



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

TÍTULO:

**“EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS
TRABAJADORES EN LA EMPRESA SYSTEMARKET UBICADA EN LA CIUDAD
DE RIOBAMBA”**

***TRABAJO DE TITULACIÓN PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA
COMERCIAL***

AUTORA:

Verónica Marisol Núñez Colcha

TUTOR:

Ing. René Basantes A. PhD.

AÑO

2020

CALIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Los miembros del tribunal de Graduación al revisar el trabajo de graduación con el título **“EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA SYSTEMARKET UBICADA EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA”**, presentado por Verónica Marisol Núñez Colcha y dirigida por el Ing. René Basantes A. PhD, para la obtención del título de Ingeniera Comercial.

CALIFICACIÓN DEL TRABAJO ESCRITO DE GRADO:

Nombres y firmas de los miembros del tribunal:

Ing. René Basantes A. PhD
TUTOR

10
Calificación


Firma

Mgs. Francisco Pérez
MIEMBRO TRIBUNAL 1

10
Calificación


Firma

Mgs. Cecilia Mendoza
MIEMBRO TRIBUNAL 2

10
Calificación


Firma

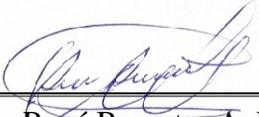
NOTA: 10 / 10

INFORME DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor, luego de haber revisado el desarrollo de la investigación elaborado por la Srta. Verónica Marisol Núñez Colcha, C.I. 060541869-8, tengo a bien informar que el trabajo investigativo indicado cuyo Título es: **EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA SYSTEMARKET UBICADA EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA**, cumple con los requisitos exigidos para que pueda ser expuesta al público, luego de ser evaluada por el Tribunal designado.

Riobamba, junio del 2021

Atentamente:



Ing. René Basantes A. PhD.
TUTOR

DERECHOS DE AUTOR

Las ideas, contenidos y expresiones emitidas en la presente investigación sobre el tema:
EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DE LA EMPRESA SYSTEMARKET UBICADA EN LA CIUDAD
DE RIOBAMBA son de exclusiva responsabilidad del autor y los derechos de autoría
corresponden a la Universidad Nacional de Chimborazo.



Verónica Marisol Núñez Colcha

C.C. 0605418698

DEDICATORIA

A Dios, por hacerme comprender que en este camino nunca estaré sola, si decido tomar de su mano y que todos mis logros serán para su gloria, a pesar de las dificultades que se presenten siempre estará él para encontrar una solución y seguir a delante.

A mis padres Carlos y María, que con su esfuerzo y sacrificio día a día, hicieron que nunca me falte nada ya que ellos son el claro ejemplo de lucha constante que me impulsaron a cumplir mis objetivos y no rendirme.

A mis hermanos que siempre me brindaron su apoyo en todo momento para que pueda cumplir mi meta.

A mis abuelitos que siempre estuvieron a mi lado apoyándome para que este sueño se haga realidad.

A mis amigas Liz y Joha por ser las personas con quienes he compartido momentos inolvidables durante esta etapa de mi vida.

Verónica Marisol Núñez Colcha

AGRADECIMIENTO

Primeramente, agradezco a Dios por darme la vida y la sabiduría para poder culminar una meta más en mi vida.

A mi familia, en especial a mis padres quienes han sido el pilar fundamental en mi vida, por ser las personas que me han enseñado a luchar por los sueños por más difíciles que puedan llegar a ser, que con sus buenos consejos y su amor incondicional hicieron posible el cumplir mi meta.

A mi querida Universidad Nacional de Chimborazo por haberme acogido en sus instalaciones haciéndome sentir parte de tan prestigiosa institución, por ser el ente principal de mi formación como profesional; a todas las autoridades, docentes y en especial al Ing. René Basantes por ser un docente excepcional, por todos sus consejos y recomendaciones al ser mi tutor de proyecto de tesis.

A la empresa SYSTEMarket por su apoyo y apertura para que la investigación se lleve a cabo fueron facilitadores importantes en este proceso.

Finalmente, quiero agradecerme a mí misma, por haber luchado constantemente para conseguir este anhelado sueño, un sueño que se ha hecho realidad y me ha enseñado que cuando el sendero de la vida es difícil se aprende a templar más el alma.

Verónica Marisol Núñez Colcha

ÍNDICE DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN.....	1
1.1	Problema.....	3
1.1.1	Planteamiento del Problema.....	4
1.2	Justificación.....	4
1.3	Objetivos.....	7
1.3.1	Objetivo General.....	7
1.3.2	Objetivos Específicos.....	7
1.4	Hipótesis.....	8
1.4.1	Variables independiente y dependiente.....	8
2.	MARCO TEÓRICO.....	9
2.1	Antecedentes.....	9
2.2	Fundamento teórico.....	11
2.3	Empresa SYSTEMarket.....	14
2.3.1	Ubicación.....	14
2.3.2	Misión y visión.....	14
2.3.3	Descripción.....	15
2.3.4	Valores corporativos.....	15
2.3.5	Productos.....	15
2.4	Clima Organizacional.....	15

2.4.1 Definición de Clima Organizacional	15
2.4.2 Importancia del Clima Organizacional.....	19
2.4.3 Factores que Intervienen en el Clima Organizacional.....	21
2.4.4 Dimensiones del Clima Organizacional	21
2.5 Satisfacción Laboral	23
2.5.1 Definición	23
2.5.2 Importancia.....	23
2.5.3 Factores determinantes	24
2.5.4 Dimensiones de la Satisfacción Laboral.....	24
2.5.5 Desempeño Laboral	25
2.5.5.1 Factores que influyen en el Desempeño Laboral.....	25
2.6 Relación del Clima Organizacional con la satisfacción laboral.....	26
3. METODOLOGÍA	28
3.1 Métodos.....	28
3.2 Tipo de investigación	28
3.3 Diseño	29
3.4 Población y Muestra	29
3.4.1 Población	30
3.4.2 Muestra	30
3.5 Técnicas e instrumentos de recopilación de información.....	30

3.5.1	Técnicas	30
3.5.2	Instrumentos	31
3.6	Técnicas de procesamiento de la información.....	32
4.	RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	33
4.1	Análisis de los resultados	33
4.1.1	Valoración general de la encuesta.	33
4.1.2	Análisis de tablas y gráficos generados con la utilización del programa estadístico SPSS 22 según las preguntas establecidas para cada dimensión de las variables de estudio.	34
4.3	Comprobación de hipótesis	46
4.3.1	Hipótesis:	46
4.3.2	Evaluación de supuestos	46
4.3.3	Cálculo del coeficiente de correlación de Pearson para valorar la dependencia entre ambas variables.....	47
4.3.4	Conclusión de la comprobación	47
4.3.5	Análisis de fiabilidad.....	48
	Alfa de Cronbach.....	48
4.4	Discusión	50
5.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	54
5.1	Conclusiones	54
5.2	Recomendaciones	55

6. BIBLIOGRAFÍA 56

7. ANEXOS

7.1 Encuesta sobre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en la Empresa
SYSTEMarket

7.2 Operacionalización de las variables.

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Empleados de la Empresa SYSTEMarket de la ciudad de Riobamba.....	30
Tabla 2. Valoración de los parámetros según ítems 1,2,3,4,5; para la variable clima organizacional según la dimensión: nivel de comunicación.	34
Tabla 3. Valoración de los parámetros según ítems 6,7,8,9,10; para la variable clima organizacional según la dimensión: nivel de capacitación.....	36
Tabla 4. Valoración de los parámetros según ítems 11,12,13,14 y 15; para la variable clima organizacional según la dimensión: toma de decisiones.	38
Tabla 5. Valoración de los parámetros según ítems 16,17,18,19 y 20; para la variable satisfacción laboral según la dimensión: tipo de capacitaciones.....	40
Tabla 6. Valoración de los parámetros según ítems 21,22,23,24 y 25; para la variable satisfacción laboral según la dimensión: tipo de incentivos	42
Tabla 7. Valoración de los parámetros según ítems 26,27,28,29 y 30; para la variable satisfacción laboral según la dimensión: tipo de remuneraciones.....	44
Tabla 8. Pruebas de normalidad de las variables clima organizacional y satisfacción laboral.....	46
Tabla 9. Correlación de Pearson para las variables clima organizacional-satisfacción laboral....	47
Tabla 10. Fiabilidad Instrumento de Clima Organizacional.....	48
Tabla 11. Fiabilidad Instrumento de Satisfacción Laboral	49

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Imagen de la parte frontal de la empresa SYSTEMarket.	14
Figura 2. Imagen que muestra la realización de la encuesta a los trabajadores en la institución.	32
Figura 3. Porcentajes alcanzados según los ítems 1,2,3,4,5; para la variable clima organizacional según la dimensión: nivel de comunicación.....	34
Figura 4. Porcentajes alcanzados según los ítems 6,7,8,9,10; para la variable clima organizacional según la dimensión: nivel de capacitación	36
Figura 5. Porcentajes alcanzados según los ítems 11,12,13,14 y 15; para la variable clima organizacional según la dimensión: toma de decisiones.....	38
Figura 6. Porcentajes alcanzados según los ítems 16,17,18,19 y 20; para la variable satisfacción laboral según la dimensión: tipo de capacitaciones	40
Figura 7. Porcentajes alcanzados según los ítems 21,22,23,24 y 25; para la variable satisfacción laboral según la dimensión: tipo de incentivos	42
Figura 8. Porcentajes alcanzados según los ítems 26,27,28,29 y 30; para la variable satisfacción laboral según la dimensión: tipo de remuneraciones	44

RESUMEN

En la actualidad resulta de relevancia analizar aspectos intangibles en la gestión del capital humano, con el fin de contribuir a generar conocimiento útil a los tomadores de decisiones para el diseño e implementación de políticas y prácticas más efectivas en la gestión de su personal. En el presente estudio se analizan las relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la empresa SYSTEMarket. La investigación fue desarrollada con un enfoque cuantitativo, no experimental, transversal y explicativo. Se procedió a la aplicación previa de una encuesta para medir las variables: clima organizacional y satisfacción laboral; utilizando un procedimiento estadístico descriptivo para su caracterización. El estudio demuestra que existen relaciones estadísticamente significativas entre las variables analizadas. El análisis de fiabilidad de los cuestionarios arroja un coeficiente de alpha de Cronbach para la escala de satisfacción laboral y de clima organizacional de 0.944 y 0.931 respectivamente. Una vez tabulados los datos, el tratamiento estadístico consistió en calcular frecuencias, y niveles de significancia, usando el programa SSPS versión 22. Estos hallazgos son relevantes y permiten que se diseñen e implementen prácticas que contribuyan a mejorar el clima de trabajo por las incidencias positivas que aporta este a la satisfacción de los trabajadores. En este sentido la comunicación y las condiciones laborales son las dimensiones del clima organizacional más determinantes para la satisfacción laboral de los trabajadores.

Palabras clave: Clima organizacional, satisfacción laboral.

ABSTRACT

Currently, it is relevant to analyze intangible aspects in the management of human capital, to contribute to generating useful knowledge to decision makers for the design and implementation of more effective policies and practices in the management of their personnel. The study analyzes the relationships between organizational climate and job satisfaction in the SYSTEMarket company. The research was developed with a quantitative, non-experimental, cross-sectional, and explanatory approach. A survey was previously applied to measure the organizational climate variables and the job satisfaction using a descriptive statistical procedure for its characterization the study shows that there are statistically significant relationships between the variables analyzed. The reliability analysis of the questionnaires yields a Cronbach's alpha coefficient for the job satisfaction and organizational climate scale of 0.944 and 0.931, respectively. Once the data were tabulated, the statistical treatment consisted of calculating frequencies and levels of significance, using the SSPS version 22 program. These findings are relevant and allow the design and implementation of practices that contribute to improving the work environment due to positive incidents. What this contributes to the satisfaction of workers in this sense, communication and working conditions are the dimensions of the organizational climate that are most decisive for the job satisfaction of workers.

Keywords: Organizational climate, job satisfaction.

Reviewed by:
Mgs. Hugo Romero
ENGLISH PROFESSOR
C.C. 0603156258

1. INTRODUCCIÓN

En la actualidad las empresas están enfocadas en ofrecer sus productos y servicios de calidad para lograr la aceptación en el mercado competitivo. Es por ello por lo que los directivos deben enfocarse en motivar y potenciar al recurso más importante: el recurso humano; ya que es el motor fundamental para el desarrollo de la organización, ya que al encontrarse satisfechos con la actividad que desempeñan se puede mejorar la productividad.

El clima organizacional ha adquirido una vital importancia y se le considera parte fundamental de la estrategia de una organización. Las características del sistema organizacional generan un determinado Clima Organizacional en función a las percepciones de los miembros. Este implica sobre las motivaciones de los miembros de la organización y sobre su correspondiente comportamiento

Este comportamiento tiene indiscutiblemente una gran variedad de consecuencias para la organización como, por ejemplo, productividad, satisfacción, rotación, adaptación, entre otros; que son indispensables dentro del desempeño de la organización y cumplimiento de actividades

El clima organizacional es el ambiente de trabajo visto por los trabajadores, y en consecuencia puede influir tanto de forma positiva como negativa en el desempeño del personal. De aquí lo importante de realizar una investigación donde se muestre cómo el personal está percibiendo su ambiente de trabajo y qué estrategias se puedan generar a fin de propiciar un clima organizacional que favorezca la productividad del personal en sus puestos de trabajo.

Esta investigación pretende ser una herramienta para la toma de decisiones dentro de la organización y evidenciar las diferentes percepciones que tienen los trabajadores acerca del

ambiente de trabajo, identificando los principales factores que influyen dentro de la satisfacción laboral de cada trabajador de la Empresa Comercializadora de Productos y Servicios Informáticos SYSTEMarket y a la vez establecer alternativas de mejora para el personal; que permitan incrementar la productividad de cada uno de los trabajadores y por ende en el desarrollo de la Empresa (Rodríguez, 2015).

1.1 Problema

La carencia de un buen clima organizacional refleja conflictos y debilidades internas, es por ello por lo que las organizaciones necesitan contar con un buen personal de trabajo, que se encuentre motivado y capacitado para que de esa manera la empresa pueda mantenerse dentro del mercado competitivo y mejorar su productividad (Pardo, 2017)

El Clima Organizacional mal percibido en la organización ha desencadenado que existan trabajadores que presenten ciertas alteraciones en su comportamiento, haciendo más ineficiente el trabajo, generando una disposición a trabajar a la defensiva, en donde se ocasionan conflictos y afecta al desarrollo de la empresa.

