



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE INGENIERÍA
CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

**Clima organizacional en los trabajadores de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones
CNT EP Chimborazo año 2024.**

Trabajo de Titulación para optar al título de Ingeniero Industrial

Autor:

Barreno Torres Daniel Alexander.

Tutor:

Ing. Edmundo Cabezas Heredia PhD.

Riobamba, Ecuador. 2025

DECLARATORIA DE AUTORÍA

Yo, **Barreno Torres Daniel Alexander**, con cédula de ciudadanía 0604809665, autor (a) (s) del trabajo de investigación titulado: **Clima organizacional en los trabajadores de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP Chimborazo año 2024**, certifico que la producción, ideas, opiniones, criterios, contenidos y conclusiones expuestas son de mí exclusiva responsabilidad.

Asimismo, cedo a la Universidad Nacional de Chimborazo, en forma no exclusiva, los derechos para su uso, comunicación pública, distribución, divulgación y/o reproducción total o parcial, por medio físico o digital; en esta cesión se entiende que el cesionario no podrá obtener beneficios económicos. La posible reclamación de terceros respecto de los derechos de autor (a) de la obra referida, será de mi entera responsabilidad; librando a la Universidad Nacional de Chimborazo de posibles obligaciones.

En Riobamba, 28 de mayo del 2025



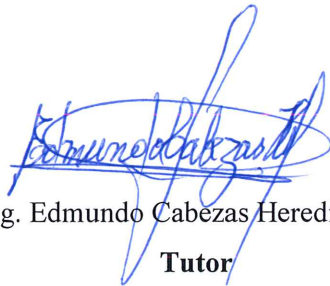
Barreno Torres Daniel Alexander

C.I:0604809665

DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR

Quien suscribe, Edmundo Cabezas Heredia PhD, catedrático adscrito a la Facultad de Ingeniería, por medio del presente documento certifico haber asesorado y revisado el desarrollo del trabajo de investigación “Clima organizacional en los trabajadores de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP Chimborazo año 2024”, bajo la autoría de Barreno Torres Daniel Alexander; por lo que se autoriza ejecutar los tramites legales de su sustentación.

Es todo cuanto informar en honor a la verdad; en Riobamba, a los 28 días del mes de mayo del 2025.



Ing. Edmundo Cabezas Heredia PhD.

Tutor

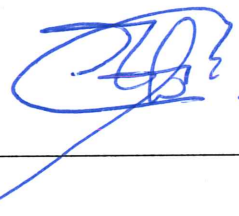
CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Quienes suscribimos, catedráticos designados Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación “Clima organizacional en los trabajadores de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP Chimborazo año 2024” por Barreno Torres Daniel Alexander, con cédula de identidad número 0604809665, bajo la tutoría del PhD. Edmundo Bolívar Cabezas Heredia; certificamos que recomendamos la APROBACIÓN de este con fines de titulación. Previamente se ha evaluado el trabajo de investigación y escuchada la sustentación por parte de su autor; no teniendo más nada que observar.

De conformidad a la normativa aplicable firmamos, en Riobamba 28 de mayo del 2025.

Ing. Jose Vicente Soria Granizo.

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE GRADO



Ing. Luis Stalin Lopez Telenchana.

MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO



Ing. Manolo Alexander Cordova Suarez.

MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO





CERTIFICACIÓN

Que, **BARRENO TORRES DANIEL ALEXANDER** con CC: **0604809665**, estudiante de la Carrera **INGENIERÍA INDUSTRIAL**, Facultad de **INGENIERÍA**; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado " **Clima organizacional en los trabajadores de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP Chimborazo año 2024.**", cumple con el 7 %, de acuerdo al reporte del sistema Anti plagio **COMPILATIO**, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, 16 de mayo de 2025



Firmado electrónicamente por:
**EDMUNDO BOLIVAR
CABEZAS HEREDIA**

Validar únicamente con FirmaEC

Ing. Edmundo Cabezas Heredia PhD.
TUTOR(A)

DEDICATORIA

A mi madre, Inés Mariana Barreno Torres, por ser mi mayor inspiración, por su amor incondicional, sacrificio y apoyo inquebrantable en cada paso de este camino académico. Su esfuerzo y fortaleza han sido la base sobre la que he construido mis sueños.

A mi familia materna, por su cariño, enseñanzas y confianza en mí. Gracias por alentarme en cada desafío y celebrar conmigo cada logro.

A los empleados de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP Chimborazo, por su colaboración y apoyo en mi formación profesional, brindándome conocimientos y experiencias que enriquecieron mi aprendizaje.

A mis compañeros del Grupo de Danza Folclórica UNACH, con quienes compartí momentos de arte, esfuerzo y hermandad. Gracias por enseñarme que la pasión y la disciplina son claves no solo en el baile, sino en la vida misma.

Con gratitud y cariño,

Daniel Alexander Barreno Torres.

AGRADECIMIENTO

A cada uno de ustedes, quienes conforman la Universidad Nacional de Chimborazo mi más profundo agradecimiento. Esta meta alcanzada es también el reflejo de su apoyo y compañía en este recorrido. Institución que me brindó el conocimiento, las herramientas y los valores necesarios para mi formación académica y profesional. A lo largo de este camino, he contado con el apoyo invaluable de mi tutor de tesis, cuya orientación, paciencia y compromiso fueron fundamentales para la culminación de este trabajo, guiándome con su experiencia y dedicación.

De todo corazón, un agradecimiento enorme a todos mis ingenieros. Que dedicaron intensamente mi desarrollo y me marcaron un camino dando la chispa para explorar nuevas fronteras del conocimiento y ánimos de que nunca me debo de rendir ante la adversidad.

También, un agradecimiento enorme para el Decano de la Facultad. Por su apoyo para que la excelencia académica. Y al señor Rector, por su visión ha sido clave para el futuro de los jóvenes, incluyéndome a mí ya que se aseguró de que tengamos una buena formación y salgamos adelante.

No puedo dejar de reconocer el valioso apoyo de la Secretaría, cuya disposición y asistencia han sido fundamentales en cada etapa de este proceso. A cada persona que, desde su rol, ha contribuido a mi formación y al logro de esta meta, les expreso mi más profundo reconocimiento y gratitud.

Con aprecio y respeto,

Daniel Alexander Barreno Torres

ÍNDICE GENERAL

DECLARATORIA DE AUTORÍA

DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR

CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL

CERTIFICADO ANTIPLAGIO

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE FIGURAS

RESUMEN

ABSTRACT

CAPÍTULO I..... 18

INTRODUCCIÓN..... 18

1. PROBLEMA 21

1.1 Tema..... 21

1.2 Planteamiento del problema 21

1.2.1 Identificación y descripción del problema 21

1.2.2 Formulación del problema 24

1.2.3 Identificación de variables 24

1.3 Delimitación..... 24

1.3.1 Delimitación de contenido 24

1.3.2 Delimitación espacial 25

1.4	Justificación.....	25
1.5	Objetivos	26
1.5.1	Objetivo general.....	26
1.5.2	Objetivo específico.....	26
CAPÍTULO II.....		27
2.	MARCO TEÓRICO	27
2.1	Antecedentes investigativos	27
2.2	Marco referencial	28
2.2.1	Clima organizacional y satisfacción laboral.....	28
2.3	Fundamentación epistemológica	30
2.4	Fundamentación legal	30
2.4.1	Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social	30
2.4.2	Código de trabajo	30
2.4.3	Decreto 2393	30
2.5	Fundamentación teórica y conceptualización.....	31
2.5.1	Clima organizacional.....	31
2.5.2	Satisfacción laboral	31
2.5.3	Ambiente de trabajo	32
2.5.4	Factor de riesgos psicosocial	32
2.5.5	Psicología positiva.....	33
2.5.6	Alfa de Cronbach	34
2.5.7	Prueba de Kaiser-Meyer-Olkin	34
2.5.8	Estructura organizacional.....	35
2.5.9	Gestión de talento humano.....	35
2.5.10	Incidencia	36
CAPÍTULO III.....		37
3.	METODOLOGÍA	37
3.1	Tipo de investigación	37
3.2	Justificación del método.....	37

3.3	Diseño de investigación	38
3.4	Técnicas de recolección de datos	38
3.4.1	Observación directa.....	38
3.4.2	Investigación de campo.....	39
3.4.3	Encuesta	39
3.4.4	Pruebas de fiabilidad y confiabilidad.....	42
3.4.5	Operacionalización de las variables	44
3.5	Población de estudio y tamaño de muestra	45
3.6	Hipótesis.....	45
3.6.1	Hipótesis general	45
3.6.2	Hipótesis específicas	45
3.7	Métodos de análisis, y procesamiento de datos.....	45
CAPÍTULO IV		47
4.	RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	47
4.1	Variables sociodemográficas.....	47
4.2	Fiabilidad y confiabilidad del test de clima organizacional	48
4.2.1	Validación del test de clima organizacional.....	48
4.3	Fiabilidad y confiabilidad del test de satisfacción laboral.....	49
4.3.1	Validación del test de la satisfacción laboral	49
4.3.2	Cuestionario de clima organizacional	50
4.4	Dimensiones del clima organizacional.....	50
4.4.1	Análisis e interpretaciones de las dimensiones del clima organizacional	50
4.4.2	Resultado final de la encuesta clima organizacional.....	53
4.5	Dimensiones de satisfacción laboral	54
4.5.1	Análisis e interpretaciones de satisfacción laboral.....	54
4.5.2	Resultado final de la encuesta satisfacción laboral	55
4.6	Comprobación de hipótesis por medio de las correlaciones	56
4.6.1	Correlación entre género y clima organizacional.....	56
4.6.2	Correlación entre edad y clima organizacional	58

4.6.3	Correlación entre nivel de educación y clima organizacional.....	59
4.6.4	Correlación entre departamento de trabajo y clima organizacional	60
4.6.5	Correlación entre género y satisfacción laboral	62
4.6.6	Correlación entre edad y satisfacción laboral.....	63
4.6.7	Correlación entre nivel de educación y satisfacción laboral	64
4.6.8	Correlación entre departamento de trabajo y satisfacción laboral.....	66
4.6.9	Correlación del clima organizacional con la satisfacción laboral	67
CAPÍTULO V.....		70
5.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	70
5.1	Conclusiones	70
5.2	Recomendaciones.....	70
CAPÍTULO VI.....		71
6.	PROPUESTA.....	71
6.1	Manual de psicología positiva para clima organizacional y satisfacción laboral.	72
6.1.1	Introducción	72
6.1.2	Capítulo 1: Sentido del Humor.....	73
6.1.3	Capítulo 2: Gratitud.....	74
6.1.4	Capítulo 3: Manejo Emocional	75
6.1.5	Capítulo 4: Cooperación.....	76
6.1.6	Capítulo 5: Liderazgo Positivo.....	77
6.1.7	Capítulo 6: Apreciación del Entorno Laboral	78
6.1.8	Capítulo 7: Reconocimiento Mutuo	79
6.1.9	Capítulo 8: Comunicación Efectiva	80
6.2	Conclusión del programa	81

ÍNDICE DE TABLAS.

Tabla 1 Clima Organizacional.....	23
Tabla 2 Satisfacción Laboral.....	23
Tabla 3 Preguntas del clima organizacional.....	39
Tabla 4 Dimensiones y preguntas del test de clima organizacional	40
Tabla 5 Escala de Valoración del test del clima organizacional	41
Tabla 6 Preguntas de la satisfacción laboral	41
Tabla 7 Dimensiones y preguntas del test de la satisfacción laboral.....	42
Tabla 8 Valoración del test de satisfacción laboral	42
Tabla 9 Valoración para KMO.....	42
Tabla 10 Interpretación del coeficiente del alfa de Cronbach.....	43
Tabla 11 V Cramer.....	44
Tabla 12 Operacionalización de las Variables	44
Tabla 13 Variables sociodemográficas.....	47
Tabla 14 Estadísticas de fiabilidad Alfa de Cronbach y KMO para el clima organizacional	48
Tabla 15 Estadísticas de fiabilidad alfa de Cronbach y KMO para la satisfacción laboral.....	49
Tabla 16 Resultados sobre la variable liderazgo y escala de valoración del test de clima organizacional	50
Tabla 17 Resultados sobre la variable participación y escala de valoración del test de clima organizacional	51
Tabla 18 Resultados sobre la variable reconocimiento y escala de valoración del test de clima organizacional	51
Tabla 19 Resultados sobre la variable relaciones interpersonales con la escala de valoración del test de clima organizacional	52

Tabla 20 Resultados sobre la variable Comunicación y escala de valoración del test de clima organizacional	53
Tabla 21 Resultado del clima organizacional en los trabajadores de la CNT EP Chimborazo	53
Tabla 22 Resultados de la variable tarea y escala de valoración del test de satisfacción laboral.....	54
Tabla 23 Resultados de la variable relaciones sociales y escala de valoración del test de satisfacción laboral.....	54
Tabla 24 Resultados de la variable beneficios y remuneraciones con escala de valoración del test de satisfacción laboral.....	55
Tabla 25 Resultado en la satisfacción laboral en los trabajadores de la CNT EP Chimborazo	55
Tabla 26 Tabla cruzada entre género y clima organizacional	56
Tabla 27 Correlación entre género y clima organizacional.....	56
Tabla 28 Tabla cruzada entre edad y clima organizacional	58
Tabla 29 Correlación entre edad y clima organizacional	58
Tabla 30 Tabla cruzada entre nivel de educación y clima organizacional	59
Tabla 31 Correlación entre nivel de educación y clima organizacional.....	59
Tabla 32 Correlación entre nivel de educación y clima organizacional por el método V de Cramer.....	59
Tabla 33 Tabla cruzada entre departamento donde trabaja y clima organizacional.....	60
Tabla 34 Correlación entre departamento donde trabaja y clima organizacional	61
Tabla 35 Correlación entre departamento donde trabaja y clima organizacional por el método V de Cramer	61
Tabla 36 Tabla cruzada entre género y satisfacción laboral.....	62
Tabla 37 Correlación entre género y satisfacción laboral	62
Tabla 38 Tabla cruzada entre edad y satisfacción laboral.....	63

Tabla 39	Correlación entre edad y satisfacción laboral.....	63
Tabla 40	Tabla cruzada entre nivel de educación y satisfacción laboral.....	64
Tabla 41	Correlación entre nivel de educación y satisfacción laboral	65
Tabla 42	Correlación entre nivel de educación y satisfacción laboral con el método V de Cramer.....	65
Tabla 43	Tabla cruzada entre departamento donde trabaja y satisfacción laboral	66
Tabla 44	Correlación entre departamento donde trabaja y satisfacción laboral.....	66
Tabla 45	Tabla cruzada del clima organizacional con la satisfacción laboral.....	67
Tabla 46	Correlación que relaciona clima organizacional y satisfacción laboral	68
Tabla 47	Correlación que relaciona clima organizacional y satisfacción laboral	68
Tabla 48	Sentido del Humor	73
Tabla 49	Gratitud	74
Tabla 50	Manejo Emocional	75
Tabla 51	Cooperación	76
Tabla 52	Liderazgo Positivo	77
Tabla 53	Apreciación del Entorno Laboral	78
Tabla 54	Reconocimiento Mutuo.....	79
Tabla 55	Comunicación Efectiva.....	80

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Factores Psicosociales en el Trabajo	33
Figura 2	Proceso investigativo	46
Figura 3	Correlación entre género y clima organizacional	57
Figura 4	Correlación entre edad y clima organizacional.....	58
Figura 5	Correlación entre nivel de educación y clima organizacional	60
Figura 6	Correlación entre departamento donde trabaja y clima organizacional.....	61
Figura 7	Correlación entre género y satisfacción laboral.....	62
Figura 8	Correlación entre edad y satisfacción laboral	64
Figura 9	Correlación entre nivel de educación y satisfacción Laboral	65
Figura 10	Correlación entre departamento donde trabaja y satisfacción laboral	67
Figura 11	Correlación del clima organizacional con la satisfacción laboral.....	68
Figura 12	Lineamientos Principales para Elaborar de un Manual de psicología positiva.	71
Figura 13	Sentido del Humor.....	73
Figura 14	Gratitud.....	74
Figura 15	Manejo Emocional.....	75
Figura 16	Cooperación.....	76
Figura 17	Liderazgo Positivo	77
Figura 18	Apreciación del Entorno Laboral.....	78
Figura 19	Reconocimiento Mutuo	79
Figura 20	Comunicación Efectiva.....	80

RESUMEN

En el contexto ecuatoriano, las instituciones públicas deben aplicar mecanismos de evaluación del clima organizacional. La Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP ha participado activamente en estas evaluaciones entre 2020 y 2023, con resultados que variaron entre el 76 % y el 82 %. Aunque estos puntajes se clasifican como “Muy Bueno”, se identificaron áreas críticas que motivaron el desarrollo de esta investigación. Para el estudio se eligió el método de encuesta estructurada, una de las varias metodologías existentes para analizar el clima organizacional y la satisfacción laboral, con escala de Likert, adaptada de un estudio previo y validada mediante una prueba piloto con Alfa de Cronbach y KMO. El cuestionario fue distribuido de manera virtual, con el respaldo institucional, y estuvo dirigido a trabajadores de planta fija. Los datos fueron analizados por el software estadístico SPSS versión 23. Los resultados obtenidos fueron de una correlación significativa entre ambas variables, mediante la prueba de chi-cuadrado ($p > 0,05$) y el coeficiente V de Cramer (0,370), lo que garantiza una relación fuerte entre ellas. Como propuesta, se planifico un manual de psicología positiva con estrategias prácticas con la finalidad de fortalecer el bienestar emocional, la convivencia y el compromiso del personal.

