

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

UNIDAD DE POSGRADO DE CIENCIAS EMPRESARIALES



Una Institución Adventista

**RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN
LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA UNIDAD EDUCATIVA
PARTICULAR ADVENTISTA DEL ECUADOR, 2016**

Tesis

Presentada para optar el grado académico de Maestra en Administración
de Negocios con mención en Gestión Empresarial

Por

Ximena Raquel Vele Suárez

Lima, Perú

Octubre de 2017

Ficha catalográfica elaborada por el Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) de la UPeU

TA	Vele Suárez, Ximena Raquel
3	Relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores en la
V39	unidad educativa particular Adventista del Ecuador, 2016/ Ximena Raquel Vele
2017	Suárez. Asesor: Mg. Yanet Kelita Bailón Miranda. Lima, 2017 .
	96 hojas: resumen, tablas, anexos
	Tesis (Maestría), Universidad Peruana Unión. Unidad de Posgrado de Ciencias
	Empresariales. Escuela de Posgrado, 2017.
	Incluye referencias y resumen.
	Campo del conocimiento: Administración
	1. Clima organizacional. 2. Satisfacción laboral.

*Relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral
De los trabajadores en la Unidad Educativa Particular
Adventista del Ecuador, 2016*

TESIS

Presentada para optar el Grado Académico de Maestra en
Administración de Negocios con mención en Gestión Empresarial

JURADO DE SUSTENTACIÓN

Dr. Edwin Octavio Cisneros Gonzalez
Presidente

Mg. Jesús Fernando Bejarano Auqui
Secretario

Mg. Yanet Kelita Bailón Miranda
Asesor

Dr. Christian Daniel Vallejos Angulo
Vocal

Mg. Gloria Ivon Luy Medina
Vocal

Lima, 03 de octubre de 2017

DGI – 13 ACUERDO DE ENTENDIMIENTO² ENTRE LA AUTORA Y LA UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

ACUERDO DE ENTENDIMIENTO ENTRE LA AUTORA Y LA UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

Este acuerdo se establece entre la autora y la Universidad Peruana Unión y se registra el 03 de octubre 2017.

Conste por el presente documento el Acuerdo de Entendimiento entre XIMENA RAQUEL VELE SUÁREZ, identificado con Pasaporte N° 1720516960, nacionalidad: Ecuatoriana, domiciliado en Vía Quevedo Km 14.5 margen derecho, Santo Domingo, Ecuador a quien en adelante se le denominará LA AUTORA; y de la otra parte UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN, con R.U.C. N° 20138122256, con domicilio legal en Villa Unión-Ñaña, altura del Km. 19 de la Carretera Central, distrito de Lurigancho-Chosica, provincia y departamento de Lima, a quien en adelante se le denominará LA UNIVERSIDAD, representada por su Rectora Dra. Teodosia Maximina Contreras Castro, identificada con D.N.I. N° 10168821, quien señala el mismo domicilio de su representada, facultada según nombramiento y poder otorgados en sesión ordinaria de la Asamblea Universitaria del 03 de octubre del 2017.

Yo LA AUTORA, reconozco haber leído y comprendido los términos de licencia que acompañan a este documento y forman parte del mismo y estoy de acuerdo en aceptar las condiciones en ellos expuestos:

- **Parte 1.** Términos de la licencia otorgada a LA UNIVERSIDAD para la publicación de las obras, tesis y/o artículos en el Repositorio Institucional.
- **Parte 2.** Términos de licencia Creative Commons para publicación de obras, tesis y/o artículos en el Repositorio Institucional de LA UNIVERSIDAD.

Además, en la condición de autora de la obra, es de mi competencia:

- Estar en contacto con la dirección del Repositorio Institucional de LA UNIVERSIDAD en lo referente al contenido y asuntos informáticos.
- Proporcionar la información necesaria para crear y mantener las colecciones.
- Aceptar colaborar en lo referente a su situación, según lo requiera el CRAI de LA UNIVERSIDAD.



XIMENA RAQUEL VELE SUÁREZ
e-mail: ximenaveteja@hotmail.com

LA UNIVERSIDAD

² El presente documento tiene su opara legal en el Decreto Legislativo N° 822, Ley sobre el Derecho de Autor, actualmente vigente en el Perú, publicada el 24 de abril de 1996, y sus normas modificatorias. Los artículos señalados de la forma "Leer el artículo", sirven únicamente como guía para el lector. Se recomienda leer todo el Decreto Legislativo

ANEXO 07 DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA DEL INFORME DE TESIS

Yo **YANET KELITA BAILÓN MIRANDA**, identificado con DMI N° 10843317, adscrito a la Facultad de Ciencias Empresariales, y docente en la Unidad de Posgrado de Ciencias Empresariales de la Escuela de Posgrado de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: *"Relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores en las instituciones educativas adventistas del Ecuador, 2016"* constituye la memoria que presenta el Bachiller **XIMENA RAQUEL VELE SUÁREZ** para obtener el grado académico de Maestro en Administración de Negocios con mención en Gestión Empresarial, cuya tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión con mi asesoría.

Asimismo dejó constancia de que las opiniones y declaraciones en la tesis son de entera responsabilidad del autor. No compromete a la Universidad Peruana Unión.

Para los fines pertinentes, firmo esta declaración jurada, en la ciudad de Lima, Ñaña, a los 03 días del mes de octubre de 2017.



Mg. YANET KELITA BAILÓN MIRANDA

Asesora

DEDICATORIA

A mis queridos padres Luis Vele y Linda Suárez, por su gran apoyo incondicional para proseguir con mis estudios y alcanzar mis metas profesionales.

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por darme la vida y las fuerzas necesarias para continuar preparándome profesionalmente.

Al personal docente de la UPG Ciencias Empresariales, por compartir sus conocimientos y ser profesional con visión empresarial.

Al Magíster Jesús Bejarano, por el apoyo incondicional en el desarrollo de la tesis.

Además, al personal colaborador de la Unidad Educativa Particular Adventista del Ecuador por colaborar con la información que requería la presente investigación.

TABLA DE CONTENIDO

Dedicatoria.....	v
Agradecimientos.....	vii
Índice de tablas.....	xi
Índice de figuras.....	xiii
Índice de anexos.....	xiv
Resumen.....	xiv
Abstract.....	xv
Capítulo I.....	1
El problema.....	1
1.1. Descripción de la situación problemática.....	1
1.2 Formulación del problema.....	2
1.2.1. Problema general.....	2
1.2.2. Problemas específicos.....	3
1.3. Justificación.....	3
1.4. Objetivos.....	4
1.4.1. Objetivo general.....	4
1.4.2. Objetivos específicos.....	4
1.5. Hipótesis y variables.....	5
1.5.1. Hipótesis general.....	5
1.5.2. Hipótesis específicas.....	5
1.5.3. Variables.....	6
Capítulo II.....	7
Marco teórico.....	7
2.1. Antecedentes de la investigación.....	7
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	7
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	8

2.2. Marco histórico	9
2.2.1. Marco histórico del clima organizacional	9
2.2.2. Marco histórico de satisfacción laboral	11
2.3. Marco filosófico	12
2.4. Bases teóricas	13
2.4.1. Clima organizacional	13
2.4.2. Satisfacción laboral	21
2.5. Marco Conceptual	26
Capítulo III	28
Diseño metodológico	28
3.1. Tipo de estudio	28
3.2. Diseño de la investigación	28
3.3. Población y Muestra	32
3.3.1. Población	32
3.3.2. Muestra	32
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	32
3.5. Técnica de procesamiento y análisis de datos	33
Capítulo IV	34
Resultados y discusión	34
4.1. Resultados	34
4.1.1. Edad, instrucción e ingresos de los trabajadores de la Unidad Educativa Particular Adventista del Ecuador	34
4.1.2. Sexo y procedencia de los trabajadores de la Unidad Educativa Particular Adventista del Ecuador	34
4.1.3. Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad Educativa Adventista del Ecuador	35
4.1.4. Relación entre la estructura y la satisfacción laboral	37
4.1.5. Relación entre la responsabilidad y la satisfacción laboral	39

4.1.6. Relación entre las recompensas y la satisfacción laboral.	40
4.1.7. Relación entre el desafío y la satisfacción laboral.	42
4.1.8. Relación entre las relaciones y la satisfacción laboral.	43
4.1.9. Relación entre la Cooperación y la satisfacción laboral.	45
4.1.1.0. Relación entre los estándares y la satisfacción laboral.	46
4.1.1.1. Relación entre los conflictos y la satisfacción laboral.	48
4.1.1.2. Relación entre la identidad y la satisfacción laboral.	50
Resumen de resultados.	52
4.2. Discusión	52
Conclusiones y Recomendaciones	56
5.1. Conclusiones	56
5.2. Recomendaciones	58
Referencias	60
Anexos	63

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Edad, instrucción e ingresos de los trabajadores de la Unidad Educativa Particular Adventista del Ecuador.....	34
Tabla 2. Sexo y procedencia de los trabajadores de la Unidad Educativa Adventista del Ecuador.....	35
Tabla 3. Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov.....	37
Tabla 4. Relación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral.....	37
Tabla 5. Prueba de Kolmogorov-Smirnov.....	38
Tabla 6. Estructura y satisfacción laboral.....	39
Tabla 7. Prueba de Kolmogorov-Smirnov.....	40
Tabla 8. Responsabilidad y satisfacción laboral.....	40
Tabla 9. Prueba de Kolmogorov-Smirnov.....	41
Tabla 10. Recompensa y satisfacción laboral.....	42
Tabla 11. Prueba de Kolmogorov-Smirnov.....	43
Tabla 12. Desafíos y satisfacción laboral.....	43
Tabla 13. Prueba de Kolmogorov-Smirnov.....	44
Tabla 14. Relaciones y satisfacción laboral.....	45
Tabla 15. Prueba de Kolmogorov- Smirnov.....	46
Tabla 16. Cooperación y satisfacción laboral.....	46
Tabla 17. Prueba de Kolmogorov- Smirnov.....	47

Tabla 18. Estándares y satisfacción laboral.....	48
Tabla 19. Prueba de Kolmogorov-Smirnov.....	49
Tabla 20. Conflictos y satisfacción laboral.....	50
Tabla 21. Prueba de Kolmogorov-Smirnov.....	51
Tabla 22. Identidad y satisfacción laboral.....	52
Tabla 23. Resumen de resultados.....	52

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Prueba de normalidad clima organizacional.....	36
Figura 2: Prueba de normalidad satisfacción laboral.....	36
Figura 3: Prueba de normalidad de la dimensión de estructura.....	38
Figura 4: Prueba de normalidad de la dimensión responsabilidad.....	39
Figura 5: Prueba de normalidad de la dimensión recompensa.....	41
Figura 6: Prueba de normalidad de la dimensión desafíos... ..	42
Figura 7: Prueba de normalidad de la dimensión relaciones.....	44
Figura 8: Prueba de normalidad de la dimensión cooperación.....	45
Figura 9: Prueba de normalidad de la dimensión estándares.....	47
Figura 10: Prueba de normalidad de la dimensión conflicto.....	49
Figura 11: Prueba de normalidad de la dimensión identidad.....	51

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Carta de aceptación de la Unidad Educativa Particular Adventista del Ecuador..	64
Anexo 2. Cuestionario de clima organizacional y satisfacción laboral.....	65
Anexo 3 Matriz de consistencia.....	1

RESUMEN

El objetivo de la investigación fue establecer la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores en la Unidad Educativa Particular Adventista del Ecuador. El alcance del estudio correspondió al tipo descriptivo y correlacional. Se determinó como muestra el total de la población conformada por 105 trabajadores. Para la recolección de datos se aplicaron los cuestionarios de Clima Organizacional de Litwin y Stinger (1968) y el de Satisfacción Laboral S20 de Meliá y Peiró (1989). Los resultados mostraron que existió una moderada correlación entre las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral ($r=0,493^{**}$). Además, se encontró una relación moderada entre las dimensiones estructura ($r=0,583^{**}$), recompensas ($r=0,466^{**}$) y relaciones ($r=0,641^{**}$). Adicionalmente, se encontró una relación escasa entre las dimensiones responsabilidad ($r=-0,054$), desafíos ($r=0,258^{**}$), cooperación ($r=0,235^*$), estándares ($r=0,384^{**}$), conflictos ($r=0,327^{**}$) e identidad ($r=0,215^*$).

Palabras claves: clima organizacional, satisfacción laboral

ABSTRACT

The aim of the research report was to establish the relationship between the Organizational Climate and Job Satisfaction of the employees in the Adventist Private Educational High School of Ecuador. The type of investigation corresponded to the descriptive and correlational. The total population was 105 employees, they were determined as a sample. For data, collection applied two questionnaires, the Organizational Climate from Litwin and Stinger (1968) and the Satisfaction Survey S20 from Meliá and Peiró (1989). The results showed us that there was a moderate correlation between the variables Organizational Climate and Job Satisfaction ($r = 0.493^{**}$). In addition, a moderate relationship was found between structure dimensions ($r = 0.583^{**}$), rewards ($r = 0.466^{**}$) and relationships ($r = 0.641^{**}$). Furthermore, we found a poor relation between the dimensions responsibility ($r = -0,054$), challenges ($r = 0.258^{**}$), cooperation ($r = 0.235^{*}$), standards) and identity ($r = 0.215^{*}$).

Key words: organizational climate, job satisfaction

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Descripción de la situación problemática

El clima organizacional a través del tiempo siempre ha despertado interés en los diferentes sectores económicos por su influencia en cada uno de los procesos de la organización y psicológicos como el trabajo en equipo, manera de tomar decisiones, aprendizaje, motivación, etc., y en resultado, su efecto en la satisfacción laboral de los trabajadores. Es necesario que los trabajadores estén motivados y satisfechos en su lugar de trabajo con el propósito de que influya en la producción y productividad de la empresa. Desde que existen las organizaciones económicas, los dirigentes de gremios y empresas han incrementado sus intereses por implantar excelentes relaciones laborales bajo la lógica de un clima organizacional que ayude a despertar el interés en el personal y mejorar su desempeño e identificación en la organización. Es primordial para las empresas que sus trabajadores puedan disponer de todos los instrumentos necesarios para desenvolverse de manera satisfactoria, ya que si existe satisfacción en los trabajadores; ellos podrán ser más colaboradores, adaptables y preparados para los cambios. Un trabajador que está satisfecho en su lugar de trabajo forma parte la consecución de los objetivos y de los resultados económicos y sociales positivos de la organización.

Según Peraza (2004), sí existe un clima organizacional positivo, la consecución de los objetivos y la implementación de los procedimientos de gestión serán exitosos; en cambio, un clima organizacional negativo arruinará el ambiente de trabajo, lo que provoca escenarios de conflicto, estados de descuido, apatía, bajo rendimiento y una mala calidad en los servicios dados.

Las empresas productoras de bienes y servicios que no gestionan un clima organizacional positivo corren el riesgo de que la producción no alcance los niveles planificados para el

mercado, y la administración del personal en las organizaciones se conviertan en fuentes de despido del personal. La satisfacción laboral del trabajador debe ser colocado en un lugar predominante, en el razonamiento lógico del poseedor de capital de inversiones ya que la apreciación negativa o positiva por parte de los trabajadores se verá reflejada en el crecimiento y desarrollo económico de la empresa.

Tanto el clima organizacional como la satisfacción laboral son variables que si no están relacionadas entre sí ocasionará que el bienestar social y económico de las personas en su lugar de trabajo y la calidad de vida laboral perjudique su desempeño. Los estudios realizados hasta la actualidad indican que comúnmente es más favorable conseguir los mejores resultados laborales con un alto nivel de satisfacción laboral, compromiso y cooperación, cuando los trabajadores sienten que son parte de la empresa con un clima organizacional óptimo, cuando piensan que tienen las capacidades necesarias para desarrollar sus funciones laborales y cuando reciben recompensas y reconocimientos por los resultados obtenidos de sus trabajos.

En la Unidad Educativa Particular Adventista del Ecuador, los trabajadores evidencian señales que están afectando el clima organizacional y la satisfacción laboral. Los trabajadores no se sienten totalmente satisfechos por el trabajo que realizan debido a la reducida remuneración que reciben, escasa promoción laboral, falta de apoyo y cooperación, y escasas recompensas por el trabajo productivo que desarrollan las personas a pesar de los problemas existentes. A estos problemas se suma la tenencia de un ambiente físico de trabajo poco inadecuado; con el tiempo podría desmejorar el comportamiento laboral de los empleados que integran la Unidad Educativa Particular Adventista del Ecuador.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general.

¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Unidad Educativa Particular Adventista del Ecuador, 2016?.

1.2.2. Problemas específicos.

- ¿Qué relación existe entre la estructura y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Unidad Educativa Particular Adventista del Ecuador, 2016?.
- ¿Qué relación existe entre la responsabilidad y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Unidad Educativa Particular Adventista del Ecuador, 2016?.
- ¿Qué relación existe entre las recompensas y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Unidad Educativa Particular Adventista del Ecuador, 2016?.
- ¿Qué relación existe entre el desafío y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Unidad Educativa Particular Adventista del Ecuador, 2016?.
- ¿Qué relación existe entre las relaciones y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Unidad Educativa Particular Adventista del Ecuador, 2016?.
- ¿Qué relación existe entre la cooperación y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Unidad Educativa Particular Adventista del Ecuador, 2016?.
- ¿Qué relación existe entre los estándares y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Unidad Educativa Particular Adventista del Ecuador, 2016?.
- ¿Qué relación existe entre los conflictos y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Unidad Educativa Particular Adventista del Ecuador, 2016?.
- ¿Qué relación existe entre la identidad y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Unidad Educativa Particular Adventista del Ecuador, 2016?.