Un personal insatisfecho no podrá generar, ni laborar al 100% de sus capacidades, ya que pueden presentar diferentes comportamientos que afecten el desempeño de cada uno de ellos; lo cual hará que realicen su trabajo a la defensiva, perdiendo mucho tiempo en discusiones que generan desmotivación, conflictos internos, estrés, mala comunicación, lo que afecta gravemente el ambiente de trabajo.

Este fenómeno se va a abordar en la Empresa SYSTEMarket, para conocer cuál es el ambiente laboral y si existe insatisfacción en los trabajadores, ya que al existir este problema no satisface las necesidades, lo cual afecta el desempeño laboral de los trabajadores.

En concreto la necesidad de conocer este fenómeno y como está aportando dentro de la satisfacción laboral, son de gran importancia ya que, a partir de ello, se puede tomar medidas en caso de que exista un mal clima organizacional o a su vez un alto grado de insatisfacción laboral, ya que si no se da el seguimiento correspondiente se pueden causar graves problemas, lo que ocasiona pérdidas para la empresa,

1.1.1 Planteamiento del Problema

¿Cuál es la incidencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Empresa SYSTEMarket?

1.2 Justificación

Si existe conocimiento sobre la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, la visión inicial de la organización se puede sustentar sobre bases sólidas, lo que permite a los directivos y ejecutivos tener una mejor comprensión de los problemas que pueden ocasionar un clima organizacional inadecuado en el desempeño y en la satisfacción laboral de los trabajadores, y que por lo tanto no permite su desarrollo personal ni profesional, afectándose el cumplimiento de los objetivos de la institución

En este caso el recurso humano es decisivo para el desarrollo y el cambio dentro de la organización, por ello una apropiada atmósfera laboral con un buen trato es indispensable para lograr un elevado rendimiento de un grupo humano de trabajo. Ciertamente somos capaces de percibir claramente lo benéfico, agradable y estimulante de estar en el trabajo con un grupo de personas que se llevan bien, que se comprenden, que se comunican, que se respetan, trabajan en armonía y cooperación. Esta observación coincide con la que Hall (1996), hace del clima organizacional: “Un conjunto de propiedades del ambiente laboral percibidas directa o indirectamente por los empleados que se supone son una pieza que influye en la conducta del empleado”.

Por otra parte, los trabajadores que se sienten satisfechos en su trabajo, ya sea porque se consideran bien remunerados, bien tratados o porque ascienden por sus méritos serán más productivos y los trabajadores que se sienten mal pagados, mal tratados y atascados en tareas monótonas, sin posibilidades de ampliar horizontes de actualización y perfeccionamiento a su labor son los que rinden menos, es decir, son los menos productivos. Márquez (2001), menciona que la satisfacción podría definirse como mala actitud del trabajador frente a su propio trabajo; esa actitud está basada en las creencias y los valores que el trabajador desarrolla en su propio trabajo. Al mismo tiempo refiere que la insatisfacción produce una baja en la eficiencia organizacional.

Se podría resumir que para los empresarios está muy claro lo que esperan de los empleados: la máxima productividad en los trabajos o tareas, pero no tienen claro lo que el personal espera de su empresa, que estaría en la máxima satisfacción en su trabajo.

En nuestro medio, también los empresarios están interesados en mejorar la calidad de vida de su personal, ante lo cual la empresa SYSTEMarket no es ajena, por ser una organización que busca satisfacer la demanda y las expectativas de los clientes. Por tanto, tener a sus clientes satisfechos significará obtener mejores resultados en el desempeño de sus tareas, lo que se reflejará en una mejor atención y en la satisfacción de las expectativas de estos

Respecto a lo planteado anteriormente, surge la necesidad de conocer cuáles son los principales problemas que afectan a los trabajadores, siendo los más relevantes: el desconocimiento de la motivación, estilo de liderazgo, entre otros.

Por tanto, en el presente estudio se busca conocer y analizar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, para proponer programas de estímulos y desarrollo al personal a favor de los trabajadores de la organización, para que así les permita elevar su nivel y calidad de vida permitiendo conocer las fortalezas y debilidades de la organización, información que posibilitará comprender, entender y mejorar la satisfacción de los trabajadores de la empresa.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

- Determinar la incidencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral, de los trabajadores de la empresa SYSTEMarket.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Identificar las condiciones laborales que tienen los trabajadores, mediante la recolección de información estableciendo los síntomas negativos más relevantes.
- Caracterizar las condiciones laborales en las que desempeñan sus funciones el conjunto de trabajadores pertenecientes a la empresa SYSTEMarket
- Proponer estrategias de mejora que fortalezcan el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores para mejorar su productividad

1.4 Hipótesis.

- En la empresa SYSTEMarket, existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores.

1.4.1 Variables independiente y dependiente

- Variable independiente: Clima Organizacional

Para Chiavenato (2009) el clima organizacional, se refiere al ambiente existente entre los miembros de la organización. Está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados, e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional.

- Variable dependiente: Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral es la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que "deberían ser" (Chávez, 2017).

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

Según Heredia (2017), de la Escuela Politécnica Nacional en su tesis: “Estudio de la Relación del Clima Laboral y la Satisfacción de los trabajadores de la Empresa CORPROMEDIC S.A , cuya investigación estuvo enfocada en analizar la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de sus trabajadores mediante la recolección de información, por lo que los resultados que se obtuvieron fueron relevantes, es decir todas las dimensiones del clima organizacional influyen en la satisfacción laboral.

Según Rodríguez (2018), de la Universidad Central del Ecuador en su trabajo de investigación: “El Clima Organizacional y su influencia en la Satisfacción Laboral del personal de la empresa Flor Encanto Cía. Ltda. Finenflor”, cuyo objetivo fue evaluar el clima organizacional del personal de esta empresa, los resultados arrojaron que existe un ambiente de trabajo adecuado, ya que se maneja un buen clima organizacional.

Según Chávez (2017), de la Universidad Técnica de Ambato en su tema de investigación “El Clima Organizacional, como predictor de la satisfacción laboral en la Empresa L&M Seguridad Privada Cia. Ltda.”, cuya finalidad fue evaluar los resultados obtenidos mediante un cuestionario, permitiendo medir las dimensiones realmente importantes y pertinentes para la organización, cuyos resultados evidenciaron que los factores determinantes del clima organizacional pueden variar de una organización a otra, de acuerdo con sus propias características y particularidades.

Según Yaguachi (2017), estudiante de la Universidad Nacional de Chimborazo en su trabajo de investigación “El Clima Organizacional y su Incidencia en el Desempeño Laboral de los

trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sagrada Familia. Ltda. de la Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, período: 2015 – 2016, cuya investigación estuvo enfocada en el análisis de las percepciones de los trabajadores de la Cooperativa, los resultados evidenciaron que existen problemas en la empresa, lo cual hace que sus trabajadores se sientan inconformes.

Según Alarcón (2016), de la Universidad Regional Autónoma de los Andes “UNIANDES” en su trabajo de investigación “El Clima Organizacional y el Desempeño del personal administrativo del GAD Municipal del cantón Pastaza”, cuya finalidad es diagnosticar cual es el nivel de desempeño laboral del personal administrativo, por lo que en los resultados se evidenciaron que existe dificultades al momento de prestar servicios a los usuarios, lo cual la institución debe tomar medidas que mejoren las condiciones en las que se encuentran y adoptar nuevos procesos que le permitan el cumplimiento de sus objetivos.

Según Cañar (2019), perteneciente a la Universidad de las Fuerzas Armadas “ESPE”, en su tema de investigación “Influencia del Clima Organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores en las empresas aseguradoras del Cantón Quito”, cuya investigación estuvo enfocada en analizar y evaluar la influencia del clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en las empresas aseguradoras, de tal manera que cuyos resultados arrojaron que existe un buen desempeño laboral de los trabajadores del sector asegurador, tomando en cuenta que la medida obtenida se encuentra en una escala de medición alta, pero es necesario hacer mejoras.

2.2 Fundamento teórico

En el marco empresarial actual, es relevante analizar aspectos intangibles en la gestión del capital humano, debido a la complejidad que implica la valoración de este como parte del capital intelectual, porque las organizaciones logran sus objetivos y resultados por medio de sus empleados, al ser reclutados e incorporados, así, dándose una relación de intercambio de intereses entre la empresa y el trabajador (Hospinal, 2013; Navarro, Arévalo y Suárez, 2017). Los empleados, finalmente, representan ese capital intangible en forma de conocimientos, experiencias, habilidades, destrezas, valores y capacidades que pertenecen a los individuos, quienes, con su potencial, hacen posible que las organizaciones logren sus resultados empresariales, de esta forma se puede de ver a los trabajadores como un capital valioso.

La satisfacción laboral es un fenómeno asociado a sentimientos del personal que determinan, su bienestar y el compromiso con su trabajo (Chiang, Gómez & Hidalgo, 2017). En relación con el clima organizacional, se hace referencia general a que se trata de una característica colectiva, formada por las interacciones entre los trabajadores; fenómeno que se relaciona con la satisfacción en las organizaciones y de allí el interés de estudio (Muñoz, Coll, Torrent y Linares, 2006).

El factor humano como ser social es complejo en su gestión, a diferencia de otros activos organizacionales, representa para los gerentes desafíos constantes para que el personal se identifique y se comprometa con su organización en el logro de los objetos. Es por eso por lo que la finalidad del presente estudio es analizar la relación de dependencia entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, para obtener un conocimiento útil a la toma de decisiones para el diseño e implementación de prácticas de gestión de recursos humanos más efectivas, y de esta forma dar respuesta a la interrogante: ¿Cuáles son los factores del clima organizacional que

se relacionan positiva y significativamente con la satisfacción laboral?

La satisfacción laboral es una variable relevante en el estudio de las empresas, porque refleja de manera importante el estado de bienestar del empleado en su trabajo. Es un elemento que, a través del tiempo, se considera vigente como interés de administradores e investigadores (Sbemi, 1999; Spector, 1985). Es un fenómeno que, normalmente, se asocia con las actitudes de los trabajadores que determinan un peso importante en la consecución de los objetivos y metas organizacionales (Chiang et al., 2017; Chiang y Ojeda, 2013).

De acuerdo con Cantón y Téllez (2016), no existe un concepto único de la satisfacción laboral. Sin embargo, al analizar diferentes concepciones de esta variable, se determina que la mayor parte de las definiciones de los expertos en el tema, apuntan a que se trata de un fenómeno que representa un estado emocional del empleado, basado en circunstancias personales y laborales que determinan su satisfacción o insatisfacción con su trabajo (Chiang, Salazar, Huerta y Núñez, 2008; Chiang y Ojeda, 2013).

Por las implicaciones que tiene la naturaleza de la satisfacción laboral, resulta de significativa importancia el análisis de este tipo de fenómenos organizacionales, fundamentalmente por los desafíos que representa para el bienestar físico y mental de los empleados (Chiang, Salazar, Martín y Núñez, 2011), lo cual se estima de suma importancia puesto que ellos pasan una gran parte de su tiempo y de sus vidas en las organizaciones; de allí que estudiar e identificar aquellos factores que permiten mejorar los niveles de satisfacción laboral son importantes no solo para contribuir a mejorar la calidad de vida del personal, sino también en el logro de los resultados empresariales.

El concepto de clima organizacional refiere a una variable que tiende a representar el conjunto de percepciones compartidas por los trabajadores a propósito de su ambiente interno de trabajo (Arias & Arias, 2014; Chiang et al., 2008; Chiang et al., 2007; Hospinal, 2013; Litwin & Stringer, 1968; Tsai, 2014), que son construidas a partir del significado que otorgan ellos a sus experiencias laborales (Fainshmidt & Frazier, 2017; Hashim, Amir & Ghani, 2015; Niculita, 2015), las cuales influyen en el comportamiento del trabajador, en su desempeño.(Aldana, Hernández, Aguirre y Hernández, 2009; Rusu & Avasilcai, 2014; Tsai, 2014), así como en los lazos de compromiso afectivo con su organización (Bahrami, Barati, Ghoroghchian et al. 2016).

El clima organizacional basado en la literatura se caracteriza por su multidimensionalidad (Bustamante, Lapo y Grandón, 2016; Litwin & Stringer, 1968), al representar características de una organización que son descritas por las experiencias percibidas y compartidas de sus trabajadores, las cuales son creadas a partir de las interacciones personales (Muñoz et al., 2006). De acuerdo con García, Moro y Medina (2010), por lo que constituyen un conjunto de características perdurables y medibles de una organización que la definen y distinguen de otras. (Chiang et al., 2008)

2.3 Empresa SYSTEMarket

2.3.1 Ubicación

Se encuentra ubicada en Duchicela 2113 y Ave. Daniel León Borja (Edificio negro SYSTEMarket), Riobamba, 593, Ecuador. En la figura 1, se muestra imagen de la parte delantera de la empresa.



Figura 1. Imagen de la parte frontal de la empresa SYSTEMarket.

2.3.2 Misión y visión.

Misión

Brindar productos y servicios de Calidad Superior al mejor Precio del Mercado, aplicando constantemente el Conocimiento, la Experiencia y la Innovación que sólo SYSTEMarket posee, garantizando siempre la rentabilidad en la inversión de nuestros clientes, y distinguiéndose en todo momento por la Calidad del Servicio.

Visión

En los siguientes 5 años, SYSTEMarket será la empresa líder regional en la provisión de soluciones informáticas integrales a toda escala en hardware, software y servicios, logrando un fuerte posicionamiento de la empresa y la confianza de nuestros clientes, siendo nuestra principal fuente de promoción su recomendación basada en la calidad de nuestros productos y servicios.

2.3.3 Descripción

SYSTEMarket, es una Empresa Futurista dedicada a ofrecer Soluciones Informáticas de Calidad Superior al por mayor y menor a personas y organizaciones, a través de un conjunto de servicios integrales, y con los mejores precios del mercado

2.3.4 Valores corporativos

Honestidad, calidad, transparencia, profesionalismo, responsabilidad, innovación, eficiencia, y competitividad

2.3.5 Productos

Computadoras, celulares, servicio técnico especializado, tablets, electrodomésticos, accesorios y productos para redes.

2.4 Clima Organizacional

2.4.1 Definición de Clima Organizacional

Para Chiavenato (2009) el clima organizacional se refiere al ambiente existente entre los miembros de la organización. Está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente

organizacional. El clima organizacional es un tema de gran importancia en todas las empresas, ya que buscan un continuo mejoramiento del ambiente de trabajo y así alcanzar una mayor productividad.