Palabras claves: Clima organizacional, Satisfacción laboral, Psicología positiva, Correlación.

ABSTRACT

In the Ecuadorian context, public institutions should implement organizational climate assessment mechanisms. The National Telecommunications Corporation (CNT EP) actively participated in these assessments between 2020 and 2023, with results ranging from 76% to 82%. While these scores were classified as "Very Good," critical areas were identified that motivated the development of this research. For the study, the structured survey method was chosen, one of the various existing methodologies for analyzing organizational climate and job satisfaction, using a Likert scale adapted from a previous study and validated through a pilot test with Cronbach's Alpha and KMO. The questionnaire was distributed online, with institutional support, and was aimed at permanent employees. The data were analyzed using SPSS version 23. The results showed a significant relationship between both variables using the chi-square test ($p > 0.05$) and Cramer's V coefficient (0.370), which guarantees a strong relationship between them. A positive psychology manual is proposed with practical strategies to strengthen emotional well-being, coexistence, and staff commitment.

Keywords: Organizational climate, Job satisfaction, Positive Psychology, Corelation

Abstract translation reviewed by



Mgs. Jenny Freire Rivera

CC: 0604235036

Professor at Competencias Lingüísticas UNACH

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN.

La satisfacción laboral en el trabajo representa uno de los fundamentos del bienestar en la empresa. La Organización Mundial de la Salud y la Organización Panamericana de la Salud resaltan que el ambiente de trabajo debe favorecer la salud física y emocional de los empleados, lo que influye directamente en la productividad y en la sostenibilidad de las instituciones. En Ecuador, la ley actual decreta que todas las organizaciones públicas y privadas con más de 10 empleados deben manejar peligros psicosociales mediante planes anuales de optimización del ambiente laboral, bajo la vigilancia del Ministerio del Trabajo.

Entre los años 2020 y 2023, la Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT EP) participó en evaluaciones de clima organizacional orquestada por el Ministerio del Trabajo. En 2020 obtuvo un 78 %, en 2021 obtuvo un 76 %, y en los años 2022 y 2023 se registraron mejoras para aumentar el porcentaje lo cual produjo un aumento, llegando al 80 % y 82 % respectivamente. Aunque los resultados generales lo colocaron en un nivel de "Muy Bueno", si miramos con atención los números de cada año, vemos claramente que hay aspectos importantes que requieren que les prestemos más cuidado y seguimiento. Esto es especialmente cierto en las oficinas y áreas administrativas, donde el ambiente de trabajo puede tener un impacto directo en cómo se sienten las personas y en sus ganas de trabajar. No obstante, estas mediciones son generales y no reflejan realidades específicas y menos relacionadas a la satisfacción laboral.

Frente a esta situación, el departamento de Recursos Humanos permitió realizar una investigación orientada a examinar la relación del clima organizacional a la satisfacción laboral de los trabajadores de la CNT EP en Chimborazo. Para realizar este análisis, existen diversas metodologías, entre ellos: encuestas estructuradas, entrevistas en profundidad, grupos focales, observación directa, test psicométricos y evaluaciones 360°. La presente investigación adoptó el uso de encuestas estructuradas, dado que permiten recolectar información estandarizada y

comparable sobre las percepciones de los colaboradores, facilitando el análisis estadístico y la detección de relaciones entre variables (Muchinsky, 2007).

La elección de la metodología se alinea con investigaciones con una similitud muy amplia, hechas en empresas públicas del Ecuador, en las cuales están las ejecutadas por el Ministerio del Trabajo en sus evaluaciones del clima organizacional. La herramienta que se utilizaron fue ajustada de una tesis validada en la Corporación Nacional de Electricidad CNEL Bolívar. El cuestionario revisado y ajustado con anterioridad al entorno organizacional de CNT EP, se pudo mantener su estructura base y sus dimensiones claves.

Las encuestas incluyeron escalas de Likert y fueron dirigidas a empleados, líderes y jefes de área, permitiendo recoger distintas perspectivas sobre el clima organizacional, en cuanto a la satisfacción laboral existen más de cinco métodos comúnmente utilizados para evaluar esta variable, sin embargo, se optó por el uso de encuestas por su efectividad y aplicabilidad comprobada en estudios similares (Robbins y Judge, Comportamiento organizacional, 2013) dicen que el la encuesta de satisfacción laboral es una buena alternativa y permite además identificar patrones de percepción en grupos grandes de trabajadores, lo cual la convierte en una opción adecuada en investigaciones de corte transversal.

Este trabajo consideró investigar las dos variables estudiadas con encuestas estructuradas. Previo a su aplicación general, se realizó una prueba piloto y se aplicaron los indicadores Alfa de Cronbach y Kaiser-Meyer-Olkin (KMO), que confirmaron la confiabilidad y validez del instrumento. Los resultados, procesados en SPSS, demostraron una correlación significativa entre ambas variables mediante las pruebas de chi-cuadrado y V de Cramer. Como propuesta, se desarrolló un manual de psicología positiva con estrategias prácticas dirigidas a mantener y mejorar el bienestar emocional, fortalecer el clima organizacional y promover un entorno laboral saludable y participativo.

La investigación se organiza en capítulos con los siguientes contenidos:

Capítulo I: Introducción y planteamiento del problema que se abordará, junto con la formulación de objetivos y la justificación correspondiente de su relevancia.

Capítulo II: Marco teórico que aborda los fundamentos del clima organizacional y la satisfacción laboral.

Capítulo III: Metodología y métodos utilizados para evaluar los test aplicados.

Capítulo IV: Resultados de la investigación, con un análisis correlacional de los test aplicados a través de las técnicas y métodos descritos, organizados en gráficos de barras para una interpretación objetiva.

Capítulo V: Conclusiones y resultados del trabajo investigativo, basados en los objetivos planteados, así como las recomendaciones para mitigar los riesgos asociados. Al final de este capítulo, se presenta una propuesta de manual de psicología positiva con medidas preventivas para los bajos índices en las variables de clima organizacional y de la satisfacción laboral en los trabajadores de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP Chimborazo.

Finalmente, se presentan los anexos correspondientes a la investigación realizada.

1. PROBLEMA

1.1 Tema

Clima organizacional en los trabajadores de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP Chimborazo año 2024.

1.2 Planteamiento del problema

1.2.1 Identificación y descripción del problema

La Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Panamericana de la Salud (OPS) han destacado que la promoción de la salud en el lugar de trabajo debe incluir políticas y actividades que fomenten condiciones laborales saludables, con el objetivo de mejorar el bienestar físico, mental y social de los trabajadores, así como su productividad (OMS/OPS, 2008). En este mismo sentido, en el Ecuador, el marco normativo obliga a las instituciones públicas y privadas a gestionar los riesgos psicosociales y promover la igualdad de oportunidades, a través de programas anuales que deben ser reportados y ejecutados, bajo riesgo de sanción en caso de incumplimiento (Ministerio del Trabajo, 2022).

Desde el año 2020, la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP ha participado en procesos anuales de evaluación del clima organizacional, desarrollados bajo la supervisión del Ministerio del Trabajo. Según nos cuentan los informes internos, en el 2020 la institución sacó una nota de 78 % en cuanto al ambiente de trabajo. Al año siguiente, bajaron a un 76%. Pero, luego se recuperaron y subieron a 80% en el 2022 y llegamos hasta el 82% en el 2023. A pesar de que, según los papeles oficiales, esto significa que el clima laboral era "Muy Bueno", los mismos informes nos dicen que había datos negativos y que necesitaban que les pusiéramos una mayor atención. Por eso, se armaron planes especiales para que los jefes fueran mejores líderes, para que la comunicación entre todos fluyera mejor y para que trabajáramos más en equipo.

Sin embargo, estas encuestas han sido una observación detallada, rápida y en suma confidencialidad para todos en la empresa, sin demoras ni contratiempos para llegar a una resolución de cómo es la situación actual de cada provincia en cada tipo de oficina. Por ello la

necesidad de investigar más a fondo, enfocándonos en un lugar específico, como es en la provincia de Chimborazo. Estudiando bien cómo el día a día de los trabajadores afecta directamente a la satisfacción que tienen los empleados a la hora de desempeñar su trabajo en la empresa. Lo negativo de esto, es que no tenemos los datos separados por zonas, es difícil saber exactamente cuáles son las causas que están bajando el ánimo, afectando el trabajo y quitándoles la motivación a las personas.

Para dar respuesta a esta problemática, se identificaron diversos métodos existentes para analizar el clima organizacional y la satisfacción laboral, tales como encuestas estructuradas, entrevistas, test psicométricos, observación directa y evaluaciones 360°. La presente investigación optó por el uso de encuestas, debido a su capacidad para recolectar datos objetivos y su adecuación al enfoque institucional ya aplicado por el Ministerio del Trabajo. Se adaptó un instrumento previamente validado en la empresa pública de servicio, Corporación Nacional de Electricidad (CNEL), la cual, con sus características similares, ajustamos el instrumento de recolección de datos a la realidad que enfrenta la CNT EP en Chimborazo.

Para comprender las principales causas y efectos relacionadas al estado actual de la empresa, se elaboraron diagramas de causa y efecto tanto para el clima organizacional como para la satisfacción laboral, permitiendo visualizar los factores más influyentes de cada variable desde una perspectiva organizacional. Para entender mejor el ambiente de trabajo, nos basamos en lo que dicen expertos importantes. Por ejemplo, Méndez Álvarez (2006) explicó que un buen ambiente anima mucho a la gente y hace que trabajen mejor. También revisamos lo que analizó Chiavenato (2009), quien encontró que un buen clima ayuda a que se produzca más y a que el servicio sea de mejor calidad. Además, en la Revista Cubana de Enfermería (2018) encontramos que cosas tan importantes como dejar que la gente participe, hablar claro entre todos y confiar los unos en los otros son fundamentales.

Respecto a la satisfacción laboral, se tomaron en cuenta los aportes del modelo bifactorial de Herzberg (NTP 394), que distingue entre factores higiénicos y motivacionales, además de estudios de García (2013), Nieto Morales (2016) y Segredo Pérez (2011), quienes asocian la

insatisfacción con problemas de salud mental, bajo rendimiento y escasa integración emocional.

Estos fundamentos teóricos sirvieron como base para el diseño de las siguientes tablas.

En la Tabla 1, se presenta las causas y efectos negativos del clima organizacional:

Tabla 1

Clima Organizacional

Clima Organizacional	
Causa	Efecto
• Liderazgo ineficaz	• Desmotivación
• Comunicación ineficaz	• Conflictos
• Desigualdad de oportunidades	• Baja productividad
• Presión excesiva	• Desinformación
• Falta de reconocimiento	• Confusión
• Cultura de miedo	• Desconfianza
• Falta de recursos	• Resentimiento
• Cultura de silencio	• Estrés
• Falta de apoyo	• Silencio
• Cultura de competencia	• Baja satisfacción laboral

Fuente: Elaboración propia, basada en Chiavenato (2009), Méndez Álvarez (2006), Revista Cubana de Enfermería (2018).

En la Tabla 2, se presenta las causas y efectos negativos de la satisfacción laboral:

Tabla 2

Satisfacción Laboral

Satisfacción Laboral	
Causa	Efecto
1. Mala Comunicación Interna	1. Desmotivación
2. Condiciones Laborales Inadecuadas	2. Infelicidad

- | | |
|---|-------------------------------------|
| 3. Falta de Reconocimiento y Recompensa | 3. Disminución del Rendimiento |
| 4. Liderazgo Ineficaz | 4. Aumento del Estrés y Agotamiento |
| 5. Falta de Desarrollo Profesional: | 5. Mayor Rotación de Personal |
| 6. Carga de Trabajo Excesiva | 6. Errores y Confusión |
| 7. Salarios Bajos | 7. Explotación |
| 8. Falta de Equilibrio Trabajo-Vida | 8. Sentimiento de Desvalorización |

Fuente: Elaboración propia, basada en Herzberg (NTP 394), García (2013), Nieto Morales (2016) y Segredo Pérez (2011).

1.2.2 Formulación del problema

La presente investigación se centró en estudiar la relación existente entre clima organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP. A partir de las observaciones realizadas y del análisis del contexto institucional, se planteó la siguiente pregunta de investigación:

¿Cómo está afectando el *clima organizacional* a la *satisfacción laboral* de los trabajadores fijos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, situada en la provincia de Chimborazo, durante el período 2024?

1.2.3 Identificación de variables

- Se asignó como variable independiente al clima organizacional.
- Se asignó también como variable dependiente a la satisfacción laboral.

1.3 Delimitación

1.3.1 Delimitación de contenido

Este análisis se sitúa en el ámbito de la Ingeniería Industrial, poniendo un énfasis particular en el área de Seguridad y Salud Laboral, teniendo en cuenta que ambos factores están íntimamente relacionados con el bienestar de los empleados y la calidad del ambiente laboral.

1.3.2 Delimitación espacial

La investigación se llevó a cabo en todas las áreas de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP Chimborazo.

1.4 Justificación

Este análisis se centra en entender el efecto que tiene el clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, ubicada en la provincia de Chimborazo. Es fundamental el estudio de estas variables, dado que su interconexión influye directamente en la motivación, el desempeño, la dedicación y el bienestar de los trabajadores.

La ausencia de conocimiento de estos elementos puede limitar la capacidad de la entidad para poner en marcha mejoras efectivas en su entorno laboral, afectando tanto la productividad como la calidad del servicio. Además, este estudio, al enfocarse en los riesgos psicosociales presentes en el ambiente laboral, beneficia la creación de estrategias enfocadas a mejorar la salud en el trabajo y el entorno interno, con ventajas tanto para el desarrollo humano como para el alcance de los objetivos de la organización. La investigación se ajusta a los fundamentos básicos de la Ingeniería Industrial ya que promueve la mejora continua en el talento humano como un elemento sumamente fundamental para la sostenibilidad de la misma empresa.

La información pública disponible no se pudo incluir un desglose detallado por área ni el acceso directo a los resultados internos, porque se trata de una información de carácter reservado. Sin embargo, el análisis de los informes generales que proporciona las memorias de sostenibilidad permite comprender la evolución del clima laboral y justificar la necesidad de estudios específicos que profundicen en los factores que inciden en el bienestar de los trabajadores administrativos. Bajo esta premisa, se plantea la presente investigación como un aporte a la comprensión local del clima organizacional en la provincia de Chimborazo, tomando como referencia las herramientas aplicadas oficialmente a nivel nacional.

1.5 Objetivos

1.5.1 *Objetivo general*

- Evaluar el clima organizacional de los trabajadores de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP Chimborazo mediante los test correspondientes, para determinar cómo influyen los aspectos mencionados en el ambiente de la empresa e implementar medidas preventivas.

1.5.2 *Objetivo específico*

- Realizar una prueba piloto para determinar la fiabilidad y la confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach y la prueba de Kaiser Meyer Olkin (KMO).
- Analizar las dimensiones, niveles del clima organizacional y satisfacción laboral mediante el test correspondiente, para determinar las condiciones del entorno empresarial.
- Elaborar un programa de psicología positiva para mejorar los niveles que están afectado a la organización.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes investigativos

En los últimos años, la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP ha incorporado varios procesos para evaluar el clima organizacional diseñando estrategias dirigidas al aumento y control del bienestar laboral. Estos procesos fueron elaborados por el Ministerio del Trabajo, entidad responsable de la medición institucional del clima y cultura organizacional.

Según las memorias de sostenibilidad institucional, en el año 2020, CNT EP obtuvo una calificación del 78 % en clima laboral, pero para el año siguiente, la calificación tuvo una disminución de un 76 %, estando aun dentro de la categoría “Muy Bueno”, no obstante, esto es solo para los parámetros establecidos por el Ministerio del Trabajo (CNT EP, 2022).

A raíz de esta disminución, la Gerencia Nacional de Desarrollo Organizacional implementó planes de mejora para el 2022, centrándolo en 3 ejes estratégicos: gestión del liderazgo, gestión de equipos de trabajo y gestión de la comunicación. Estas acciones fueron dirigidas especialmente a las áreas con mayores oportunidades de mejora, denominadas “áreas críticas”.

Posteriormente, los esfuerzos institucionales se vieron reflejados en mejoras progresivas, CNT EP ha evaluado su clima laboral siguiendo las directrices del Ministerio del Trabajo ecuatoriano. Después de tener un puntaje del 78% para el año 2020 y una leve reducción al 76% que tuvo que sufrir en el año 2021 (aun estando en la categoría "Muy Bueno"), se pudo establecer un plan de mejora en 2022, centrándose en las tres áreas más importantes que son el liderazgo, equipos y comunicación. Esto resultó en un aumento a 80% en 2022 y 82% en 2023, indicando una recuperación general, aunque con áreas de mejora. Estos datos reflejan el seguimiento institucional del ambiente laboral y sugieren la necesidad de investigar más la relación con la satisfacción individual de los empleados. El Ministerio del Trabajo utiliza una encuesta institucional para estas evaluaciones en el sector público, midiendo varios aspectos del entorno laboral, cuyos resultados CNT EP documenta anualmente. Esta investigación se alinea metodológicamente con este enfoque,

modificando la estructura del cuestionario a nivel local para entender la incidencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral en un contexto específico.