1.3. Justificación

El clima organizacional, en la actualidad, se ha transformado en un análisis relevante, ya que es necesario conocer todas las causas que influyen directamente en la satisfacción de las personas y permite alcanzar un mayor nivel de eficiencia y eficacia en la organización.

El valor social de esta investigación se centra en mejorar las condiciones laborales y calidad de vida del personal de la Unidad Educativa Particular Adventista del Ecuador.

El valor económico del estudio se justifica en la medida que la Unidad Educativa Particular Adventista del Ecuador, alcance un clima organizacional óptimo e involucre al personal a formar parte de dicho clima. El clima organizacional positivo se traducirá en el personal para que se brinde un servicio de calidad con valor a los usuarios y, por ende, mejorarán los ingresos de la Institución y los trabajadores podrán recibir recompensas por su desempeño laboral.

La investigación utilizará definiciones, conceptos y teorías que respalden científicamente las variables de estudio. Para lo cual, se consultarán fuentes primarias y secundarias actualizadas y de relevancia científica que garantice el desarrollo del proyecto de investigación.

La utilidad metodológica del proyecto de investigación está relacionado al empleo de un instrumento que garantiza al cuestionario obtener la información que den riqueza a los resultados que desea alcanzar la investigación. Servirá para que otros investigadores lo empleen o mejoren su contenido.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general.

Establecer la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Unidad Educativa Particular Adventista del Ecuador, 2016.

1.4.2. Objetivos específicos.

- a. Determinar la relación que existe entre la estructura y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Unidad Educativa Particular Adventista del Ecuador, 2016.
- b. Determinar la relación que existe entre la responsabilidad y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Unidad Educativa Particular Adventista del Ecuador, 2016.
- c. Determinar la relación que existe entre las recompensas y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Unidad Educativa Particular Adventista del Ecuador, 2016.
- d. Determinar la relación que existe entre el desafío y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Unidad Educativa Particular Adventista del Ecuador, 2016.

- e. Determinar la relación que existe entre las relaciones y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Unidad Educativa Particular Adventista del Ecuador, 2016.
- f. Determinar la relación que existe entre la cooperación y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Unidad Educativa Particular Adventista del Ecuador, 2016.
- g. Determinar la relación que existe entre los estándares y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Unidad Educativa Particular Adventista del Ecuador, 2016.
- h. Determinar la relación que existe entre los conflictos y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Unidad Educativa Particular Adventista del Ecuador, 2016.
- i. Determinar la relación que existe entre la identidad y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Unidad Educativa Particular Adventista del Ecuador, 2016.

1.5. Hipótesis y variables

1.5.1. Hipótesis general.

Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad Educativa Particular Adventista del Ecuador, 2016.

1.5.2. Hipótesis específicas.

- a. Existe relación significativa entre la estructura y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad Educativa Particular Adventista del Ecuador, 2016.
- b. Existe relación significativa entre la responsabilidad y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad Educativa Particular Adventista del Ecuador, 2016.
- c. Existe relación significativa entre las recompensas y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad Educativa Particular Adventista del Ecuador, 2016.
- d. Existe relación significativa entre el desafío y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad Educativa Particular Adventista del Ecuador, 2016.
- e. Existe relación significativa entre las relaciones y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad Educativa Particular Adventista del Ecuador, 2016.

- f. Existe relación significativa entre la cooperación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad Educativa Particular Adventista del Ecuador, 2016.
- g. Existe relación significativa entre los estándares y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad Educativa Particular Adventista del Ecuador, 2016.
- h. Existe relación significativa entre los conflictos y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad Educativa Particular Adventista del Ecuador, 2016.
- i. Existe relación significativa entre la identidad y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad Educativa Particular Adventista del Ecuador, 2016.

1.5.3. Variables.

Variable predictora: Clima Organizacional

Variable de criterio: Satisfacción Laboral

CAPÍTULO II

BASES TEÓRICAS

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales.

Medina (2015) en su artículo científico titulado: “Clima y satisfacción laboral en el contexto universitario” realizado en España y publicado en la Revista Anales de Psicología, tuvo por objetivo comprobar la relación del clima y la satisfacción laboral en el entorno de una universidad pública. Se realizó un estudio de análisis multinivel para demostrar los efectos transnivel del clima, operacionalizado a nivel de las áreas administrativas, y la satisfacción laboral individual. La muestra correspondió a 318 empleados públicos del personal de administración y servicios. Los resultados mostraron que el clima de las áreas tuvo una relación positiva y significativa con la satisfacción laboral, lo que tuvo intervenciones para el desarrollo de prácticas innovadoras de recursos humanos que fomentaron el bienestar y el compromiso de los empleados, en la construcción de una organización saludable y responsable socialmente.

En el artículo científico titulado: “Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado” realizada por Arias (2014) en Perú y publicado en la revista Ciencia & Trabajo tuvo por objetivo general valorar las relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Este artículo trabajó con una muestra de 45 trabajadores de una pequeña empresa privada y se aplicó el perfil organizacional de Likert y la escala de satisfacción en el trabajo de Warr, Cook y Wall. Los resultados obtenidos evidenciaron que existió relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, pero las relaciones entre algunas dimensiones del clima laboral como flexibilidad y reconocimiento fueron más significativas.

Juárez (2012) en su artículo científico titulado: “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral” realizada en México y publicado en la Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social se planteó como objetivo correlacionar el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de salud. Los tipos de estudios correspondieron al estudio observacional, transversal y descriptivo en asistentes médicas, personal médico, de enfermería, administrativo y de servicios básicos, de todos los turnos, adscritos al Hospital General Regional 72 e Instituto Mexicano del Seguro Social. La muestra aleatoria estuvo conformada por 230 personas: 58.3 % mujeres y 41.7 % hombres, edad promedio de 35 años. La evaluación se efectuó con una escala mixta Likert-Thurstone. El análisis estadístico se realizó con t de Student, Anova y coeficiente de correlación de Pearson. El resultado fue que ambos índices presentaron alta correlación positiva entre la satisfacción laboral y mejor clima organizacional. Se concluyó que un clima organizacional óptimo va a establecer una mayor calidad en la vida de los trabajadores de la institución de salud y, por consiguiente, una mejora fundamental en la prestación de servicios de salud.

En el artículo científico titulado “Influencia del Clima Organizacional sobre la Satisfacción Laboral en los empleados de la Municipalidad de Choloma” realizada por Villamil (2012) y publicado en la Revista Unitec en Honduras, tuvo como objetivo estudiar la influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral de las personas que trabajan en el Municipio de Choloma. Para la recolección de datos se aplicó una encuesta con un total de 65 preguntas utilizando la escala de Likert. Se tomó una muestra de 154 empleados. Se pudo determinar que existió un 64% de influencia del clima organizacional sobre la satisfacción de los trabajadores; con un coeficiente de correlación de Pearson entre las dos variables de estudio de +0,80.

2.1.2. Antecedentes nacionales.

Montalvo (2014) desarrolló la investigación “El Clima Organizacional y su influencia en la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Empresa Zurita & Zurita Laboratorios CIA.

LTDA.” en la ciudad de Quito. Se planteo el objetivo principal de determinar si el clima organizacional influye en la satisfacción laboral de los trabajadores. Investigación no experimental, tipo correlacional, con aplicación del método inductivo y estadístico. Se aplicó una encuesta a la población total de 40 trabajadores. Se concluyó que el clima organizacional si influyó en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Zurita & Zurita Laboratorios por lo que se recomienda que se mejore el nivel de satisfacción laboral.

Maruri (2014), en su investigación titulada “Influencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral de los trabajadores de Industria Comercial Plástica Mendieta Carrillo CIA. LTDA.” desarrollada en la ciudad de Quito planteó el objetivo de determinar si el clima organizacional que existe en la industria influye en la satisfacción laboral de los trabajadores. La investigación es correlacional, no experimental y transversal. El estudio se realizó mediante una encuesta dirigida a todos los trabajadores que fueron 34 personas. La conclusión mencionó que el clima organizacional es el adecuado y eso influye directamente a la satisfacción de los trabajadores, ya que se obtuvo como resultado que el nivel de satisfacción laboral es bueno.

2.2. Marco histórico

2.2.1. Marco histórico del clima organizacional.

En el transcurso de la historia del sector de la administración, se observa un crecimiento acelerado de las organizaciones y las exigencias que proceden de un entorno en el cual se dan muchos cambios y estos fueron marcando serias transformaciones en la conducta y comportamiento individual, grupal y organizacional. Las primeras investigaciones sobre clima organizacional fueron por la década de 1940, en ese entonces por Lewin (1988), quien acuñó el fenómeno como: atmósfera psicológica. La misma sería una realidad empírica, medible y cambiante, donde una empresa sería vista no solo desde un punto de vista humanista sino sistémico.

Fernández y Ríos (citados por Salcedo, 2006) manifiestan que a inicios de los años 60s los diversos estudios sobre comportamiento laboral dieron como resultado que no se pueden obtener principios universales para lo que se refiere la administración de las personas, adaptables en todos los contextos. Por eso se sugiere que se debe descubrir la forma en que los trabajadores pueden aportar al trabajo atendiendo los variados intereses y necesidades que surgen de las diversas personalidades de cada uno de ellos.

En los años 70s surgen estudios que estuvieron directamente relacionados con la idea de clima organizacional, desarrollo organizacional y el empleo de la teoría de sistemas. En este ámbito y en 1978, Von Bertalanffy establece el principio de sistema-ambiente, siendo dos factores que se mantienen interrelacionados y son interdependientes

En relación con la teoría de sistemas, Likert, propone que la conducta de los trabajadores es originada, en parte, por el comportamiento administrativo y por las circunstancias organizacionales que éstos aprecian y, por otro lado, por sus conocimientos, sus apreciaciones, sus anhelos, sus facultades y sus valores. Asimismo, se dice que la actitud de una persona ante cualquier circunstancia siempre estará relacionada con la apreciación que tiene de ésta (Brunet, 2004).

Se reflexiona en la sensibilización de las empresas complejas, realizando estudios en las que la retroalimentación tanto en el ámbito investigativo como el aplicado es de gran significancia (Sosa, 2004). Según la opinión de Betzhol (2006), el primer aporte en la investigación del clima organizacional surgió del experimento planteado por Lewin, Lippit y White en 1993, para estudiar el efecto que ciertas formas de liderazgos tenían en el clima. Explicándose, finalmente, que las distintas formas de liderazgos ocasionaron la existencia de variadas atmósferas sociales.

El concepto de clima organizacional ha sido muy debatido y motivo de variadas investigaciones que mientras pasa el tiempo siguen aportando a su enriquecimiento. Fue establecido en la psicología industrial en 1960 por German. Además, se puede hallar en

investigaciones desarrolladas por Halpin y Croft (1962), Litwin y Stinger (1968), Tiagiuri y Litwin (1968), Likert (1961,1967), Campbell, Dunnette, Lawler y Weick (1970), Gairín (1996), Brunet (2004), entre otros. Desde entonces se vienen investigando, en diversas organizaciones sociales y académicas acerca del clima organizacional.

2.2.2. Marco histórico de satisfacción laboral.

Durante el transcurso del tiempo, se han desarrollado diversas investigaciones en las cuales han relacionado la satisfacción laboral con distintas variables de estudio como clima laboral, comportamiento organizacional, cultura organizacional, entre otros.

Los estudios realizados en los 30s cobran importancia para que los trabajadores tengan un bienestar. En tal sentido, Hoppock (1935) manifestó que existe una estrecha relación entre la satisfacción laboral y la satisfacción de la vida, además de estar relacionada con la adaptabilidad de las personas a diversas situaciones cotidianas, con habilidades de comunicación, desempeño laboral y preparación adquirida del individuo (Iriarte, 2012). Hoppock fue uno de los primeros en realizar investigaciones sobre los factores relacionados a la satisfacción laboral, donde se analizaban la relación entre las actitudes laborales, las necesidades humanas y la motivación en el ambiente laboral.

El surgimiento del término satisfacción laboral tiene concordancia con la psicología industrial como ahora se la conoce; sin embargo, analizando la historia, se examina que la psicología industrial surge de la unión de dos fuerzas dominantes a finales del siglo IXX. La unión de la psicología con intereses empleados y la preocupación de aumentar la eficiencia y eficacia industrial y organizacional, convirtiéndose así, en 1910, en una rama más de la psicología (Muchinsky, 2011). Para Robbins (2004), el establecimiento de la psicología industrial la atribuye solamente a Munsterberg. En cambio, el autor Muchinsky refiere que Scott, Taylor y Munsterberg son los creadores y quienes trabajaron de manera independiente. A Taylor se le considera como el padre de la psicología industrial, éste, mientras ocupaba su

cargo como director de planta en una industria donde él trabajaba, se pudo dar cuenta del alcance que tendría realizar un rediseño de la realidad laboral que le permitiría obtener un incremento en la producción de la industria y además el incremento de las remuneraciones de los trabajadores.

Después de la muerte de Munsterberg, en 1916, se había descuidado el área de investigación relacionada con la psicología industrial, hasta que la primera guerra mundial estalló; durante ese período se proporcionó un importante y valioso avance a psicología. A inicios de la Segunda Guerra Mundial ya hubo un cambio porque los psicólogos industriales en Estados Unidos tenían una mejor preparación para apoyar durante esa realidad. Los problemas de seleccionar y colocar empleados fueron analizados por los psicólogos, habían pulido sus métodos y procesos en forma relevante, también habían trabajado en la elaboración y aplicación de la prueba de estrés situacional (Muchinsky, 2011).

Hace algún tiempo, en el marco organizacional un objeto de especial interés ha sido la satisfacción laboral. Para Weinert (citado por Fontes, 2003), este gran interés está vinculado al progreso histórico de las diferentes teorías de la organización que originó el estudio de relaciones factibles entre la productividad y la satisfacción laboral, que llegó a demostrar una relación no positiva entre la satisfacción laboral y las pérdidas horarias, surgiendo así la posible relación entre satisfacción laboral y clima organizacional.

2.3. Marco filosófico

Las instituciones adventistas por su naturaleza religiosa y académica tienen el desafío de ser ejemplo ante la sociedad y autoridades de una nación. Dios desea que su pueblo sea cabeza y no cola (Deuteronomio 28:13).

La Unidad Educativa Particular Adventista del Ecuador, concededor de los principios axiológicos de la Iglesia Adventista del Séptimo Día, está llamada a fomentar un mejor ambiente laboral adecuado y propicio que refleje ante la sociedad la verdadera filosofía de

Cristo: Amar al prójimo como a uno mismo (Mateo 22:39). El amor es una gran influencia que debe transmitirse en todo ambiente espiritual, social, económico y en todo entorno que tenga que ver con relación humana.

Según White (2003), el amor fundamento de la creación y de la redención es el cimiento de una verdadera educación. Esto se refleja en la ley que Dios ha proporcionado como orientación de la vida. La ley del amor requiere la dedicación del cuerpo, la mente y el alma al servicio de Dios y de nuestros semejantes. Y este servicio, al par que nos constituye en bendición para los demás, nos proporciona a nosotros la más grande bendición.

El amor y la abnegación deben ser la base de todo verdadero desarrollo de clima organizacional en las instituciones educativas adventistas, ya que estas instituciones ofertan servicios de educación para esta vida y la eternidad.

2.4. Marco teórico

2.4.1. Clima organizacional.

2.4.1.1. Definición de clima organizacional.

Para Hall (1996) el clima organizacional es una unión de elementos dentro de un entorno laboral, que son apreciados de forma directa o indirecta por las personas quienes son considerados una fuerza que interviene en el comportamiento de los empleados.

El clima organizacional está definido como el conjunto de cualidades psicológicas que describen una organización, la diferencian de otras, es relativamente estable en el tiempo y ejerce una influencia en las conductas de los trabajadores que forman parte de ella (Menárguez, 1999).

El clima organizacional siempre será considerado un factor multidimensional que muestra las clases de percepciones que el capital de trabajo mantiene de experiencias en referencia a sus sectores económicos. El hecho que las personas posean varias formas de percepción en una misma organización, respecto al clima organizacional, induce a que los administradores de las

empresas busquen mecanismos que satisfagan las necesidades del empleado. Con la existencia de un ambiente o clima placentero y agradable para los empleados, ellos empiezan a identificarse con sus actividades laborales y convertirse en bisagra integrador con los objetivos e intereses de la empresa. Si el empleado siente una gran motivación para realizar sus funciones, ya sea por estar contento en su equipo de trabajo, o tener una buena remuneración, presentará resultados productivos tangibles y sentirá también que se realiza como persona o profesional. Este escenario permitirá que los empresarios empiecen a trabajar pensando que el empleado es un ser biopsicosocial que tiene necesidades múltiples que satisfacer dentro de su entorno donde interactúa.