Según Uribe (2015), define al clima organizacional como un conjunto de características percibidas por los trabajadores, para describir a una organización y distinguirla de otras, su estabilidad es relativa en el tiempo e influye en el comportamiento de las personas en la organización.

Se considera al clima organizacional como un conjunto de condiciones relativamente duraderos y específicos, del ambiente interno de la organización que se deduce en el modo de como una organización se relaciona con sus miembros y su ambiente (Rodríguez, 2018)

Según Sánchez (2017), “El clima organizacional se deriva de la motivación individual. Las personas están constantemente en estado de adaptación, lo cual no se refiere únicamente a la satisfacción de necesidades de seguridad y fisiológicas sino de pertenencia a un grupo social de estima y de autorrealización, no alcanzarla crea frustraciones.”

Es la percepción por el cual los individuos organizan e interpretan sus impresiones sensoriales a fin de darle un significado a su ambiente. Es decir, la forma en que seleccionamos, organizamos e interpretamos la entrada sensorial para lograr la comprensión de nuestro entorno (Heredía, 2017). Hasta el momento diversos autores vienen conceptualizando al Clima Organizacional a través de las primeras definiciones las cuales fueron aportadas por Halpin y Croft (1963), entre las que tenemos:

El ambiente entre los miembros de la organización se llama clima organizacional y está estrechamente ligado al grado de motivación de las personas, por lo tanto, se basa en los estados

emocionales de los colaboradores, los mismos que son producto de la forma en que ellos perciben diversos aspectos dentro de su empresa, ya sea sobre la comunicación, el liderazgo de sus jefes, sus perspectivas de desarrollo, el reconocimiento que reciben o el sistema de compensaciones (Chiavenato, 2012, p.13).

Una de las formas de definir al clima organizacional es como: “la calidad del ambiente psicológico de una organización, que se consigue con el nivel de motivación que mantengan las personas” (Chiavenato, 2004, p.4).

“El clima organizacional es un enfoque administrativo preciso para disminuir el ausentismo, incrementar la productividad, conducir los cambios y reducir los costos en las organizaciones, y permite que el talento humano se vincule con los sistemas organizativos” (Segredo & Reyes, 2004, p.121).

El Clima Organizacional constituye las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en qué éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él, la imparcialidad y las diversas regulaciones formales que afectan a dicho trabajo (Rodríguez, 2001).

Se entiende por Clima organizacional a “las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto de las políticas, las prácticas y los procedimientos, tanto formales como informales, propios de ella” (Reichers & Schneider, 1990, p.48).

Se puede definir al clima organizacional como “el ambiente de trabajo percibido por los miembros de la organización y que incluye estructura, presión, comunicación, motivación y recompensas, todo ello ejerce influencia directa en el comportamiento y desempeño de los individuos” (Sandoval, 2004).

El clima organizacional es “un fenómeno que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización, tales como la productividad, satisfacción, rotación, etcétera” (Goncalves, 1997, p.39).

El clima organizacional es un conjunto de atributos que pueden ser percibidos acerca de una organización particular y/o sus subsistemas, y que puede ser inducido por la forma en que la organización interactúa con sus miembros y con su ambiente (Hellrieger & Slocum, 2009, p.7).

El Clima Organizacional representa las percepciones que el individuo tiene de la organización para la cual trabaja y la opinión que se ha formado de ella en términos de variables o factores como autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad, apoyo, apertura, entre otras. De manera concluyente y para efectos de este estudio el Clima Organizacional, se define como la manera en la cual las personas perciben e interpretan el medio en el que realizan sus actividades laborales, y que influye en su comportamiento (García, 2003, pp. 39-40).

Estudiar los climas en las organizaciones ha sido difícil debido a que se trata de un fenómeno muy complejo y con múltiples niveles; por ejemplo, actualmente la bibliografía existente debate sobre dos tipos de clima: el psicológico y el organizacional. El primero se estudia a nivel individual, mientras que el segundo a nivel organizacional. Ambos aspectos del clima son considerados fenómenos multidimensionales que describen la naturaleza de las percepciones que los empleados tienen de sus propias experiencias dentro de una organización (Koys & Decottis, 1991, p. 68). Definición

Son muchos los conceptos sobre clima organizacional, trataremos las que hemos considerado más relevantes: Brow y Moberg (1990) manifiestan que el clima organizacional se refiere a una serie de características del medio ambiente interno organizacional tal y como lo perciben los miembros de esta. Goncalvez (1997), describe al clima organizacional como la expresión personal de la percepción que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la organización. Chiavenato (1999) plantea que el clima organizacional es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan los miembros de la organización, y que influye, directamente, en su comportamiento.

Anzola (2003) opina que el clima organizacional se refiere a las percepciones e interpretaciones relativamente permanentes que los individuos tienen con respecto a su organización, que a su vez influyen en la conducta de los trabajadores, diferenciando una organización de otra.

2.4.2 Importancia del Clima Organizacional

El clima organizacional puede ser valorado de varias formas diferentes: por la medida múltiple de los atributos organizacionales, por la medida perceptiva de los atributos individuales y por la medida perceptiva de los atributos organizacionales. En cada momento el clima se establece según la medida perceptiva de los atributos organizacionales, por ello la percepción sirve como referencia para interpretar las demandas del medio y definir el comportamiento que se debe adoptar. Resulta importante comentar que el clima se refiere a la personalidad de una organización y contribuye a la imagen que se proyecta a sus empleados e incluso al exterior.

Las variaciones en la percepción del clima en función del tipo de profesión o del nivel jerárquico que se ocupe. La forma en que un trabajador percibe el clima organizacional va a afectar su satisfacción laboral, su rendimiento y su aprendizaje. (Brunet, 2014)

El Clima Laboral constituye para muchos un fenómeno que interviene entre los factores de los sistemas de una organización y las tendencias motivacionales de la misma, lo cual es traducido y reflejado en el comportamiento de los trabajadores y que tienen consecuencias directas sobre la organización, reflejándose en la productividad, satisfacción laboral, rotación de personal, entre otros. Desde este punto de vista, se puede decir que el clima organizacional sirve como baluarte por el cual fluyen los fenómenos objetivos como estructura, liderazgo, toma de decisiones, compañerismo, entre otros factores; por lo tanto, al evaluar el clima organizacional se mide la manera en que la organización es percibida, ya sea desde el punto de vista interno o externo a la misma. (R.J. Tubán).

El clima organizacional es un filtro por el cual pasan los fenómenos objetivos de la empresa como estructura organizacional, liderazgo en general, toma de decisiones, entre otros; de ahí que estudiando el clima organizacional pueda accederse a comprender con mayor claridad lo que está ocurriendo dentro de la organización y de las repercusiones que estos fenómenos están generando sobre las motivaciones o desmotivaciones de sus miembros y sobre su correspondiente comportamiento y reacciones. Las percepciones y respuestas que los colaboradores puedan tener abarcan el clima organizacional y se originan, según Litwin y Stinger, en una gran variedad de factores. (Berbel Giménez, 2011)

El clima organizacional surge (en el nivel de la organización) como consecuencia del concepto de motivación (en el nivel individual), siendo un aspecto importante de la relación que

desde siempre ha existido entre las personas y las organizaciones. Es por ello que muestra expresamente la influencia del ambiente que la empresa propone a los trabajadores en cuanto a beneficios o consideraciones, sobre la motivación de los participantes, de manera que se puede describir al clima organizacional como la cualidad propia del ambiente organizacional que los colaboradores perciben o experimentan y que influye a diario en su conducta y relación con la organización y los objetivos de la misma, motivo por el cual se debe siempre de crear el mejor clima organizacional posible para lograr el correcto desempeño laboral y la satisfacción de los clientes (Chiavenato, 2011).

Es muy importante que las empresas tomen atención en cuanto al Clima organizacional ya que si los trabajadores se sienten identificados y parte de la empresa es probable que aumente el rendimiento en las actividades que realicen, por otra parte, también es esencial que se sientan cómodos en el área en que desempeñan sus funciones porque al encontrarse en un ambiente adecuado se pueden sentir motivados a seguir trabajando en la empresa.

2.4.3 Factores que Intervienen en el Clima Organizacional

Uribe (2015), menciona a Davis & Newstrom (1999), quienes mencionan los factores necesarios a considerar en un clima organizacional, diferenciable para cada organización, por poseer cada empresa características distintivas, son los siguientes: satisfacción, involucramiento, actitudes, valores, cultura organizacional., estrés, conflicto, liderazgo.

2.4.4 Dimensiones del Clima Organizacional

Bordas (2016), propone ocho dimensiones principales para el diagnóstico del clima laboral:

Autonomía: El grado en que los miembros de la organización perciben que pueden tomar decisiones y solucionar problemas sin consultar cada paso a sus superiores y en general, el grado

en que se anima a los empleados a ser autosuficientes y a tomar iniciativas propias.

Cooperación y apoyo: Grado en que los miembros perciben que en la organización existe un buen ambiente de compañerismo, cordialidad y apoyo a su desarrollo en la organización.

Reconocimiento: El grado en que los miembros de la organización perciben que reciben un reconocimiento adecuado a su trabajo y su contribución a la organización.

Organización y estructura: Grado en que los miembros perciben que los procesos de trabajo están bien organizados y coordinados, son claros y eficientes, sin excesivas restricciones organizacionales o formalismos burocráticos.

Innovación: Grado en que los miembros perciben que existe receptividad para expresar e implantar nuevas ideas, métodos y procedimientos y en general, para la creatividad y el cambio, aceptando los riesgos que supone.

Transparencia y equidad: Grado en que los miembros de la organización perciben que las prácticas y políticas organizacionales son claras, equitativas y no arbitrarias, especialmente en cuanto a valoración del desempeño y oportunidades de promoción.

Motivación: Grado en que los miembros perciben que en la organización se pone énfasis y se motiva el buen desempeño y la producción destacada, generándose implicación y compromiso con la actividad realizada.

Liderazgo: Modo en que los miembros de la organización perciben a la dirección y a los líderes, su comportamiento, así como su estilo de relación con el resto de los empleados.

2.5 Satisfacción Laboral

2.5.1 Definición

La satisfacción laboral es la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que "deberían ser" (Chávez, 2017)

Según Heredia (2017), define a la satisfacción laboral como el conjunto de actitudes que tiene un sujeto hacia la tarea asignada dentro de la organización. Estas actitudes vendrán definidas por las características del puesto de trabajo y por cómo es considerada dicha labor por el sujeto.

La satisfacción laboral se puede definir como el conjunto de actitudes que tiene un sujeto hacia las tareas asignadas dentro de una organización. Estas actitudes vendrán definidas por las características del puesto de trabajo y por cómo ésta considera dicha labor por el sujeto. La satisfacción laboral está relacionada con el clima organizativo. Este, incluye aquellos elementos que existen en el entorno laboral y a través de los cuales el sujeto puede percibir claramente la realidad organizacional en la que está inmersa (Rodríguez, 2018)

2.5.2 Importancia

La satisfacción laboral se relaciona directamente con la experiencia de la persona dentro de una organización. Esta experiencia se transforma en la percepción del trabajador, y esta última culmina en un componente emocional. Todo ello desemboca en la manera de actuar del individuo. Habría que cuestionarse hacia qué va dirigida dicha experiencia, tal percepción y esa carga emotiva. Se ha revisado la relación individuo-entorno. Por parte del individuo se encuentra

la experiencia, y por parte del entorno otra serie de variables (Heredia, 2017).

2.5.3 Factores determinantes

Rodríguez (2018), menciona a Robbins (1998), quien consideró que los factores determinantes de la satisfacción laboral son cuatro:

- Reto del trabajo
- Sistemas de recompensas justas
- Condiciones favorables de trabajo
- Colegas que brinden apoyo

2.5.4 Dimensiones de la Satisfacción Laboral

Uribe (2015) menciona a Caballero (2002), quien manifiesta que la satisfacción en el trabajo es una predisposición que los sujetos proyectan acerca de sus funciones laborales, basadas en factores relativos al ambiente en que se desarrollan, como es el estilo de dirección, las políticas y procedimientos, la satisfacción de los grupos de trabajo, la afiliación de los grupos de trabajo, las condiciones laborales y el margen de beneficios. Aunque son muchas las dimensiones que se han asociado con la satisfacción, hay cinco de ellas que tienen características cruciales:

- Paga: La cantidad recibida y la sensación de equidad de esa paga.
- Trabajo: El grado en el que las tareas se consideran interesantes y proporcionan oportunidades de aprendizaje y de asunción de responsabilidades.
- Oportunidad de ascenso: La existencia de oportunidades para ascender.
- Jefe: La capacidad de los jefes para mostrar interés por los empleados.
- Colaboradores: El grado de compañerismo, competencia y apoyo entre los colaboradores.

2.5.5 Desempeño Laboral

El Desempeño laboral son las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes en el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la cuenta una organización (Chiavenato, 2009).

El desempeño laboral es el rendimiento laboral del trabajador al realizar las funciones que le han sido encomendadas, forma parte esencial en el logro de objetivos de la organización

2.5.5.1 Factores que influyen en el Desempeño Laboral

Existen factores que influyen de forma positiva o negativa en el desempeño laboral de los empleados, estos pueden ser internos y externos.

Factores internos:

- Liderazgo
- Estructura organizacional
- Cultura de la empresa
- Políticas de la empresa

Factores externos

- Factores familiares
- Factores personales
- Factores ambientales
- Mala comunicación entre empleados

2.6 Relación del Clima Organizacional con la satisfacción laboral.

A pesar de ser dos ideales o construcciones teóricas diferentes, se encuentran relacionados entre sí. Por ejemplo:

En múltiples ocasiones, varios investigadores han determinado que gran número de factores de ambas variables mantienen relaciones significativas. De esta manera podemos tomar como ejemplo el caso de Salgado (1996), quien investigó ambas variables, con la ayuda del Instrumento Escala del entorno de Trabajo de Moos (1981), que mide el Clima Organizacional de las instituciones y el Índice Descriptiva de Trabajo creado por Kendall, Smith y Hulin (1969), para medir la satisfacción laboral de los trabajadores. Asimismo, se puede observar en sus resultados que fundamentalmente el clima y la satisfacción, a pesar de ser variables opuestas, únicamente se interrelacionan particularmente en un punto: la percepción de las relaciones interpersonales (Manosalvas , Manosalvas & Quintero, 2015).