Según Bonilla (2022), en su tesis titulada “*Incidencia del clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la Corporación Nacional de Electricidad, Unidad de Negocio Bolívar, en el área de comercialización y atención al cliente, año 2021,*” señaló como objetivo la incidencia entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Corporación Nacional de Electricidad Unidad de Negocio Bolívar mediante test correspondientes para evaluar e implementar medidas preventivas, la investigación fue cuasi experimental porque tiene como objeto probar la existencia de una relación causal entre las dos variables: clima organizacional y satisfacción laboral. En los resultados expuestos anteriormente de verifica que el clima organizacional en los trabajadores de CNEL Bolívar es de un 12.2 % medio y 88.8 % alto por lo que se concluye que es bueno, esto se ve reflejado en el estado anímico, físico y mental del trabajador, sin embargo, hay un porcentaje medio que debe ser mejorado. Concluyendo que es bueno para la organización puesto que genera compromiso empresarial, trabajo en equipo, liderazgo, comunicaciones horizontales en todas las áreas y mandos, baja supervisión que redunda en productividad y servicio empresarial y de atención al cliente.

2.2 Marco referencial

2.2.1 Clima organizacional y satisfacción laboral

La formación de conocimiento busca abordar problemas, como la relaciones entre el clima organizacional y satisfacción laboral mediante la investigación de una relación causal entre estas variables. Según (Gómez, 2006, p. 15), se entiende como “un procedimiento reflexivo, sistemático, controlado y crítico que tiene por finalidad descubrir o interpretar los hechos y fenómenos de un determinado ámbito de la realidad”.

Diversos autores han señalado la importancia del clima organizacional en la gestión del talento humano. Méndez (2006) sostiene que este factor ha tenido un creciente peso dentro del ámbito de la administración de recursos humanos, dado que muchas organizaciones

contemporáneas están en una constante búsqueda de mecanismos que les ayude a evaluar y aumentar dicho clima. Las evidencias obtenidas sugieren que mantener un entorno laboral positivo contribuye significativamente a los logros de mejores resultados organizacionales, como puede ser un alto desempeño, mayor compromiso y colaboración entre los miembros del equipo (Méndez Álvarez, 2006).

El clima organizacional puede entenderse como la percepción colectiva que los trabajadores tienen sobre el ambiente laboral, percepción que influye directamente en su nivel de motivación y en su conducta dentro de la organización. Esta percepción se configura a partir de elementos relativamente estables en el tiempo, tales como la comunicación interna, la participación, la flexibilidad, la percepción de justicia, la equidad, la confianza, la seguridad y la satisfacción en el trabajo. Según la Revista Cubana de Enfermería (2018), las dimensiones que afectan directamente la calidad del servicio son la productividad y el bienestar del personal, elementos sumamente fundamentales que, a su vez, influyen en la competitividad y sostenibilidad de la empresa en el mercado.

Respecto a la satisfacción en el trabajo, es una de las variables más misteriosas ya que se ve impactada por numerosos elementos del clima organizacional, como la cultura de la empresa o el liderazgo. Chiavenato (2009) indica que los cargos de trabajo pueden tener un rol esencial en el desarrollo, la motivación y el grado de satisfacción. Así, quienes se enfrentan a tareas significativas y retadoras tienden a experimentar mayores niveles de satisfacción, en comparación con aquellos cuyas labores resultan monótonas o poco estimulantes. El desempeño mejora notablemente cuando los colaboradores valoran su trabajo, asumen la responsabilidad sobre sus resultados y comprenden el impacto que sus acciones tienen en el cumplimiento de los objetivos institucionales.

La satisfacción laboral, desde una perspectiva psicológica, alude a la actitud general del individuo hacia su trabajo, la cual está influenciada por factores ambientales, personales y estructurales. De acuerdo con la Escuela de Organización Industrial (2013), esta satisfacción está conformada por diversos componentes como la percepción de logro, la autonomía en la ejecución

de tareas, la participación en la toma de decisiones, la efectividad en la comunicación, el apoyo social recibido, la estabilidad en el empleo y la percepción de justicia organizacional.

2.3 Fundamentación epistemológica

La interdisciplinariedad es la producción de conocimiento para buscar la solución de problemas desde el enfoque complejo o perspectiva holística ante el cambio constante del conocimiento en las diferentes especialidades (Núñez Méndez et al., 2012).

2.4 Fundamentación legal

El estudio se fundamenta en el marco legal ecuatoriano que aborda temas relacionados con ambientes de trabajo seguros, la evaluación de riesgos psicosociales y con un enfoque en el clima organizacional y la satisfacción laboral.

2.4.1 *Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social*

El Art. 1 en concordancia con el Art. 9 de la Decisión 584, establece que las empresas deben gestionar la S&SO en cuatro aspectos: a) Gestión Administrativa. b) Gestión técnica. c) Gestión de talento humano. d) Procesos Operativos (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Consejo Directivo, 2016).

2.4.2 *Código de trabajo*

El Código de Trabajo en el Art. 347, manifiesta que el trabajador sufre daños por factores del trabajo (Ministerio de Trabajo, 2005). El trabajador en su actividad tiene riesgo que puede ocasionar daños a la salud con serias repercusiones. El trabajador debe conocer el cómo debe actuar para prevenir incidentes o accidentes en el trabajo, cuyo objetivo es reducir los índices de accidentabilidad y enfermedades profesionales en los centros laborales.

2.4.3 *Decreto 2393*

El Decreto 2393 manifiesta en su Art. 10, literal 9 y 10 que se debe capacitar sobre los factores de riesgos de los puestos de trabajo y como realizar la prevención en materia de S&SO del

personal en la empresa, proceso conocido como inducción (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2015).

2.5 Fundamentación teórica y conceptualización

2.5.1 *Clima organizacional*

Según (Fiallo Moncayo et al., 2015). El clima organizacional se refiere al ambiente existente entre los miembros de la organización. Está estrechamente ligado al nivel de motivación del personal y la identificación precisa de los elementos del ambiente organizacional que impulsan dicha motivación.

Por lo tanto, es considerado favorable cuando el entorno laboral logra satisfacer las necesidades personales fomentando que el ambiente se vuelva propicio para el fortalecimiento de la moral, incentivar la participación y elevar el compromiso de los empleados. Es desfavorable cuando estas necesidades no se satisfacen, lo que puede disminuir la moral, la motivación y la eficiencia laboral de los empleados (Chiavenato, Administración de recursos humanos, 2007).

2.5.2 *Satisfacción laboral*

En esta situación, la satisfacción en el trabajo está estrechamente vinculada al ambiente laboral, de manera que cualquier cambio, ya sea positivo o negativo, en este último influye directamente en la satisfacción laboral. Esta relación se observa de forma general en la comunicación, el ambiente de trabajo y la motivación (Triginé y Gan, 2006, p. 285).

Varios elementos influyen en la satisfacción en el trabajo, tales como la inclinación profesional, la búsqueda de logros, el reconocimiento, las oportunidades de ascenso, el entorno laboral, la cultura corporativa, las tareas realizadas, el vínculo emocional y los resultados derivados de la labor. La comprensión del clima laboral posibilita ajustar los procedimientos para mejorar el comportamiento de los empleados internos, fortaleciendo así la colaboración en equipo (Nieto Morales, 2016, p. 105).

2.5.3 *Ambiente de trabajo*

Según Segredo (2011) es el lugar donde se evidencian los obstáculos o ventajas que una persona experimenta al mejorar o disminuir su rendimiento, o al alcanzar un equilibrio en su desempeño. En otras palabras, se trata de la percepción que tienen las personas sobre los desafíos presentes en una empresa y cómo las estructuras organizativas, tanto internas como externas al proceso laboral, influyen en estos aspectos, actuando ya sea como facilitadores o como obstáculos para alcanzar los objetivos de calidad de la organización (Segredo Pérez , 2011, p. 8).

La NTP 394, la cual aborda la escala de satisfacción laboral, hace mucha referencia al modelo de Herzberg que destaca dos categorías sumamente importantes en aspectos laborales: factores extrínsecos y factores intrínsecos, los cuales se especializa en la tabla proporcionada. Los factores extrínsecos añaden aspectos como son el salario, políticas empresariales, entorno físico y la seguridad laboral. No obstante, el modelo bifactorial puede evitar la insatisfacción laboral, no determina la satisfacción, la cual depende de los factores intrínsecos altamente relacionados con la labor, como el contenido del trabajo, la responsabilidad y los logros (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2003).

2.5.4 *Factor de riesgos psicosocial*

Es posible que un trabajador experimente daños en su salud física o mental debido a un puesto de trabajo inadecuado, a los métodos y procesos utilizados, a factores negativos dentro de la organización, a condiciones laborales estándar o deficientes, a relaciones interpersonales en la empresa, o a cualquier otro aspecto del entorno laboral que pueda afectar su salud (García , 2013, p. 21).

La interacción entre el hombre y la máquina considera aspectos como la satisfacción laboral, las condiciones de la empresa y del trabajador, incluidas sus necesidades, cultura y situación personal tanto dentro como fuera del trabajo. La observación y experiencia muestran que estos factores pueden afectar la salud, causando consecuencias como bajo rendimiento y disminución de la satisfacción laboral para la empresa (OIT/OMS, 1984).

La siguiente figura muestra los factores psicosociales en el trabajo de acuerdo con la OIT y la OMS.

Figura 1
Factores Psicosociales en el Trabajo



Nota. Se describe los Factores psicosociales en el trabajo. Adaptado de (OIT/OMS, 1984)

En conclusión, la organización, el trabajador, la familia y la sociedad están interconectados. Si esta relación se rompe, las empresas enfrentan dificultades, convirtiéndose en entornos tóxicos con relaciones deplorables entre sus empleados. Esto provoca que los trabajadores se distraigan, aumentando la tasa de accidentes y enfermedades profesionales en la empresa.

2.5.5 Psicología positiva

La psicología positiva es una rama de la psicología la cual tiene como finalidad, el mejoramiento del bienestar general de las personas o trabajadores en varias circunstancias, de las cuales está incluido el entorno laboral. Su eje principal está en el aprendizaje, desarrollo personal y la calidad de vida, abordando problemas como puede ser el estrés y la insatisfacción laboral. A través de programas como el salario emocional, la psicología positiva busca mitigar síntomas negativos y mejorar tanto el ambiente de trabajo como la vida familiar de los empleados, contribuyendo a una mayor eficiencia y satisfacción general en el ámbito organizacional (Castañeda Morales et al., 2016).

2.5.6 Alfa de Cronbach

El Alfa de Cronbach es un coeficiente que permite evaluar la consistencia interna de una escala o prueba, midiendo su fiabilidad dependiendo de los datos establecidos. Este coeficiente refleja la exactitud de los ítems de una prueba enfocándose en un único concepto o idea subyacente, verificando que los diferentes componentes lo reflejen de manera similar. Si el número que obtenemos está próximo al 1 significa que todas las preguntas o partes que estamos usando miden lo mismo. Pero si el número es más bajo, quiere decir que algunas de las preguntas podrían estar midiendo cosas diferentes. Es ampliamente utilizado en investigaciones sociales y de comportamiento para la validación de cuestionarios y escalas de medición (Tavakol y Dennick, 2011).

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^k \sigma_{\bar{y}_i}^2}{\sigma_x^2} \right) \quad (1)$$

2.5.7 Prueba de Kaiser-Meyer-Olkin

La prueba de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) es una herramienta estadística muy importante en el análisis factorial, ya que permite determinar si los datos disponibles son adecuados para este tipo de procedimiento. En términos generales, evalúa cuan alta es la varianza presente en las variables analizadas puede atribuirse a factores comunes no observados, es decir, a estructuras latentes que explican correlaciones existentes.

El KMO es una calificación que nos dice si tenemos suficientes datos y si de esos datos se entienden bien entre sí para poder hacer análisis con mayor profundidad. Este valor varía entre 0 a 1, cuan mayor cerca este del 1 significa que nuestros datos son buenos y podemos seguir adelante con nuestro análisis. Por ejemplo, si el resultado es mayor de 0.90, es excelente, si está entre 0.80 y 0.89, es muy bueno, si baja entre 0.70 y 0.79, todavía es aceptable. Pero si sigue bajando, entre 0.60 y 0.69 es regular, y entre 0.50 y 0.59 ya es deficiente. Si el número es menor de 0.50, significa que nuestros datos ya no son los adecuados para este tipo de análisis (Afolayan, 2024).

Este coeficiente se calcula comparando la magnitud de las correlaciones originales entre las variables con las correlaciones parciales que surgen al controlar la influencia de las demás. Así, un

valor alto en la prueba KMO sugiere que las correlaciones parciales son bajas, lo que implica que los datos tienen una estructura común clara y, por tanto, son idóneos para aplicar técnicas de reducción de dimensiones como el análisis factorial (Field, 2013).

2.5.8 Estructura organizacional

La estructura organizativa es la base fundamental para entender cómo una organización distribuye sus tareas, coordina esfuerzos y establece jerarquías. No se trata solo de un esquema formal, sino es la base sobre la cual se construye un sistema que guía la interacción humana y la gestión de recursos para lograr objetivos compartidos (Robbins & Coulter, 2018).

Diseñar una estructura adecuada permite mejorar la eficiencia operativa, agiliza la toma de decisiones y responde con mayor flexibilidad a los cambios del entorno. La organización interna no permanece fija; más bien, se adapta y cambia según los requerimientos y problemas que cada institución debe afrontar (Chiavenato, 2011).

Uno de los métodos más usados es la optimización del rendimiento, ya que implica segmentar las tareas generales en tareas pequeñas y asignarlas a individuos o equipos capacitados. Enfocarse en tareas concretas mejora el desempeño, potenciando habilidades y ampliando la experiencia con un efecto en la calidad del trabajo (Daft, 2010). La concentración de labores y responsabilidades en departamentos específicos facilita la coordinación y la supervisión. Los departamentos pueden estar estructurados en función de sus funciones, productos, localización o clientes (Robbins y Coulter, Administración: Una perspectiva global y empresarial, 2018).

2.5.9 Gestión de talento humano

La gestión del talento humano no solo se limita a procesos técnicos, también es una práctica relacionada con el bienestar y el desarrollo de los individuos que forman parte de la organización. Además de retener personal, su función es formar equipos que encuentren sentido en lo que hacen, que se sientan valorados y motivados a aportar lo mejor de sí mismos. Cuando esta gestión se realiza con compromiso, tiene impactos en la productividad, en la calidad del ambiente laboral y, pero, sobre todo, en la satisfacción de quienes día a día construyen los resultados de la

empresa. Contar con sistemas de evaluación no solo ayuda a medir la eficacia, sino que abre puertas de diálogo y mejora continua. Para que estos mecanismos sean justos y útiles, deben basarse en criterios claros, objetivos y comprensibles para todos, ofreciendo retroalimentación que no juzgue, sino que oriente, fortalezca y potencie las capacidades individuales. En última instancia, cuando el trabajo se alinea con el reconocimiento y la oportunidad de crecer, se crea un entorno donde el desarrollo personal y el éxito organizacional avanzan de la mano. Mantener un clima organizacional positivo y una cultura empresarial que promueva la colaboración, la innovación y el compromiso de los empleados. Al construir una cultura sólida la cual puede valorar el bienestar del equipo, la institución experimentara una mejora en el desempeño general y, de manera significativa, logra incrementar la lealtad de su personal (Chiavenato, Administración, 2009).

2.5.10 Incidencia

Desde la perspectiva de un ingeniero industrial, la incidencia se refiere a la frecuencia con la que se producen eventos específicos dentro de un proceso o sistema, y su análisis es fundamental para la gestión y mejora continua de la calidad, la eficiencia y la seguridad en la organización. La incidencia se puede utilizar para identificar problemas recurrentes, evaluar el impacto de cambios en los procesos y desarrollar estrategias preventivas y correctivas. Evaluar las repercusiones de los sucesos en aspectos de costos, tiempo y calidad. Esto permite darle prioridad a las medidas correctivas y preventivas en función de la severidad y regularidad de los sucesos. Es fundamental establecer sistemas de monitoreo y revisión las cuales deben de ser constantes, asegurando que las mejoras realizadas sean efectivas a lo largo del tiempo. La revisión constante permite modificar las estrategias y adaptarse a nuevos retos en el entorno (Montgomery, 2013).

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA

3.1 Tipo de investigación

La investigación fue descriptiva y correlacional ya que el estudio permitió determinar las propiedades de los sujetos de estudio y estableció la relación entre el clima organizacional (variable independiente) y la satisfacción laboral (variable dependiente). Se utilizó el método hipotético-deductivo porque se implicó razonamiento lógico y planteamiento de hipótesis basadas en datos disponibles, seguido de deducción para llegar a conclusiones. Utilizando un enfoque transversal, evaluando en un solo momento para medir los niveles de las variables. Además, la investigación fue tanto cualitativa como cuantitativa. La elección se fundamentó en la necesidad de estudiar la relación del clima organizacional a la satisfacción laboral sin manipular las variables, ya que no fue posible intervenir directamente en el entorno laboral de la institución. Se optó por una medición en un solo momento debido a las limitaciones de tiempo y recursos propios de un estudio de grado, lo cual resulta coherente con lo planteado por Hernández Sampieri, Fernández y Baptista (2014), quienes señalan que los estudios transversales “*recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único*”, y permiten “*describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado*” (p. 157).

3.2 Justificación del método

Para comprender a fondo el nivel de satisfacción laboral y el clima organizacional, existen diversos enfoques metodológicos validados en el ámbito académico y profesional. La entrevista es una herramienta cualitativa la cual permite explorar las percepciones, sentimientos y vivencias personales de los colaboradores, lo que resulta en una comprensión subjetiva pero valiosa del ambiente laboral. (Hernández Sampieri, Fernández & Baptista, 2014). Una de las herramientas más utilizadas, es la aplicación de encuestas estructuradas que aplican escalas como por ejemplo la escala de Likert para cuantificar opiniones de los empleados sobre varios aspectos de su entorno laboral. Esta técnica cuantitativa, ayuda a organizar datos y compararlos en distintos grupos o

periodos específicos. La observación directa también es una herramienta fundamental porque permite al investigador un fácil uso en el estudio de conductas dentro del contexto laboral, sin modificar el flujo normal de las actividades de los empleados (Robbins & Judge, 2013). Los grupos focales ofrecen muchos espacios para los diálogos colectivos, permitiendo a los trabajadores compartir experiencias comunes (Creswell, 2012). Por último, las evaluaciones de 360 grados permiten recabar retroalimentación desde múltiples niveles jerárquicos incluyendo superiores, colegas y subordinados, lo que aporta una visión más completa y balanceada del clima organizacional (Chiavenato, 2009). Asimismo, pueden utilizarse test psicométricos validados para medir dimensiones específicas relacionadas con la satisfacción laboral (Muchinsky, 2007).