2.4.1.2. Importancia del clima organizacional.

Según Brunet (2004), el clima organizacional refleja los valores, las actitudes y las convicciones de los miembros, así se convierte de vital importancia para que un administrador esté preparado para examinar y diagnosticar el clima de su empresa por los siguientes motivos:

- ❖ Se logra detectar y analizar orígenes de problemas, de dilemas, de estrés o insatisfacción que aportan considerablemente al impulso de conductas negativas en la empresa.
- ❖ Se puede utilizar como información base para empezar y mantener un cambio que muestre al administrador los factores concretos sobre los cuales debe conducir sus intervenciones.
- ❖ Se puede utilizar para promover el progreso de su empresa y prevenir los posibles problemas que puedan presentarse.

2.4.1.3. Características del clima organizacional.

Para Rodríguez (2001) el clima organizacional está caracterizado por:

- Ser fijo, es decir, las organizaciones mantienen cierta permanencia de clima organizacional con ciertas variaciones graduales.
- La conducta de los empleados es transformada por el clima que una empresa posea.
- El clima de una organización realiza una gran presión en la responsabilidad e identidad de sus trabajadores.
- Los empleados cambian el clima organizacional y también perjudican sus propias conductas.
- Diversas variables pertenecientes a la estructura de una empresa dañan el clima de la misma y a sí mismo, dichas variables, podrán verse perjudicadas por el clima.
- Algunos inconvenientes en la empresa como rotación y ausentismo pueden ser una señal de que existe un mal clima organizacional, es decir, que sus empleados no se encuentran satisfechos.

2.4.1.4. Tipos de clima organizacional.

Según la propuesta de Likert (1967) los tipos de clima organizacional son:

- Clima Autoritario
 - Sistema I. Autoritario explotador: se identifica porque los administradores no tienen confianza en sus trabajadores, dentro de la empresa se percibe un clima donde existe temor, es casi inexistente la interacción de manera vertical, y la toma de decisiones son realizadas sólo por los jefes.

No se autoriza que los trabajadores formen parte de las decisiones que se toman o de los planes que se tracen para la organización, lo que puede ocasionar que realicen sus actividades sin sentirse comprometidos con los objetivos organizacionales. El trabajo en equipo no existe ya que los trabajadores solo reciben órdenes o instrucciones específicas y deben limitarse solo a cumplir con lo dispuesto.

- Sistema II. Autoritarismo paternalista: se identifica porque hay confianza entre los administradores y sus trabajadores, se emplean compensaciones y sanciones como fuente de estímulos para los trabajadores. En este tipo de clima los administradores juegan con las carencias sociales de los trabajadores.

En su mayoría las decisiones tomadas se dan en los cargos superiores y sólo unas pocas decisiones se toman en cargos inferiores.

- Clima Participativo

- Sistema III. Consultivo: se identifica porque los directivos tienen confianza con sus trabajadores a quienes se les otorga la libertad de tomar determinadas decisiones, las necesidades de estima son satisfechas, existe una interacción entre los niveles superiores e inferiores y prevalece la delegación.

La delegación a los subordinados da cierta libertad en la toma de decisiones; influye para mejorar la involucración de todos los trabajadores porque se sienten responsables de las tareas que realicen.

- Sistema IV. Participación en grupo: en este predomina una confianza total en los trabajadores por parte de los jefes. Con la toma de decisiones busca conseguir la integración de todos los niveles de una empresa; la comunicación se caracteriza por darse de manera vertical y horizontal.

Los trabajadores se sienten motivados, porque sienten que son parte de la organización ya que se los involucran en las decisiones que se tomen, lo que ocasionará que desarrollen sus actividades con el objetivo de alcanzar un alto rendimiento para beneficio de todas las personas que integran la empresa.

2.4.1.5. Dimensiones del clima organizacional.

Entre las alternativas para estudiar el clima institucional se destaca la técnica de Litwin (1968), que utiliza un cuestionario que se aplica a los miembros de la organización. Este

instrumento contiene nueve dimensiones para determinar el tipo de clima que existe en una organización. Cada dimensión está relacionada con las propiedades de la organización como:

- Estructura: Implica la apreciación que tienen los integrantes de una organización con respecto al número de reglamentos, procesos, gestiones, normas, obstáculos y otras barreras a las que se deban enfrentar para el desenvolvimiento en su lugar de trabajo. Se determina si la organización pone mayor énfasis en la burocracia o en conservar un ambiente laboral libre e informal.
- Responsabilidad: Es la apreciación de los trabajadores de una organización con respecto a la libertad en la toma de decisiones concernientes a su trabajo. Se analiza el control que se ejerce sobre los trabajadores para determinar si es de forma regular o estrecha y si es que ellos sienten que son sus propios jefes porque poseen autonomía o que sienten todo lo contrario.
- Recompensa: Es la apreciación de los trabajadores sobre los tipos de recompensa que recibe por el trabajo que lo realiza bien. Se determina si la organización reconoce el buen desempeño de sus trabajadores y no solo se fija cuando algo se realiza mal para asignar tipos de castigos.
- Desafío: Es la percepción que tienen los trabajadores de la organización con respecto a los desafíos que atribuye su puesto de trabajo. Se analiza si la organización acepta desafíos y se arriesga en situaciones pertinentes para conseguir mantenerse delante de la competencia.
- Relaciones: Es el sentimiento por parte de los trabajadores de la organización en relación con el predominio de un entorno de trabajo agradable y de excelentes relaciones sociales tanto entre todos los niveles jerárquicos. Es esencial determinar si la atmósfera en el trabajo es amistosa, donde los empleados llegan a conocerse entre sí

y existe un trato agradable entre todos sin importar los cargos que ocupen en la organización.

- Cooperación: Es la percepción de los trabajadores de la organización con respecto a la existencia de un espíritu enfocado a la ayuda entre todos y sin importar a qué nivel pertenezcan las personas. Se analiza si predomina un apoyo mutuo en todos los niveles jerárquicos de la organización que permitan la existencia del trabajo en equipo con el objetivo de mantener un rendimiento laboral alto para llegar a la consecución de las metas establecidas.
- Estándares: Es la apreciación de los trabajadores sobre las medidas y parámetros que la empresa determina con respecto a los niveles de rendimiento que se deben alcanzar. Si los requerimientos solicitados por la organización son razonables y estructurados de manera lógica, los trabajadores sentirán que sí hay equidad y justicia.
- Conflictos: Es la percepción de la forma en que los trabajadores de la organización, de niveles superiores e inferiores, asumen las opiniones diferentes a las suyas y no se preocupan en enfrentar y dar solución a los problemas que se vayan presentando. Se analiza si los trabajadores sienten la tranquilidad y confianza de poder manifestar sus opiniones así no estén de acuerdo con directivos de la organización.
- Identidad: Es la apreciación de pertenencia hacia la organización por parte de los trabajadores y el sentimiento de considerarse que son importantes y valiosos dentro de su ambiente laboral. Resalta si existe la sensación de sentir orgullo por parte de los trabajadores al pertenecer a una organización, lo que ocasionará que haya o no lealtad por parte de ellos.

2.4.1.6. Teorías de clima organizacional.

2.4.1.6.1. Teoría de clima organizacional de Likert.

La Teoría de Clima Organizacional de Likert, citado por Brunet (2004), determina que la conducta manifestada por los trabajadores está relacionada estrechamente con el comportamiento por parte de los directivos y las situaciones organizacionales que ellos aprecian, por lo que se asegura que depende de las percepciones para que se den diferentes tipos de reacciones. Likert determina tres tipos de variables que detallan las cualidades propias de una organización y que intervienen en la apreciación individual del clima. Las variables se detallan a continuación:

- Variables causales: determinadas como variables independientes, las cuales están encaminadas a mostrar la manera en la que una organización se desarrolla y alcanza sus resultados. Con respecto a las variables causales se mencionan la distribución organizativa y la administrativa, la toma de las decisiones, políticas y liderazgo.
- Variables intermedias: estas variables se encaminan a apreciar la situación interna de la organización, mostrada en aspectos tales como: actitudes, motivación, rendimiento, comunicación y percepciones de todos los trabajadores. Estas variables asumen una gran importancia debido a que son las que conforman los procesos organizacionales.
- Variables finales: estas variables aparecen como consecuencia del efecto de las variables causales y las intermedias mencionadas anteriormente, están encaminadas a determinar los resultados conseguidos por la organización tales como el rendimiento, utilidades y pérdidas.

En resumen, se puede manifestar que los factores externos e internos de una organización actúan e intervienen en el desempeño de los trabajadores de cada puesto de trabajo y originan el tipo de ambiente en que la organización se desarrolla.

2.4.1.6.2. Teoría de Clima Organizacional de Litwin y Stinger.

La Teoría de clima organizacional de Litwin y Stinger (citado por Pucheu, 2014) manifiesta que ellos fueron los autores originarios en determinar el concepto de clima organizacional en relación con sus percepciones. Para los autores, el clima organizacional es un conjunto de factores acerca del entorno laboral que son capaces de ser medidos, apreciados de manera directa o indirectamente por las personas que realizan sus actividades y tareas en dicho entorno y que ejercen una gran influencia en su conducta y motivación. La teoría de Litwin y Stinger pretende dar una explicación sobre aspectos primordiales del comportamiento de las personas que laboran en una organización empleando los términos como motivación y clima. También ellos pretenden realizar una descripción sobre los determinantes situacionales y ambientales que ejercen mayor influencia sobre el comportamiento y percepción de las personas. Los dos autores declaran que la posibilidad de implantar diferentes tipos de climas organizacionales va a depender de los tipos de liderazgo, elementos de la motivación, el desempeño y la satisfacción, ocasionando transformaciones aparentemente inalterables en las características de la personalidad (García, 2007).

2.4.1.7. Impacto del clima organizacional.

Según Marchant (2005) mientras la apreciación que tienen los trabajadores en relación al clima organizacional en el que se desenvuelven sea más satisfactoria, existirá un incremento en el porcentaje de los comportamientos funcionales que los trabajadores muestren hacia la organización y mientras la apreciación sea menos satisfactoria con respecto al clima organizacional, existirá una disminución en el porcentaje de los comportamientos funcionales mostrados hacia la organización. Los esfuerzos que realice la organización para realizar un mejoramiento en determinados aspectos del clima organizacional desarrollará una retroalimentación con las percepciones que de ellos tienen de los trabajadores. Como

instrumento estratégico el clima organizacional puede llegar no solo a impactar la conducta y eficiencia de la organización, sino también en mejores relaciones con los trabajadores.

2.4.2. Satisfacción laboral.

2.4.2.1. Definición de satisfacción laboral.

Para Locke (1976), la satisfacción laboral es una situación emocional positiva o agradable que se da como consecuencia de las apreciaciones subjetivas de las vivencias laborales del trabajador. La satisfacción laboral es una conducta que es desarrollada por el trabajador con referencia hacia su ambiente de trabajo; dicha conducta será concerniente de manera general hacia su trabajo o simplemente hacia ciertos aspectos específicos del mismo (Bravo, 1996).

El elemento humano se constituye como una pieza importante en las organizaciones productoras de bienes y servicios, para lograr sus objetivos y metas trazadas dentro de sus actividades económicas. Es relevante pensar que las organizaciones tengan presente que las necesidades del empleado y que necesitan ser maximizados de acuerdo a su orden de gustos y preferencias. Un ambiente y clima favorable de trabajo, seguridad laboral, otorgamiento de incentivos y motivaciones y remuneración acorde a las perspectivas del mercado o cargo laboral se traducirá en rendimientos y productividad del trabajador hacia la empresa. Con todo esto se puede manifestar que la satisfacción laboral, demanda la conformidad que expresa el trabajador en relación a su trabajo y al entorno socioeconómico al cual pertenece.

2.4.2.2. Importancia de la satisfacción laboral.

Según Robbins (2004) la satisfacción laboral es primordial por los siguientes motivos:

- ❖ Existen demostraciones y realidades de que los empleados que no se sienten satisfechos no asisten con normalidad a su lugar de trabajo y acostumbran a renunciar con facilidad.

- ❖ Se ha manifestado y verificado que los empleados que se encuentran satisfechos en su lugar de trabajo disfrutan tener una mejor salud e incluso pueden vivir más años.
- ❖ Si un trabajador tiene una satisfacción laboral ocasionará cambios positivos en su vida particular.

Cuando en la organización las necesidades de los trabajadores no se encuentran satisfechas y los directivos no valoran sus habilidades y capacidades, el trabajador puede reaccionar de diferentes maneras, por ejemplo tener insatisfacción laboral provocando enojo, estrés, desánimo, tristeza entre otras consecuencias, que ocasionará la existencia de disfunciones perjudicando directamente a la organización, como el aumento de inconvenientes y de accidentes laborales, incremento de ausencias y de la rotación del personal, etc. Es necesario, por lo tanto, abordar los aspectos psicosociales existentes en el trabajo capaces de ocasionar la reducción de la satisfacción, así como su interdependencia con los accidentes y las enfermedades laborales.

Según Newstrom (2011), en el ámbito organizacional, la conducta del empleado está directamente articulada con las percepciones y las convicciones de éste. En por eso que cuando un empleado posee sentimientos, ideas o apreciaciones que son positivas en relación a situaciones específicas, personas u objetos, demostrará siempre actitudes favorables hacia la organización.

2.4.2.3. Dimensiones de la satisfacción laboral.

En la opinión de Meliá (1989) se establecen las siguientes dimensiones:

- **Satisfacción con la supervisión.** Está basada en la manera que los cargos jerárquicos juzgan alguna actividad realizada, enfocada en la supervisión recibida, la frecuencia de

dicha supervisión, la proximidad y el apoyo que se recibe por parte de los superiores, además de la justicia e igualdad recibida por parte de la empresa.

- **Satisfacción con el ambiente físico.** Enmarca el medio ambiente en el que se desarrollan las actividades diarias, teniendo en cuenta características como la limpieza, salubridad, ventilación entre otros factores necesarios para un buen desempeño laboral.
- **Satisfacción con las prestaciones.** Enfoque relacionado con el cumplimiento por parte de la empresa en temas de negociación, remuneraciones recibidas, oportunidades de ascensos, capacitaciones, etc.
- **Satisfacción intrínseca.** Está relacionada con las oportunidades que la empresa brinda a los colaboradores de realizar las actividades en las cuales se destacan o les gusta para el cumplimiento de metas y objetivos establecidos.
- **Satisfacción con la participación.** Enmarca la satisfacción que existe en los miembros de una empresa por la participación en la toma de decisiones sean para bienestar individual para el grupo de trabajo.

2.4.2.4. Teorías de la satisfacción laboral.

2.4.2.4.1. Teoría de los dos factores.

La Teoría de los dos factores establecida por Herzberg explica que la satisfacción e insatisfacción laboral constituyen dos fenómenos que son muy distintos y aislados entre sí en el comportamiento profesional (Crespo, 2003). Esta teoría determina que un trabajador tiene dos grupos de necesidades; unas relacionadas al medio ambiente físico al cual se lo señala como “motivadores”, y al segundo grupo de necesidades las llama “factores o necesidades de higiene” los cuales están en relación con la insatisfacción de los trabajadores.

Si se logran satisfacer las “necesidades higiénicas”, el trabajador no se sentirá insatisfecho, pero tampoco está satisfecho, se encontrará en lo que se denomina “estado neutro”; si no se satisfacen estas necesidades se siente insatisfecho. El trabajador solo está satisfecho en el lugar

de trabajo si están cubiertas sus “necesidades de motivación”. Si no están cubiertas dichas necesidades, el trabajador no está satisfecho, pero tampoco insatisfecho, se mantiene en un “estado neutro”.

2.4.2.4.2. Teoría del valor.

En la Teoría del Valor, desarrollada por Locke (1976), se manifiesta que la satisfacción laboral es la consecuencia del ajuste existente entre los resultados del trabajo y los deseos del trabajador. Cuanto mayor sea este ajuste, mayor será la satisfacción laboral. Para Locke, los resultados que las personas valoran no tienen que ser precisamente necesidades físicas, sino que puede ser aspecto del trabajo que desee. El aspecto clave es la discrepancia percibida entre los aspectos del trabajo que uno tiene y aquellos que uno desea. Las mayores discrepancias generan mayor grado de insatisfacción y las menores ocasionan un mayor grado de satisfacción.

En esta teoría se destacan los aspectos del trabajo que necesitan ser cambiados para conseguir satisfacción laboral.

2.4.2.5. Fuentes de satisfacción en el puesto.

Luthans (2008) afirma que existen varios factores que ejercen influencia sobre la satisfacción laboral.

- El trabajo mismo: Se considera que todo lo que contenga el trabajo en sí es una fuente importante para la satisfacción laboral tomando en consideración si es un trabajo que impliquen desafíos o se torne interesante para el trabajador.
- El pago: Se reconoce que el sueldo es un factor muy significativo en lo que respecta la satisfacción laboral ya que el dinero no solo permite a las personas a satisfacer sus necesidades básicas, sino que también ayuda a que puedan satisfacer necesidades de nivel superior. En diferentes situaciones los trabajadores relacionan que el pago que

reciben es considerado como la manera en que la organización ve su contribución con las actividades desempeñadas en su lugar de trabajo.