Del mismo modo, en el estudio realizado por Chiang, Salazar, Huerta y Núñez (2008), quienes se propusieron a correlacionar ambos constructos, los mismos que fueron medidos a través de diferentes instrumentos, tales como: cuestionario adaptado de Koys y Decottis (1991), para medir el clima organizacional y el cuestionario de Satisfacción Laboral S10/12 adaptado de Meliá y Peiró (1998), los cuales fueron de ayuda para llegar a la conclusión que existe relación suficiente y positiva entre ambos constructos.

Asimismo, en el estudio realizado por Ramihic (2013), se pudo evidenciar que el clima organizacional predomina sobre la satisfacción laboral (0,866); es decir, cualquier cambio en la satisfacción de los colaboradores, el 86% depende particularmente por el Clima Organizacional (Manosalvas et al., 2015).

De igual manera, Manosalvas et al., (2015), señala que además de las investigaciones citadas, existen muchos otros estudios que demuestran las relaciones innegables y significativas que existen entre ambas variables, como es el caso de Badoni (2010), Adenike (2011), Muñoz-Seco, Coll-Benejama, Torrent-Quetglasb y Linares-Pou (2006), Keuter, Byme, Voell y Larson (2000).

4. METODOLOGÍA

3.1 Métodos

En la presente investigación se aplicó el método hipotético deductivo de tal manera que se ha entrado en el razonamiento lógico.

Hipotético- Deductivo, es una aproximación a la verdad, considera una descripción del método científico al plantear hipótesis en base a los datos disponibles y luego aplicar la deducción para llegar a una conclusión (Rodríguez y Pérez, 2017)

Planteamiento del Problema: A través de una investigación preliminar se determinó que no existe información, en donde se pueda evidenciar la Satisfacción Laboral de la empresa SYSTEMarket.

Formulación de hipótesis: con los datos recopilados se procede a la constatación de la hipótesis para realizar la posterior comprobación

H₁: En la Empresa SYSTEMarket existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores

Deducciones de conclusiones: con los datos recopilados se procedió a verificar las consecuencias observables en caso de que la hipótesis sea verdadera.

La contrastación: Con la información obtenida se procede a la puesta en prueba de una hipótesis, confrontándola con los hechos reales.

3.2 Tipo de investigación

Investigación Documental

La investigación documental se concreta exclusivamente en obtener, seleccionar compilar, organizar, y analizar un proceso de información sobre un objeto de estudio a partir de fuentes

documentales tales como libros, tesis, revistas, archivos registro de audiovisuales entre otros, que se puede identificar la problemática del estudio de las variables del presente trabajo de investigación. Se empleó la investigación bibliográfica considerando libros, revistas, portales web y demás registros que permitieron fundamentar las variables del tema referente al Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral

Investigación de Campo

La investigación de campo determina que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar las variables, por el cual se puede conocer la realidad de las personas si se sienten satisfechos con el servicio ofrecido de la empresa SYSTEMarket (Fidias G & Áreas., 2012).

Investigación descriptiva

Porque permitió identificar como se encontró en este momento el Clima Organizacional en la empresa SYSTEMarket de la ciudad de Riobamba

3.3 Diseño

El diseño no experimental es aquella investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos en un determinado tiempo (Hernández, 2012). En la presente investigación se aplicó el diseño no experimental porque no existe la manipulación de variables.

Enfoque de Investigación

La presente investigación tiene enfoque cualitativo y enfoque cuantitativo ya que ambos enfoques buscan resolver problemas o producir conocimiento en el campo investigativo (Collado, 2010).

3.4 Población y Muestra

3.4.1 Población

Según (Hernández R. F., 2014), la población es un conjunto de todos los casos que concuerden con determinadas especificaciones limitada por el estudio.

Para la presente investigación se toma como población al número de empleados de la empresa SYSTEMarket

Tabla 1. Empleados de la Empresa SYSTEMarket de la ciudad de Riobamba

Género	Total de trabajadores
Masculino	3
Femenino	7
TOTAL	10

Fuente: Empresa SYSTEMarket de la ciudad de Riobamba

Elaborado por: Verónica Núñez

3.4.2 Muestra

Para (Hernandez R. F., 2014); la muestra se caracteriza como un subconjunto de operaciones que se realizan para estudiar determinados caracteres en su totalidad de una población universo, o colectivo.

La muestra para este estudio contempla el total de la población, un total de 10 empleados.

3.5 Técnicas e instrumentos de recopilación de información

3.5.1 Técnicas

La encuesta es una técnica de la investigación científica por el medio se puede obtener información sistemática de los encuestados a través de preguntas ya sea personales, telefónicas o

virtuales. (López., 2015). Se aplicó de forma directa a los empleados de la empresa SYSTEMarket para obtener información primaria de la satisfacción de los trabajadores frente al clima organizacional que brinda la empresa.

3.5.2 Instrumentos

En la primera etapa se diseñó un instrumento de medición de acuerdo con las categorías. El modelo original consta de 30 ítems los cuales fueron evaluados a través de una escala de Likert con cinco opciones de respuesta. Se determinó la linealidad y correlación entre las variables de estudio. El tratamiento de fiabilidad del instrumento consistió en la prueba alfa de Cronbach, que mide un constructo para evaluar su correlación, cuando el valor de alfa de Cronbach está más cerca de 1 mayor será la consistencia interna. En la figura 2 se muestra la imagen de la realización de la encuesta.

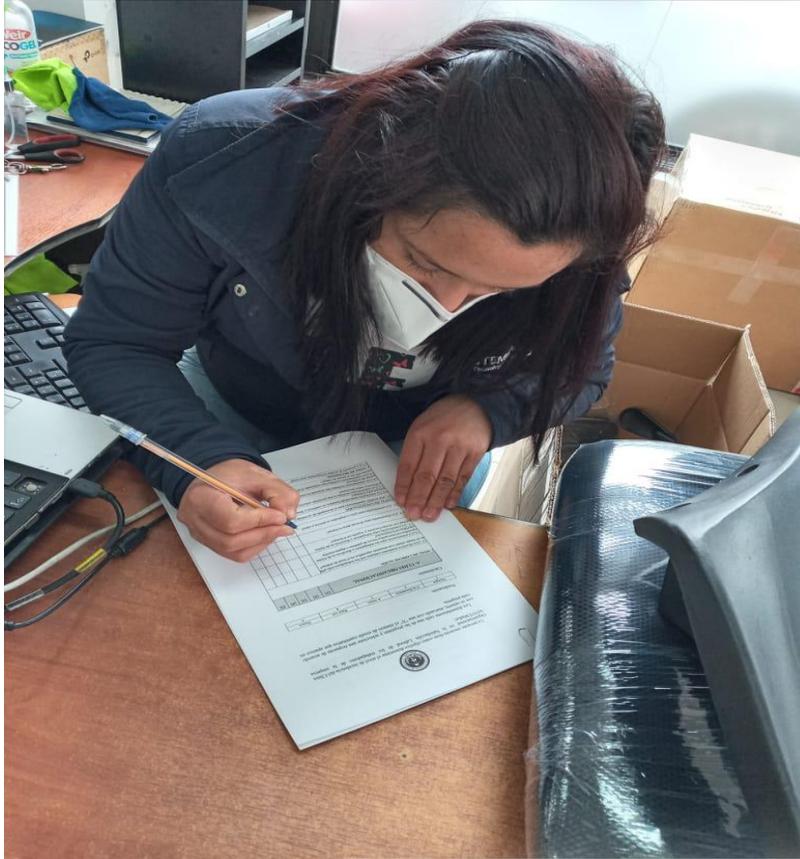


Figura 2. Imagen que muestra la realización de la encuesta a los trabajadores en la institución.

3.6 Técnicas de procesamiento de la información

Para el procesamiento de la información se utilizará el software SPSS (Producto de Estadística y Solución de Servicio), utilizado para realizar la captura y análisis de datos y crear tablas y gráficos con data compleja. El SPSS es conocido por su capacidad de gestionar grandes volúmenes de datos y es capaz de llevar a cabo un análisis de texto entre otros formatos más. Una vez procesada la información obtenida en el software SPSS, se analizaron los respectivos resultados establecidos en la encuesta obteniéndose las recomendaciones y soluciones necesarias para que la empresa logre satisfacer en su totalidad a los trabajadores.

6. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1 Análisis de los resultados

4.1.1 Valoración general de la encuesta.

Los resultados obtenidos en la presente investigación a través de las encuestas aplicadas infieren a que la forma en que los trabajadores de la empresa objeto de estudio, conciben el clima organizacional es que cuentan con las herramientas, y equipos necesarios para hacer las tareas que les corresponden y que comprenden la distribución de actividades, responsabilidades y funciones entre todos los niveles del personal, así como están de acuerdo con las formas de ejercer la autoridad. En cuanto a la satisfacción laboral, se puede apreciar que los trabajadores manifiestan estar a gusto y orgullosos por el trabajo que realizan y que éste es importante, que los sueldos que perciben son los adecuados, aunque el reconocimiento que reciben por su desempeño debe incrementarse para así tener más posibilidades y oportunidades de obtener un ascenso.

4.1.2 Análisis de tablas y gráficos generados con la utilización del programa estadístico SPSS 22 según las preguntas establecidas para cada dimensión de las variables de estudio.

Tabla 2. Valoración de los parámetros según ítems 1,2,3,4,5; para la variable clima organizacional según la dimensión: nivel de comunicación.

Comunicación			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Items.1.1	Válidos	A veces	8	80,0	80,0	80,0
		Rara vez	2	20,0	20,0	100,0
Items 1.2	Válidos	Con frecuencia	6	60,0	60,0	60,0
		A veces	4	40,0	40,0	100,0
Items 1.3	Válidos	Con frecuencia	6	60,0	60,0	60,0
		A veces	4	40,0	40,0	100,0
Items 1.4	Válidos	Siempre	9	90,0	90,0	90,0
		Con frecuencia	1	10,0	10,0	100,0
Items 1.5	Válidos	Siempre	5	50,0	50,0	50,0
		Con frecuencia	4	40,0	40,0	90,0
		A veces	1	10,0	10,0	100,0
Total			10	100,0	100,0	

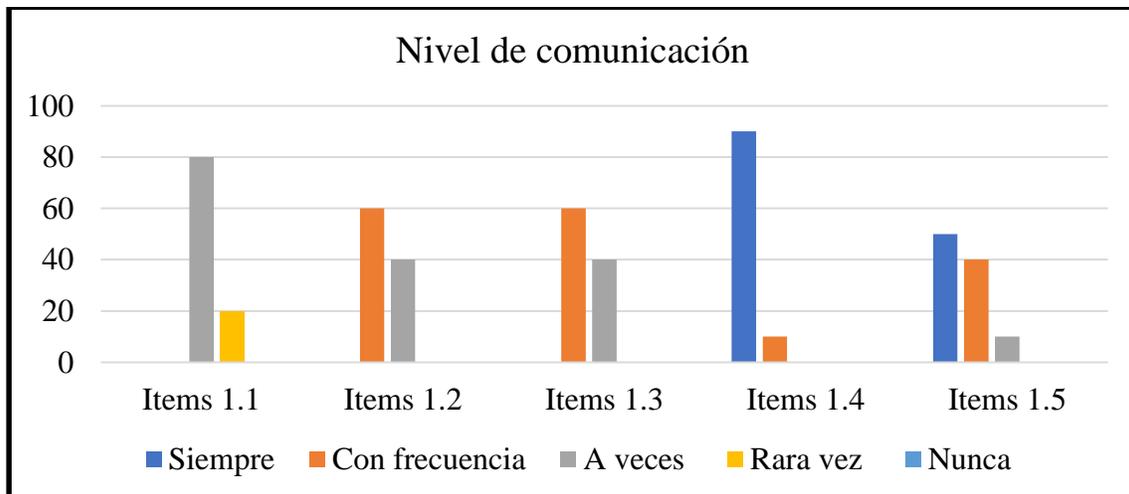


Figura 3. Porcentajes alcanzados según los ítems 1,2,3,4,5; para la variable clima organizacional según la dimensión: nivel de comunicación

Análisis e interpretación

El 80% de los empleados considera que a veces los directivos mantienen contactos con los trabajadores más allá de un simple saludo o un encuentro esporádico en el local de trabajo, mientras que el 20% lo considera rara vez.

El 60% de los empleados considera que con frecuencia la comunicación entre los trabajadores y directivos es de forma esporádica con intercambio breves de palabras o alguna reunión esporádica en la institución mientras que el 40% lo considera a veces

El 60% de los empleados considera que con frecuencia la comunicación entre trabajadores y directivos es de forma habitual con un trato frecuente y seguido en el tiempo mientras que el 40% lo considera a veces.

El 90% de los empleados considera que siempre la comunicación entre diversas áreas es buena mientras que el 10% lo considera con frecuencia

El 50% de los empleados considera que la comunicación entre jefes y empleados es precisa y clara mientras que el 40% lo estima con frecuencia y el 10% lo considera a veces

Todos los miembros de la empresa deben disponer de información suficiente relacionada con sus atribuciones (qué deben hacer y por qué), su puesto de trabajo (condiciones, obligaciones y derechos) y sobre la propia organización. Esto evitará incertidumbres, rumores y pérdida de orientación. El canalizar adecuadamente la información a través de canales formales y en el momento adecuado reviste especial importancia en la información, y una estrategia de comunicación adecuada fundamentada.