Para esta investigación se eligió el uso de encuestas estructuradas con escala de Likert, por su capacidad de recolectar información estandarizada, objetiva y fácil de tabular. Diversas investigaciones han respaldado la efectividad de este enfoque para facilitar el análisis comparativo entre distintas dimensiones del entorno organizacional. Su elección responde a la necesidad de aplicar un instrumento confiable, práctico y pertinente al contexto organizacional de CNT EP, siendo además un método previamente utilizado en investigaciones similares dentro del sector público de servicios, como en el caso de la Corporación Nacional de Electricidad CNEL (Bonilla Segura, 2022).

3.3 Diseño de investigación

El diseño de investigación fue no experimental de tipo correlacional y transversal, ya que no se manipularon intencionalmente las variables, sino que se observaron tal como ocurren en su contexto natural. Este diseño permitió explorar la relación del clima organizacional a la satisfacción laboral mediante un análisis estadístico en un momento específico.

3.4 Técnicas de recolección de datos

3.4.1 Observación directa

La observación directa permitió al investigador familiarizarse con la dinámica organizacional durante el período de prácticas, identificando comportamientos, actitudes y

situaciones que dieron origen al planteamiento del problema. Esta técnica sirvió como punto de partida para complementar la interpretación de los datos obtenidos mediante el cuestionario.

3.4.2 *Investigación de campo*

La investigación fue de campo, ya que se realizó en el lugar donde ocurre el fenómeno estudiado, en contacto directo con los trabajadores de la institución. Este enfoque permitió recolectar información real, actual y contextualizada, fortaleciendo la validez del estudio.

3.4.3 *Encuesta*

La encuesta puede responder a problemas planteados de una manera descriptiva, ayudando a establecer una relación entre las variables de manera ordenada siguiendo el método científico. El cuestionario incluye escalas Likert para medir múltiples variables como el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores. Las personas encuestadas participaron de manera voluntaria y anónima, garantizando así la confidencialidad de sus respuestas. La población encuestada fue contactada a través de un enlace de Google Forms, donde se creó y difundió la encuesta entre todos los trabajadores.

Una vez obtenidos los datos mediante la aplicación de los test, estos fueron codificados y analizados utilizando Excel, y posteriormente exportados a SPSS V23. El test incluyó variables sociodemográficas de los trabajadores de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP Chimborazo. En relación con los test aplicados, se realizó un análisis de fiabilidad mediante el Alpha de Cronbach y se evaluó la confiabilidad a través del KMO en una prueba piloto aplicada en SPSS V23. Para la encuesta del clima organizacional, se empleó una escala de Likert de 1 a 5 puntos, donde 1 = Nunca, 2 = Poco, 3 = Regular, 4 = Mucho, y 5 = Siempre.

En la tabla 3 se presenta las preguntas establecidas en el test correspondiente al clima organizacional.

Tabla 3
Preguntas del clima organizacional

N°	Preguntas
1	Al ingresar a la empresa le fueron informados los objetivos y políticas de esta
2	La información que recibe periódicamente sobre los objetivos y políticas de la empresa es suficiente
3	La toma decisiones o las ordenes implantadas son justas según su criterio
4	Son delegadas claramente responsabilidades al interior del grupo de trabajo
5	Encuentra apoyo y confianza para el desarrollo de sus actividades en sus superiores

- 6 Recibe retroalimentación constante sobre su desempeño en el cargo
- 7 Son buenas las relaciones con sus compañeros de trabajo
- 8 Los problemas laborales los soluciona con sus compañeros de trabajo
- 9 Existe confianza entre los colaboradores del equipo de trabajo
- 10 Usted participa en las decisiones que se toman y que afectan su trabajo
- 11 Toma decisiones en su trabajo sin consultar con su jefe
- 12 Existe colaboración entre los empleados de la empresa
- 13 Para realizar su trabajo el tiempo es suficiente
- 14 Recibe información sobre los acontecimientos de la empresa.
- 15 Cuenta con medios de comunicación adecuados para comunicarse con otras áreas
- 16 Puede comunicarse abiertamente con sus jefes y demás áreas
- 17 Siempre que se inicia un trabajo se tiene claridad de cómo va a realizarse este
- 18 La información de interés es comunicada oportunamente
- 19 Le fue suministrada al ingresar a la empresa sobre las obligaciones y labores a desempeñar
- 20 Recibe recompensa por el cumplimiento de metas
- 21 En la empresa existen espacios en los cuales sea posible compartir temas de interés con el grupo de trabajo
- 22 La empresa realiza actividades deportivas, paseos, fiestas y otras actividades de diversión
- 23 El trabajo que realiza satisface sus necesidades económicas, de ascensos y aprendizaje
- 24 Se siente orgulloso de pertenecer a la empresa.

Nota. Se presenta las preguntas de clima organizacional que son planteadas en el cuestionario aplicado a los trabajadores. Adaptado de (Bonilla, 2022) y (Mercadotecnia Internacional UNADM, 2020).

En la tabla 4 se presenta dimensiones y preguntas establecidas en el test correspondiente al clima organizacional.

Tabla 4
Dimensiones y preguntas del test de clima organizacional

Dimensiones	Preguntas
Liderazgo	p3, p6, p11, p24
Participación	p4, p9, p10, p13, p14
Reconocimiento	p5, p19, p20, p23
Relaciones Interpersonales	p7, p8, p12, p21, p22
Comunicación	p1, p2, p15, p16, p17, p18

Nota: Se presenta las dimensiones. Adaptado de (Bonilla, 2022).

En la tabla 5 se presenta la escala de valoración del test del clima organizacional.

Tabla 5
Escala de Valoración del test del clima organizacional

Escala	Puntaje
Baja	0 - 40
Media	41 - 80
Alta	81 - 120

Nota: Se presenta la valoración. Adaptado de (Bonilla, 2022).

En cuanto al test de satisfacción laboral, se empleó una escala de Likert de 1 a 7 puntos, donde 1 = Muy Insatisfecho, 2 = Insatisfecho, 3 = Moderadamente Insatisfecho, 4 = Neutral, 5 = Moderadamente Satisfecho, 6 = Satisfecho y 7 = Muy Satisfecho.

En la tabla 6 se presenta las preguntas establecidas en el test de satisfacción laboral.

Tabla 6
Preguntas de la satisfacción laboral

Nº	Preguntas
1	Condiciones físicas del trabajo
2	Libertad para elegir tu propio método de Trabajo.
3	Tus compañeros de trabajo
4	Reconocimiento que tienes por el trabajo bien hecho.
5	Tu superior inmediato
6	Responsabilidad que se ha asignado
7	Tu salario
8	La posibilidad de utilizar vuestras capacidades
9	Relaciones entre la dirección y los trabajadores en la empresa
10	Posibilidades en promocionar
11	Modo en el que tu empresa está siendo gestionada
12	La atención que brindan a las sugerencias que tú haces.
13	Horario de trabajo
14	Variedad de tareas que realizas
15	Estabilidad en el empleo

Nota. Se presenta las preguntas de satisfacción laboral que son planteadas en el cuestionario aplicado a los trabajadores. Adaptado de (Bonilla, 2022).

En la tabla 7 se presenta dimensiones y preguntas establecidas en el test correspondiente a la satisfacción laboral.

Tabla 7
Dimensiones y preguntas del test de la satisfacción laboral

Dimensiones	Preguntas
Tarea	p1, p2, p6, p8, p14
Relaciones sociales	p3, p5, p9, p11, p12
Beneficios y/o remuneraciones	p4, p7, p10, p13, p15

Nota: Se presenta las dimensiones. Adaptado de (Bonilla, 2022).

En la tabla 8 se presenta la escala de valoración del test de la satisfacción laboral.

Tabla 8
Valoración del test de satisfacción laboral

Escala	Puntaje
Baja	0 - 40
Media	41 - 80
Alta	81 - 120

Nota: Se presenta la valoración. Adaptado de (Bonilla, 2022).

3.4.4 Pruebas de fiabilidad y confiabilidad

El índice de adecuación muestral de Káiser-Meyer-Olkin (KMO) es la medida que evalúa la aptitud de datos para el análisis factorial. Indica la variabilidad explicada de sus variables que podría ser causada por factores subyacentes. Un valor alto (cerca de 1) sugiere que el análisis factorial es adecuado. Los valores inferiores a 0.50 generalmente indican que los datos no son adecuados para el análisis factorial y deben reconsiderarse. Se utiliza para asegurar que los datos son apropiados para reducir su dimensionalidad mediante técnicas de análisis factorial, mejorando así la interpretación de los factores extraídos (Kaiser, 1974).

En la Tabla 10, se presenta el criterio, para la interpretación de los datos obtenidos en las encuestas con la Valoración de (KMO).

Tabla 9
Valoración para KMO

Valores KMO	Interpretación
$KMO \geq 0,90$	Excelente

$0,80 \leq KMO < 0,90$	Bueno
$0,700 \leq KMO < 0,80$	Aceptable
$0,60 \leq KMO < 0,70$	Regular
$0,50 \leq KMO < 0,60$	Malo
$KMO < 0,50$	Inaceptable

Nota. Se presenta una interpretación basada en el valor obtenido de la prueba KMO para evaluar la fiabilidad del cuestionario. Adaptado de (Luguben, 2023) .

El alfa de Cronbach es una medida de consistencia interna, es decir, de la fiabilidad de una escala o cuestionario. Evalúa cómo se correlacionan los ítems entre sí y cómo contribuyen a medir un constructo común. Un valor alfa superior a 0.70 generalmente se considera aceptable, aunque para algunas áreas de investigación, se prefieren valores más altos. Un alfa de Cronbach alto indica que los ítems de la encuesta están bien correlacionados y miden de manera consistente el mismo constructo (Cronbach, 1951).

Tabla 10
Interpretación del coeficiente del alfa de Cronbach

Rangos	Interpretación
0.81-1.00	Excelente
0.61-0.80	Bueno
0.41-0.60	Moderado
0.21-0.40	Malo
0.01-0.20	Muy malo

Nota. Se presenta una interpretación basada en el valor obtenido del alfa de Cronbach para evaluar la fiabilidad del cuestionario. Adaptado de (Johnson, 2021) .

A través de la aplicación de estadísticas de chi cuadrado y el V de Cramér, estos son indicadores que simplifican el estudio de la correlación entre dos variables. Este valor oscila entre 0 y 1, donde 1 representa una correlación, mientras que 0 señala que no existe ninguna correlación. Esta medida brinda una aplicación estandarizada que toma en cuenta el tamaño de la tabla, lo que es útil al gestionar tablas de contingencia de mayor tamaño que 2x2. También, el V de Cramér puede usarse para analizar la relación entre variables, en específico al examinar datos cualitativos. Es un instrumento valioso para investigadores y analistas que buscan entender de manera más

profunda las conexiones entre variables categóricas, dado que puede detectar resultados específicos basados en la frecuencia de los informes (Wooditch et al., 2021).

Tabla 11
V Cramer

Valores del índice V de Cramer	Criterio
>0.25	Muy Fuerte
0.15 - 0.25	Fuerte
0.10 - 0.15	Moderado
0.05 - 0.10	Bajo
0 - 0.05	No existe relación – Muy Bajo

Nota: El criterio de evaluación para la correlación. Adaptado de (Wooditch et al., 2021).

Los valores próximos a 0 indican que no existe una relación significativa entre las variables, mientras que valores cercanos a 1 evidencian una fuerte relación entre las variables estudiadas. A partir de esta conclusión, se plantean hipótesis nula y alternativa.

3.4.5 Operacionalización de las variables

En la Tabla 9, se presenta la operatividad de las variables de la investigación:

Tabla 12
Operacionalización de las Variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Técnicas	Instrumentos
Independiente: Clima Organizacional	Liderazgo	Niveles: Alto,	Encuesta	Hoja de encuesta
	Participación	Medio y Bajo		
	Reconocimiento		Observación	Hoja de encuesta
	Relaciones Interpersonales			
	Comunicación			
Dependiente: Satisfacción Laboral	Tarea	Niveles: Alto,	Observación	Hoja de encuesta
	Relaciones sociales	Medio y Bajo	Encuesta	
	Beneficios y/o Remuneraciones			

Nota: Se presenta la Operacionalización de las Variables. Adaptado de (Bonilla, 2022).

3.5 Población de estudio y tamaño de muestra

La población en cuestión se compone de los 75 empleados permanentes de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Chimborazo CNT EP.

3.6 Hipótesis

3.6.1 Hipótesis general

La Incidencia del clima organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP Chimborazo, mediante las encuestas correspondientes para proponer e implementar acciones preventivas mediante un Programa de Psicología Positiva.

3.6.2 Hipótesis específicas

Ho: No existe una relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, en la provincia de Chimborazo, durante el año 2024.

Hi: Existe una relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, en la provincia de Chimborazo, durante el año 2024.

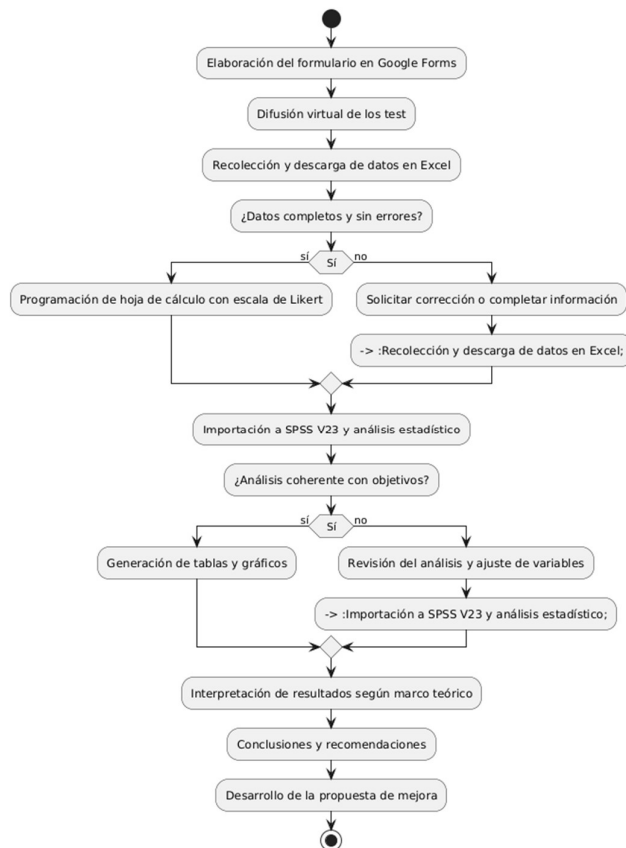
3.7 Métodos de análisis, y procesamiento de datos

Para el desarrollo del proyecto, se siguió el siguiente proceso:

- Se creó un formulario en la plataforma de Google Forms con los cuestionarios de clima organizacional y satisfacción laboral.
- Con el enlace a los cuestionarios, se procedió a capacitar y difundirlos por medios virtuales.
- Una vez recolectados los datos, se descargaron de Google Drive en formato Excel y se programó la hoja de cálculo de acuerdo con la escala de Likert de los cuestionarios.

- Se importó la hoja de Excel en SPSS V23 para su programación y obtención de resultados.
Las variables sociodemográficas, las dimensiones de cada cuestionario y las variables en general fueron estudiadas.
- Se realizó varios estudios estadísticos de los datos obtenidos para la presentación de resultados mediante tablas y gráficos, destacando tendencias o relaciones fundamentales según los objetivos e hipótesis.
- Se interpretaron los resultados, con apoyo del marco teórico, para la comprobación de hipótesis y verificación de la estadística pertinente.
- Se definieron las conclusiones y sugerencias de la investigación.
- Se elaboró una propuesta para potenciar y mantener el clima organizacional y la satisfacción laboral permitiendo comprobar las hipótesis.

Figura 2
Proceso investigativo



Nota. Elaboración propia del autor, se describe el procesamiento de datos.

CAPÍTULO IV

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Variables sociodemográficas

La tabla a continuación muestra la información recopilada para este estudio en relación con los factores de género, rango de edad, nivel educativo y departamento de trabajo de los empleados de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP Chimborazo. Con el uso de estos datos, podemos realizar un análisis más exhaustivo e individualizado de los hallazgos al obtener una comprensión más completa de las características sociodemográficas de los participantes.

Tabla 13
Variables sociodemográficas

Denominación	Rangos	Frecuencia		
		Cantidad	%	interpretación
Genero	Hombre	25	33,3	La participación masculina es menor en la muestra.
	Mujer	50	66,7	La mayoría de los encuestados son mujeres, lo que indica mayor participación femenina.
Edad	De 18 a 28 años	28	37,3	Una parte significativa de los encuestados son jóvenes de entre 18 y 28 años.
	De 29 a 39 años	41	54,7	La mayoría de los encuestados se encuentran en este rango de edad.
	De 40 a 50 años	6	8,0	Solo una pequeña parte de la muestra pertenece a este rango de edad, indicando una población joven.
Nivel de educación	Secundaria	26	34,7	Un número considerable de encuestados cuenta con educación secundaria.
	Tercer Nivel	46	61,3	La mayoría de los encuestados tiene educación superior (tercer nivel).
	Cuarto Nivel	3	4,0	Una minoría de los encuestados ha alcanzado el nivel de posgrado (cuarto nivel).
Departamento laboral	Administrativo	22	29,3	Un porcentaje menor de la muestra se encuentra en el área administrativa.
	Comercial	46	61,3	La mayor parte de los encuestados trabaja en el área comercial.
	Técnico	7	9,3	Una pequeña proporción trabaja en el área técnica.