- Oportunidades de promoción: Las diferentes oportunidades de promoción tienen efectos variables en la satisfacción laboral debido a que las personas tienen diferentes tipos de aspiraciones por lo que es necesario saber determinar que recompensas son las más adecuadas según cada persona. Últimamente lo más importante para muchas personas es laboral en un ambiente de trabajo positivo y las oportunidades que tengan de poder crecer intelectualmente y poder así ampliar sus habilidades.
- Supervisión: Es una fuente importante de la satisfacción laboral y tiene dos dimensiones. La primera dimensión está centrada en los empleados y está medida por el grado en que el supervisor se interesa y se preocupa por ellos. La segunda dimensión está representada por los supervisores que dan la oportunidad a los trabajadores para que tengan participación en las decisiones involucradas con sus propios empleos siendo esta dimensión la que genera mayor satisfacción en la mayoría de casos.
- Grupo de Trabajo: La forma de cómo están constituidos los equipos de trabajo y la naturaleza que posean tendrán un efecto importante en la satisfacción laboral. Si las personas que integran los equipos de trabajo y son cooperadores y amistosos entre sí serán una fuente moderada de satisfacción para aquellos empleados individuales. Un excelente grupo de trabajo eficaz hace que el trabajo sea mucho más agradable pero no sería un factor esencial para la satisfacción laboral.
- Condiciones de trabajo: Tienen un efecto moderado con la relación a la satisfacción laboral. Si existen condiciones de trabajo que son buenas, como por ejemplo un ambiente de trabajo limpio, a los trabajadores se les facilitará realizar sus actividades. En cambio, si las condiciones de trabajo son deficientes como por ejemplo un ambiente caluroso o ruidoso, a los trabajadores se les va a dificultar realizar sus funciones de

manera adecuada. Se debe considerar que si existen condiciones buenas de trabajo puede haber o no problemas de satisfacción, pero si las condiciones son deficientes es muy probable que si existan problemas.

Arbaiza (2010) manifiesta que la satisfacción laboral es un sentimiento que muestran los empleados de las organizaciones mediante sus comportamientos hacia las actividades que realizan en su lugar de trabajo. Son muchos los factores que influyen para que un individuo se sienta satisfecho o insatisfecho en una empresa.

2.5. Marco conceptual

Clima organizacional. Son las percepciones asimiladas por los colaboradores referente a su trabajo, al ambiente donde desarrollan sus actividades laborales, las relaciones con sus jefes y demás integrantes de los grupos de trabajo que tienen lugar y demás consideraciones relacionadas con su trabajo que desencadena como resultado un buen o mal desempeño dependiendo del tipo de percepciones que detecten. Son percepciones que la persona que ejerce una actividad económica tiene de los procesos, estructuras organizacionales que ve en su ambiente de trabajo. El ambiente de trabajo casi siempre ejerce influencia directa o indirecta en el desempeño laboral, actitudes y comportamiento de sus trabajadores.

El clima organizacional es algo intangible, pero se ve reflejado en el comportamiento organizacional de una organización. La forma como se emplean sus dimensiones (estructura, responsabilidad, recompensa, desafío, relaciones, cooperación, estándares, conflictos e identidad) determinará su nivel de influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores. Es importante que los administradores de las organizaciones presten atención al clima organizacional debido a que este puede aumentar o disminuir el rendimiento de los trabajadores, identificación con los intereses que percibe la empresa y ser eficientes en el trabajo. Las características y tipos de clima organizacional influirán en la motivación de las personas y su comportamiento positivo o negativo dentro de la organización.

Satisfacción laboral. Son actitudes demostradas por los trabajadores con respecto a una situación laboral y que pueden estar relacionadas hacia el trabajo en general o hacia temas específicos del mismo. Los entendidos en la materia consideran que la satisfacción laboral puede ser determinada por el tipo de actividades que se realizan. Que el motor de la producción de bienes del trabajador sea tratado con buenos salarios y sueldos acordes a sus experiencias y capacidades productivas. Las condiciones del trabajo sean adecuadas, no peligrosas o incómodas lo cual hace mejor su desempeño. Frecuentemente las personas quieren encontrar en sus jefes inmediatos superiores amistad y comprensión y sepan escuchar todas las veces que sean necesarios. La insatisfacción en el trabajo se refleja cuando los jefes inmediatos son ajenos a la realidad del problema que puede estar atravesando el trabajador en el campo laboral, personal, familiar o económico que a la larga influye en el rendimiento del trabajador y la obtención de los beneficios económicos de la organización.

Unidad Educativa Particular Adventista del Ecuador. Es una institución educativa dependiente administrativamente de la Iglesia Adventista del Séptimo día; oferta servicios educativos para esta vida y la eternidad. La red de Educación Adventista y está presente en más de 150 países con cerca de 1,5 millones de estudiantes. En América del Sur, hay más de 270,000 estudiantes en 871 instituciones educativas (escuelas, colegios y universidades) y más de 18 mil profesores. La Educación Adventista transmite no solo conocimientos académicos, sino que además promueve el desarrollo equilibrado e integral de las personas: espiritual, intelectual, físico y social. La filosofía adventista se fundamenta en Cristo, con la creencia que mediante la dirección del Espíritu Santo, el carácter y los propósitos a desarrollar son los de una vida en la cual prevalezca la fe en Dios y el respeto por la dignidad de todas las personas.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

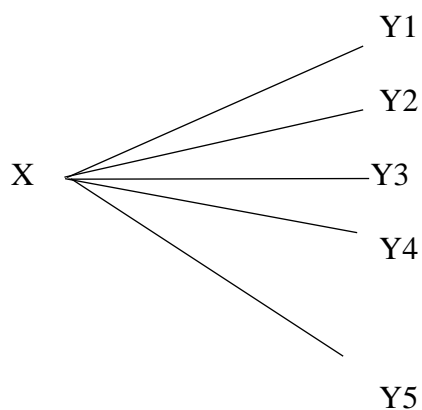
3.1. Tipo de estudio

Por las características de la investigación correspondió al tipo de investigación descriptivo correlacional debido a que se estableció la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. La investigación descriptiva comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o proceso de los fenómenos (Tamayo, 2003). La investigación correlacional tiene como propósito principal conocer el comportamiento de un concepto o variable determinando el comportamiento de otras variables relacionadas (Fernández, 2003).

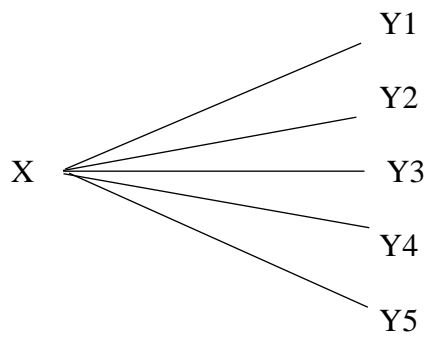
3.2. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación fue no experimental porque la variable de estudio no fue manipulada en forma deliberada. El diseño examina los siguientes modelos:

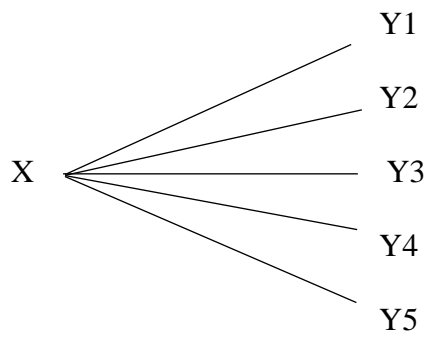
Modelo 1



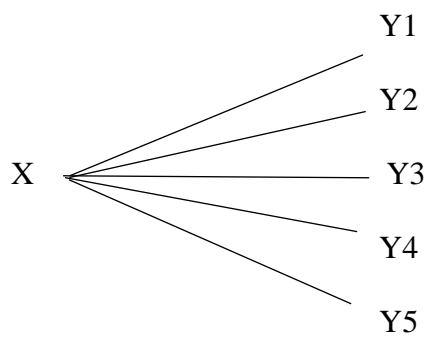
Modelo 2



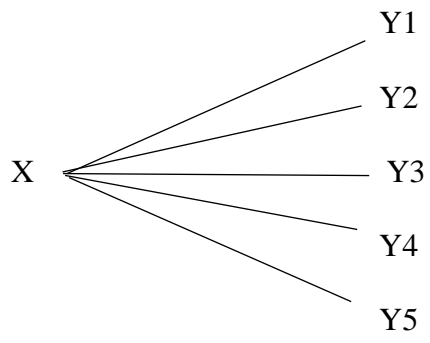
Modelo 3



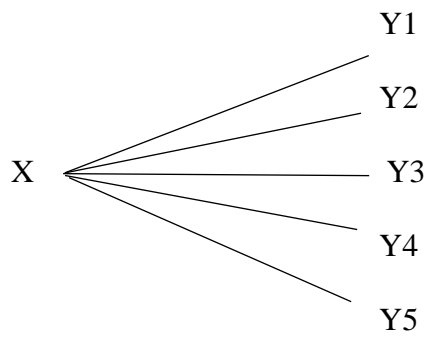
Modelo 4



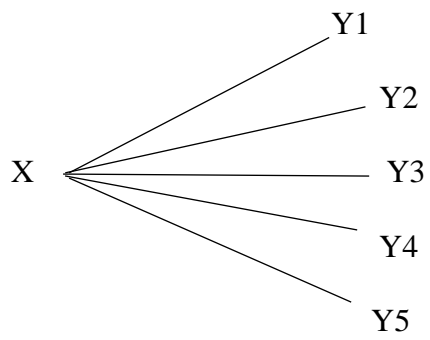
Modelo 5



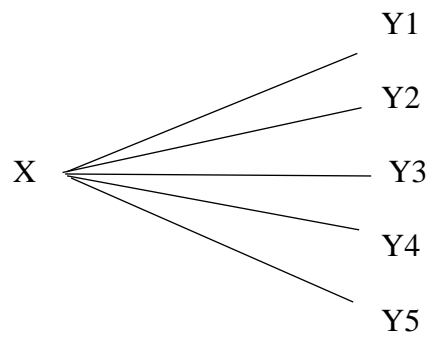
Modelo 6



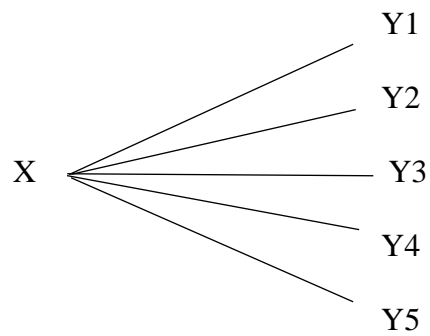
Modelo 7



Modelo 8



Modelo 9



Dónde:

X= Clima organizacional

X1= Estructura

X2= Responsabilidad

X3= Recompensas

X4= Desafío

X5= Relaciones

X6= Cooperación

X7= Estándares

X8= Conflictos

X9= Identidad

Y= Satisfacción laboral

Y1= Satisfacción con la supervisión

Y2= Satisfacción con el ambiente físico

Y3= Satisfacción con las prestaciones

Y4= Satisfacción intrínseca

Y5= Satisfacción con la participación

3.3.Población y Muestra

3.3.1. Población.

La población estuvo constituida por 105 empleados que pertenecen a la Unidad Educativa Particular Adventista del Ecuador.

3.3.2. Muestra.

La muestra de la investigación según criterio del investigador estuvo conformada por 105 personas que es el total de los empleados que pertenecen a la Unidad Educativa Particular Adventista del Ecuador.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Con la finalidad de cumplir con los objetivos propuestos, se aplicó la técnica de la encuesta cuyo instrumento fue el cuestionario con escalas de opinión tipo Likert. La validez del instrumento se halló con el juicio de tres expertos de la UPG de Ciencias Empresariales mención Gestión Empresarial.

Para la obtención de la información se utilizó como instrumento el cuestionario que contó con 76 preguntas. El instrumento que se usó para realizar el diagnóstico del Clima Organizacional fue de Litwin y Stinger (1968) que estuvo constituido por 9 dimensiones y contó con un total de 53 preguntas. El alfa de Cronbach para este instrumento fue de 0.89. El instrumento para evaluar la variable Satisfacción Laboral S20 contó con 23 preguntas, creado por Meliá y Peiró (1989). El alfa de Cronbach para este instrumento fue de 0.85.

3.5.Técnica de procesamiento y análisis de datos

Para el procesamiento y análisis comparativo de todos los datos se utilizó el paquete estadístico SPSS versión 22 con la aplicación del análisis de regresión lineal múltiple. Se utilizó la estadística descriptiva e inferencial utilizando el análisis correlacional, con el propósito de describir los datos y las puntuaciones obtenidas por cada variable a través de diversas tablas de distribución de frecuencias y estadísticos de correlación de Spearman.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

4.1.1. Edad, instrucción e ingresos de los trabajadores de la Unidad Educativa

Particular Adventista del Ecuador.

En la tabla 1, se evidenció que un 30% de los trabajadores de la Unidad Educativa Particular Adventista del Ecuador contaron con una edad comprendida entre 26 y 30 años. Un 13% contaron con una edad comprendida entre 31 a 35 años. Por otro lado, un 76% de los trabajadores tuvieron nivel de instrucción de tercer nivel. Un 13% tuvieron un nivel de instrucción de bachillerato. Asimismo, un 66% dispusieron de ingresos comprendidos entre \$350 y \$450.

Tabla 1

Edad, instrucción e ingresos de los trabajadores de la Unidad Educativa Particular Adventista del Ecuador

Edad	F	%	Instrucción	F	%	Ingresos (\$)	f	%
20-25	20	19.05	Bachillerato	14	13.33	350-450	69	65.7
26-30	32	30.50	Tercer nivel	80	76.19	451-550	23	21.9
31-35	14	13.33	Cuarto nivel	11	10.50	551-650	4	3.8
36-40	19	18.10	-----	-----		651-750	1	1.0
41 a más	20	19.05	-----	-----		751-850	8	7.6
						851 a más		
TOTAL	105	100.00	-----	105	100.00		105	100.00

4.1.2. Sexo y procedencia de los trabajadores de la Unidad Educativa Particular

Adventista del Ecuador.

Se observó en la tabla 2, que un 62% de los colaboradores correspondieron al sexo femenino. Un 43% fueron del sexo masculino. Por otro lado, un 68% de los trabajadores procedieron de la región costa. Solo un 1% procedieron de la región oriente. La fuerza laboral

femenina resaltó su importancia en el mundo laboral en las actividades económicas de la Unidad Educativa Particular Adventista del Ecuador debido a sus características de asumir responsabilidades tanto académicas como administrativas.

Tabla 2

Sexo y procedencia de los trabajadores de la Unidad Educativa Adventista del Ecuador

Sexo	F	%	Lugar de procedencia	F	%
Masculino	43	40.95	Región Costa	71	67.62
Femenino	62	59.05	Región Sierra	33	31.43
			Región Oriente	1	0.95
			Región Insular	0	0
TOTAL	105	100.00		105	100.00

4.1.3. Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad Educativa Adventista del Ecuador.

Se observa en las figuras 1 y 2 que ninguno de los histogramas muestra una distribución cercana a la normal, con un valor central que no agrupa la mayoría de las respuestas. Es decir, el análisis gráfico mostró que las variables no son normales por lo que se dedujo utilizar el coeficiente de Correlación de Spearman para medir la relación entre ellas. Se conoció que la media y la desviación estándar de la variable satisfacción laboral correspondieron a los valores 74,34 y 14.93 respectivamente. A su vez, los valores para la media y desviación estándar de la variable clima organizacional son 172.91 y 17.86.