Tabla 3. Valoración de los parámetros según ítems 6,7,8,9,10; para la variable clima organizacional según la dimensión: nivel de capacitación

Capacitation		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Items 2.1 Válidos	Siempre	2	20,0	20,0	20,0
	Con frecuencia	5	50,0	50,0	70,0
	A veces	3	30,0	30,0	100,0
Items 2.2 Válidos	Siempre	4	40,0	40,0	40,0
	Con frecuencia	6	60,0	60,0	100,0
Items 2.3 Válidos	Siempre	4	40,0	40,0	40,0
	Con frecuencia	6	60,0	60,0	100,0
Items 2.4 Válidos	Siempre	3	30,0	30,0	30,0
	Con frecuencia	6	60,0	60,0	90,0
	A veces	1	10,0	10,0	100,0
Items 2.5 Válidos	Siempre	8	80,0	80,0	80,0
	Con frecuencia	2	20,0	20,0	100,0
Total		10	100,0	100,0	

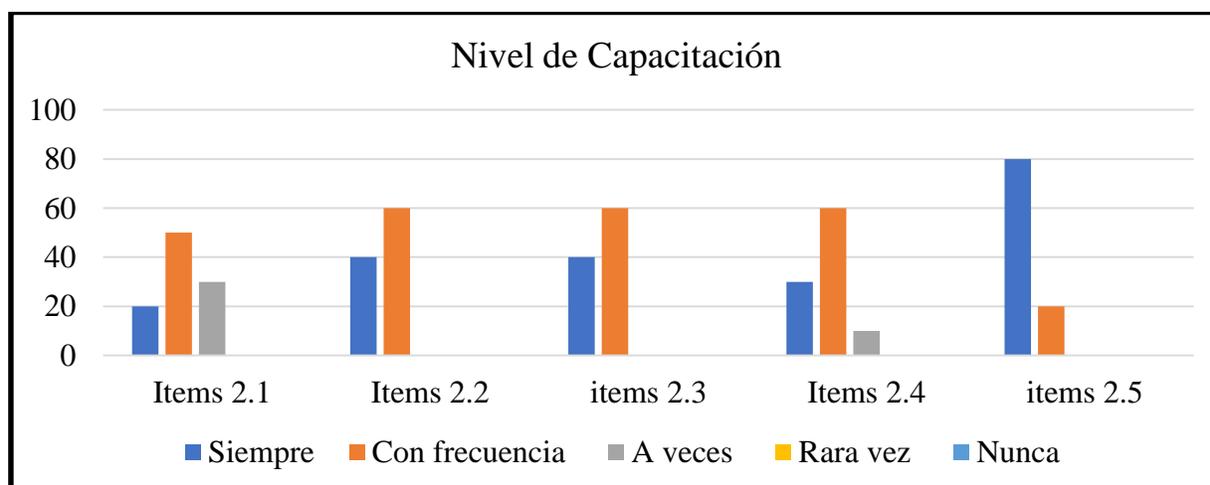


Figura 4. Porcentajes alcanzados según los ítems 6,7,8,9,10; para la variable clima organizacional según la dimensión: nivel de capacitación

Análisis e interpretación

El 20% de los empleados considera que siempre han recibido capacitaciones para el desempeño de su trabajo mientras que el 50% lo considera con frecuencia y el 30% a veces.

El 40% de los empleados considera que siempre la capacitación desarrollada fortalece su confianza y desarrollo personal para el trabajo mientras que el 60% lo considera con frecuencia.

El 40% de los empleados considera siempre que las capacitaciones recibidas te han permitido solucionar problemas y tomar decisiones mientras que el 60% lo considera con frecuencia.

El 30% de los empleados considera que siempre las capacitaciones recibidas han mejorado la comunicación y manejo de conflictos mientras que el 60% lo considera con frecuencia y el 10 % a veces.

El 80% de los empleados considera que siempre las capacitaciones recibidas han aumentado el nivel de satisfacción por el puesto de trabajo mientras que el 20% lo considera con frecuencia.

Tabla 4. Valoración de los parámetros según ítems 11,12,13,14 y 15; para la variable clima organizacional según la dimensión: toma de decisiones.

Toma de decisiones			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Items 3.1	Válidos	Siempre	8	80,0	80,0	80,0
		Con frecuencia	2	20,0	20,0	100,0
Items 3.2	Válidos	A veces	10	100,0	100,0	100,0
Items 3.3	Válidos	Siempre	1	10,0	10,0	10,0
		Con frecuencia	3	30,0	30,0	40,0
		A veces	6	60,0	60,0	100,0
Items 3.4	Válidos	Con frecuencia	9	90,0	90,0	90,0
		A veces	1	10,0	10,0	100,0
Items 3.5	Válidos	Siempre	10	100,0	100,0	100,0
Total			10	100,0	100,0	

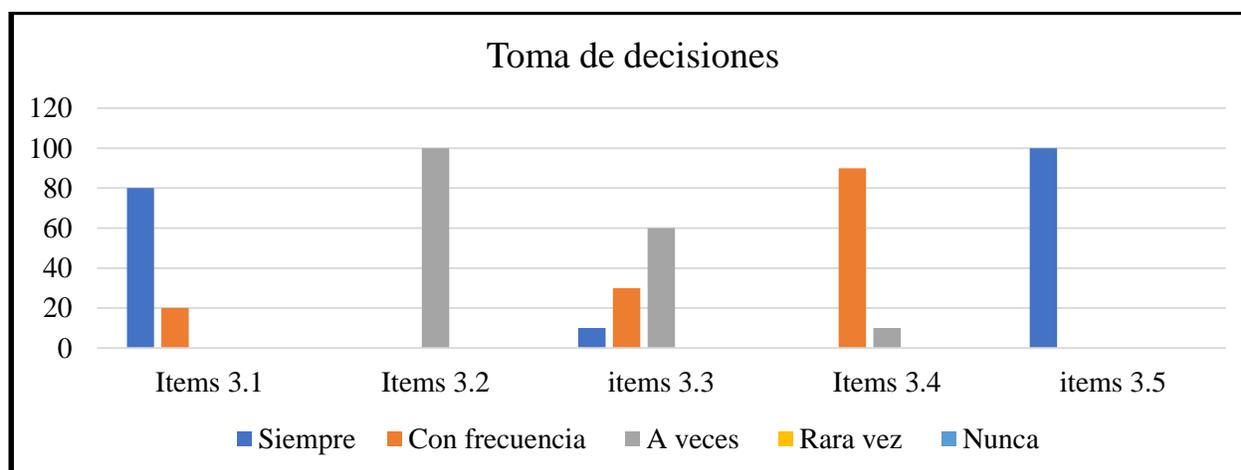


Figura 5. Porcentajes alcanzados según los ítems 11,12,13,14 y 15; para la variable clima organizacional según la dimensión: toma de decisiones

Análisis e interpretación

El 80% de los empleados considera que a veces la presencia de un líder es importante para usted mientras que el 20% lo considera con frecuencia.

El 100% de los empleados considera que a veces el jefe de área toma decisiones con la participación de los trabajadores.

El 10% de los empleados considera que siempre usted puede desempeñar otras funciones dentro de la empresa mientras que el 30% lo considera con frecuencia y un 60% lo considera a veces.

El 90% de los empleados considera que con frecuencia su jefe inmediato ayuda en la realización de las tareas mientras que el 10% lo considera a veces.

El 100% de los empleados considera que siempre las herramientas que brinda tu jefe ayudan a la realización de las tareas.

Tabla 5. Valoración de los parámetros según ítems 16,17,18,19 y 20; para la variable satisfacción laboral según la dimensión: tipo de capacitaciones

Tipo de Capacitaciones			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Items 4.1	Válidos	Con frecuencia	10	100,0	100,0	100,0
Items 4.2	Válidos	Con frecuencia	10	100,0	100,0	100,0
Items 4.3	Válidos	Siempre	1	10,0	10,0	10,0
		Con frecuencia	4	40,0	40,0	50,0
		A veces	5	50,0	50,0	100,0
Items 4.4	Válidos	A veces	2	20,0	20,0	20,0
		Rara Vez	8	80,0	80,0	100,0
Items 4.5	Válidos	Con frecuencia	9	90,0	90,0	90,0
		A veces	1	10,0	10,0	100,0
Total			10	100,0	100,0	

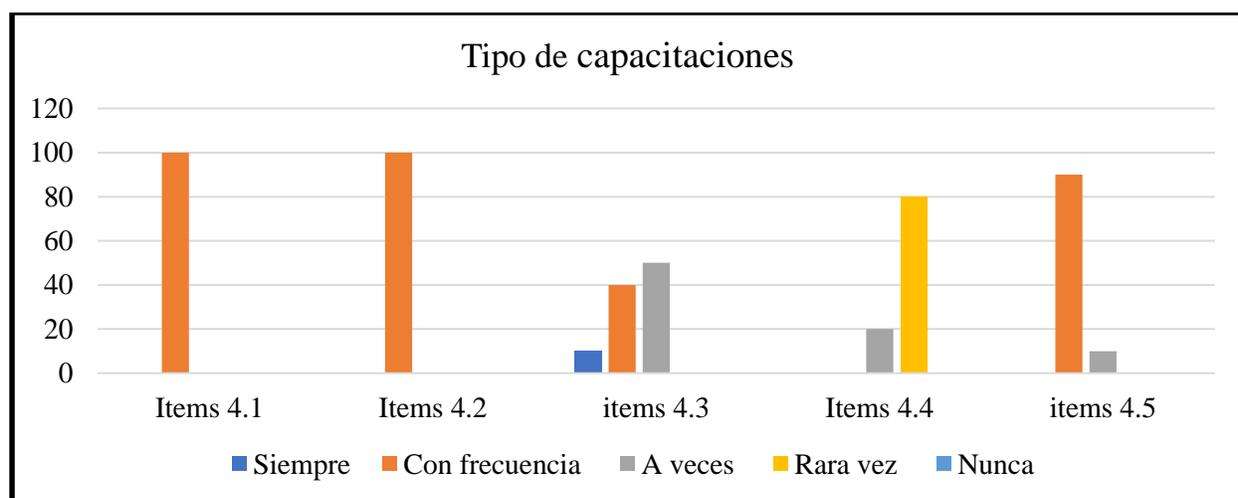


Figura 6. Porcentajes alcanzados según los ítems 16,17,18,19 y 20; para la variable satisfacción laboral según la dimensión: tipo de capacitaciones

Análisis e interpretación

El 100% de los empleados considera que con frecuencia recibe capacitaciones que proporcionen a los trabajadores existentes que le permiten actualizarse sobre las nuevas herramientas, tecnologías procesos y reglamentos de la empresa.

El 100% de los empleados considera que con frecuencia ha recibido capacitaciones sobre los nuevos productos vinculados a su esfera laboral que contantemente salen en el mercado.

El 10% de los empleados considera que siempre ha recibido capacitaciones basadas en el conjunto estricto de las normas y reglamento que rigen en su trabajo mientras que el 40% lo considera con frecuencia y el 50% lo considera a veces.

El 80% de los empleados considera que ha recibido capacitaciones basada en la negociación, resolución de problemas, liderazgo, y comunicación como parte de su desempeño en la institución mientras que el 20% lo considera

El 90% de los empleados considera que con frecuencia ha recibido capacitación que le permiten ayudar al cliente a tomar decisiones de compra mientras que el 10% lo considera a veces.

Tabla 6. Valoración de los parámetros según ítems 21,22,23,24 y 25; para la variable satisfacción laboral según la dimensión: tipo de incentivos

Tipos de incentivos			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Items 5.1	Válidos	Rara vez	10	100,0	100,0	100,0
Items 5.2	Válidos	Rara vez	10	100,0	100,0	100,0
Items 5.3	Válidos	Siempre	2	20,0	20,0	20,0
		Con frecuencia	3	30,0	30,0	50,0
		A veces	4	40,0	40,0	90,0
		Rara vez	1	10,0	10,0	100,0
Items 5.4	Válidos	Con frecuencia	10	100,0	100,0	100,0
Items 5.5	Válidos	Rara vez	10	100,0	100,0	100,0
Total			10	100,0	100,0	

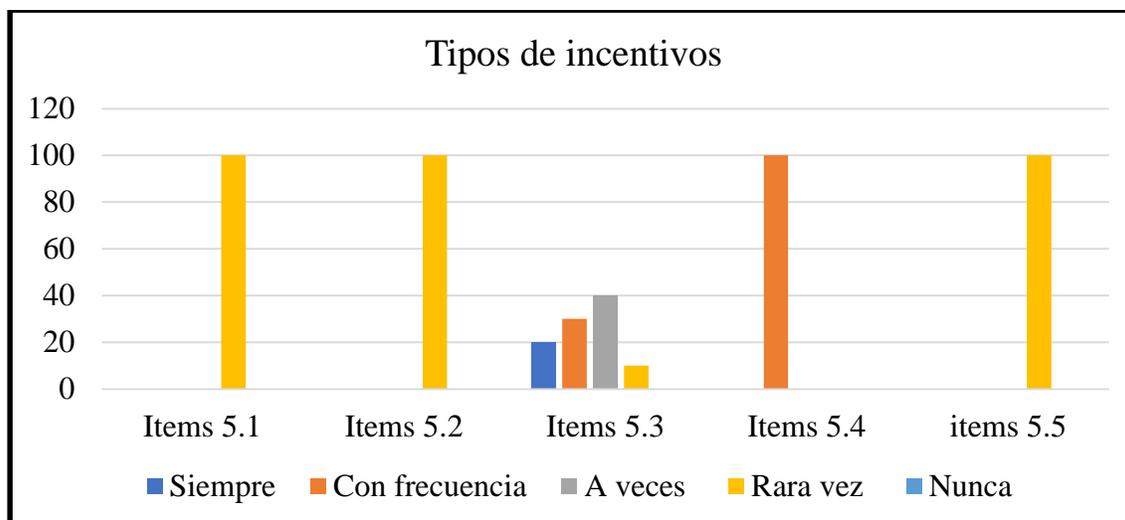


Figura 7. Porcentajes alcanzados según los ítems 21,22,23,24 y 25; para la variable satisfacción laboral según la dimensión: tipo de incentivos

Análisis e interpretación

El 100% de los empleados considera que rara vez recibe incentivos financieros por el trabajo bien realizado

El 100% de los empleados considera que rara vez recibe reconocimientos por el buen desempeño del trabajo realizado.

El 20% de los empleados considera que su horario de trabajo muestra flexibilidad que le permite compenetrar vida familiar y laboral mientras que el 30% lo considera con frecuencia, el 40% lo considera a veces y el 10% lo considera rara vez.

El 100% de los empleados considera que con frecuencia su tiempo de descanso en la jornada laboral es apropiado para disminuir cualquier estrés acumulado.

El 100% de los empleados considera que rara vez recibe beneficios laborales por el buen desempeño de su trabajo.

Tabla 7. Valoración de los parámetros según ítems 26,27,28,29 y 30; para la variable satisfacción laboral según la dimensión: tipo de remuneraciones.