Nota: Elaboración propia del autor

El cuadro nos da una idea más detallada de las características comunes de la gente que respondió a las preguntas, tomando en cuenta variables como género, edad, nivel de instrucción y área de trabajo. A partir de estos datos, se observa que la mayoría corresponde a mujeres jóvenes, de entre 29 y 39 años, con formación universitaria y desempeñándose principalmente en el área comercial.

Este perfil nos acerca a la realidad de muchas personas que están activos profesionalmente, aportando con su trabajo, con estudios superiores y ubicado en un punto estratégico del desarrollo laboral. La concentración en el área comercial también podría estar relacionada con varias funciones orientadas a la atención al cliente, ventas o gestión de servicios.

Por otro lado, se nota una disminución en la participación de personas con formación de posgrado o experiencia más amplia (entre 40 y 50 años), así como de quienes laboran en áreas técnicas o administrativas. Esta distribución nos da a entender que existe una estructura predominantemente joven y enfocada hacia el sector comercial.

4.2 Fiabilidad y confiabilidad del test de clima organizacional

Los resultados del pilotaje, realizados para evaluar la fiabilidad y confiabilidad del test utilizando las pruebas de KMO y alfa de Cronbach a través del programa SPSS V23, han sido positivos. Esto indica que el test tiene una consistencia interna adecuada y la capacidad de medir con precisión el objetivo propuesto.

Para realizar este análisis, se distribuyeron encuestas piloto a un total de 15 personas de la población, con el fin de validar los datos. Estos son los resultados obtenidos.

4.2.1 Validación del test de clima organizacional

Tabla 14

Estadísticas de fiabilidad Alfa de Cronbach y KMO para el clima organizacional

Alfa de Cronbach	KMO y Bartlett Test	N de elementos
,817	,810	24

Nota: Elaboración propia del autor

El ensayo piloto de la encuesta ha obtenido un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.817 para los 24 ítems que la componen. Este resultado refleja una alta fiabilidad de las preguntas, lo que da a entender que son coherentes y evalúan de forma uniforme el clima organizacional.

El valor KMO es de 0.810, lo cual es considerado muy bueno. Esta métrica evalúa la adecuación de la muestra para el análisis factorial, indicando si los datos son adecuados para reducir dimensiones mediante análisis factorial. Un KMO que oscile entre 0.8 y 0.9 indica que las correlaciones entre ambos ítems son apropiadas y que la estructura de la encuesta es bastante fuerte. Aunque no es tan alto como un valor superior a 0.9, sigue siendo un buen indicativo de que los ítems seleccionados son adecuados para un análisis factorial.

4.3 Fiabilidad y confiabilidad del test de satisfacción laboral

4.3.1 Validación del test de la satisfacción laboral

Tabla 15

Estadísticas de fiabilidad alfa de Cronbach y KMO para la satisfacción laboral

Alfa de Cronbach	KMO y Bartlett Test	N de elementos
,946	,924	15

Nota: Elaboración propia del autor

El Alfa de Cronbach obtenido es de 0.946. Este valor indica una excelente consistencia interna de los ítems de la encuesta. Un Alfa de Cronbach superior a 0.9 sugiere que los ítems del cuestionario son altamente coherentes entre sí y están midiendo el mismo constructo, en este caso, la satisfacción laboral. En términos prácticos, esto significa que las preguntas están bien formuladas y son adecuadas para capturar las percepciones de los empleados sobre su satisfacción laboral.

El valor KMO es de 0,924 lo cual se considera un resultado fiable para nuestro estudio. Este parámetro evalúa la información obtenida, dando como resultado que es adecuada para aplicar un análisis factorial, indicando que los datos son perfectos para reducir dimensiones mediante el análisis factorial.

Un valor KMO superior a 0,9 da a entender que las correlaciones entre los pares de ítems pueden ser explicadas en gran medida por otros ítems, indicando que la estructura de la encuesta es muy sólida y que los ítems seleccionados son perfectos para el análisis factorial.

4.3.2 *Cuestionario de clima organizacional*

Aquí se tomará en cuenta las distintas dimensiones y escalas de valoración que se han establecido para las posteriores interpretaciones sobre el clima organizacional que se generó en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP Chimborazo.

4.4 Dimensiones del clima organizacional

4.4.1 *Análisis e interpretaciones de las dimensiones del clima organizacional*

Tabla 16

Resultados sobre la variable liderazgo y escala de valoración del test de clima organizacional

Liderazgo	
Medio	1,3%
Alto	98,7%

Nota: Elaboración propia del autor

Prácticamente todos los empleados con un total de 98,7%, sienten que el liderazgo en la empresa es sólida y muy efectiva. Esto habla muy bien de los jefes que inspiran confianza lo cual ayuda en la motivación de sus equipos, creando entornos variados donde las personas puedan sentirse bien dirigidas y apoyadas. Este resultado es muy destacable, porque refleja una nueva visión positiva de los trabajadores hacia la dirección y toma de decisiones de la empresa.

Se encontró un “*Estudio sobre una pyme de telecomunicaciones en Florencia, Colombia*”. Donde se obtuvieron resultados como Liderazgo: 63% de los trabajadores percibían esta dimensión como adecuada, mientras que un 37% sentía que había áreas de mejora. Comunicación: 72% consideró que la comunicación interna era efectiva, mientras que un 28% identificó problemas relacionados con la frecuencia y claridad (Hernández Gil et al., 2018). Encontraron que esta dimensión requería mejoras, ya que los trabajadores percibían inconsistencias en el estilo de liderazgo. Este contraste muestra que CNT EP Chimborazo cuenta con un liderazgo efectivo,

posiblemente relacionado con procesos organizativos mejor estructurados o una cultura laboral sólida.

Tabla 17

Resultados sobre la variable participación y escala de valoración del test de clima organizacional

Participación	
Medio	17,3%
Alto	82,7%

Nota: Elaboración propia del autor

Un alto porcentaje (82,7%) considera que tienen la capacidad de involucrarse de manera más activa en la empresa. Indicando que los trabajadores se sientan atendidos y que sus criterios de perspectiva y aportes son apreciados en los procesos y decisiones, reforzando así su sensación de identidad. Una valoración llevada a cabo en una compañía de telecomunicaciones en Quito mostró diversas perspectivas; entre ellas, los empleados manifestaron sus opiniones acerca del ambiente laboral. La mayoría, con un 78 %, expresó sentirse muy bien con el ambiente laboral; no obstante, el 22 % mencionó no sentirse incluido en las decisiones estratégicas de la organización. En términos generales, el 81 % de los colaboradores consideró que el clima era favorable, aunque un 19 % señaló que aún existen aspectos por mejorar (Osorio Ayala, 2020).

Si bien la participación era aceptable, existían quejas respecto a la falta de inclusión en procesos de toma de decisiones estratégicas. CNT EP Chimborazo, al obtener un porcentaje superior, parece fomentar espacios de diálogo y participación, fortaleciendo el compromiso de los empleados.

Tabla 18

Resultados sobre la variable reconocimiento y escala de valoración del test de clima organizacional

Reconocimiento	
Medio	17,3%
Alto	82,7%

Nota: Elaboración propia del autor

De manera similar, el 82,7% de los empleados se sienten valorados por sus logros y esfuerzos. Este nivel de reconocimiento sugiere que la empresa se preocupa por reconocer el trabajo bien hecho, lo cual es clave para mantener la motivación y el compromiso de las personas.

Esto resalta que los logros y esfuerzos individuales o grupales son visibilizados por la organización.

A partir de una investigación titulada “*Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral en la Corporación de Telecomunicaciones del Cantón La Libertad, Ecuador*”. En un 68%, los empleados experimentaban la sensación de no conseguir el reconocimiento requerido, mientras que solo un 32% se mostraba contento con esta dimensión. General del entorno organizacional: El 75% de los trabajadores lo apreciaron de manera favorable (Carrera y Caicheb, 2018).

El reconocimiento tenía una relación directa con el rendimiento en el trabajo. No obstante, descubrieron que esta dimensión se percibía como frágil por los empleados, lo que impactaba en su motivación. CNT EP Chimborazo parece haber superado este desafío, logrando que sus empleados se sientan valorados y motivados.

Tabla 19
Resultados sobre la variable relaciones interpersonales con la escala de valoración del test de clima organizacional

Relaciones Interpersonales	
Medio	14,7%
Alto	85,3%

Nota: Elaboración propia del autor

Un 85,3% de los colaboradores considera que las relaciones en el equipo son positivas, lo que indica un ambiente de trabajo donde predomina la camaradería, el respeto y el apoyo mutuo. Este tipo de entorno favorece un trabajo en equipo eficiente y un ambiente laboral saludable.

En cambio, la “*Influencia del clima organizacional en el rendimiento laboral en la industria de telecomunicaciones*”. Las relaciones interpersonales: 80% de los empleados valoraron esta dimensión como favorable, mientras que un 20% consideró que existían conflictos internos que afectaban el ambiente laboral. Clima organizacional general: 84% de los trabajadores percibieron un clima organizacional positivo (Yaulilahua Huacho, 2023).

Tabla 20*Resultados sobre la variable Comunicación y escala de valoración del test de clima organizacional*

Comunicación	
Medio	9,3%
Alto	90,7%

Nota: Elaboración propia del autor

La comunicación es vista como efectiva por el 90,7% de los empleados, lo que demuestra que hay canales abiertos y fluidos para que las personas puedan expresarse y mantenerse informadas. Esto genera confianza y transparencia en las relaciones laborales.

En contraste, (Hernández Gil et al., 2018), encontraron que la comunicación era percibida como favorable, pero con áreas de mejora, especialmente en lo que respecta a la claridad y frecuencia de los mensajes. CNT EP Chimborazo parece haber superado estos retos, implementando prácticas que promueven una comunicación eficiente.

4.4.2 Resultado final de la encuesta clima organizacional

Tabla 21*Resultado del clima organizacional en los trabajadores de la CNT EP Chimborazo*

Clima organizacional	
Medio	9,3%
Alto	90,7%

Nota: Elaboración propia del autor

La Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT EP) de Chimborazo destacó en diferentes ámbitos de gestión y liderazgo, alcanzando una percepción positiva del 98.7%, muy por encima al 63% de una pyme colombiana, no obstante, su participación se sitúa en un 82.7%, ligeramente por encima del 78% reportado en Quito. En términos al reconocimiento, CNT EP obtuvo un 82.7%, muy por encima del 32% del Cantón La Libertad, mientras tanto en las relaciones interpersonales, alcanzó con un total del 85.3%, sobrepasando el promedio del 80% en el sector. Finalmente, el clima organizacional general de CNT EP es notable, con un 90.7%, destacándose frente a otros estudios que varían entre el 75% y el 84%.

4.5 Dimensiones de satisfacción laboral

Aquí se tomará en cuenta las distintas dimensiones y escalas de valoración que se han establecido para las posteriores interpretaciones sobre la satisfacción laboral que se generó en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP Chimborazo.

4.5.1 *Análisis e interpretaciones de satisfacción laboral*

Tabla 22

Resultados de la variable tarea y escala de valoración del test de satisfacción laboral

Tarea	
Medio	2,7%
Alto	97,3%

Nota: Elaboración propia del autor

La gran mayoría de los empleados (97,3%) se perciben satisfechos con las tareas que realizan, lo que da a entender que se sienten muy cómodos y adecuados en sus responsabilidades. Indicando que su trabajo es relevante para ellos y que probablemente experimentan satisfacción en lo que hacen todos los días, lo que promueve su bienestar y estímulo.

Este hallazgo se distingue de los resultados de (Garriga Suárez et al., 2021), que indican que solamente un 78% de los trabajadores en empleos remoto informal consideraban sus responsabilidades como claramente establecidas. Esta diferencia puede ser resultado de las diferencias en la estructura de la empresa y en el nivel de control de supervisión, ya sea presencial o a distancia. Además, el elevado porcentaje en CNT EP Chimborazo podría señalar una repartición de tareas bien organizada y una clara delimitación de los roles de trabajo.

Tabla 23

Resultados de la variable relaciones sociales y escala de valoración del test de satisfacción laboral

Relaciones Sociales	
Medio	5,3%
Alto	94,7%

Nota: Elaboración propia del autor

Un 94,7% de los empleados valoran positivamente las relaciones sociales en el contexto laboral, lo que refleja un ambiente donde el compañerismo y el apoyo continuo son elementos fundamentales de la cultura laboral. Este clima no solo permite que los trabajadores puedan sentirse

acogidos, apreciados y parte de un equipo organizado, sino que también aportan con aspectos esenciales para preservar un entorno saludable y de colaboración entre todos.

En comparación con la investigación de (Vargas Zapatel, 2019), realizada en una compañía peruana de telecomunicaciones, donde el 89% de los trabajadores valoraba positivamente las relaciones interpersonales, CNT EP Chimborazo destaca de forma leve. Esto sería posible ser efecto de políticas internas específicas, que promuevan el trabajo cooperativo y el respeto recíproco. No obstante, Vargas también alerta que los conflictos interpersonales, a pesar de que pueden ser mínimos, afectan de manera negativa la productividad y el estímulo de los trabajadores, característica que debería tenerse en cuenta para preservar los elevados estándares presentes.

Tabla 24

Resultados de la variable beneficios y remuneraciones con escala de valoración del test de satisfacción laboral

Beneficios y /o Remuneraciones	
Medio	10,7%
Alto	89,3%

Nota: Elaboración propia del autor

Aunque la mayor parte (89,3%) consideró que los sueldos y prestaciones son apropiados, a pesar de eso un existe un porcentaje (10,7%) expresando una opinión diferente. Esto señala que, a medida de que la empresa está haciendo un buen trabajo en retribución, también se sugiere concentrarse en el grupo reducido.

El estudio de (Roque y Flor , 2022), indica que la satisfacción con las condiciones laborales, incluyendo remuneraciones, influye positivamente en el desempeño, aunque no se detallan porcentajes específicos.

4.5.2 Resultado final de la encuesta satisfacción laboral

Tabla 25

Resultado en la satisfacción laboral en los trabajadores de la CNT EP Chimborazo

Satisfacción Laboral	
Medio	9,3%
Alto	90,7%

Nota: Elaboración propia del autor

4.5.2.1 Interpretación final del resultado en la encuesta satisfacción laboral

La satisfacción laboral de los empleados de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP Chimborazo está a un nivel alto, con un total del 90,7% de los empleados indicando niveles altos y solo un grupo reducido con un porcentaje del 9,3% indicando una satisfacción media. Demostrando que la compañía pudo establecer un clima laboral aceptable, ya que la mayoría de los empleados se sienten cómodos con sus obligaciones y disfrutan de relaciones personales positivas.

Estos factores son fundamentales para promover la cohesión y el buen desempeño del equipo. Comparado con los datos de (Alcívar, 2018), quien encontró que el 84% de los trabajadores en empresas de telecomunicaciones ecuatorianas reportaron satisfacción laboral alta, CNT EP Chimborazo supera el promedio nacional. Esto indica que la empresa no solo implementa buenas prácticas, sino que también las ejecuta de manera efectiva. Alcívar señala que el ambiente laboral, las oportunidades de desarrollo profesional y las políticas de reconocimiento son factores determinantes para alcanzar estos niveles, lo cual coincide con los resultados obtenidos

4.6 Comprobación de hipótesis por medio de las correlaciones

4.6.1 Correlación entre género y clima organizacional

Tabla 26

Tabla cruzada entre género y clima organizacional

		Clima Organizacional		Total
		Medio	Alto	
Género	Hombre	1	24	25
	Mujer	6	44	50

Nota: Elaboración propia del autor

Tabla 27

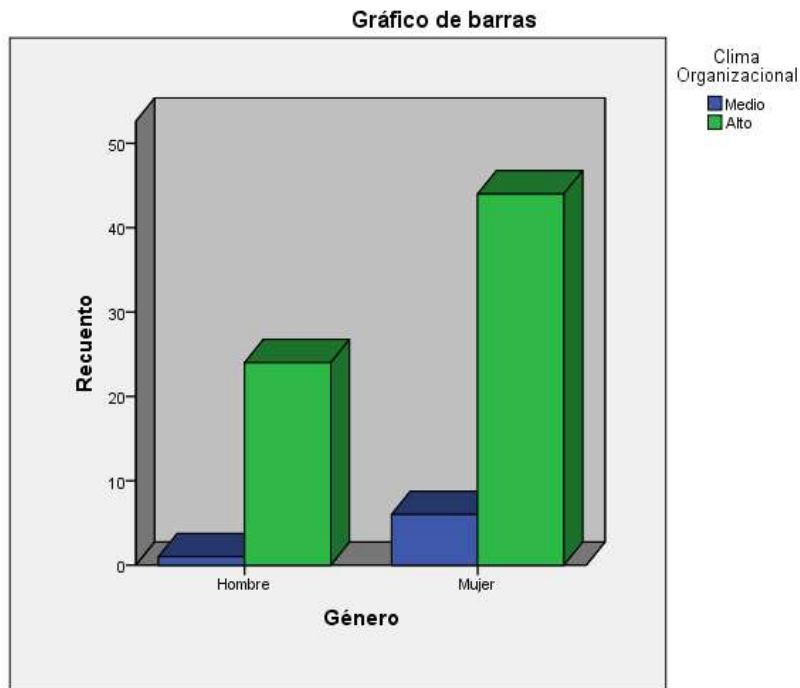
Correlación entre género y clima organizacional

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1,261 ^a	1	,262

Nota: Elaboración propia del autor

Figura 3

Correlación entre género y clima organizacional



Nota: Elaboración propia del autor

4.6.1.1 Interpretación entre género y clima organizacional

Se evaluó la relación entre el género y el ambiente laboral mediante las pruebas de chi cuadrado, una herramienta estadística que permite determinar la existencia de correlaciones entre dos variables, en este escenario, el género y el clima organizacional. Demostrando que han aportado con un valor del 0.05, lo que implica que no hay una correlación relevante entre estas dos variables. En resumen, el sexo de las personas no parece influir de manera considerable en cómo perciben el entorno organizacional en este contexto.