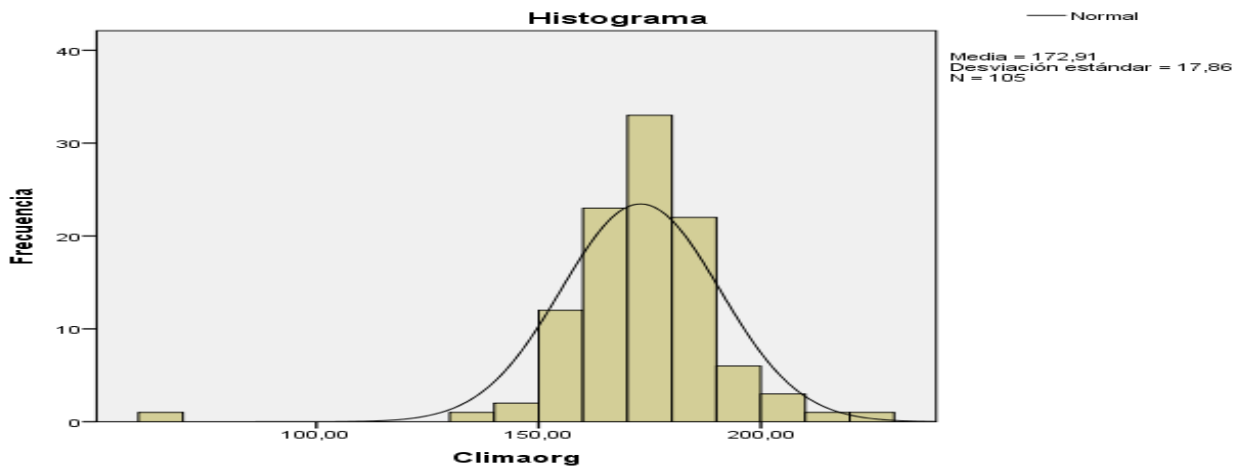


Figura 1: Prueba de normalidad clima organizacional

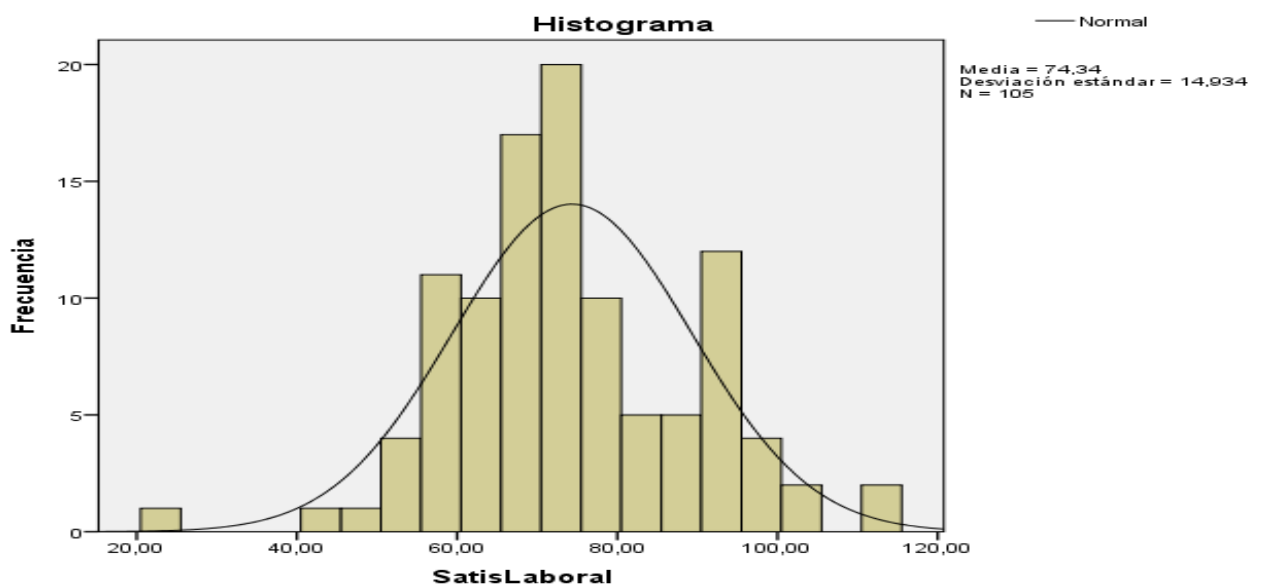


Figura 2: Prueba de normalidad satisfacción laboral

Asimismo, en la tabla 3, se muestra la prueba de Kolmogorov-Smirnov para contrastar la prueba de normalidad de la población. Encontrando en la variable Clima Organizacional un p valor ($0.00 < 0.05$) y en la variable Satisfacción Laboral un p valor ($0.00 < 0.05$) por lo que se rechazó la hipótesis nula de la normalidad de todas las variables.

Tabla 3

Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	Gl	Sig.
Clima Organizacional	.125	105	.000
Satisfacción Laboral	.101	105	.010

Además, se observa en la tabla 4, que la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, es moderada ($Rho=0.493$) y un nivel de significancia de 0.000 ($p<0.05$), lo que demostró la existencia de una relación moderadamente significativa en los 105 empleados de la Unidad Educativa Particular Adventista del Ecuador. Concluyendo que mientras mejor sea el clima organizacional habrá mayor satisfacción laboral y mientras menor sea la satisfacción laboral menor serán los niveles del clima organizacional.

Tabla 4

Relación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral

	Clima Organizacional		
	R	Sig	N
Satisfacción laboral	.493**	.000	105

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

4.1.4. Relación entre la estructura y la satisfacción laboral.

Se apreció en la figura 3, el histograma de distribución correspondiente a la dimensión estructura, que no contó con una distribución normal, pero si con una media de 33.16 y una desviación estándar de 4.742. Es decir, que la distribución no fue continua (los datos son normales). Los trabajadores reflejaron no estar de acuerdo ni en desacuerdo con la estructura, corroborando a este resultado la media. La desviación estándar indico que existió una

volatilidad media del cumplimiento de roles y responsabilidades del colaborador debido a las características organizacionales de la Unidad Educativa Particular Adventista del Ecuador.

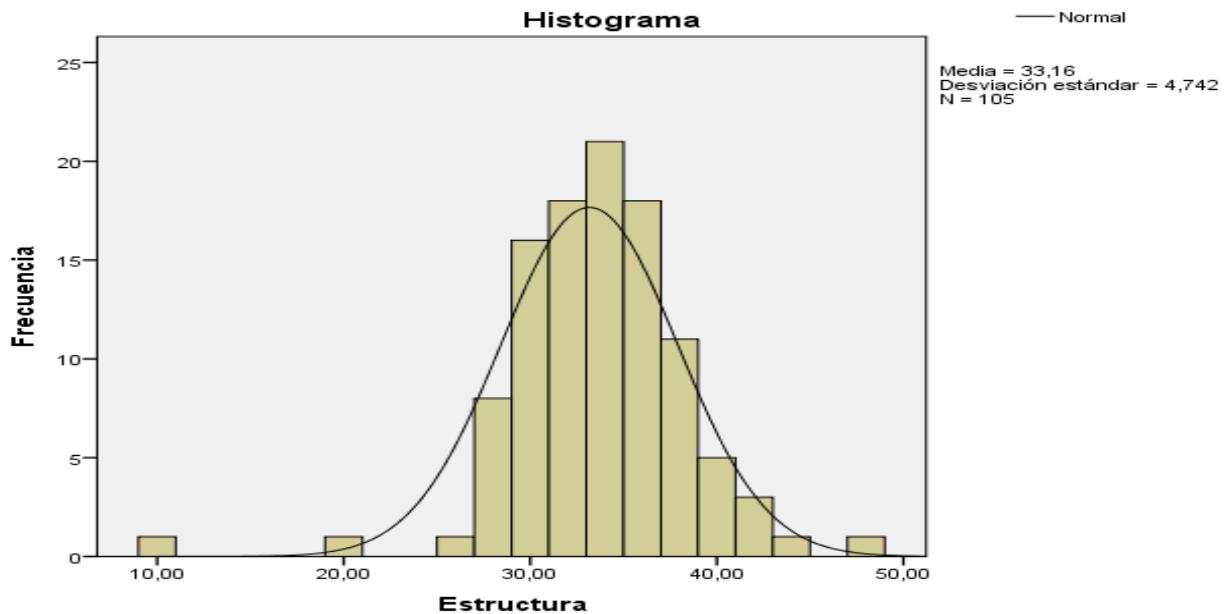


Figura 3: Prueba de normalidad de la dimensión de estructura

También en la tabla 5 se halló que el nivel de significancia de la Satisfacción Laboral tuvo un p valor ($0.10 < 0.05$) y la dimensión estructura tuvo un p valor ($0.012 < 0.05$). En estas circunstancias, se rechazó la hipótesis nula H_0 y se aceptó la hipótesis alterna H_a .

Tabla 5

Prueba de Kolmogorov-Smirnov

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	Gl	Sig.
Satisfacción Laboral	.101	105	.010
Estructura	.100	105	.012

En la tabla 6, se encontró que existió una moderada correlación de r de Spearman 0.583 y un nivel de significancia de 0.000 ($p < 0.05$). Lo que se demostró una relación significativa en el nivel 0.01 en los 105 empleados de la Unidad Educativa Particular Adventista del Ecuador.

La razón de esta relación es que los trabajadores tienen la percepción de estar bien organizados y de tener una clara definición de sus roles y responsabilidades (estructura). Se concluye que a mayor estructura mayor será la satisfacción laboral y cuanto menor sea la estructura menor será la satisfacción laboral.

Tabla 6

Estructura y Satisfacción Laboral

Satisfacción laboral			
	R	Sig	N
Estructura	,583**	.000	105

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

4.1.5. Relación entre la responsabilidad y la satisfacción laboral.

Se apreció en la figura 4, el histograma de distribución correspondiente a la dimensión responsabilidad, no contó con una distribución normal, porque el valor central no agrupa la mayor cantidad de respuestas de la población en relación a dicha dimensión. Sino está en los extremos del lado izquierdo de la curva de campana de Gauss. Así mismo, contó con una media y coeficiente de variación de 24.56 y 4.238 respectivamente.

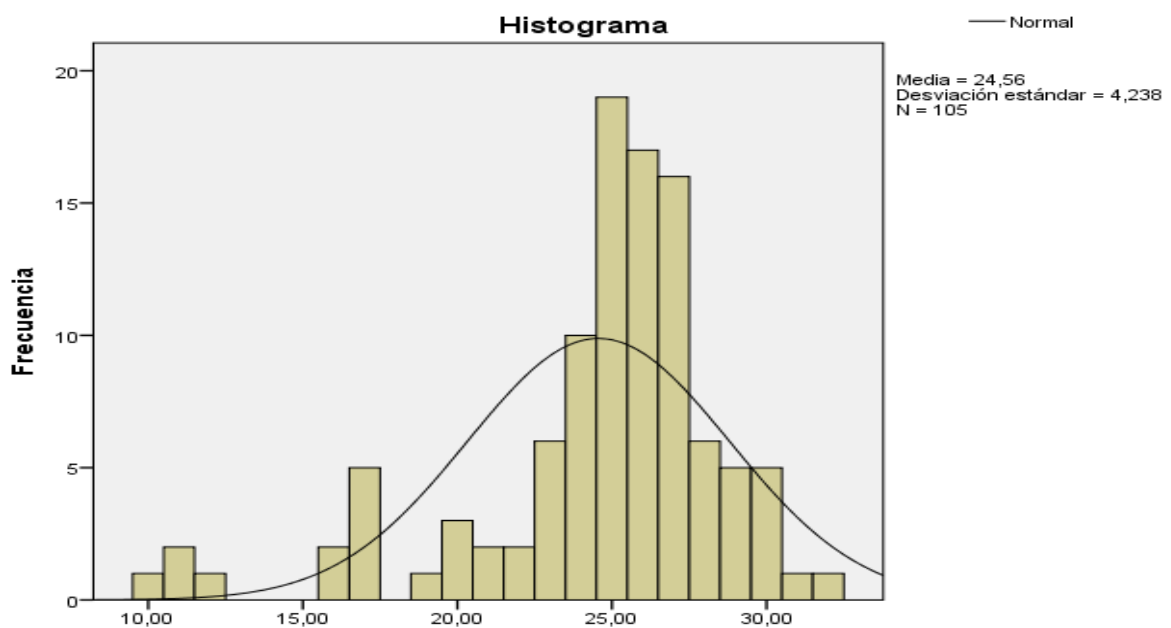


Figura 4: Prueba de normalidad de la dimensión responsabilidad

Asimismo, se vio en la tabla 7 que el nivel de significancia de la Responsabilidad tuvo un p valor ($0.000 < 0.05$) y la Satisfacción Laboral tuvo un p valor ($0.010 < 0.05$). Lo que significó rechazar la hipótesis nula H_0 y aceptar la hipótesis alterna H_1 .

Tabla 7

Prueba de Kolmogorov-Smirnov

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	Gl	Sig.
Satisfacción Laboral	.101	105	.010
Responsabilidad	.209	105	.000

Además, en la tabla 8, se observó que la relación entre la responsabilidad y satisfacción laboral, existió una moderada correlación negativa de r de Spearman $-.054$ y un nivel de significancia de 0.583 ($p > 0.05$), lo cual indicó que la relación no fue significativa. Según los resultados obtenidos el 50% de las personas encuestadas respondieron que están de acuerdo que no confían mucho en juicios individuales y un 40% de los colaboradores están de acuerdo en no tomar responsabilidades laborales en la organización.

Tabla 8

Responsabilidad y Satisfacción Laboral

	Satisfacción laboral		
	R	Sig	N
Responsabilidad	-.054	.583	105

4.1.6. Relación entre las recompensas y la satisfacción laboral.

En la figura 5, el histograma de distribución correspondiente a la dimensión recompensas no contó con una distribución normal, porque el valor central (media) no agrupó la mayor

cantidad de respuestas de la población. Existió en el lado izquierdo de la figura, datos no normales. Además, se halló una media de 16.41 y una desviación estándar de 2.541.

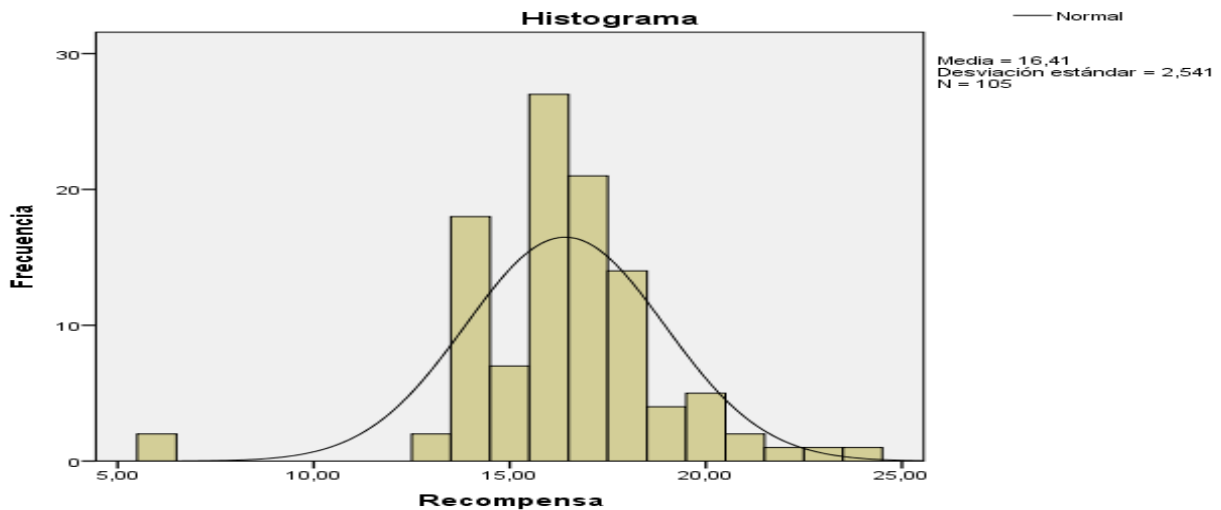


Figura 5: Prueba de normalidad de la dimensión recompensa

Continuando se vio en la tabla 9, que el nivel de significancia de la dimensión Recompensa tuvo un p valor ($0.000 < 0.05$) y la Satisfacción Laboral tuvo un p valor ($0.010 < 0.05$). En estas circunstancias se rechazó la hipótesis nula H_0 y se aceptó la hipótesis alterna H_1 .

Tabla 9

Prueba de Kolmogorov-Smirnov

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	Gl	Sig.
Satisfacción Laboral	.101	105	.010
Recompensa	.160	105	.000

También se observó en la tabla 10, la existencia de relación entre el sentimiento que tienen los trabajadores al ser recompensados (Recompensa) y la Satisfacción Laboral, de moderada correlación positiva de r de Spearman 0.466 y un nivel de significancia de 0.000 ($p < 0.05$). Lo que demostró relación significativa en el nivel 0.01 en los 105 empleados de la Unidad

Educativa Particular Adventista del Ecuador. Se concluye que mientras mayor sean recompensados mayor será la satisfacción laboral y cuanto menor sea la recompensa, menor satisfacción laboral habrá.

Tabla 10

Recompensa y Satisfacción Laboral

	Satisfacción laboral		
	R	Sig	N
Recompensa	.466**	.000	105

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

4.1.7. Relación entre el desafío y la satisfacción laboral.

En la figura 6, el histograma de distribución correspondiente a la dimensión desafíos, no tuvo distribución normal, el valor central no agrupó la mayor cantidad de respuestas de la población. En esta población se encontró que la mayor parte de ellos respondió que están de acuerdo con desafiar los riesgos y lograr los objetivos de la Unidad Educativa Particular Adventista del Ecuador. También muestro una media de 16,17 y desviación estándar de 3,303.