Tipo de Renum.		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Items 6.1	Válidos	Rara vez	5	50,0	50,0
		Nunca	5	50,0	100,0
Items 6.2	Válidos	Con frecuencia	10	100,0	100,0
Items 6.3	Válidos	A veces	3	30,0	30,0
		Rara vez	3	30,0	60,0
		Nunca	4	40,0	100,0
Items 6.4	Válidos	Siempre	4	40,0	40,0
		Con frecuencia	6	60,0	100,0
Items 6.5	Válidos	Rara vez	10	100,0	100,0
Total			10	100,0	100,0

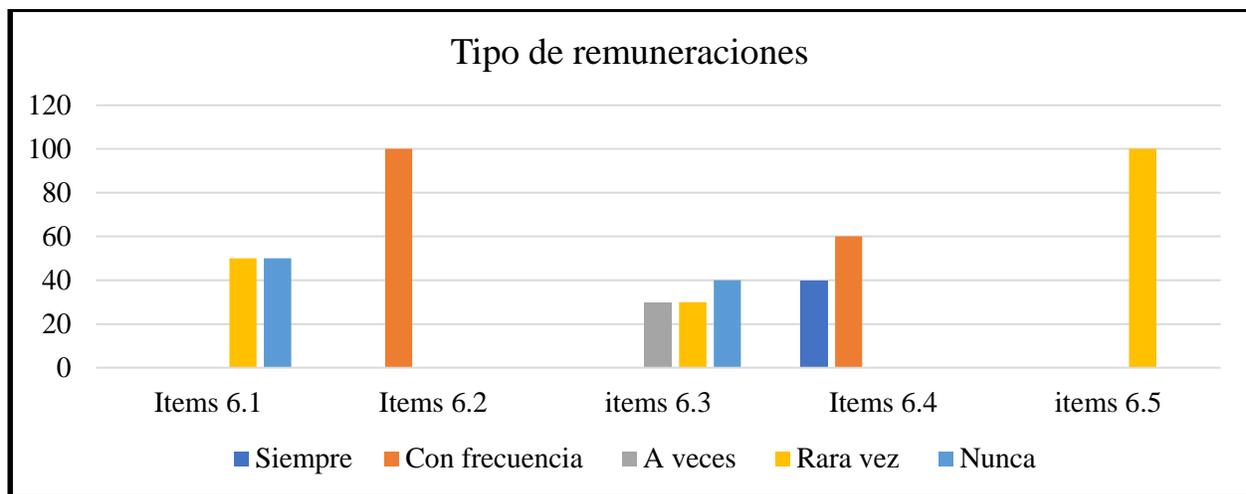


Figura 8. Porcentajes alcanzados según los ítems 26,27,28,29 y 30; para la variable satisfacción laboral según la dimensión: tipo de remuneraciones

Análisis e interpretación

El 50% de los empleados considera que rara vez en la institución se les ofrece recompensas financieras a los empleados por el cumplimiento de metas y objetivos previamente definidos mientras que el 50% lo considera nunca.

El 100% de los empleados considera que con frecuencia en la institución se le ofrece algún tipo de gratificación a los empleados como parte de los beneficios obtenidos por la institución durante un año o determinados periodos.

El 30% de los empleados considera que a veces la institución ha beneficiado con premios o incentivos a trabajadores que se destacan de alguna forma en una actividad o trabajo mientras que el 30% lo considera rara vez y el 40% lo considera nunca.

El 40% de los empleados considera que siempre la institución remunera al trabajador según las calificaciones que posee para ejecutar determinado trabajo con un nivel superior de desempeño mientras que el 60% lo considera con frecuencia

El 100% de los empleados considera que rara vez la institución sobre la base del desempeño general o un equipo se da incentivo a los trabajadores.

4.3 Comprobación de hipótesis

4.3.1 Hipótesis:

H_a: En la empresa SYSTEMarket existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores.

H₀: En la empresa SYSTEMarket no existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores.

Nivel de significancia: $\alpha = 5\%$

4.3.2 Evaluación de supuestos

Las variables clima organizacional y satisfacción laboral presentan forma numérica. Se utilizó la prueba de Shapiro-Wilk para determinar los supuestos de normalidad entre las variables con las que se obtuvieron los resultados mostrados en la tabla 9.

Tabla 8. Pruebas de normalidad de las variables clima organizacional y satisfacción laboral.

Variables	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Variable Clima Organizacional	,906	10	,235
Variable Satisfacción laboral	,918	10	,352

Fuente: Base de datos -IBM SPSS Statistics 22

Elaborado por: el autor

p (variable clima organizacional) $\geq \alpha = 0,235 \geq 0,05$. Presenta distribución normal

p (variable satisfacción laboral) $\geq \alpha = 0,352 \geq 0,05$. Presenta distribución normal

4.3.3 Cálculo del coeficiente de correlación de Pearson para valorar la dependencia entre ambas variables.

Tabla 9. Correlación de Pearson para las variables clima organizacional-satisfacción laboral.

Variables		Variable Expectativa	Variable Percepción
Variable Clima organizacional	Correlación de Pearson	1	,997**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	10	10
Variable Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	,997**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	10	10

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

Fuente: Base de datos -IBM SPSS Statistics 22

Elaborado por: el autor

$r = 0,997$, por lo que la relación es significativa, lineal y directa, $p \leq 0,05 = 0,000 \leq 0,05$; por lo que se acepta H_a .

4.3.4 Conclusión de la comprobación

El clima organizacional, de la empresa SYSTEMarket muestra una relación significativa con la satisfacción laboral. Con este resultado se realizó el cálculo de la fiabilidad de la encuesta aplicada a través de la determinación del alfa de Cronbach, cuyo requerimiento radica en la normalidad de las variables con una relación directa entre las mismas.

4.3.5 Análisis de fiabilidad.

Alfa de Cronbach

a) Confiabilidad de la encuesta para Clima Organizacional

Se realizó el análisis de confiabilidad del instrumento para medir el clima organizacional utilizando el programa estadístico SPSS versión 22, con el cual se logró determinar un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0.931, reflejando así un alto grado de confianza por estar muy cercano a 1, por lo que se concluye que el instrumento analizado es confiable.

Tabla 10. Fiabilidad Instrumento de Clima Organizacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
.931	10

Fuente: Elaboración propia de los datos obtenidos. SPSS versión 22.

b) Confiabilidad de la encuesta para Satisfacción Laboral

Se realizó el análisis de confiabilidad del instrumento para medir la satisfacción laboral para lo cual se utilizó el programa estadístico SPSS versión 22, y en este caso la determinación del coeficiente de Alfa de Cronbach originó un valor de 0.944, el cual también es cercano a 1, por lo que el instrumento analizado es confiable.

Tabla 11. Fiabilidad Instrumento de Satisfacción Laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
.944	10

Fuente: Elaboración propia de los datos obtenidos. SPSS versión 22.

4.4 Discusión

Resulta importante analizar el clima organizacional, la satisfacción laboral y la correlación que pudiera existir entre ambas variables ya que al obtener esta información de los colaboradores se puede tener una visión de la organización y cómo los trabajadores se sienten en la misma para poder tomar acciones positivas en caso de falencias y medidas que mantengan o permitan mejorar en caso de que el resultado sea positivo. Es así como se realizó el presente estudio en el cual, como uno de los factores a evaluar el clima organizacional con sus correspondientes dimensiones abordadas en este estudio, que incluye factores como el reconocimiento de los jefes hacia sus subordinados y los incentivos.

Es importante tomar medidas correctivas que aseguren un mejor clima organizacional lo cual se convertirá en el incremento de la satisfacción laboral. Estos resultados, aunque necesitan una mejora, concuerdan con lo indicado por Arias W (2014), donde demuestra que a través es un estudio estadístico, se logró evidenciar que existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, para estas dimensiones donde valoran que la satisfacción laboral está sujeta a cuestiones externas del sujeto como los elogios de los jefes, los premios recibidos, los bonos, el afecto de los compañeros de trabajo, etc. Este antecedente contribuye a demostrar que la satisfacción laboral es consecuencia de un buen clima organizacional, y que es necesario realizar mejoras para garantizar el incremento de la satisfacción laboral.

Al hacer un análisis inferencial de los resultados se obtuvo que al relacionar las dimensiones del clima organizacional con la satisfacción laboral se obtuvo que las dimensiones que presentaron un coeficiente de correlación apropiado para las dimensiones, lo que nos permite observar que los

colaboradores consideran satisfactorias las acciones de organización manejadas por la empresa, así como el impulso que da la misma para conseguir los objetivos y el apoyo que reciben de sus superiores para solucionar conflictos. Por eso las dimensiones mencionadas contribuyen a un buen clima organizacional a lo cual los trabajadores dan gran importancia y su satisfacción laboral se ve incrementada.

Del análisis descriptivo se obtuvo la conclusión de que las dimensiones del clima organizacional tienen aceptación por parte de los colaboradores ya que la mayoría de ellos confirman de manera positiva las interrogantes mostradas en la encuesta realizada, la cual contenía factores como estructura organizativa, claridad en la organización de tareas, políticas organizativas, métodos y procedimientos claramente establecidos.

Lo anterior planteado, permite que la satisfacción laboral se vea incrementada al estar los trabajadores conformes con estos puntos específicos, por lo que se demostró que el clima organizacional tiene influencia en la satisfacción laboral, ya que al aplicar la herramienta de escala de Likert, se obtuvo en general una actitud favorable hacia el clima organizacional, especialmente en relación al liderazgo, políticas organizacionales, estructura organizacional y características de los miembros, por lo cual, los colaboradores se encuentran también satisfechos por lo que las condiciones de trabajo constituyen el punto que más contribuye a mejorar la satisfacción laboral. El antecedente contribuye así a confirmar la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, planteada en el presente estudio.

En el análisis inferencial realizado se compararon los resultados obtenidos en la medición generalizada de las variables clima organizacional y satisfacción laboral, aplicando el Rho de Pearson , con lo cual se obtuvo finalmente un coeficiente de correlación de 0.997 que nos indica que existe una correlación positiva alta, lo que contribuye al estudio reforzando los resultados obtenidos por estadística inferencial ya que haciendo uso de la técnica de coeficiente de correlación se consiguió demostrar la existencia de correlación entre las variables estudiadas.

Atendiendo a los resultados del presente estudios hay que tener en cuenta que al existir una correlación alta entre las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral, la empresa debe tener gran cuidado al momento de intentar manipular los factores de cualquiera de las dos variables estudiadas ya que, al disminuir el nivel de Clima Organizacional, la Satisfacción Laboral se verá seriamente afectada.

Considerando que el presente trabajo de investigación tiene por finalidad establecer la relación que existe entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa SYSTEMarket, se ha podido determinar que el mayor porcentaje de los trabajadores opinaron que el clima organizacional es favorable, lo que indica que los trabajadores encuestados presentan una percepción de un ambiente laboral propicio, lo cual hace suponer que el personal trabaja y se desempeña con normalidad sin mayores presiones, sin llegar a constituirse en el óptimo clima para el desarrollo de la organización.

Asimismo, en lo que respecta a la variable satisfacción laboral, se pudo determinar que el mayor porcentaje de los miembros de la organización se caracterizan por tener un nivel parcial y regular de satisfacción laboral, lo que significa que el personal se halla moderadamente satisfecho con el

puesto de trabajo que ocupa por realizar una labor que le interesa en un ambiente medianamente favorable, que le permite estar regularmente a gusto y por el que percibe algunas satisfacciones psico socioeconómicas, lo cual le permite cubrir sus expectativas parcialmente. Se puede inferir que en la medida en que los trabajadores de la empresa perciban su ambiente laboral como aceptable, manifestarán actitudes de mayor agrado hacia su puesto de trabajo.

Del mismo modo, atendiendo a las encuestas realizadas la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, a través de una relación significativa, indica que en la medida en que los trabajadores perciban que su ambiente laboral favorable, les permitirá satisfacer sus expectativas laborales, lo que ayudará a que sus tareas sean regularmente satisfactorias.

Podemos inferir que no existe en la percepción de los empleados una adecuada remuneración o incentivos a las tareas que desarrollan en la empresa.

Se considera a nivel global, que en algunos aspectos los trabajadores tienen una percepción favorable y positiva de la empresa, en lo que respecta a la motivación del personal y, sobre todo, al mejoramiento de los mecanismos de promoción y remoción, sin embargo en los programas de incentivos queda mucho por hacer, por motivo que buena parte de los encuestados percibe que los esfuerzos de las empresas del sector no redundan en mejoras en este terreno, tan importante para el óptimo funcionamiento.

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Los resultados del estudio realizado muestran que las dimensiones planteadas para el clima organizacional, se encuentran de forma general valorada positivamente por los trabajadores de la empresa SYSTEMarket, lo cual nos permite concluir que una de las mayores fortalezas de la organización es su estructura organizativa, la definición de tareas, reglas y procedimientos, los mismos que son claramente comprendidos y aceptados por los colaboradores, lo cual se traduce en que su percepción del clima organizacional es buena, aunque aun así tiene puntos importantes por mejorar. En cuanto a la satisfacción laboral, la calificación es aceptable lo cual está en correspondencia con el clima organizacional.

Las variables clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de esta empresa se encuentran muy relacionadas una con la otra debido a que se determinó finalmente un coeficiente de correlación de Pearson de 0.997 lo cual nos indica que existe suficiente información estadística para asegurar la existencia del nivel de correlación entre ambas variables.

Al realizar las consideraciones generales del estudio se confirma y acepta la hipótesis de la existencia de correlación entre las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral y sus dimensiones, lo que permitió el éxito de los objetivos propuestos para el presente estudio.

5.2 Recomendaciones

Proporcionar retroalimentación a los directivos de la empresa objeto de estudio, se entregará un informe con los resultados obtenidos de acuerdo con las respuestas otorgadas por los trabajadores. Se incluirá, además, una propuesta con estrategias de mejora, de reforzamiento y/o de cambio, aprovechando las áreas de oportunidad.

A su vez, hacer énfasis en el proceso de inducción para favorecer el sentimiento de pertenencia, conocer la misión, visión y los valores de la empresa para que los trabajadores se sientan incluidos en el logro de objetivos y en los resultados de trabajo; reforzar los procesos de comunicación formal e informal, incrementando los elementos que se refieren a proporcionar reconocimiento al personal (por el esfuerzo, por ser eficiente, por su rendimiento, por estar capacitado, por hacer propuestas innovadoras, etc.).

8. BIBLIOGRAFÍA

Alarcón, M. (2016). *El Clima Organizacional y el Desempeño del personal Administrativo del GAD Municipal del cantón Pastaza*. Tesis de grado, Universidad Regional Autónoma de los Andes "UNIANDES", Puyo. alta complejidad, Chile. Rev. Gerenc. Polit. Salud, Bogotá, 15(30),126-141.

Arias, W. y Arias, G. (2014). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa.

Bahrami, M.; Barati, O.; Ghoroghchian, M.; Montazer-Alfaraj, R. & Ranjbar, M. (2016). Role of Organizational Climate in

Bernal, C. (2016). Metodología de Investigación. México: Pearson Prentice Hall.

Bordas, M. J. (2016). *Gestión Estratégica del Clima Laboral*. Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED), Madrid.