Al examinar profundamente los datos, percibimos que solamente 1 hombre y 6 mujeres consideran que el clima organizacional es promedio. Sin embargo, en el ámbito "clima alto", la mayoría de las respuestas son de hombres y mujeres: 24 hombres y 44 mujeres señalando una visión positiva del ambiente laboral. Aunque no se observa una relación significativa entre el género y la percepción del clima, la tendencia muestra que tanto hombres como mujeres tienden a tener una visión favorable del entorno laboral.

4.6.2 Correlación entre edad y clima organizacional

Tabla 28

Tabla cruzada entre edad y clima organizacional

		Clima Organizacional		Total
		Medio	Alto	
Edad	De 18 a 28 años	3	25	28
	De 29 a 39 años	4	37	41
	De 40 a 50 años	0	6	6

Nota: Elaboración propia del autor

Tabla 29

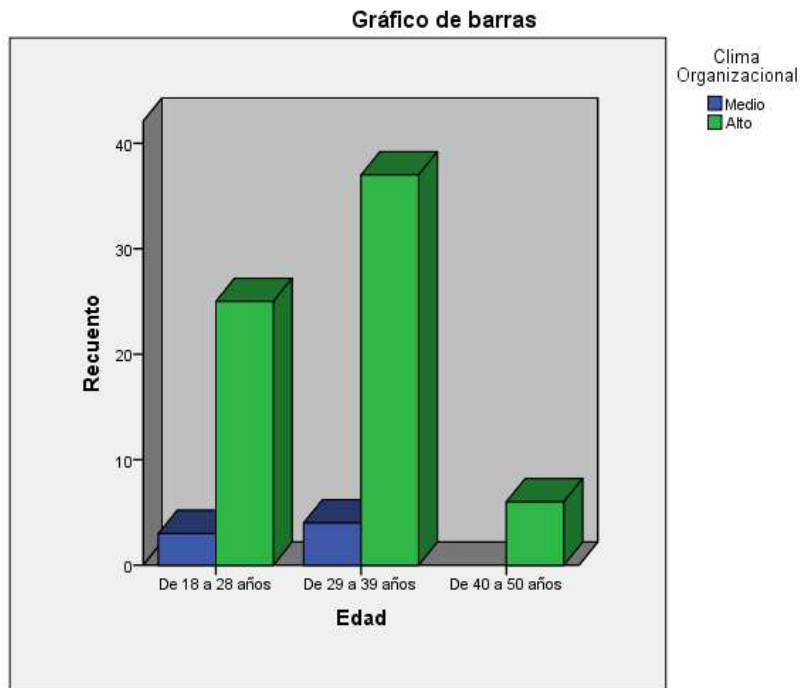
Correlación entre edad y clima organizacional

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,689 ^a	2	,708

Nota: Elaboración propia del autor

Figura 4

Correlación entre edad y clima organizacional



Nota: Elaboración propia del autor

4.6.2.1 Interpretación entre edad y clima organizacional

La relación entre la edad y el clima organizacional fue analizada mediante la prueba de chi-cuadrado. Los resultados obtenidos, al superar el umbral de 0.05, indican que no existe una correlación significativa entre ambas variables. Esto sugiere que la edad tiene una influencia mínima en la percepción del clima organizacional dentro de la empresa. Este hallazgo podría fomentar un enfoque de gestión más inclusivo y equitativo para garantizar un ambiente laboral favorable para todos los colaboradores, independientemente de su edad.

4.6.3 Correlación entre nivel de educación y clima organizacional

Tabla 30

Tabla cruzada entre nivel de educación y clima organizacional

		Clima Organizacional		Total
		Medio	Alto	
Nivel de Educación	Secundaria	3	23	26
	Tercer Nivel	2	44	46
	Cuarto Nivel	2	1	3

Nota: Elaboración propia del autor

Tabla 31

Correlación entre nivel de educación y clima organizacional

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	13,154 ^a	2	,001

Nota: Elaboración propia del autor

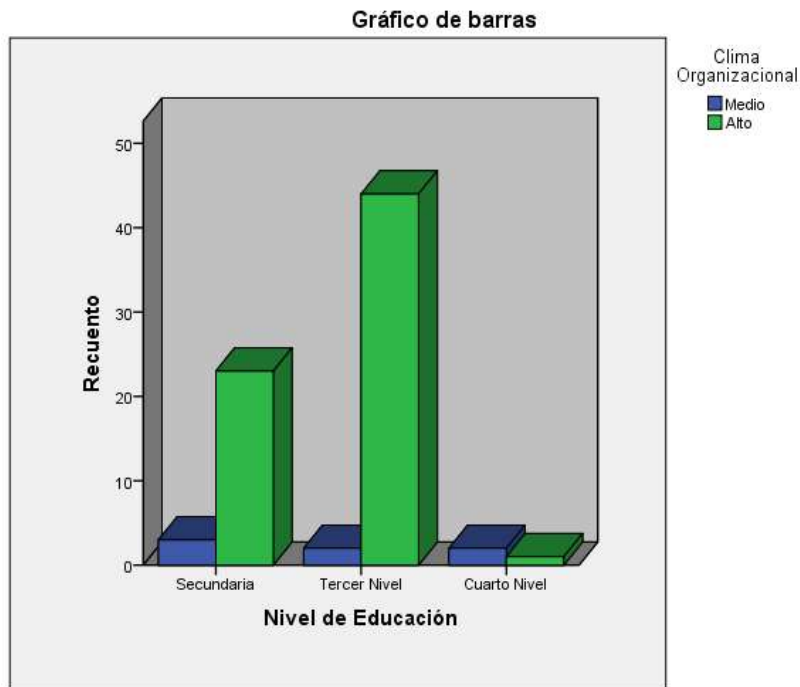
Tabla 32

Correlación entre nivel de educación y clima organizacional por el método V de Cramer

Medidas simétricas			
		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Phi	0,419	0,001
	V de Cramer	0,419	0,001
N de casos válidos		75	

Nota: Elaboración propia del autor

Figura 5
Correlación entre nivel de educación y clima organizacional



Nota: Elaboración propia del autor

4.6.3.1 Interpretación entre nivel de educación y clima organizacional

Las pruebas de chi-cuadrado confirmaron una correlación significativa al ser menores que el umbral de 0.05 entre el nivel educativo y el clima organizacional, con un coeficiente V de Cramer de 0.419. Esto demuestra que el nivel educativo influye notablemente en cómo se percibe el ambiente laboral, destacando la necesidad de una gestión inclusiva que considere estas diferencias para mejorar el bienestar de los colaboradores.

4.6.4 Correlación entre departamento de trabajo y clima organizacional

Tabla 33

Tabla cruzada entre departamento donde trabaja y clima organizacional

		Clima Organizacional		Total
		Medio	Alto	
¿Departamento donde trabaja?	Administrativo	5	17	22
	Comercial	1	45	46
	Técnico	1	6	7

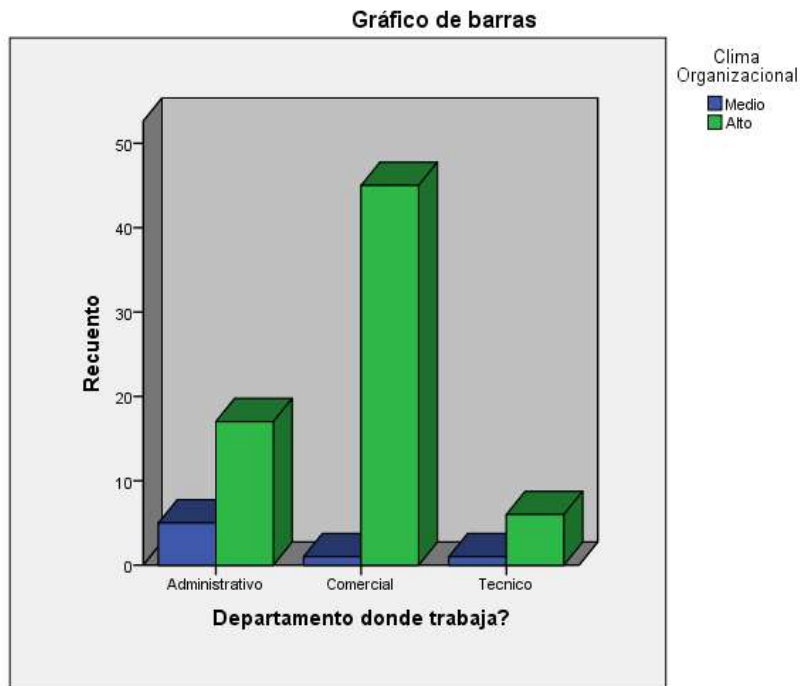
Nota: Elaboración propia del autor

Tabla 34*Correlación entre departamento donde trabaja y clima organizacional*

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	7,653 ^a	2	,022

*Nota: Elaboración propia del autor***Tabla 35***Correlación entre departamento donde trabaja y clima organizacional por el método V de Cramer*

Medidas simétricas			
		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Phi	0,319	0,022
	V de Cramer	0,319	0,022
N de casos válidos		75	

*Nota: Elaboración propia del autor***Figura 6***Correlación entre departamento donde trabaja y clima organizacional**Nota: Elaboración propia del autor*

4.6.4.1 Interpretación entre departamento donde trabaja y clima organizacional

Las pruebas de chi-cuadrado revelaron una correlación significativa ($p < 0.05$) entre el departamento de trabajo y el clima organizacional, con un coeficiente V de Cramer de 0.319, indicando una conexión relevante. Esto sugiere que el departamento influye considerablemente en la percepción del ambiente laboral, siendo un hallazgo clave para desarrollar estrategias de gestión.

4.6.5 Correlación entre género y satisfacción laboral

Tabla 36

Tabla cruzada entre género y satisfacción laboral

		Satisfacción Laboral		Total
		Medio	Alto	
Género	Hombre	1	24	25
	Mujer	6	44	50

Nota: Elaboración propia del autor

Tabla 37

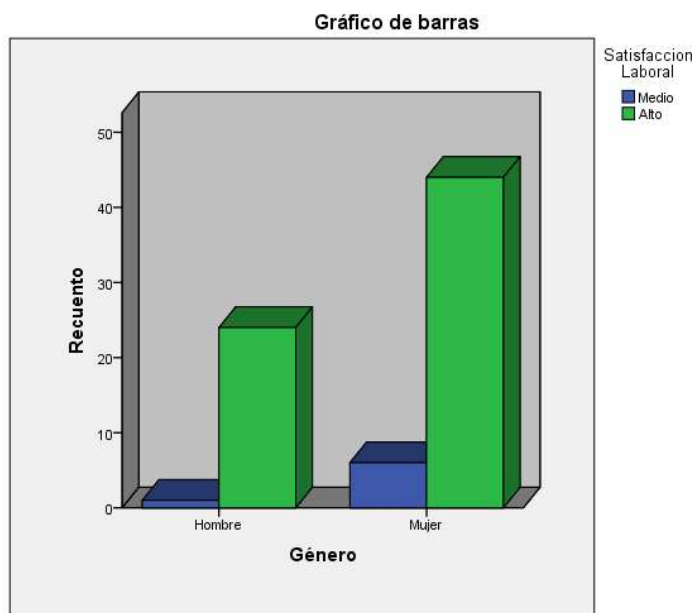
Correlación entre género y satisfacción laboral

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1,261 ^a	1	,262

Nota: Elaboración propia del autor

Figura 7

Correlación entre género y satisfacción laboral



Nota: Elaboración propia del autor

4.6.5.1 Interpretación entre género y satisfacción laboral

El análisis indica que no existe una correlación significativa entre el género y la satisfacción laboral ($p > 0.05$), aunque el coeficiente V de Cramer (0.130) sugiere una influencia moderada.

Al investigar los datos, podemos observar que 1 hombre y 6 mujeres reportaron una satisfacción laboral media, no obstante, en el grupo con una alta satisfacción se visualiza 24 hombres y 44 mujeres.

Estos patrones sugieren que, aunque las diferencias en satisfacción laboral entre géneros no son estadísticamente significativas, aún existe una tendencia marcada en los niveles de satisfacción reportados.

Estos resultados son muy valiosos ya que nos permiten distinguir posibles aspectos de mejora en las políticas de trabajo, enfocando su concentración en comprender las necesidades específicas de cada trabajador y favoreciendo un entorno que promueva una mayor equidad y satisfacción en el entorno laboral.

4.6.6 Correlación entre edad y satisfacción laboral

Tabla 38

Tabla cruzada entre edad y satisfacción laboral

		Satisfacción Laboral		Total
		Medio	Alto	
Edad	De 18 a 28 años	1	27	28
	De 29 a 39 años	6	35	41
	De 40 a 50 años	0	6	6

Nota: Elaboración propia del autor

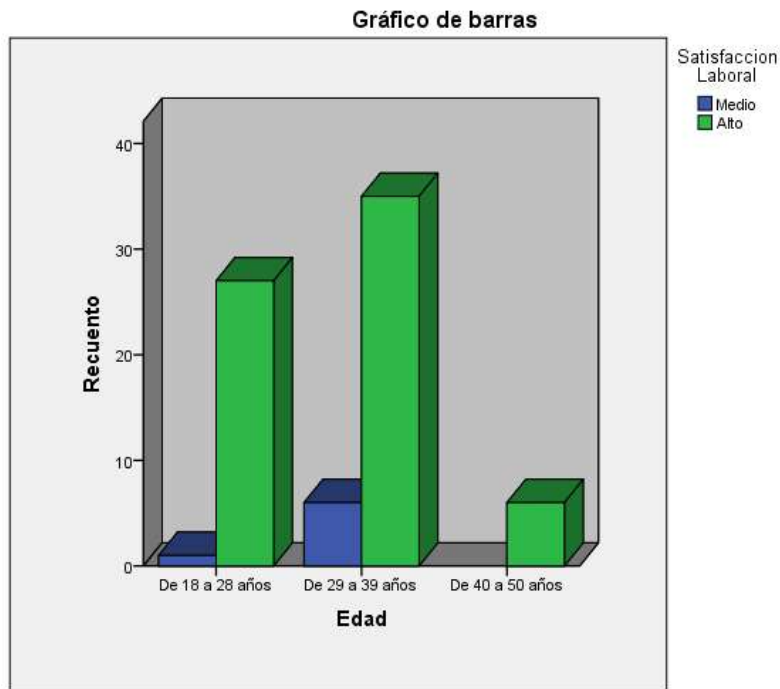
Tabla 39

Correlación entre edad y satisfacción laboral

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	3,078 ^a	2	,215

Nota: Elaboración propia del autor

Figura 8
Correlación entre edad y satisfacción laboral



Nota: Elaboración propia del autor

4.6.6.1 Interpretación entre edad y satisfacción laboral

Las pruebas de chi-cuadrado revelaron un valor por encima que el umbral 0,05 indicando que no existe correlación entre las dos variables. Esto sugiere que la edad tiene una influencia mínima en la percepción de la satisfacción laboral, lo que podría abrir la puerta a un enfoque más equitativo en la gestión del ambiente laboral.