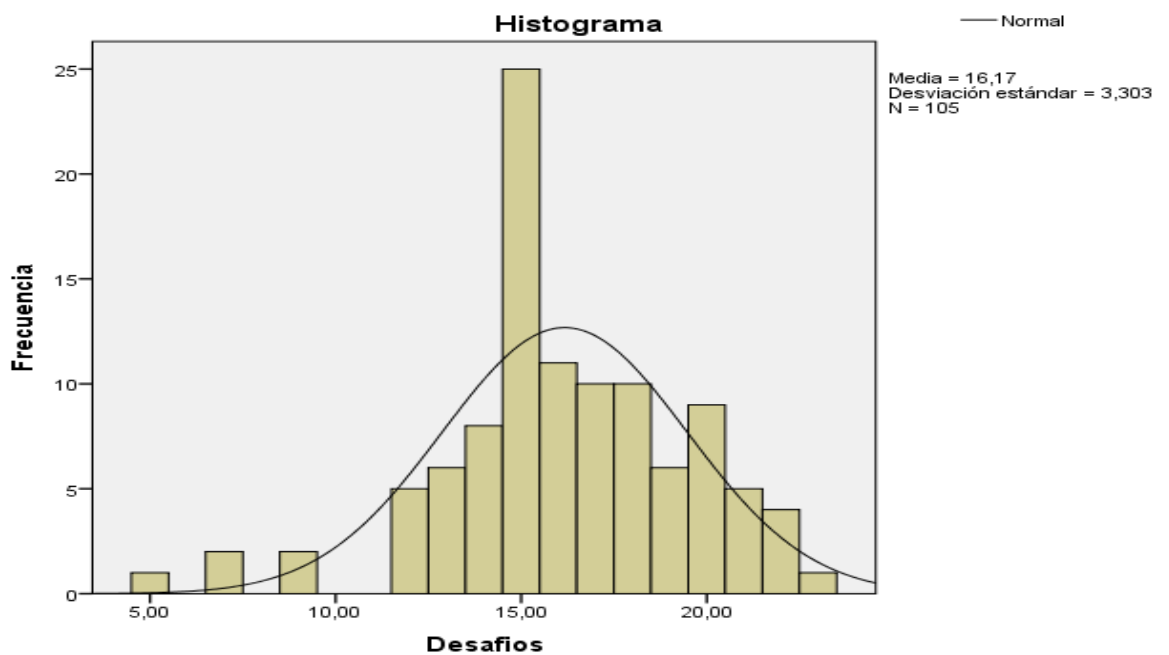


Figura 6: Prueba de normalidad de la dimensión desafíos

En la tabla 11, se confirmó que el nivel de significancia de la dimensión Desafíos tuvo un p valor ($0.000 < 0.05$) y la Satisfacción Laboral tuvo un p valor ($0.010 < 0.05$). Por consiguiente, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna.

Tabla 11

Prueba de Kolmogorov-Smirnov

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	Gl	Sig.
Satisfacción Laboral	.101	105	.010
Desafíos	.133	105	.000

Se observó en la tabla 12, que existe una escasa correlación entre los desafíos y la satisfacción laboral, con un r de Spearman que es 0.258 y un nivel de significancia de 0.008 ($p < 0.05$). Lo que se demostró una relación significativa en el nivel 0.01 en los 105 empleados de la Unidad Educativa Particular Adventista del Ecuador. Se concluye que entre más promueva la organización la aceptación de desafíos mayor será la satisfacción laboral o viceversa.

Tabla 12

Desafíos y Satisfacción Laboral

	Satisfacción laboral		
	R	Sig	N
Desafíos	.258**	.008	105

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

4.1.8. Relación entre las relaciones y la satisfacción laboral.

Según el trabajo de campo, se apreció en la figura 7 el histograma de distribución, correspondiente a la dimensión relaciones, que no contó con una distribución normal, porque el valor central no agrupa la mayor cantidad de respuestas de la población estudiada. Existió en toda la curva de la campana de Gauss datos no normales derivados en que la mayoría de los

colaboradores han respondido que en la organización prevalece una atmosfera amistosa. Se encontró la existencia de una media de 15.16 y una desviación estándar de 2.808.

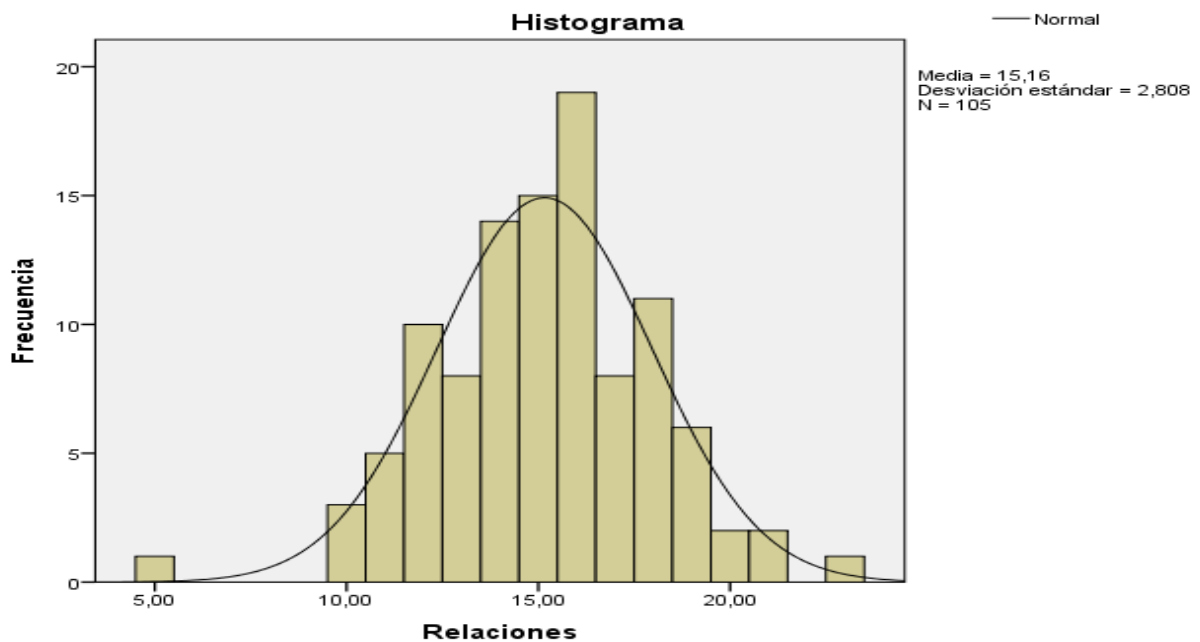


Figura 7: Prueba de normalidad de la dimensión relaciones

De lo dicho anteriormente se confirmó con la tabla 13, que el nivel de significancia de la dimensión Relaciones tuvo un p valor ($0.017 < 0.05$) y la Satisfacción Laboral un p valor ($0.010 < 0.05$). Rechazando la hipótesis nula y aceptando de este modo la hipótesis alterna.

Tabla 13

Prueba de Kolmogorog - Sminov

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Relaciones	.097	105	.017
	.101	105	.010
Satisfacción Laboral			

Seguidamente se observó en la tabla 14, que existió buena correlación entre las relaciones y la satisfacción laboral, con una r de Spearman de 0.641 y un nivel de significancia de 0.000 ($p < 0.05$). Lo que demostró una relación significativa en el nivel 0.01 en los 105 empleados de

la Unidad Educativa Particular Adventista del Ecuador. Con estos resultados se determina que mientras mayor sean las relaciones cordiales y vínculos amistosos mayores será la satisfacción laboral y mientras menor sea la relación cordial menor satisfacción laboral habrá.

Tabla 14

Relaciones y Satisfacción Laboral

Satisfacción laboral			
	R	Sig	N
Relaciones	.641**	.000	105

** . Correlación significativa nivel 0,01 (bilateral).

4.1.9. Relación entre la Cooperación y la satisfacción laboral.

Según la figura 8, el histograma de distribución correspondiente a la dimensión Cooperación no contó con una distribución normal, porque el valor central no agrupo la cantidad de respuesta de la población estudiada. La razón es que la mayoría de las personas respondieron que están de acuerdo que la organización exige un rendimiento alto. Se halló la existencia de una media de 22.79 y desviación estándar de 3.149.

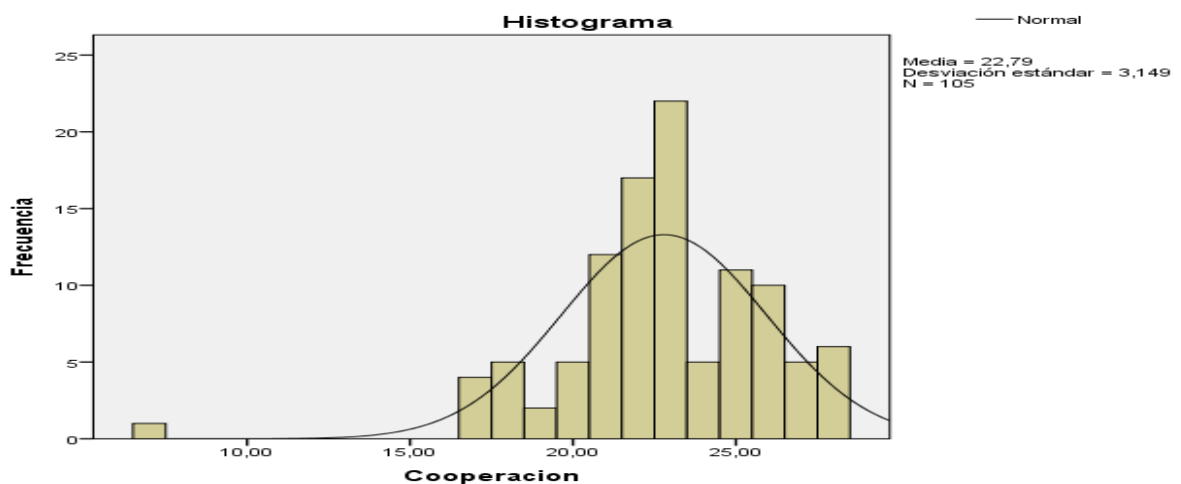


Figura 8: Prueba de normalidad de la dimensión cooperación

Por otro lado, se confirmó en la tabla 15, que el nivel de significancia de la dimensión Cooperación tuvo un valor p ($0.00 < 0.05$) y la Satisfacción Laboral tuvo p valor ($0.010 < 0.05$). Rechazando la hipótesis nula y aceptando de este modo la hipótesis alterna.

Tabla 15

Prueba de Kolmogorov-Smirnov

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Cooperación	.125	105	.000
Satisfacción Laboral	.101	105	.010

Se observó en la tabla 16, que existió escasa correlación entre la dimensión Cooperación y Satisfacción Laboral, con r de Spearman de 0.235 y un nivel de significancia de 0.016 (< 0.05). Lo que demostró una relación significativa escasa en el nivel 0.05 en los 105 empleados de la Unidad Educativa Particular Adventista del Ecuador. Este resultado es preocupante toda vez que si la cooperación es reducida los objetivos y metas organizacionales no serán fáciles de cumplirlas.

Tabla 16

Cooperación y Satisfacción Laboral

	Satisfacción laboral		
	R	Sig	N
Cooperación	.235*	.016	105

*. Correlación significativa nivel 0,05 (bilateral).

4.1.1.0. Relación entre los estándares y la satisfacción laboral.

De acuerdo a la figura 9, el histograma de distribución correspondiente a la dimensión Estándares no contó con una distribución normal, porque el valor central no agrupó la cantidad de respuestas de la población investigada. Además, porque la mayor parte de los colaboradores

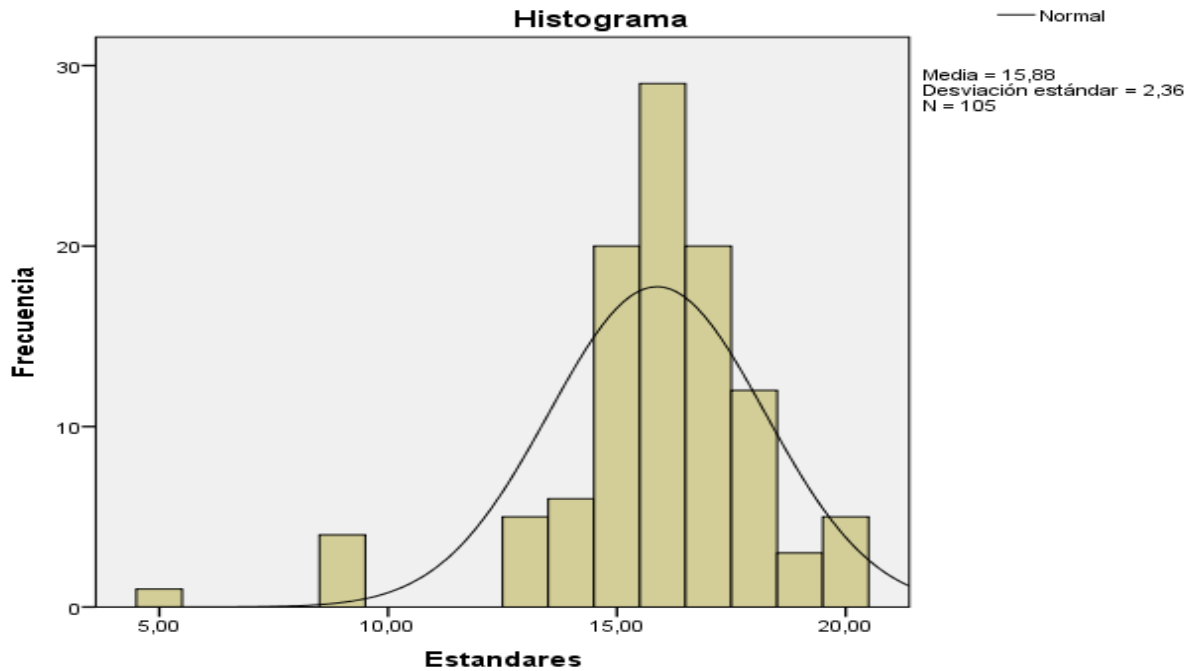


Figura 9: Prueba de normalidad de la dimensión estándares

opinaron que las actividades desarrolladas por ellos no siempre están de acuerdo con los jefes. La media encontrada fue de 15,88 y la desviación estándar comprende de 2.36.

Asimismo, se confirmó en la tabla 17, que el nivel de significancia de la dimensión Estándares tuvo un valor p ($0.00 < 0.05$) y la Satisfacción Laboral tuvo p valor ($0.010 < 0.05$). Por lo que se dedujo rechazar la hipótesis nula H_0 y aceptar de este modo la hipótesis alterna H_1 .

Tabla 17

Prueba de Kolmogorov-Smirnov

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	Gl	Sig.
Estándares	.203	105	.000
Satisfacción Laboral	.101	105	.010

Más aún se observó en la tabla 18, que existió escasa correlación entre la dimensión Estándares y la satisfacción laboral, con r de Spearman de 0.384 y un nivel de significancia de

0.000 (< 0.05). Lo que evidenció una relación significativa en el nivel 0.01 en los 105 empleados de la Unidad Educativa Particular Adventista del Ecuador. Se determina que mientras mayor sea la percepción de justicia y equidad que tengan los empleados (estándares) mayor será la satisfacción laboral y cuanto menor sea la percepción de justicia y equidad, menor satisfacción laboral habrá.

Tabla 18

Estándares y Satisfacción Laboral

Satisfacción laboral			
	R	Sig	N
Estándares	.384**	.000	105

** . Correlación significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

4.1.1.1. Relación entre los conflictos y la satisfacción laboral

Gracias al trabajo de campo, se apreció en la figura 10 el histograma de distribución, correspondiente a la dimensión Conflictos no contó con una distribución normal porque el valor central no agrupó la cantidad de respuestas de la población investigada. Asimismo, se pudo saber que la mayoría de las personas opinaron que causa buena impresión si se mantiene callado para evitar desacuerdos y problemas laborales. La media hallada correspondió a 14.56 y la desviación estándar comprendió de 2.299.

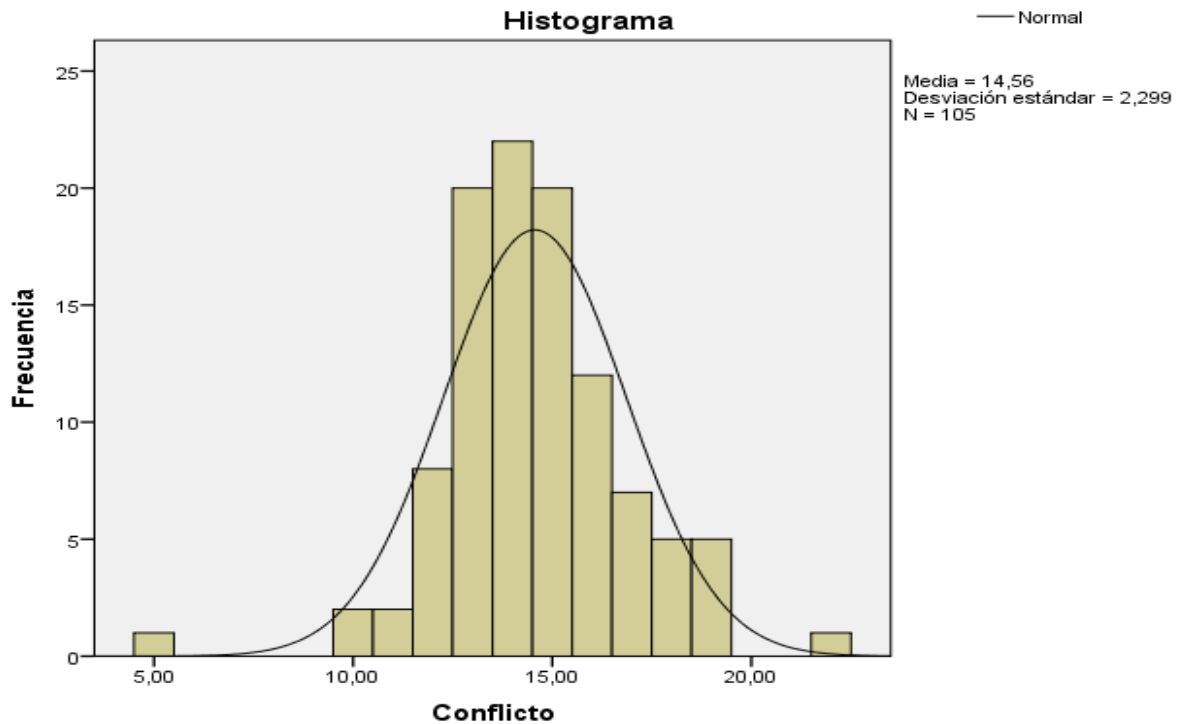


Figura 10: Prueba de normalidad de la dimensión conflicto

Se demostró en la tabla 19, que el nivel de significancia de la dimensión conflictos tuvo un valor p ($0.00 < 0.05$) y la Satisfacción Laboral un p valor ($0.010 < 0.05$). Por consiguiente, se rechazó la hipótesis nula H_0 y se aceptó de este modo la hipótesis alterna H_1 .