Bustamante, M.; Lapo, M. & Grandón, M. (2016). Creación de un cuestionario de clima organizacional.

Caballero, K. (2002). *El concepto de "Satisfacción en el Trabajo" y su proyección en la enseñanza*.

Cantón, I. y Téllez, S. (2016). La satisfacción laboral y profesional. Revista Lasallista de Investigación,

- Cañar, L. (2019). *Influencia del Clima Organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores en las empresas aseguradoras del Cantón Quito*. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, Sangolqui.
- Cardona, D. & Zambrano, R. (2014). Revisión de instrumentos de evaluación del clima organizacional. *Estudios Gerenciales*,
- Cedano, C., & Ordoñez, P. (2015). Análisis del clima laboral en el desempeño de los empleados en el GAD Municipal del Cantón Naranjal durante el Periodo 2013 – 2014. Municipalidad del Cantón Naranjal.
- Chagala, Y. (2011). *Diagnóstico del Clima Organizacional en un Área de la Administración Local de Auditoría Fiscal*. Tesis de Licenciatura en Administración. Facultad de Administración de la Universidad Veracruzana
- Chávez, E. (2017). *El Clima Organizacional como predictor de la Satisfacción Laboral en la empresa L&M de Seguridad Privada Cía. Ltda.* Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.
- Chiang, M., Gómez, N. & Hidalgo, J. (2017). Job satisfaction of Chilean workers. A model of structural equations. *Cuadernos de Administración*,33(57),48-60.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de los Recursos Humanos*. México.
- Davis, K., & Newstrom, J. (1999). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México.
- Fainshmidt, S. & Frazier, M. (2017). What facilitates dynamic capabilities? The role of organizational climate for trust.

- Fernández Ramírez, M. E., & Ortiz Becerra, M. Y. (2016). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Rímac Seguros y Reaseguros sa, filial Cajamarca, agosto 2016.
- Fossa, Q., Carolay, B., & Riojas Villegas, J. E. (2015). Propuesta de un plan para la mejora del clima organizacional de la Empresa ACSL SRL Corredores de Seguros basada en la teoría antropológica de la motivación de Pérez López.
- García Velázquez, M., Rosario, D., Hernández Gracia, T. J., González Villegas, E., & Polo Jiménez, S. D. (2017). Asociación Del Clima Organizacional Y La Satisfacción Laboral En Empresas De Servicios (The Relationship between Organizational Climate and Job Satisfaction in Service Companies).
- García Velázquez, M., Rosario, D., Hernández Gracia, T. J., González Villegas, E., & Polo Gil, J. (2017). Características personales y de los centros educativos en la explicación de la satisfacción laboral del
- González, J. & Pazmiño, M. (2015). Cálculo e interpretación del Alfa de Cronbach para el caso de validación de la consistencia interna de un cuestionario, con dos posibles escalas tipo Likert. *Revista Publicando*, 2(1), 62-77.
- Heredia, J. (2017). "Estudio de la Relación del Clima Laboral y la Satisfacción de los trabajadores de la empresa CORPROMEDIC S.A.". *Tesis de Maestría*. Escuela Politécnica Nacional, Quito, Ecuador.
- Jaramillo, G. L. R., Genovez, A. Y. R., Toledo, V. T. C., & Andrade, R. M. B. (2017). Análisis de la satisfacción laboral y desempeño académico profesional del estudiantado graduado en Psicología de la Universidad de Cuenca, Ecuador. *Revista Electrónica Educare*, 21(3), 12.

- Jiménez, S. D. (2017). Asociación Del Clima Organizacional Y La Satisfacción Laboral En Empresas De Servicios (The Relationship between Organizational Climate and Job Satisfaction in Service Companies).
- JW Marriott Quito. (2016). ¿Cómo promueve el bienestar de sus colaboradores? *JW Marriott Quito*, 5.
- laboral: análisis de un caso. INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, 26(59), 119-135. doi: <http://dx.doi.org/10.15446/innovar.v26n59.54367>
- Long Range Planning, 50, 550-566. <http://dx.doi.org/10.1016/j.lrp.2016.05.005>
- Manosalvas Vaca, C. A., Manosalvas Vaca, L. O., & Nieves Quintero, J. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *AD-minister*, (26).
- Meléndez, R. (2015). Relación entre el Clima Laboral y el Desempeño de los Servidores de la Subsecretaría Administrativa Financiera del Ministerio de Finanzas, en el periodo 2013-2014 (Doctoral dissertation, Tesis para optar el título profesional de Magister en Gestión de Talento Humano. Universidad Tecnológica Equinoccial, Quito, Ecuador).
- Meza Barajas, E. (2017). Análisis en la percepción del género entre clima organizacional y satisfacción laboral del sector industrial. *Comunicación*, 8(2), 148-158.
- Organizational Commitment: The Case of Teaching Hospitals. *Osong Public Health Res Perspect*, 7(2), 96-100 <http://dx.doi.org/10.1016/j.phrp.2015.11.009>
- Pardo, C. (2017). *Incidencia del Clima Laboral en la Satisfacción de los trabajadores de una empresa de Comercialización de Productos diversos. Guayaquil, 2016.* Universidad Católica Santiago de Guayaquil, Ecuador. profesorado. *Revista de Psicodidáctica*, 22(1),16-22. DOI: 10.1387/RevPsicodidact.15501

- Rivera Rodena, I. S. (2016). Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal asistencial del Centro Quirúrgico, en el Hospital “Félix Mayorca Soto” de Tarma, 2015.
- Robbins, S. (1998). *Comportamiento Organizacional*. México.
- Rodríguez, A., & Pérez, A. (2017). *Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento*.
- Rodríguez, H. (2015). *Propuesta de Mejora del Clima Laboral y Cultura Organizacional en el Ministerio de coordinación de Desarrollo Social*. Universidad de las Fuerzas Armadas, Sangolquí, Ecuador.
- Rodríguez, S. (2018). El Clima Organizacional y su influencia en la Satisfacción Laboral del personal de la empresa Flor Encanto Cía. Ltda. Finenflor. *Tesis de Grado*. Universidad Central del Ecuador, Quito.
- Sánchez, M. (2017). El Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en el Sector del calzado en la Provincia de Tungurahua. *Tesis de Grado*. Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. sector privado. *Ciencia & Trabajo*, 16(51), 185-191.
- Uribe, J. (2015). *Clima y Ambiente Organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales*.
- Wong Rosales, M. G. (2016). Pacífico Seguros: proyecto de mejora en la estrategia de comunicación corporativa interna en Pacífico Seguros y su impacto en el desempeño de los colaboradores.
- Yaguachi, S. (2017). El Clima Organizacional y su Incidencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sagrada Familia. Ltda. de la Ciudad de Riobamba Provincia de Chimborazo Período 2015 - 2016. *Tesis de Grado*. Universidad Nacional de Chimborazo.

Zenteno-Hidalgo, A.C. y Durán Silva, C.A. (2016). Factores y prácticas de alto desempeño que influyen en el clima

9. ANEXOS

7.1 Encuesta sobre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en la Empresa SYSTEMarket



La presente encuesta tiene como objetivo determinar el nivel de incidencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la empresa SYSTEMarket

Lea detenidamente cada una de las preguntas y seleccione una respuesta de acuerdo con su opinión, marcando con una “X” el número de escala cuantitativa que aparece en cada pregunta.

Ponderación:

Siempre	Con frecuencia	A veces	Rara vez	Nunca
1	2	3	4	5

Cuestionario:

A- CLIMA ORGANIZACIONAL	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1. NIVEL DE COMUNICACIÓN					
1.1. ¿Los directivos mantienen contactos con los trabajadores más allá de un simple saludo o un encuentro esporádico en el local de trabajo?					
1.2. ¿La comunicación entre los trabajadores y directivos es de forma esporádica con intercambio breves de palabras o alguna reunión esporádica en la institución?					
1.3. ¿La comunicación entre trabajadores y directivos es de forma habitual con un trato frecuente y seguido en el tiempo?					
1.4. ¿La comunicación entre diversas áreas es buena?					

1.5. ¿La comunicación entre jefes y empleados es precisa y clara?					
2.NIVEL DE CAPACITACIÓN					
2.1.¿Has recibido capacitaciones para el desempeño de su trabajo?					
2.2.¿La capacitación desarrollada fortalece su confianza y desarrollo personal para el trabajo?					
2.3.¿Las capacitaciones recibidas te han permitido solucionar problemas y tomar decisiones?					
2.4.¿Las capacitaciones recibidas han mejorado la comunicación y manejo de conflictos?					
2.5.¿Las capacitaciones recibidas han aumentado el nivel de satisfacción por el puesto de trabajo?					
3. TOMA DE DECISIONES.					
3.1.¿La presencia de un líder es importante para usted?					
3.2.¿El jefe de área toma decisiones con la participación de los trabajadores?					
3.3.¿Usted puede desempeñar otras funciones dentro de la empresa?					
3.4.¿Su jefe inmediato ayuda en la realización de las tareas?					
3.5.¿Las herramientas que brinda tu jefe ayudan a la realización de las tareas?					
B- SATISFACCIÓN LABORAL	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
4. NUMERO (TIPO) DE CAPACITACIONES					
4.1.¿Recibe capacitaciones que proporcionen a los trabajadores existentes que le permiten actualizarse sobre las nuevas herramientas, tecnologías procesos y reglamentos de la empresa?					
4.2.¿Ha recibido capacitaciones sobre los nuevos productos vinculados a su esfera laboral que contantemente salen en el mercado?					
4.3.¿Ha recibido capacitaciones basadas en el conjunto estricto de las normas y reglamento que rigen en su trabajo?					
4.4.¿Ha recibido capacitaciones basada en la negociación, resolución de problemas, liderazgo, y comunicación como parte de su desempeño en la institución?					
4.5.¿Ha recibido capacitación que le permiten ayudar al cliente a tomar decisiones de compra?					
5. TIPOS DE INCENTIVOS SATISFACCIÓN LABORAL 2					
5.1.¿Recibe incentivos financieros por el trabajo bien realizado?					
5.2.¿Recibe reconocimientos por el buen desempeño del trabajo realizado?					
5.3.¿Su horario de trabajo muestra flexibilidad que le permite compenetrar vida familiar y laboral?					
5.4.¿Su tiempo de descanso en la jornada laboral es apropiado para disminuir cualquier estrés acumulado?					

5.5.¿Recibe beneficios laborales por el buen desempeño de su trabajo?					
6. TIPOS DE REMUNERACIONES SATISFACCIÓN LABORAL 3					
6.1.¿En la institución le ofrece recompensas financieras a los empleados por el cumplimiento de metas y objetivos previamente definidos?					
6.2.¿En la institución se le ofrece algún tipo de gratificación a los empleados como parte de los beneficios obtenidos por la institución durante un año o determinados periodos?					
6.3.¿La institución ha beneficiado con premios o incentivos a trabajadores que se destacan de alguna forma en una actividad o trabajo?					
6.4.¿La institución remunera al trabajador según las calificaciones que posee para ejecutar determinado trabajo con un nivel superior de desempeño?					
6.5.¿La institución sobre la base del desempeño general o un equipo se da incentivo a los trabajadores?					

¡Gracias por el tiempo brindado!

7.2 Operacionalización de las variables.

Variable independiente: Clima Organizacional

CONCEPTO	CATEGORÍA	INDICADORES
Para Chiavenato (2009) el clima organizacional se refiere al ambiente existente entre los miembros de la organización. Está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional.	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente de trabajo • Motivación • Liderazgo 	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de comunicación • Nivel de capacitación del personal • Toma de decisiones

Variable dependiente: satisfacción laboral:

CONCEPTO	CATEGORÍA	INDICADORES
La satisfacción laboral es la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que "deberían ser" (Chávez, 2017)	Expectativas laborales	<ul style="list-style-type: none"> • Número de capacitaciones • Tipo de incentivos • Tipo de remuneraciones



La presente encuesta tiene como objetivo determinar el nivel de incidencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la empresa SYSTEMarket

Lea detenidamente cada una de las preguntas y seleccione una respuesta de acuerdo con su opinión, marcando con una "X" el número de escala cuantitativa que aparece en cada pregunta.

Ponderación:

Siempre	Con frecuencia	A veces	Rara vez	Nunca
1	2	3	4	5

Cuestionario:

A- CLIMA ORGANIZACIONAL	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
I. NIVEL DE COMUNICACIÓN					
1.1. ¿Los directivos mantienen contactos con los trabajadores más allá de un simple saludo o un encuentro esporádico en el local de trabajo?	X				
1.2. ¿La comunicación entre los trabajadores y directivos es de forma esporádica con intercambio breves de palabras o alguna reunión esporádica en la institución?		X			
1.3. ¿La comunicación entre trabajadores y directivos es de forma habitual con un trato frecuente y seguido en el tiempo?		X			
1.4. ¿La comunicación entre diversas áreas es buena?		X			
1.5. ¿La comunicación entre jefes y empleados es precisa y clara?	X				
2. NIVEL DE CAPACITACIÓN					
2.1. ¿Has recibido capacitaciones para el desempeño de su trabajo?	X				
2.2. ¿La capacitación desarrollada fortalece su confianza y desarrollo personal para el trabajo?	X				
2.3. ¿Las capacitaciones recibidas te han permitido solucionar problemas y tomar decisiones?		X			
2.4. ¿Las capacitaciones recibidas han mejorado la comunicación y manejo de conflictos?		X			
2.5. ¿Las capacitaciones recibidas han aumentado el nivel de satisfacción por el puesto de trabajo?		X			
3. TOMA DE DECISIONES.					
3.1. ¿La presencia de un líder es importante para usted?	X				

3.2.¿El jefe de área toma decisiones con la participación de los trabajadores?		X			
3.3.¿Usted puede desempeñar otras funciones dentro de la empresa?			X		
3.4.¿Su jefe inmediato ayuda en la realización de las tareas?		X			
3.5.¿Las herramientas que brinda tu jefe ayudan a la realización de las tareas?	X				
B- SATISFACCIÓN LABORAL	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
4. NUMERO (TIPO) DE CAPACITACIONES					
4.1.¿Recibe capacitaciones que proporcionen a los trabajadores existentes que le permiten actualizarse sobre las nuevas herramientas, tecnologías procesos y reglamentos de la empresa?		X			
4.2.¿Ha recibido capacitaciones sobre los nuevos productos vinculados a su esfera laboral que contantemente salen en el mercado?		X			
4.3.¿Ha recibido capacitaciones basadas en el conjunto estricto de las normas y reglamento que rigen en su trabajo?	X				
4.4.¿Ha recibido capacitaciones basada en la negociación, resolución de problemas, liderazgo, y comunicación como parte de su desempeño en la institución?	X				
4.5.¿Ha recibido capacitación que le permiten ayudar al cliente a tomar decisiones de compra?	X				
5. TIPOS DE INCENTIVOS SATISFACCIÓN LABORAL 2					
5.1.¿Recibe incentivos financieros por el trabajo bien realizado?		X			
5.2.¿Recibe reconocimientos por el buen desempeño del trabajo realizado?		X			
5.3.¿Su horario de trabajo muestra flexibilidad que le permite compenetrar vida familiar y laboral?		X			
5.4.¿Su tiempo de descanso en la jornada laboral es apropiado para disminuir cualquier estrés acumulado?	X				
5.5.¿Recibe beneficios laborales por el buen desempeño de su trabajo?	X				
6. TIPOS DE REMUNERACIONES SATISFACCIÓN LABORAL 3					
6.1.¿En la institución le ofrece recompensas financieras a los empleados por el cumplimiento de metas y objetivos previamente definidos?	X				
6.2.¿En la institución se le ofrece algún tipo de gratificación a los empleados como parte de los beneficios obtenidos por la institución durante un año o determinados periodos?	X				
6.3.¿La institución ha beneficiado con premios o incentivos a trabajadores que se destacan de alguna forma en una actividad o trabajo?		X			
6.4.¿La institución remunera al trabajador según las calificaciones que posee para ejecutar determinado trabajo con un nivel superior de desempeño?		X			
6.5.¿La institución sobre la base del desempeño general o un equipo se da incentivo a los trabajadores?		X			

¡Gracias por el tiempo brindado!