4.6.7 Correlación entre nivel de educación y satisfacción laboral

Tabla 40
Tabla cruzada entre nivel de educación y satisfacción laboral

		Satisfacción Laboral		Total
		Medio	Alto	
Nivel de Educación	Secundaria	1	25	26
	Tercer Nivel	4	42	46
	Cuarto Nivel	2	1	3

Nota: Elaboración propia del autor

Tabla 41
Correlación entre nivel de educación y satisfacción laboral

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	12,601 ^a	2	,002

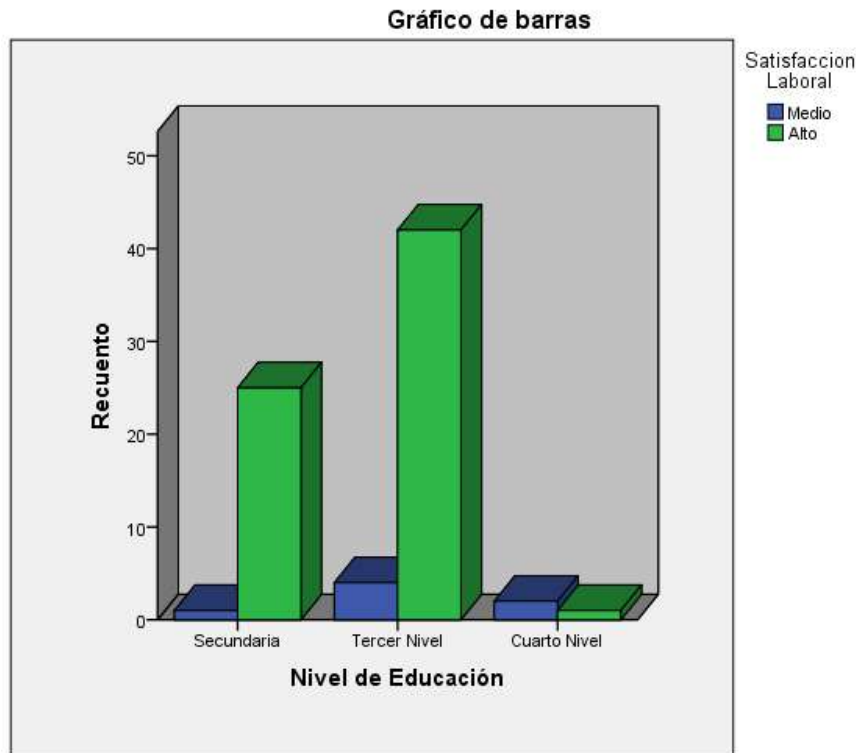
Nota: Elaboración propia del autor

Tabla 42
Correlación entre nivel de educación y satisfacción laboral con el método V de Cramer

Medidas simétricas			
		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Phi	0,410	0,002
	V de Cramer	0,410	0,002
N de casos válidos		75	

Nota: Elaboración propia del autor

Figura 9
Correlación entre nivel de educación y satisfacción Laboral



Nota: Elaboración propia del autor

4.6.7.1 Interpretación entre nivel de educación y satisfacción laboral

Las evaluaciones de chi cuadrado obtuvieron resultados superiores al límite de 0,05, indicando la presencia de correlaciones entre las dos variables. La correlación entre el nivel de educación y la satisfacción en el trabajo fue través del coeficiente V de Cramer, llegando a un valor de 0.410, lo que indica un vínculo sólido. Este descubrimiento otorga entender que la formación juega un rol esencial en cómo los trabajadores perciben su satisfacción en el trabajo.

Entender este impacto podría ser esencial para muchas entidades, dado que pueden favorecer en la creación de nuevas políticas y estrategias más inclusivas y personalizadas, ya que no solo apoyara a un entorno de trabajo equitativo y equilibrado, sino que también contribuyan a incrementar significativamente el desempeño, la motivación y la permanencia de los trabajadores. Adicionalmente, teniendo en cuenta estos hallazgos, muchas compañías daran prioridad al crecimiento profesional y educativo como parte de un recurso estratégico que permita aumentar la satisfacción en el entorno laboral, fomentando una cultura de desarrollo constante y bienestar global.

4.6.8 Correlación entre departamento de trabajo y satisfacción laboral

Tabla 43

Tabla cruzada entre departamento donde trabaja y satisfacción laboral

		Satisfacción Laboral		Total
		Medio	Alto	
¿Departamento donde trabaja?	Administrativo	3	19	22
	Comercial	4	42	46
	Técnico	0	7	7

Nota: Elaboración propia del autor

Tabla 44

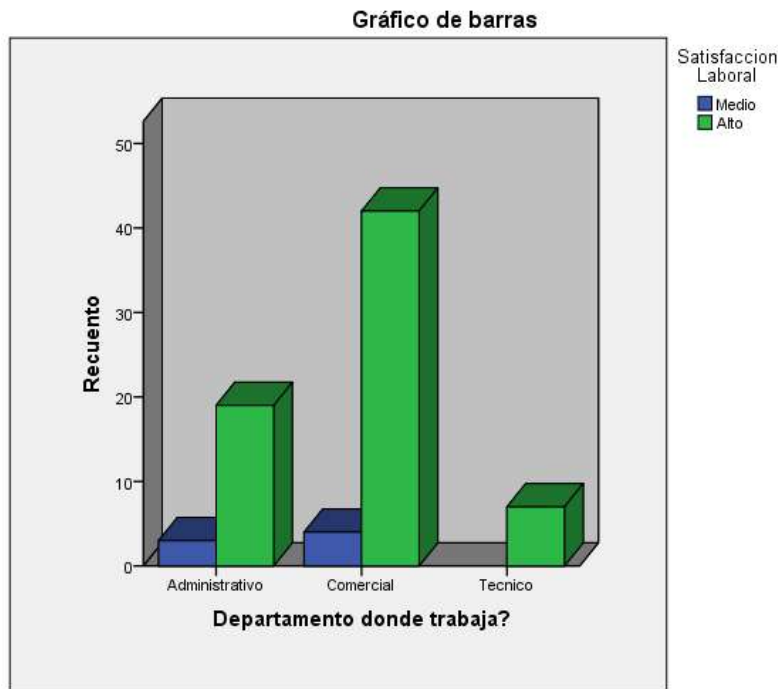
Correlación entre departamento donde trabaja y satisfacción laboral

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1,224 ^a	2	,542

Nota: Elaboración propia del autor

Figura 10

Correlación entre departamento donde trabaja y satisfacción laboral



Nota: Elaboración propia del autor

4.6.8.1 Interpretación entre departamento donde trabaja y satisfacción laboral

Las pruebas de chi-cuadrado revelaron un valor por debajo que el umbral 0,05 indicando la inexistencia de una correlación entre las dos variables analizadas. Este resultado indica una relación débil entre ambas variables. En este contexto, el departamento de trabajo podría abrir oportunidades para implementar estrategias más inclusivas y equitativas en la gestión del entorno laboral.

4.6.9 Correlación del clima organizacional con la satisfacción laboral

Tabla 45

Tabla cruzada del clima organizacional con la satisfacción laboral.

		Satisfacción Laboral	
		Medio	Alto
Clima Organizacional	Medio	3	4
	Alto	4	64

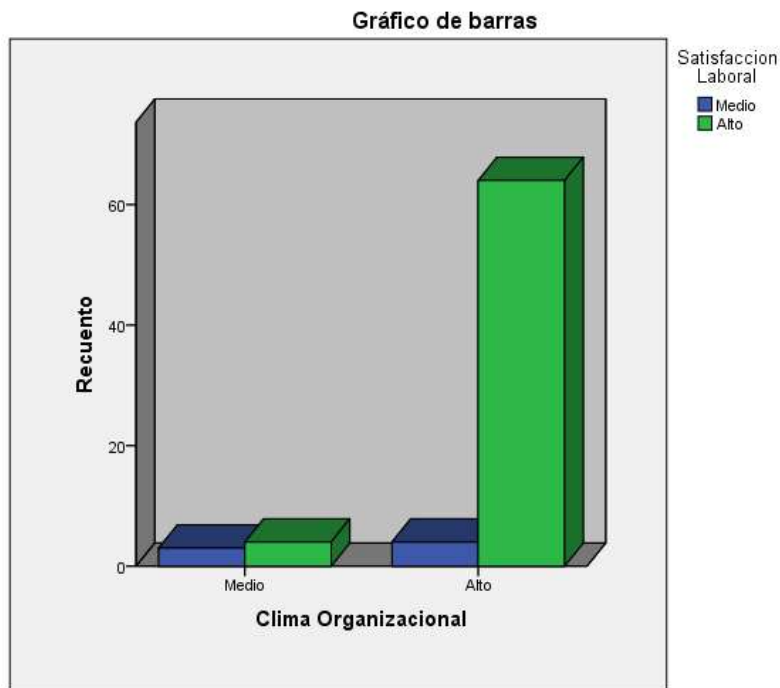
Nota: Elaboración propia del autor

Tabla 46*Correlación que relaciona clima organizacional y satisfacción laboral*

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	10,254 ^a	1	,001

*Nota: Elaboración propia del autor***Tabla 47***Correlación que relaciona clima organizacional y satisfacción laboral*

Medidas simétricas			
		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Phi	,370	,001
	V de Cramer	,370	,001
N de casos válidos		75	

*Nota: Elaboración propia del autor***Figura 11***Correlación del clima organizacional con la satisfacción laboral**Nota: Elaboración propia del autor*

4.6.9.1 Interpretación del clima organizacional con la satisfacción laboral

Las evaluaciones de chi cuadrado mostraron valores que superan el límite de 0,05, indicando la existencia de correlaciones entre las dos variables estudiadas. La correlación entre el ambiente laboral y la satisfacción en el trabajo, utilizando el coeficiente V de Cramer, llegó a un valor de 0,370, lo que indica una relación fuerte entre ambos aspectos.

Estos datos señalan que el clima organizacional tiene un gran impacto en la satisfacción de los empleados, generando grandes posibilidades de implementación para diferentes áreas de trabajo con amplias estrategias destinadas a la mejora continua del ambiente laboral con un único propósito que es incrementar los niveles de satisfacción y bienestar en la empresa.

En conclusión, Hay una correlación entre las variables clima organizacional con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP Chimborazo durante el período 2024.

Los resultados reflejan un clima organizacional y niveles de satisfacción laboral superiores, que pueden servir como un modelo a seguir para otras empresas del sector. Estas cifras son indicadores clave de la efectividad en la gestión del talento humano, el cual es un factor determinante para la productividad organizacional a largo plazo.

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Este estudio realizó una prueba piloto del clima organizacional con la satisfacción laboral en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT EP) Chimborazo, con el fin de evaluar la fiabilidad y consistencia del test aplicado. Los resultados, obtenidos mediante SPSS, mostraron valores altos en fiabilidad (Alfa de Cronbach: 0.817 para clima organizacional y 0.946 para satisfacción laboral) y en la adecuación de la muestra (KMO: 0.810 y 0.924). Demostrando que el instrumento es altamente confiable para próximos estudios.

El análisis revela que la variable clima organizacional tiene un fuerte impacto con la satisfacción laboral porque están interrelacionadas, influenciadas por muchos factores como son el liderazgo, la comunicación y las relaciones interpersonales. La prueba de chi-cuadrado indicó una relación significativa entre ambas variables (valor $p=0.001$), y el coeficiente V de Cramer (0.370) reflejó una correlación fuerte.

Confirmando que un buen clima organizacional llega a impactar positivamente en la satisfacción laboral. Finalmente, el estudio pudo destacar la gran importancia que tiene el liderazgo inclusivo y participativo, y cómo estos factores como género y educación pueden afectar las percepciones del clima y satisfacción laboral. Sugiriendo implementar varias estrategias personalizadas y actividades basadas en psicología positiva, así mejorando el bienestar y evitando los riesgos psicosociales en el ambiente de trabajo.

5.2 Recomendaciones

CNT EP Chimborazo ha mostrado avances notables en su gestión laboral, lo que refleja la efectividad de sus políticas internas. No obstante, aún existen oportunidades de mejora continua en los beneficios y comunicación. Apostando por reforzar el liderazgo lo que ayudará a elevar la experiencia y satisfacción de los trabajadores a largo plazo.

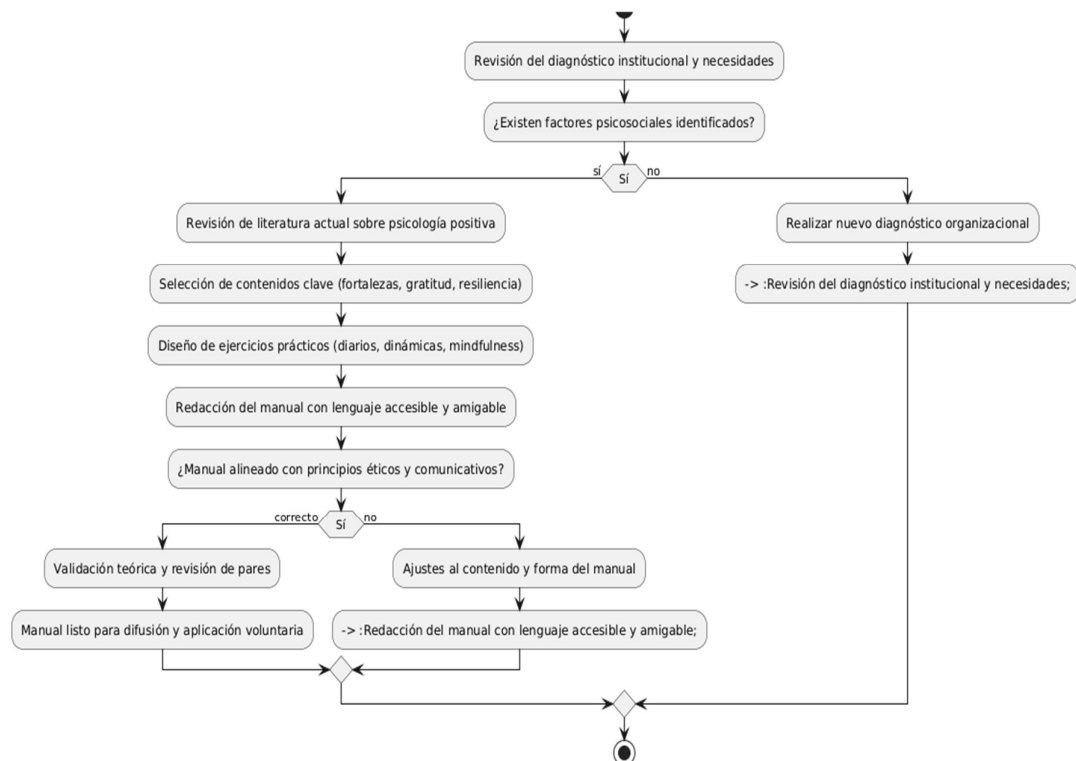
CAPÍTULO VI

6. PROPUESTA

A continuación, se presenta un diagrama de flujo que representa todos los pasos seguidos para la elaboración del “Manual de Psicología Positiva”. Este esquema se construyó con base en lineamientos propuestos por Manual de ejercicios de Psicología Positiva Aplicada (2017), quien destaca la importancia de integrar fundamentos teóricos con estrategias prácticas.

Figura 12

Lineamientos Principales para Elaborar de un Manual de psicología positiva



Nota: Elaboración propia, basada en Manual de ejercicios de Psicología Positiva Aplicada (2017) e Instituto Europeo de Psicología Positiva (2024).

La creación del manual de Psicología Positiva sugerido en esta investigación se apoyó en métodos científicamente acreditados y frecuentemente empleados en entornos profesionales. La estructura de su diseño se basó en instrumentos reconocidos como el diario de agradecimiento, la identificación de fortalezas individuales, la visualización positiva, el mindfulness y las cartas de

agradecimiento, todos estos están avalados por la literatura especializada (Cataluña Sesé et al, 2017).

Se optó por el uso de estas técnicas debido a su eficacia validada ya que promueve el bienestar emocional, la unión del equipo y la optimización del ambiente de trabajo. De acuerdo con el Instituto Europeo de Psicología Positiva (2024), estas actividades facilitan en el desarrollo de mayor autoconciencia, resistencia y motivación, elementos esenciales que fomentan un entorno organizacional sano.

Asimismo, el manual fue elaborado en base en la estructura recomendada por Manual de Psicología Positiva Aplicada (2017), quien destaca la gran importancia de combinar contenido teórico, en ejercicios prácticos con lenguaje accesible para mayor facilidad en su aplicación de diversos entornos. En conjunto, esta propuesta busca convertirse en una herramienta útil, voluntaria y flexible, que aporte al desarrollo humano dentro de la organización, alineándose con los principios del enfoque positivo en la gestión del talento humano.

6.1 Manual de psicología positiva para clima organizacional y satisfacción laboral

6.1.1 Introducción

Este manual tiene como objetivo ayudar a organizaciones y colaboradores a mejorar o mantener el clima laboral y la satisfacción en el trabajo mediante prácticas de psicología positiva. Ofrece ejercicios sencillos para desarrollar fortalezas como el liderazgo positivo, la gratitud y la armonía, beneficiando tanto a las personas como a la organización en su conjunto. Su propósito es proporcionar herramientas prácticas que fomenten el bienestar emocional y físico, aumenten la productividad, fortalezcan las relaciones laborales y reduzcan el estrés. Este manual se elaboró a partir de los principios propuestos por Cataluña et al. (2017) en el manual de ejercicios de psicología positiva aplicada, adaptando estrategias sencillas y comprensibles para el entorno organizacional. La finalidad no es una intervención clínica, sino una herramienta de bienestar laboral accesible para los colaboradores.

6.1.2 *Capítulo 1: Sentido del Humor*

Tabla 48
Sentido del Humor

Categoría	Descripción
Objetivo	Promover un ambiente laboral más relajado y positivo, ayudando a los equipos a afrontar desafíos con creatividad y menos tensión.
Ejercicio 1	Risas Compartidas
Descripción	Colaboradores compartan anécdotas graciosas relacionadas con su trabajo o situaciones cotidianas.
Materiales	Anécdotas.
Conclusión	La risa mejora la cohesión grupal y reduce la percepción de estrés.
Ejercicio 2	Humor Visual
Descripción	Los colaboradores puedan pegar viñetas, memes o frases graciosas relacionadas con el trabajo.
Materiales	Medios de comunicación digital como el WhatsApp.
Conclusión	Este ejercicio fomenta un sentido de pertenencia y creatividad.

Nota: Elaboración propia del autor

Figura 13
Sentido del Humor



Nota: Adaptación de imagen creada con inteligencia artificial

6.1.3 Capítulo 2: Gratitud

Tabla 49
Gratitud

Categoría	Descripción
Capítulo	Gratitud
Objetivo	Fortalecer las relaciones interpersonales en el entorno laboral a través de la práctica de la gratitud, incrementando el aprecio mutuo.
Ejercicio 1	Agradecimientos
Descripción	Depositar notas de agradecimiento por medios de comunicación digital como el WhatsApp hacia otros compañeros.
Materiales	Medios de comunicación digital como el WhatsApp.
Conclusión	Aumenta la moral y refuerza los vínculos entre compañeros.
Ejercicio 2	Diario de Gratitud
Descripción	Cada colaborador escribirá al final del día tres cosas por las cuales está agradecido en su entorno laboral.
Materiales	Cuadernos o diarios personales.
Conclusión	Fomenta un cambio de perspectiva hacia lo positivo.