Tabla 19

Prueba de Kolmogorov-Smirnov

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	GI	Sig.
Conflictos	.139	105	.000
Satisfacción Laboral	.101	105	.010

Además, se observó que en la tabla 20, que existió escasa correlación entre la forma en la que los superiores enfrentan los problemas y manejan las discrepancias (conflictos) y la satisfacción laboral, con r de Spearman de 0.327 y su nivel de significancia fue de 0.001

(<0.05). Lo que demostró una relación significativa en el nivel 0.001 en los 105 empleados de la Unidad Educativa Particular Adventista del Ecuador. Concluyendo así que mientras mejor se enfrenten los problemas, mayor será la satisfacción laboral, y a menor manejo de los conflictos mejor satisfacción laboral habrá.

Tabla 20

Conflictos y Satisfacción Laboral

	Satisfacción laboral		
	R	Sig	N
Conflictos	,327**	.001	105

** . Correlación significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

4.1.1.2. Relación entre la identidad y la satisfacción laboral.

Finalmente, se apreció en la figura 11, que el histograma de distribución correspondiente a la dimensión identidad, no contó con una distribución normal, ya que el valor central no agrupó la mayor cantidad de respuestas. También porque la mayoría de las personas respondieron que se sienten orgullosos de pertenecer a su organización. La media hallada fue de 14.22 y la desviación estándar correspondió a 1.881 respectivamente.

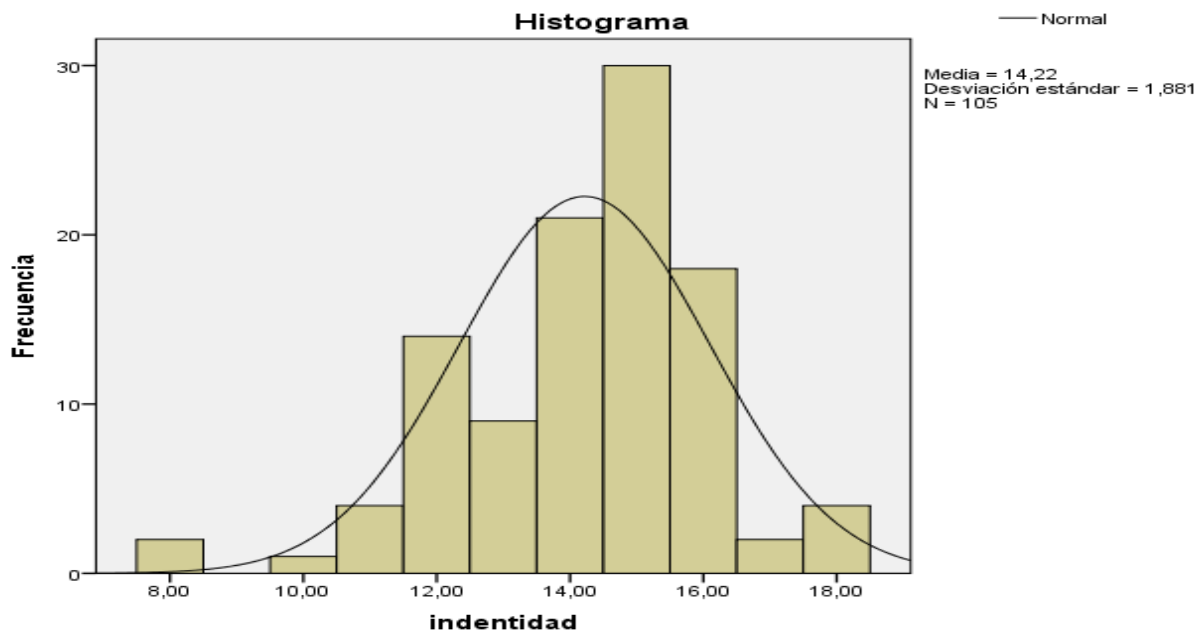


Figura 11: Prueba de normalidad de la dimensión identidad

Igualmente se confirmó en la tabla 21, que el nivel de significancia de la dimensión identidad tuvo un p valor ($0.00 < 0.05$) y la Satisfacción Laboral tuvo un p valor ($0.010 < 0.05$). Lo que significó rechazar la hipótesis nula H_0 y se aceptó la hipótesis alterna H_1 .

Tabla 21

Prueba de Kolmogorov-Smirnov

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	Gl	Sig.
Identidad	.175	105	.000
Satisfacción Laboral	.101	105	.010

Finalmente, se observa en la tabla 22, que existió escasa correlación entre la dimensión identidad y la satisfacción laboral, con r de Spearman de 0.215 y un nivel de significancia de 0.028 (< 0.05). Lo que se demostró una relación significativa en los 105 empleados de la Unidad Educativa Particular Adventista del Ecuador. Concluyendo así que mientras más

identificado se sienta el personal mayor será la satisfacción laboral y mientras menor satisfacción laboral, menos identificado estará el personal con la institución.

Tabla 22

Identidad y Satisfacción Laboral

Satisfacción laboral			
	R	Sig	N
Identidad	,215*	.028	105

Resumen de resultados.

En base a los resultados obtenidos la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral es moderada (Rho=0.493). A continuación, se observa en la tabla 23 un resumen de cada dimensión del Clima Organizacional en relación a la Satisfacción Laboral.

Tabla 23

Resumen de Resultados

Relación	Rho	Escala de medición
Relaciones y Satisfacción Laboral	0,641	Buena
Estructura y Satisfacción Laboral	0,583	Moderada
Recompensas y Satisfacción Laboral	0,466	Moderada
Estándares y Satisfacción Laboral	0,384	Escasa
Conflictos y Satisfacción Laboral	0,327	Escasa
Desafíos y Satisfacción Laboral	0,258	Escasa
Cooperación y Satisfacción Laboral	0,235	Escasa
Identidad y Satisfacción Laboral	0,215	Escasa
Responsabilidad y Satisfacción Laboral	-0,054	Negativa

4.2. Discusión

De acuerdo a los resultados hallados, existe una correlación moderada de (r=0,493 **) entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral. Sin embargo, no significa que los trabajadores

tengan plena satisfacción laboral; porque en la Unidad Educativa Particular Adventista del Ecuador, la responsabilidad demostró un resultado de relación negativa siendo muy preocupante, y con respecto a la identidad, cooperación, desafíos, estándares y conflictos existe una relación escasa siendo necesario implantar acciones correctivas. Los resultados de la presente investigación muestran una evidencia que existe una relación positiva y significativa entre el clima organizacional y satisfacción laboral. Esto es consecuente con el estudio realizado por Manosalvas (2015) “El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación” que indica como resultado una correlación significativa y moderada entre el clima organizacional y satisfacción laboral; al igual que en la investigación realizada por Quispe (2015) “Clima organizacional y satisfacción laboral en la Asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015”; en el cual demostró un resultado de coeficiente de correlación de Spearman de 0,652 que indica que entre las dos variables de análisis existe también una relación positiva moderada.

El resultado de la investigación encontró que la Estructura y su relación con la Satisfacción Laboral alcanzaron una moderada correlación ($r=0,583^{**}$). Se está de acuerdo con este resultado debido a que los trabajadores tienen bien definidas las tareas a realizarse y conocen de manera clara las políticas y estructura organizativa de la Institución Educativa. Lo que impide tener un mejor resultado con respecto a la Estructura es que existen muchos papeleos para realizar las actividades en el área administrativa y docente y también perjudica en el desempeño laboral no contar con una planificación y organización anticipada para evitar que se realice a última hora.

Un resultado muy preocupante fue que la Responsabilidad y la Satisfacción Laboral mostraron una relación negativa ($r=-0,054$). Se infiere que este resultado se da porque a los trabajadores les cuesta asumir sus responsabilidades laborales, lo que ocasiona que los directivos estén siempre supervisando y verificando que todos cumplan con sus actividades

asignadas y si se comprueba que no todos están cumpliendo. Los trabajadores manifiestan excusas para justificarse, aunque existe un motivo razonable que es la falta de tiempo por la acumulación de tareas.

En relación a las Recompensas y la Satisfacción Laboral se encontró una relación moderada ($r=0,466^{**}$). Sin duda las recompensas y reconocimientos económicos en los colaboradores son importantes porque el afecto del trabajador con su institución se hace más contundente. Sin embargo, en la institución que fue motivo de estudio, estas recompensas se dan solo a ciertos tipos de personal con otra modalidad de estatus laboral.

Otra dimensión estudiada fue los Desafíos y la Satisfacción Laboral que mostraron una relación escasa ($r=0,258^{**}$). Los entendidos que han realizado este tipo de investigación, comentan que cuando una empresa no afronta desafíos dentro de su entorno empresarial y mercado competitivo a la larga corre el riesgo que el clima organizacional no se desarrolle con expectativas saludables en la satisfacción laboral. Por tanto, la satisfacción se hace incipiente.

Por otro lado, las Relaciones con la Satisfacción Laboral alcanzaron una importante relación ($r=0,641^{**}$). La existencia de las buenas relaciones entre el empleado y empleador siempre alcanzan niveles de satisfacción laboral. Más aun cuando en una organización sus colaboradores profesan los mismos principios cristianos, es más beneficioso en las relaciones interpersonales o niveles jerárquicos.

También se encontró que entre la Cooperación y la Satisfacción Laboral se halló una relación escasa ($r=0,235^{*}$). Se sabe que la cooperación en el desarrollo de las actividades productivas o servicio es determinante para toda institución, la carencia de ella, debilita el cumplimiento de los objetivos y metas que esta desea alcanzar en el tiempo determinado.

Los Estándares y su relación con la Satisfacción Laboral alcanzaron una escasa relación ($r=0,384^{**}$), fundamentalmente porque no existe un buen trabajo en equipo lo que no permite que se alcancen los criterios de desempeño establecidos por la institución.

Los Conflictos y la Satisfacción Laboral mostraron una relación escasa ($r=0,327^{**}$) debido a que los trabajadores no pueden dar sus opiniones libremente por el temor de tener desacuerdos con los jefes de la institución.

En relación a la Identidad y la Satisfacción Laboral alcanzó una relación escasa ($r=0,215^{*}$), ya que no existe una total lealtad por parte de los trabajadores y no sienten que pertenecen a un equipo que funciona bien.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

En base a los objetivos descritos en la investigación se han obtenido resultados que permiten concluir de la siguiente manera:

Existe una moderada correlación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral ($r=0,493^{**}$). La explicación a esta relación es que las dimensiones de la Estructura y las Relaciones permiten mejorar el nivel de Satisfacción Laboral y así conseguir un mejor desempeño por parte de los trabajadores.

Con respecto a la Estructura y Satisfacción Laboral se halló que existe una moderada correlación ($r=0,583^{**}$) y un nivel de significancia de p valor ($0,00 < 0,05$). Lo que se infiere que el tener las tareas claramente definidas y bien estructuradas favoreció a que los trabajadores estén satisfechos en su lugar de trabajo con respecto a las funciones encomendadas, aunque un principal inconveniente es la cantidad de papeleos que se deben realizar. Los niveles de productividad de los trabajadores están siendo afectados por no desarrollar una planificación y organización que cuente con un tiempo razonable de anticipación.

Por otro lado, los resultados mostraron que existe una negativa correlación entre la dimensión Responsabilidad y Satisfacción Laboral ($r=-0,054$) y un nivel de significancia de p valor ($0,583 < 0,05$). Este resultado encontrado se puede inferir mencionando que no se confía en lo que realizan los trabajadores ya que se verifica dos veces lo realizado por parte de los jefes y existe también el problema de que no todos toman responsabilidades y al final solo presentan excusas por lo que los superiores deben estar en constante seguimiento para que puedan cumplir las actividades designadas a cada trabajador.

Las Recompensas y la Satisfacción Laboral mostraron una moderada correlación positiva ($r=0,466^{**}$) y un nivel de significancia de p valor ($0,00 < 0,05$). Lo que se permite inferir que

los trabajadores no sienten temor en cometer errores en su trabajo porque son escasas las sanciones que se aplican, pero no están de acuerdo con las recompensas e incentivos ya que casi no existen y en ocasiones solo un determinado grupo de personas se ven beneficiadas.

Con respecto a los Desafíos y la Satisfacción Laboral, se halló que existe una escasa correlación ($r=0,258^{**}$) y un nivel de significancia de p valor ($0,00 < 0,05$). Lo que se infiere que la institución no se arriesga cuando los trabajadores tienen una buena idea ni toman riesgos en los momentos más oportunos para estar delante de la competencia.

Las Relaciones y la Satisfacción Laboral mostraron la existencia de una buena correlación significativa ($r=0,641^{**}$) y un nivel de significancia de p valor ($0,00 < 0,05$). Se puede inferir que favorece mucho pertenecer a una institución cristiana porque entre compañeros de trabajo son amables y amigables por los principios que se aplican. Las relaciones dentro de un mismo departamento son buenas, pero se debería fomentar una mejor relación entre los diversos departamentos de la Institución.

La Cooperación y la Satisfacción Laboral mostraron la existencia de una escasa relación ($r=0,235^{*}$) y un nivel de significancia de p valor ($0,016 < 0,05$). Lo que se infiere que no existe una total cooperación entre los trabajadores, y por parte de los superiores para poder alcanzar las metas de la institución lo que resulta un gran desafío cambiar dicha situación por un trabajo en equipo.

Con respecto a los Estándares y la Satisfacción Laboral, se halló que existe una escasa correlación ($r=0,384^{**}$) y un nivel de significancia de p valor ($0,00 < 0,05$). Se puede inferir que se torna muy complicado cumplir con los objetivos de la institución porque se necesita la ayuda de los compañeros de trabajo y sobre todo de los jefes cuando se presenta una labor difícil con altos niveles de rendimiento.

Los Conflictos y la Satisfacción Laboral mostraron una escasa relación ($r=0,327^{**}$) y un nivel de significancia de p valor ($0,001 < 0,05$). Se infiere que los trabajadores no tienen la

confianza de poder expresar sus ideas u opiniones por el temor de contradecir a sus superiores y tener alguna discusión por lo que optan en mantenerse callados.

Finalmente, los resultados evidenciaron que existe una escasa correlación entre la dimensión Identidad y Satisfacción Laboral ($r=0,215^*$) y un nivel de significancia de p valor ($0,028 < 0,05$). Se infiere que la mayoría de trabajadores sienten que pertenecen a un grupo de trabajo que no funciona bien y no poseen un sentido de pertenencia por su institución lo que ocasiona una falta de lealtad a la misma ocasionando efectos que perjudican a la Institución como un alto índice de rotación de personal.

5.2. Recomendaciones

Se recomienda lo siguiente:

Que se pueda dar mayor énfasis al Clima Organizacional que existe en la Unidad Educativa Particular Adventista del Ecuador para así poder mejorar la satisfacción de todos los trabajadores y se pueda ofrecer un servicio educativo de calidad.

Que la Unidad Educativa Particular Adventista del Ecuador realice las planificaciones de actividades con un tiempo prudente de anticipación para que el nivel de productividad de sus trabajadores no disminuya y que realice un rediseño de los procesos de cada departamento para evitar el exceso de papeleos y conseguir un incremento en la eficiencia de la Institución.

Que la Unidad Educativa Particular Adventista del Ecuador sancione los incumplimientos laborales por parte de los trabajadores para que puedan asumir sus responsabilidades y puedan tener la capacidad de resolver problemas ante cualquier situación que se presente y así no habrá la necesidad de que los superiores estén en constante supervisión para verificar que cada trabajador cumpla con las actividades asignadas.

Que la Unidad Educativa Particular Adventista del Ecuador implemente un sistema de recompensas e incentivos para todos sus trabajadores con el objetivo de que ellos puedan sentir

que su buen desempeño es valorado y continúen desarrollando sus funciones de manera eficaz y eficiente.

Que la Unidad Educativa Particular Adventista del Ecuador organice reuniones que permita dar la oportunidad a que los trabajadores aporten con sus ideas para que se sientan involucrados con la institución y acepten los desafíos que se presenten para mantenerse en un nivel competitivo en el mercado.

