuente de Internet	1%
6	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	dspace.ucuenca.edu.ec Fuente de Internet	<1%

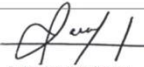

Dr. Adm. Jesús Marino Velásquez
Profesor Principal - Asesor

9	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
10	www.tesis.luz.edu.ve Fuente de Internet	<1 %
11	repositorio.unajma.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
12	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	documents.mx Fuente de Internet	<1 %
15	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
16	myslide.es Fuente de Internet	<1 %
17	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1 %
18	acacia.org.mx Fuente de Internet	<1 %
19	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
20	biblioteca.icap.ac.cr Fuente de Internet	<1 %


Dr. Adm. Jesús Merino Velásquez
Profesor Principal - Asesor

21	bdigital.uexternado.edu.co Fuente de Internet	<1 %
22	edoc.pub Fuente de Internet	<1 %
23	www.emerald.com Fuente de Internet	<1 %
24	www.itcon.org Fuente de Internet	<1 %
25	eprints.uanl.mx Fuente de Internet	<1 %
26	uachatec.com.mx Fuente de Internet	<1 %
27	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
28	pt.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
29	Warit Wipulanusat, Kriengsak Panuwatwanich, Rodney A. Stewart, Stewart L. Arnold, Jue Wang. "Bayesian network revealing pathways to workplace innovation and career satisfaction in the public service", <i>Journal of Management Analytics</i> , 2020 Publicación	<1 %
30	ridum.umanizales.edu.co:8080	 <small>Dr. Adm. Jesús Marino Velásquez Profesor Principal - Asesor</small>

	Fuente de Internet	<1 %
31	repositorio.unp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
32	Vern Baxter. "The differential effects of technology, individual attributes, and perceived job rewards on job satisfaction", Sociological Spectrum, 2010 Publicación	<1 %
33	www.dspace.uce.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
34	psicolatina.org Fuente de Internet	<1 %
35	cidar.uneg.edu.ve Fuente de Internet	<1 %
36	repositorio.ug.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
37	Christian Zuber, Hans-Christian Pfohl. "chapter 4 Cultural Management for Multinational Enterprises", IGI Global, 2015 Publicación	<1 %
38	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	<1 %


Dr. Adm. Jesús Merino Velázquez
Profesor Principal - Asesor

Excluir citas

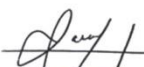
Activo

Excluir coincidencias

< 15 words

Excluir bibliografía

Activo


Dr. Adm. Jesús Merino Velázquez
Profesor Principal - Asesor