Nota: Elaboración propia del autor

Figura 14
Gratitud



Nota: Adaptación de imagen creada con inteligencia artificial

6.1.4 *Capítulo 3: Manejo Emocional*

Tabla 50
Manejo Emocional

Categoría	Descripción
Objetivo	Ayudar a los colaboradores a identificar, regular y canalizar sus emociones de forma constructiva en el ámbito laboral.
Ejercicio 1	Respiración Consciente
Descripción	Practicar respiraciones profundas durante 5 minutos en momentos de estrés para promover la calma.
Materiales	Ninguno.
Conclusión	Reduce la ansiedad y mejora la concentración.
Ejercicio 2	Semáforo Emocional
Descripción	Esta técnica permite visualizar las emociones como un semáforo de tres colores: Rojo: Emociones intensas como la ira, frustración o ansiedad. Amarillo: Emociones de alerta como incomodidad o preocupación. Verde: Estados de calma, bienestar y apertura. Durante la jornada laboral, cada colaborador puede hacer una pausa breve para “consultar su semáforo interno”.
Materiales	Ninguna, Dependiendo del color en el que se identifique, podrá aplicar una acción
Conclusión	Rojo: Respiración profundo, retirarse brevemente si es posible, o contar hasta 10. Amarillo: Identificar qué está generando incomodidad y prepararse para actuar. Verde: Seguir adelante y, si es posible, compartir esa energía positiva con otros.

Nota: Elaboración propia del autor

Figura 15
Manejo Emocional



Nota: Adaptación de imagen creada con inteligencia artificial

6.1.5 Capítulo 4: Cooperación

Tabla 51
Cooperación

Categoría	Descripción
Capítulo	Cooperación
Objetivo	Fomentar un sentido de trabajo en equipo y colaboración activa entre los colaboradores.
Ejercicio 1	El Reto Colaborativo
Descripción	Proponer un desafío grupal donde todos deban aportar ideas y trabajar juntos para alcanzar un objetivo común (p.ej., resolver un rompecabezas).
Materiales	Elementos necesarios según el reto.
Conclusión	Mejora la comunicación y la resolución de problemas. Su simplicidad permite integrarlo a la rutina laboral sin necesidad de supervisión, favoreciendo la inteligencia emocional y la toma de decisiones conscientes.

Nota: Elaboración propia del autor

Figura 16
Cooperación



Nota: Adaptación de imagen creada con inteligencia artificial

6.1.6 *Capítulo 5: Liderazgo Positivo*

Tabla 52
Liderazgo Positivo

Categoría	Descripción
Capítulo	Liderazgo Positivo
Objetivo	Desarrollar habilidades de liderazgo que inspiren y motiven a los equipos.
Ejercicio 1	Reconocimiento Público
Descripción	Establecer un espacio semanal donde los líderes reconozcan logros individuales o grupales de manera pública.
Materiales	Sala de reuniones, pizarra o proyector.
Conclusión	Refuerza la motivación y el compromiso.
Ejercicio 2	Coaching entre Pares
Descripción	Crear sesiones donde líderes y colaboradores discutan áreas de mejora y crecimiento en un formato de apoyo mutuo.
Materiales	Formatos para tomar notas.
Conclusión	Fomenta un liderazgo más humano y empático.

Nota: Elaboración propia del autor

Figura 17
Liderazgo Positivo



Nota: Adaptación de imagen creada con inteligencia artificial

6.1.7 *Capítulo 6: Apreciación del Entorno Laboral*

Tabla 53
Apreciación del Entorno Laboral

Categoría	Descripción
Objetivo	Incrementar la conexión emocional de los colaboradores con su espacio de trabajo.
Ejercicio 1	Espacios de Inspiración
Descripción	Decorar áreas comunes con frases inspiradoras, colores agradables o plantas.
Materiales	Elementos decorativos según el espacio.
Conclusión	Mejora el bienestar emocional y la percepción del entorno.
Ejercicio 2	El Tour de los Sentidos
Descripción	Hay que proponer que los colaboradores encuentren elementos que les resulten agradables (visual, auditivo, olfativo) en su lugar de trabajo.
Materiales	Ninguno.
Conclusión	Aumenta la apreciación por el espacio laboral.

Nota: Elaboración propia del autor

Figura 18
Apreciación del Entorno Laboral



Nota: Adaptación de imagen creada con inteligencia artificial

6.1.8 *Capítulo 7: Reconocimiento Mutuo*

Tabla 54
Reconocimiento Mutuo

Categoría	Descripción
Objetivo	Construir una cultura organizacional basada en el reconocimiento y la retroalimentación positiva.
Ejercicio 1	La Estrella del Mes
Descripción	Nombrar a un colaborador destacado cada mes basado en los votos del equipo.
Materiales	Un diploma o un reconocimiento.
Conclusión	Aumenta el sentido de logro y pertenencia.
Ejercicio 2	Carta anónima de agradecimiento
Descripción	Este ejercicio consiste en escribir, de forma anónima, una carta de agradecimiento a un compañero o compañera de trabajo por algún gesto amable, actitud inspiradora o apoyo brindado en el entorno laboral.
Materiales	Hojas simples o tarjetas pequeñas. Bolígrafo o marcador.
Conclusión	Esta técnica está basada en los principios de gratitud interpersonal propuestos por la Psicología Positiva (Seligman, 2003). Diversos estudios han demostrado que el reconocimiento entre pares mejora la autoestima, reduce tensiones y fortalece el sentido de pertenencia en los equipos de trabajo.

Nota: Elaboración propia del autor

Figura 19
Reconocimiento Mutuo



Nota: Adaptación de imagen creada con inteligencia artificial

6.1.9 *Capítulo 8: Comunicación Efectiva*

Tabla 55
Comunicación Efectiva

Categoría	Descripción
Objetivo	Fomentar el intercambio de ideas y la solución de conflictos de manera asertiva.
Ejercicio 1	La Escucha Activa
Descripción	Organizar dinámicas donde los colaboradores practiquen escuchar sin interrumpir y parafrasear lo que entendieron.
Materiales	Ninguno.
Conclusión	Mejora la comprensión y reduce malentendidos.
Ejercicio 2	Resolución de Conflictos en Pares
Descripción	Simular conflictos ficticios y trabajar en equipo para encontrar soluciones efectivas.
Materiales	Escenarios descritos en papel.
Conclusión	Mejora la empatía y la capacidad de negociación.

Nota: Elaboración propia del autor

Figura 20
Comunicación Efectiva



Nota: Adaptación de imagen creada con inteligencia artificial

6.2 Conclusión del programa

La puesta en marcha del manual de psicología positiva no solo constituye una táctica, sino que también representa una inversión para aquellos individuos que contribuyen a que la empresa sea posible. Al ofrecer atención a su salud emocional, físico y social, la empresa genera ambientes donde cada empleado puede sentirse valorado, escuchado e inspirado. Este programa no solo impulsa las habilidades laborales, también fomenta las relaciones humanas, generando una evolución a la organización en un espacio donde las personas desean estar y evolucionar.

Este camino hacia un ambiente de trabajo más favorable no es una modificación superficial; es un cambio profundo que instaure nuevas maneras de interactuar, cooperar y dirigir, facilitando que la compañía florezca desde su interior hacia el exterior. En esencia, trabajar aquí no solo será cumplir tareas, sino una experiencia enriquecedora y significativa.

BIBLIOGRAFÍA

7. Bibliografía

- Afolayan, T. (2024). *Exploratory Factor Analysis in R*.
https://bookdown.org/luguben/EFA_in_R/reliability-analysis.html
- Alcívar, G. (2018). *Análisis de los factores generadores de la satisfacción laboral en las empresas de telecomunicaciones del país. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil*. Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
<https://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10415/1/T-UCSG-PRE-ECO-ADM-463.pdf>
- Bilbao, P. J., & Vega, F. M. (1994). *NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción*. Madrid, España: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT).
- Bonilla Segura, V. E. (2022). *Incidencia del clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores la corporación nacional de electricidad, unidad de negocio bolívar en el área de comercialización y atención al cliente, año 2021*. Tesis previa la obtención del título de Magister, Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba.
- Carrera, N., & Caicheb, J. (2018). *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, el servicio al cliente: Corporación de Telecomunicaciones del Cantón La Libertad*. Universidad y Sociedad.
- Castañeda Morales, D. C., Salinas, K., & Uribe Ramos, D. K. (2016). *EMPRESA DE CONSULTORIA EN PSICOLOGIA POSITIVA EXPRESADA EN EL SALARIO EMOCIONAL DIRIGIDO AL AREA COMERCIAL DE LAS COMPAÑIAS DE TECNOLOGIA*. Universidad Católica de Colombia, Facultad de Psicología, Bogotá.
<https://repository.ucatolica.edu.co/server/api/core/bitstreams/ac633ea1-6dd2-41d8-a05c-645966dc3903/content>
- Cataluña Sesé, D., Sánchez Gallardo, M. T., Espinosa, R., Muñoz del Moral, C., Adánez Martín, L., Sevilla Serrano, E., . . . Jiménez Luis, S. (2017). *Manual de ejercicios de Psicología*

- Positiva Aplicada*. Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid. <https://doi.org/978-84-87556-68-5>
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos*. McGraw-Hill Interamericana. <https://doi.org/970-10-6104-7>
- Chiavenato, I. (2009). *Administración* (Novena edición ed.). Rio de Janeiro, Brasil: Elsevier Editora Ltda. <https://doi.org/978-85-352-3318-6>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Introducción a la teoría general de la administración* (Octava ed.). McGraw-Hill.
- Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP. (2022). *Memoria de Sostenibilidad 2022*. Quito: Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP. <https://institucional.cnt.com.ec/memoria-de-sostenibilidad-cnt-ep-2021>
- Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP. (2023). *Memoria de sostenibilidad 2023*. <https://cnt.gob.ec>
- Creswell, J. W. (2012). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (3 ed.). SAGE.
- Cronbach, L. J. (1951). *Coefficient alpha and the internal structure of tests*. Psychometrika. <https://doi.org/10.1007/BF02310555>
- Cubillos Rivera, B., Velásquez Muriel, F. C., & Reyes Nova, M. (2014). *Plan de mejoramiento de variables del clima organizacional que afectan al desempeño laboral en una entidad del Estado* (Vol. V). Bogotá, Colombia: Fundación Universitaria Konrad Lorenz. [https://doi.org/10.1016/S2215-910X\(14\)70012-6](https://doi.org/10.1016/S2215-910X(14)70012-6)
- Daft, R. L. (2010). *Teoría y diseño organizacional* (Decima ed.). Cengage Learning.
- Escuela de Organización Industrial . (12 de Marzo de 2013). *Revista de Psicología*. Satisfacción Laboral y Productividad : <https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/12/satisfaccion-laboral-y-productividad/>

- Fiallo Moncayo, D., Alvarado Andino, P., & Soto Medina, L. S. (2015). EL CLIMA ORGANIZACIONAL DENTRO DE UN EMPRESA. *Contribuciones a la Economía*, 13(1), 15. <https://doi.org/1696-8360>
- Field, A. (2013). *Discovering statistics using IBM SPSS statistics* (Vol. IV). SAGE Publications.
- García , R. F. (2013). *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del Trabajo*. Editorial Club Universitario. <https://doi.org/978-84-9948-146-3>
- Garriga Suárez, L. E., Cardela, S., Castillo, Y., Corvalán, M., & Diaz Demanuelli, S. M. (2021). *Satisfacción laboral y teletrabajo informal*. Universidad Nacional de Cuyo. Argentina : Facultad de Ciencias Economicas. https://ddhh.bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/17894/cardela-fce.pdf
- Gómez, M. M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Cordoba: Brujas. <https://doi.org/987-591-026-0>
- Hernández Gil, C., Agudelo Carvajal, D. J., & Valencia Trujillo, A. (2018). *Estudio de clima organizacional en una pyme de telecomunicaciones de Florencia*. Caquetá, Colombia: Criterios. <https://doi.org/10.31948/rev.criterios.25.1-art-3>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). McGraw-Hill Education.
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (2015). *DECRETO EJECUTIVO 2393*. Registro Oficial N° 418.
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Consejo Directivo, Resolución No. C.D 513 (IESS 4 de marzo de 2016).
- Instituto Europeo de Psicología Positiva. (7 de febrero de 2024). *Ejercicios prácticos de la Psicología Positiva*. Cuatro Técnicas Prácticas basadas en la Psicología Positiva: <https://www.iepp.es/ejercicios-practicos-psicologia-positiva/>
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2003). *NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción*. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales España.

- <https://saludlaboralydiscapacidad.org/wp-content/uploads/2019/05/NTP-394-Satisfacci%C3%B3n-laboral-escala-general-de-satisfacci%C3%B3n.pdf>
- Johnson, E. (2021). *Cronbach's Alpha*. (F. R. Volkmar, Ed.) Encyclopedia of Autism Spectrum Disorders. https://doi.org/10.1007/978-3-319-91280-6_307
- Kaiser, H. F. (1974). *An index of factorial simplicity*. Psychometrika. <https://doi.org/10.1007/BF02291575>
- Luguben, A. (2023). *Exploratory Factor Analysis in R* (Primera ed.). Bookdown.org. https://bookdown.org/luguben/EFA_in_R/kaiser-meyer-olkin-kmo.html
- Méndez Álvarez, C. E. (2006). *El IMCOC: Un método de análisis para su intervención*. Colección de lecciones de administración. Bogotá: Universidad del Rosario.
- Mercadotecnia Internacional UNADM. (Mayo de 2020). *Mercadotecnia Internacional*. Alta dirección de negocios: https://introduccioaderechoundm.blogspot.com/2020/05/mercadotecnia-internacional-alta_15.html
- Ministerio de Trabajo. (2005). *Código de trabajo. Codificación 2005-017*. LA COMISION DE LEGISLACION Y CODIFICACION.
- Ministerio del Trabajo del Ecuador. (2022). *Guía de aplicación para la medición del clima organizacional*. Quito, Ecuador.
- Ministerio del Trabajo del Ecuador. (2022). *Normativa sobre riesgos psicosociales y clima organizacional*. Quito, Ecuador.
- Montgomery, D. C. (2013). *Control estadístico de la calidad* (Septima ed.). Wiley.
- Muchinsky, P. M. (2007). *Psychology applied to work*. Hypergraphic Press.
- Nieto Morales, C. (2016). *Los efectos del trabajo con personas mayores dependientes institucionalizadas*. DIKINSON EBOOK.
- Núñez Méndez, J. A., Corrales Roa, E. E., Puente Burgos, C. A., Rico Rodríguez, E. T., Castaño Villa, A., Obregón Neira, N., & Uribe Mallarino, C. (2012). *La interdisciplinariedad en la*

- universidad contemporánea : reflexiones y estudios de caso* (Primera ed.). (C. Uribe Mallarino, Ed.) Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana. <https://doi.org/9789587165913>
- OIT/OMS. (1984). *Informe del comité mixto OIT/OMS de Medicina del Trabajo*. Ginebra. <http://www.factorpsicosociales.com/wp-content/uploads/2019/02/FPS-OIT-OMS.pdf>
- Osorio Ayala, K. M. (2020). *Evaluación del clima organizacional en una empresa de telecomunicaciones en Quito*. Quito, Ecuador: Universidad Central del Ecuador.
- Revista Cubana de Enfermería. (1 de Marzo de 2018). *Un acercamiento al Clima Organizacional*. Habana: SciELO Cuba. <https://doi.org/1561-2961>
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2018). *Administración: Una perspectiva global y empresarial* (Catorce ed.). Pearson Educación.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Comportamiento organizacional* (15 ed.). Pearson Educación.
- Roque, L., & Flor, A. (2022). *Satisfacción laboral y desempeño de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones en Huamachuco-La Libertad, 2022*. Perú: Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/108972>
- Salud, O. M. (2008). *Promoción de la salud en el lugar de trabajo: Directrices prácticas*.
- Segredo Pérez, A. M. (2011). La gestión universitaria y el clima organizacional. *Educación Médica Superior*(25(2)), págs. 1-14. Retrieved 20 de diciembre de 2010, from <http://scielo.sld.cu/pdf/ems/v25n2/ems13211.pdf>
- Seligman, M. P. (2003). *Authentic Happiness: Using the New Positive Psychology to Realize Your Potential for Lasting Fulfillment*. Ediciones B. <https://doi.org/978-84-666-1148-0>
- Tavakol, M., & Dennick, R. (2011). Making sense of Cronbach's alpha. *International Journal of Medical Education*, II, 53-55. <https://doi.org/10.5116/ijme.4dfb.8dfd>
- Triginé, J., & Gan, F. (2006). *Manual de instrumentos de Gestión y Desarrollo de las personas en las Organizaciones*. Madrid, España: Díaz de Santos, S. A.
- Vargas Zapatel, G. J. (2019). *Satisfacción laboral en colaboradores de una empresa de telecomunicaciones*. Chiclayo, Perú: UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE

MOGROVEJO.

https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/3058/1/TL_VargasZapatelGioansie.pdf

Wooditch, A., Johnson, N. J., Solymosi, R., Medina Ariza, J., & Langton, S. (2021). *Measures of Association for Nominal and Ordinal Variables* (Primera ed.). Springer.
https://doi.org/10.1007/978-3-030-50625-4_13

Yaulilahua Huacho, R. (2023). *Influencia del clima organizacional en el rendimiento laboral: Un estudio empírico en la industria de telecomunicaciones 2022*. Journal of Economic and Social Science Research. <https://doi.org/https://doi.org/10.55813/gaea/jessr/v3/n3/71>