Que la Unidad Educativa Particular Adventista del Ecuador realice actividades de integración entre el personal tanto docente, administrativo y de servicios donde se pueda no solo estar en contacto con el mismo grupo de trabajo, sino que se permita llegar a conocer mejor a todos los miembros de la institución.

Que la Unidad Educativa Particular Adventista del Ecuador reconozca y recompense los logros alcanzados por parte los trabajadores que si realizaron sus actividades en equipos de trabajo para que todos sientan la motivación de colaborar y así se realicen las actividades de manera más eficiente para la consecución de los objetivos y metas organizacionales.

Que la Unidad Educativa Particular Adventista del Ecuador establezca niveles de rendimiento razonables para que el desempeño de los trabajadores sea el más óptimo y puedan recibir el apoyo de sus superiores cuando se presentan labores difíciles.

Que la Unidad Educativa Particular Adventista del Ecuador fomente un ambiente de confianza para que los trabajadores no tengan temor en poder expresar sus ideas aun cuando no estén de acuerdo con sus jefes y puedan sentirse que son parte de un equipo de trabajo.

Que la Unidad Educativa Particular Adventista del Ecuador se preocupe por los intereses de sus trabajadores para que ellos puedan sentirse valorados y se les pueda ofrecer un ambiente laboral agradable con el objetivo de conseguir que ellos se sientan orgullosos de su institución y demuestren lealtad a la misma.

REFERENCIAS

- Arbaiza, L. (2010). *Comportamiento organizacional: bases y fundamentos*. Argentina: Cengage Learning.
- Arias, W. (2014). Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado. *Ciencia & trabajo*.
- Betzhol, J. (2006). *Teorizaciones del Clima*. Santiago de Chile.
- Bravo, M. (1996). *La actividad laboral en su contexto*. España: Síntesis S.A.
- Brunet, L. (2004). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones*. México: Trillas.
- Crespo, T. (2003). *Administración de empresas*. Madrid: MAD.
- Fernández, E. (2003). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw-Hill.
- Fontes, J. (2003). *La satisfacción laboral de los académicos mexicanos en una universidad estatal pública: la realidad institucional bajo la lente del profesorado*. México: ANUIES.
- García, G. (2007). *Clima Organizacional: Hacia un nuevo modelo*. Cauca: Universidad del Cauca.
- Hall, R. (1996). *Organizaciones, estructura, procesos y resultados*. México: Prentice Hall.
- Iriarte, L. (2012). *Factores que influyen en la satisfacción laboral de enfermería en el Complejo Hospitalario de Navarra*. España: Universidad Pública de Navarra.
- Juárez, A. (2012). Clima organizacional y satisfacción laboral. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 307-314.
- Lewin, K. (1988). *La teoría de campo en la ciencia social, concepto de dinámica grupal*. Barcelona: Paidós.
- Likert, R. (1967). *The human organization*. New York: McGraw-Hill.
- Litwin, G. (1968). *Motivation and organizational climate*. Boston: Harvard Business School Press.
- Locke, E. (1976). *The nature and causes of job satisfaction*. Chicago: Rand McNally.
- Luthans, F. (2008). *Comportamiento Organizacional*. México: Editorial Mc Graw-Hill.

- Manosalvas, C. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *Ad-Minister*.
- Marchant, L. (2005). *Actualizaciones para el desarrollo organizacional*. Chile.
- Maruri, X. (2014). *Influencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Industria Comercial Plástica Mendieta Carrillo CIA. LTDA. "PLASTIMEC"*. Quito: Universidad Central del Ecuador.
- Medina, V. (2015). Clima y satisfacción laboral en el contexto universitario. *Anales de Psicología*, 658-666.
- Meliá, J. (1989). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El cuestionario de satisfacción S20/23. *Psicologemas*, 59-74.
- Menárguez, J. (1999). Validación de un cuestionario para la medición del clima organizacional en centros de salud. *Atención Primaria*, 192-197.
- Montalvo, F. (2014). *El clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Zurita & Zurita laboratorios CIA LTDA*. Quito: Universidad Central del Ecuador.
- Muchinsky, P. (2011). *Psychology applied to work*. EE.UU.: Bertrams.
- Newstron, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Peraza, Y. (2004). Clima organizacional: conceptos y experiencias. *Revista Transporte, Desarrollo y Medio Ambiente*, 27-30.
- Pucheu, J. (2014). *Desarrollo y eficacia organizacional*. Santiago de Chile: Universidad Católica de Chile.
- Quispe, N. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en la Asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015*. Perú: Universidad Nacional José María Arguedas.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson.
- Rodríguez, D. (2001). *Diagnóstico Organizacional*. Santiago de Chile: Ediciones Universidad Católica de Chile.
- Salcedo, H. (2006). *La mediación en los conflictos de trabajo: naturaleza y régimen jurídico*. España: La Ley.
- Sosa, I. (2004). *Estudio del Clima Organizacional en entidades turísticas*. La Habana.
- Tamayo, M. (2003). *Proceso de Investigación Científica*. México: Limusa.

Villamil, O. (2012). Influencia del Clima Organizacional sobre la Satisfacción Laboral en los empleados de la Municipalidad de Choloma. *Unitec*, 94-112.

White, E. (2003). *Liderazgo Cristiano*. Buenos Aires: ACES.

Anexos



Santo Domingo, 04 de mayo de 2017

Señorita
Ing. Ximena Vele
**COORDINADORA DE LA CARRERA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DEL ITSAE**
Presente.-

VISIÓN

Ser una institución de nivel superior acreditada, fundamentada en principios cristianos, con un alto nivel de compromiso con las necesidades de la sociedad.

MISIÓN

Formar profesionales competentes con sólidos valores y principios, que brinden servicio a la iglesia y sociedad; que contribuyan a la promoción, desarrollo y difusión de la ciencia, la tecnología y la cultura; con el fin de restaurar la imagen de Dios en el hombre.

De mis consideraciones:

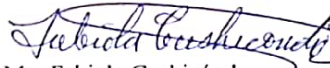
Dios bendiga grandemente su vida laboral y personal.

En respuesta a su carta del día 02 de mayo, me complace indicarle que Usted está autorizada para ejecutar la investigación de maestría como requisito para la obtención de su título, en la Unidad Educativa Particular Adventista del Ecuador "CADE" y el Instituto Tecnológico Particular Adventista del Ecuador "ITSAE".

Por nuestra parte, estamos prestos a facilitar la información que Usted necesite para su investigación.

Confiamos en que su trabajo investigativo contribuya a la Institución y a su buen funcionamiento.

Atentamente,


Mg. Fabiola Cushicóndor
RECTORA ITSAE-CADE





Una Institución Adventista

UNIVERSIDAD PERUANA UNION

ESCUELA DE POSGRADO

CUESTIONARIO

Objetivo: Obtener información relacionada al trabajo de tesis titulado "Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Unidad Educativa Particular Adventista del Ecuador, 2016".

Instrucciones: Seleccione con una "X" la opción de respuesta que mejor se adapte a las condiciones de su centro de trabajo.

La información que Usted aporte en el cuestionario será utilizada para fines académicos y será tratada de manera confidencial.

I. DATOS GENERALES

1. Género: a. Masculino ___ b. Femenino ___

2. Edad: a. 20 - 25 años ___ b. 26 - 30 años ___ c. 31 - 35 años ___ d. 36 - 40 ___ años
e. 41 a más años ___

3. Estado Civil: a. Soltero(a) ___ b. Casado (a) ___ c. Divorciado (a) ___ d. Viudo (a) ___

4. Nivel de Educación: a. Bachillerato ___ b. Tercer Nivel ___ c. Cuarto Nivel ___

5. Antigüedad en la empresa: a. 1 - 5 años ___ b. 6 - 10 años ___ c. 11 - 15 años ___
d. 16 - 20 años ___ e. 21 a más años ___

6. Ingreso: a. \$350 - \$450 ___ b. \$451 - \$550 ___ c. \$551 - \$650 ___ d. \$651 - \$750 ___
e. \$751 - \$850 ___ f. \$851 a más ___

7. Lugar de procedencia: a. Región Costa ___ b. Región Sierra ___ c. Región Oriente ___

d. Región Insular ____

II. DATOS SOBRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORA

Escala Valorativa:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

CLIMA ORGANIZACIONAL

No.	ÍTEMS	1	2	3	4	5
	ESTRUCTURA					
1	En esta institución las tareas están claramente definidas.					
2	En esta institución las tareas están lógicamente estructuradas.					
3	En esta institución se tiene claro quién manda y toma las decisiones.					
4	Conozco claramente las políticas de esta institución.					
5	Conozco claramente la estructura organizativa de esta institución.					
6	En esta institución no existen muchos papeleos para hacer las cosas.					
7	El exceso de reglas, detalles administrativos y trámites impiden que las nuevas ideas sean evaluadas (tomadas en cuenta).					
8	Aquí la productividad se ve afectada por la falta de organización y planificación.					
9	En esta institución a veces no se tiene claro a quien reportar.					
10	Nuestros jefes muestran interés por que las normas, métodos y procedimientos estén claros y se cumplan.					
	RESPONSABILIDAD					

		1	2	3	4	5
11	No nos confiamos mucho en juicios individuales en esta institución, casi todo se verifica dos veces.					
12	A mi jefe le gusta que haga bien mi trabajo sin estar verificándolo con él.					
13	Mis superiores solo trazan planes generales de lo que debo hacer, del resto yo soy responsable por el trabajo realizado.					
14	En esta institución salgo adelante cuando tomo la iniciativa y trato de hacer las cosas por mí mismo.					
15	Nuestra filosofía enfatiza que las personas deben resolver los problemas por sí mismas.					
16	En esta institución cuando alguien comete un error siempre hay una gran cantidad de excusas.					
17	En esta institución uno de los problemas es que los individuos no toman responsabilidades.					
RECOMPENSA		1	2	3	4	5
18	En esta institución existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor ascienda.					
19	Las recompensas e incentivos que se reciben en esta institución son mejores que las amenazas y críticas.					
20	Aquí las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo.					
21	En esta institución hay muchísima crítica.					
22	En esta institución no existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo.					
23	Cuando cometo un error me sancionan.					
DESAFÍOS		1	2	3	4	5
24	La filosofía de esta institución es que a largo plazo progresaremos más si hacemos las cosas lentas pero certeramente.					
25	Esta institución ha tomado riesgos en los momentos oportunos.					
26	En esta institución tenemos que tomar riesgos grandes ocasionalmente para estar delante de la competencia.					
27	La toma de decisiones en esta institución se hace con demasiada precaución para lograr la máxima efectividad.					
28	Aquí la institución se arriesga por una buena idea.					

RELACIONES		1	2	3	4	5
29	Entre la gente de esta institución prevalece una atmósfera amistosa.					
30	Esta institución se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones					
31	Es bastante difícil llegar a conocer a las personas en esta institución.					
32	Las personas en esta institución tienden a ser frías y reservadas entre sí.					
33	Las relaciones jefe-trabajador tienden a ser agradables.					
COOPERACIÓN		1	2	3	4	5
34	En esta institución se exige un rendimiento bastante alto.					
35	La dirección piensa que todo trabajo se puede mejorar.					
36	En esta institución siempre presionan para mejorar continuamente mi rendimiento personal y grupal.					
37	La dirección piensa que si todas las personas están contentas la productividad marcará bien.					
38	Aquí, es más importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño.					
39	Me siento orgulloso de mi desempeño.					
ESTÁNDARES		1	2	3	4	5
40	Si me equivoco, las cosas las ven mal mis superiores.					
41	Los jefes hablan acerca de mis aspiraciones dentro de la institución.					
42	Las personas dentro de esta institución no confían verdaderamente una en la otra.					
43	Mi jefe y compañeros me ayudan cuando tengo una labor difícil.					
44	La filosofía de nuestros jefes enfatiza el factor humano, cómo se sienten las personas, etc.					
CONFLICTO		1	2	3	4	5
45	En esta institución se causa buena impresión si uno se mantiene callado para evitar desacuerdos.					
46	La actitud de nuestros jefes es que el conflicto entre unidades y departamentos puede ser bastante saludable.					

47	Los jefes siempre buscan estimular las discusiones abiertas entre individuos.					
48	Siempre puedo decir lo que pienso aunque no esté de acuerdo con mis jefes.					
49	Lo más importante en la institución, es tomar decisiones de la manera más fácil y rápida posible.					
IDENTIDAD		1	2	3	4	5
50	Las personas se sienten orgullosas de pertenecer a esta institución.					
51	Me siento que soy miembro de un equipo que funciona bien.					
52	Siento que no hay mucha lealtad por parte del personal hacia la institución.					
53	En esta institución cada cual se preocupa por sus propios intereses.					

SATISFACCIÓN LABORAL

NO.	ÍTEMS	1	2	3	4	5
1	Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.					
2	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.					
3	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan					
4	El salario que usted recibe.					
5	Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar					
6	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.					
7	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.					
8	La iluminación de su lugar de trabajo.					
9	La ventilación de su lugar de trabajo.					
10	La temperatura de su local de trabajo.					
11	Las oportunidades de formación que le ofrece la institución.					
12	Las oportunidades de promoción que tiene.					

13	Las relaciones personales con sus superiores					
14	La supervisión que ejercen sobre usted.					
15	La proximidad y frecuencia con que es supervisado.					
16	La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.					
17	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su institución.					
18	El apoyo que recibe de sus superiores.					
19	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.					
20	Su participación en las decisiones de su departamento o sección.					
21	Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la institución.					
22	El grado en que su institución cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.					
23	La forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos laborales.					

Anexo 3. Matriz de Consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES	DISEÑO METODOLÓGICO
¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Unidad Educativa Particular Adventista del Ecuador, 2016?	Establecer la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Unidad Educativa Particular Adventista del Ecuador, 2016.	Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de en la Unidad Educativa Particular Adventista del Ecuador, 2016.	Clima organizacional	Tipo de estudio Descriptivo y correlacional
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICOS		Diseño de investigación Diseño no experimental
¿Qué relación existe entre la estructura y la satisfacción laboral de los trabajadores en Unidad Educativa Particular Adventista del Ecuador, 2016?	Determinar la relación que existe entre la estructura y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Unidad Educativa Particular Adventista del Ecuador, 2016.	Existe relación directa y significativa entre la estructura y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Unidad Educativa Particular Adventista del Ecuador, 2016.		Área de estudio Unidad Educativa Particular Adventista del Ecuador
¿Qué relación existe entre la responsabilidad y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Unidad Educativa Particular Adventista del Ecuador, 2016?	Determinar la relación que existe entre la responsabilidad y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Unidad Educativa Particular Adventista del Ecuador, 2016.	Existe relación directa y significativa entre la responsabilidad y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Unidad Educativa Particular Adventista del Ecuador, 2016.		Población y muestra Muestreo no probabilístico
¿Qué relación existe entre las recompensas y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Unidad Educativa Particular Adventista del Ecuador, 2016?	Determinar la relación que existe entre las recompensas y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Unidad Educativa Particular	Existe relación directa y significativa entre las recompensas y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Unidad Educativa Particular Adventista del Ecuador, 2016.		Valoración estadística Spearman
			Satisfacción laboral	

	Adventista del Ecuador, 2016.			
Determinar la relación que existe entre el desafío y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Unidad Educativa Particular Adventista del Ecuador, 2016.	Determinar la relación que existe entre el desafío y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Unidad Educativa Particular Adventista del Ecuador, 2016.	Existe relación directa y significativa entre el desafío y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Unidad Educativa Particular Adventista del Ecuador, 2016.		
¿Qué relación existe entre las relaciones y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Unidad Educativa Particular Adventista del Ecuador, 2016?	Determinar la relación que existe entre las relaciones y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Unidad Educativa Particular Adventista del Ecuador, 2016.	Existe relación directa y significativa entre las relaciones y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Unidad Educativa Particular Adventista del Ecuador, 2016.		
¿Qué relación existe entre la cooperación y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Unidad Educativa Particular Adventista del Ecuador, 2016?	Determinar la relación que existe entre la cooperación y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Unidad Educativa Particular Adventista del Ecuador, 2016.	Existe relación directa y significativa entre la cooperación y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Unidad Educativa Particular Adventista del Ecuador, 2016.		
¿Qué relación existe entre los estándares y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Unidad Educativa Particular Adventista del Ecuador, 2016?	Determinar la relación que existe entre los estándares y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Unidad Educativa Particular Adventista del Ecuador, 2016.	Existe relación directa y significativa entre los estándares y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Unidad Educativa Particular Adventista del Ecuador, 2016.		
¿Qué relación existe entre los conflictos y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Unidad Educativa Particular Adventista del Ecuador, 2016?	Determinar la relación que existe entre los conflictos y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Unidad Educativa Particular	Existe relación directa y significativa entre los conflictos y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Unidad Educativa		

	Adventista del Ecuador, 2016.	Particular Adventista del Ecuador, 2016.		
¿Qué relación existe entre la identidad y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Unidad Educativa Particular Adventista del Ecuador, 2016?	Determinar la relación que existe entre la identidad y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Unidad Educativa Particular Adventista del Ecuador, 2016.	Existe relación directa y significativa entre la identidad y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Unidad Educativa Particular Adventista del Ecuador, 2016.		