La presente encuesta tiene como objetivo determinar el nivel de incidencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la empresa SYSTEMarket

Lea detenidamente cada una de las preguntas y seleccione una respuesta de acuerdo con su opinión, marcando con una "X" el número de escala cuantitativa que aparece en cada pregunta.

Ponderación:

Siempre	Con frecuencia	A veces	Rara vez	Nunca
1	2	3	4	5

Cuestionario:

A- CLIMA ORGANIZACIONAL	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1. NIVEL DE COMUNICACIÓN					
1.1. ¿Los directivos mantienen contactos con los trabajadores más allá de un simple saludo o un encuentro esporádico en el local de trabajo?	X				
1.2. ¿La comunicación entre los trabajadores y directivos es de forma esporádica con intercambio breves de palabras o alguna reunión esporádica en la institución?					X
1.3. ¿La comunicación entre trabajadores y directivos es de forma habitual con un trato frecuente y seguido en el tiempo?	X				
1.4. ¿La comunicación entre diversas áreas es buena?	X				
1.5. ¿La comunicación entre jefes y empleados es precisa y clara?	X				
2. NIVEL DE CAPACITACIÓN					
2.1. ¿Has recibido capacitaciones para el desempeño de su trabajo?	X				
2.2. ¿La capacitación desarrollada fortalece su confianza y desarrollo personal para el trabajo?	X				
2.3. ¿Las capacitaciones recibidas te han permitido solucionar problemas y tomar decisiones?	X				
2.4. ¿Las capacitaciones recibidas han mejorado la comunicación y manejo de conflictos?	X				
2.5. ¿Las capacitaciones recibidas han aumentado el nivel de satisfacción por el puesto de trabajo?	X				
3. TOMA DE DECISIONES.					
3.1. ¿La presencia de un líder es importante para usted?	X				

3.2.¿El jefe de área toma decisiones con la participación de los trabajadores?			X		
3.3.¿Usted puede desempeñar otras funciones dentro de la empresa?			X		
3.4.¿Su jefe inmediato ayuda en la realización de las tareas?	X				
3.5.¿Las herramientas que brinda tu jefe ayudan a la realización de las tareas?	X				
B- SATISFACCIÓN LABORAL	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
4. NUMERO (TIPO) DE CAPACITACIONES					
4.1.¿Recibe capacitaciones que proporcionen a los trabajadores existentes que le permiten actualizarse sobre las nuevas herramientas, tecnologías procesos y reglamentos de la empresa?	X				
4.2.¿Ha recibido capacitaciones sobre los nuevos productos vinculados a su esfera laboral que contantemente salen en el mercado?	X				
4.3.¿Ha recibido capacitaciones basadas en el conjunto estricto de las normas y reglamento que rigen en su trabajo?	X				
4.4.¿Ha recibido capacitaciones basada en la negociación, resolución de problemas, liderazgo, y comunicación como parte de su desempeño en la institución?	X				
4.5.¿Ha recibido capacitación que le permiten ayudar al cliente a tomar decisiones de compra?	X				
5. TIPOS DE INCENTIVOS SATISFACCIÓN LABORAL 2					
5.1.¿Recibe incentivos financieros por el trabajo bien realizado?	X				
5.2.¿Recibe reconocimientos por el buen desempeño del trabajo realizado?	X				
5.3.¿Su horario de trabajo muestra flexibilidad que le permite compenetrar vida familiar y laboral?	X				
5.4.¿Su tiempo de descanso en la jornada laboral es apropiado para disminuir cualquier estrés acumulado?	X				
5.5.¿Recibe beneficios laborales por el buen desempeño de su trabajo?	X				
6. TIPOS DE REMUNERACIONES SATISFACCIÓN LABORAL 3					
6.1.¿En la institución le ofrece recompensas financieras a los empleados por el cumplimiento de metas y objetivos previamente definidos?	X				
6.2.¿En la institución se le ofrece algún tipo de gratificación a los empleados como parte de los beneficios obtenidos por la institución durante un año o determinados periodos?	X				
6.3.¿La institución ha beneficiado con premios o incentivos a trabajadores que se destacan de alguna forma en una actividad o trabajo?	X				
6.4.¿La institución remunera al trabajador según las calificaciones que posee para ejecutar determinado trabajo con un nivel superior de desempeño?	X				
6.5.¿La institución sobre la base del desempeño general o un equipo se da incentivo a los trabajadores?	X				

¡Gracias por el tiempo brindado!



La presente encuesta tiene como objetivo determinar el nivel de incidencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la empresa SYSTEMarket

Lea detenidamente cada una de las preguntas y seleccione una respuesta de acuerdo con su opinión, marcando con una "X" el número de escala cuantitativa que aparece en cada pregunta.

Ponderación:

Siempre	Con frecuencia	A veces	Rara vez	Nunca
1	2	3	4	5

Cuestionario:

A- CLIMA ORGANIZACIONAL	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
I. NIVEL DE COMUNICACIÓN					
1.1. ¿Los directivos mantienen contactos con los trabajadores más allá de un simple saludo o un encuentro esporádico en el local de trabajo?	X				
1.2. ¿La comunicación entre los trabajadores y directivos es de forma esporádica con intercambio breves de palabras o alguna reunión esporádica en la institución?					X
1.3. ¿La comunicación entre trabajadores y directivos es de forma habitual con un trato frecuente y seguido en el tiempo?	X				
1.4. ¿La comunicación entre diversas áreas es buena?	X				
1.5. ¿La comunicación entre jefes y empleados es precisa y clara?	X				
2. NIVEL DE CAPACITACIÓN					
2.1. ¿Has recibido capacitaciones para el desempeño de su trabajo?	X				
2.2. ¿La capacitación desarrollada fortalece su confianza y desarrollo personal para el trabajo?	X				
2.3. ¿Las capacitaciones recibidas te han permitido solucionar problemas y tomar decisiones?	X				
2.4. ¿Las capacitaciones recibidas han mejorado la comunicación y manejo de conflictos?	X				
2.5. ¿Las capacitaciones recibidas han aumentado el nivel de satisfacción por el puesto de trabajo?	X				
3. TOMA DE DECISIONES.					
3.1. ¿La presencia de un líder es importante para usted?	X				

3.2.¿El jefe de área toma decisiones con la participación de los trabajadores?	X				
3.3.¿Usted puede desempeñar otras funciones dentro de la empresa?	X				
3.4.¿Su jefe inmediato ayuda en la realización de las tareas?		X			
3.5.¿Las herramientas que brinda tu jefe ayudan a la realización de las tareas?	X				
B- SATISFACCIÓN LABORAL	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
4. NUMERO (TIPO) DE CAPACITACIONES					
4.1.¿Recibe capacitaciones que proporcionen a los trabajadores existentes que le permiten actualizarse sobre las nuevas herramientas, tecnologías procesos y reglamentos de la empresa?	X				
4.2.¿Ha recibido capacitaciones sobre los nuevos productos vinculados a su esfera laboral que contantemente salen en el mercado?	X				
4.3.¿Ha recibido capacitaciones basadas en el conjunto estricto de las normas y reglamento que rigen en su trabajo?	X				
4.4.¿Ha recibido capacitaciones basada en la negociación, resolución de problemas, liderazgo, y comunicación como parte de su desempeño en la institución?	X				
4.5.¿Ha recibido capacitación que le permiten ayudar al cliente a tomar decisiones de compra?	X				
5. TIPOS DE INCENTIVOS SATISFACCIÓN LABORAL 2					
5.1.¿Recibe incentivos financieros por el trabajo bien realizado?	X				
5.2.¿Recibe reconocimientos por el buen desempeño del trabajo realizado?	X				
5.3.¿Su horario de trabajo muestra flexibilidad que le permite compenetrar vida familiar y laboral?	X				
5.4.¿Su tiempo de descanso en la jornada laboral es apropiado para disminuir cualquier estrés acumulado?	X				
5.5.¿Recibe beneficios laborales por el buen desempeño de su trabajo?	X				
6. TIPOS DE REMUNERACIONES SATISFACCIÓN LABORAL 3					
6.1.¿En la institución le ofrece recompensas financieras a los empleados por el cumplimiento de metas y objetivos previamente definidos?		X			
6.2.¿En la institución se le ofrece algún tipo de gratificación a los empleados como parte de los beneficios obtenidos por la institución durante un año o determinados periodos?	X				
6.3.¿La institución ha beneficiado con premios o incentivos a trabajadores que se destacan de alguna forma en una actividad o trabajo?		X			
6.4.¿La institución remunera al trabajador según las calificaciones que posee para ejecutar determinado trabajo con un nivel superior de desempeño?	X				
6.5.¿La institución sobre la base del desempeño general o un equipo se da incentivo a los trabajadores?		X			

¡Gracias por el tiempo brindado!



La presente encuesta tiene como objetivo determinar el nivel de incidencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la empresa SYSTEMarket

Lea detenidamente cada una de las preguntas y seleccione una respuesta de acuerdo con su opinión, marcando con una "X" el número de escala cuantitativa que aparece en cada pregunta.

Ponderación:

Siempre	Con frecuencia	A veces	Rara vez	Nunca
1	2	3	4	5

Cuestionario:

A- CLIMA ORGANIZACIONAL	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
I. NIVEL DE COMUNICACIÓN					
1.1. ¿Los directivos mantienen contactos con los trabajadores más allá de un simple saludo o un encuentro esporádico en el local de trabajo?	X				
1.2. ¿La comunicación entre los trabajadores y directivos es de forma esporádica con intercambio breves de palabras o alguna reunión esporádica en la institución?	X				
1.3. ¿La comunicación entre trabajadores y directivos es de forma habitual con un trato frecuente y seguido en el tiempo?	X				
1.4. ¿La comunicación entre diversas áreas es buena?	X				
1.5. ¿La comunicación entre jefes y empleados es precisa y clara?	X				
2. NIVEL DE CAPACITACIÓN					
2.1. ¿Has recibido capacitaciones para el desempeño de su trabajo?	X				
2.2. ¿La capacitación desarrollada fortalece su confianza y desarrollo personal para el trabajo?	X				
2.3. ¿Las capacitaciones recibidas te han permitido solucionar problemas y tomar decisiones?	X				
2.4. ¿Las capacitaciones recibidas han mejorado la comunicación y manejo de conflictos?	X				
2.5. ¿Las capacitaciones recibidas han aumentado el nivel de satisfacción por el puesto de trabajo?	X				
3. TOMA DE DECISIONES.					
3.1. ¿La presencia de un líder es importante para usted?	X				

3.2.¿El jefe de área toma decisiones con la participación de los trabajadores?	X					
3.3.¿Usted puede desempeñar otras funciones dentro de la empresa?	X					
3.4.¿Su jefe inmediato ayuda en la realización de las tareas?	X					
3.5.¿Las herramientas que brinda tu jefe ayudan a la realización de las tareas?	X					
B- SATISFACCIÓN LABORAL	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
4. NUMERO (TIPO) DE CAPACITACIONES						
4.1.¿Recibe capacitaciones que proporcionen a los trabajadores existentes que le permiten actualizarse sobre las nuevas herramientas, tecnologías procesos y reglamentos de la empresa?	X					
4.2.¿Ha recibido capacitaciones sobre los nuevos productos vinculados a su esfera laboral que contantemente salen en el mercado?	X					
4.3.¿Ha recibido capacitaciones basadas en el conjunto estricto de las normas y reglamento que rigen en su trabajo?	X					
4.4.¿Ha recibido capacitaciones basada en la negociación, resolución de problemas, liderazgo, y comunicación como parte de su desempeño en la institución?	X					
4.5.¿Ha recibido capacitación que le permiten ayudar al cliente a tomar decisiones de compra?	X					
5. TIPOS DE INCENTIVOS SATISFACCIÓN LABORAL 2						
5.1.¿Recibe incentivos financieros por el trabajo bien realizado?	X					
5.2.¿Recibe reconocimientos por el buen desempeño del trabajo realizado?	X					
5.3.¿Su horario de trabajo muestra flexibilidad que le permite compenetrar vida familiar y laboral?	X					
5.4.¿Su tiempo de descanso en la jornada laboral es apropiado para disminuir cualquier estrés acumulado?	X					
5.5.¿Recibe beneficios laborales por el buen desempeño de su trabajo?	X					
6. TIPOS DE REMUNERACIONES SATISFACCIÓN LABORAL 3						
6.1.¿En la institución le ofrece recompensas financieras a los empleados por el cumplimiento de metas y objetivos previamente definidos?	X					
6.2.¿En la institución se le ofrece algún tipo de gratificación a los empleados como parte de los beneficios obtenidos por la institución durante un año o determinados periodos?	X					
6.3.¿La institución ha beneficiado con premios o incentivos a trabajadores que se destacan de alguna forma en una actividad o trabajo?	X					
6.4.¿La institución remunera al trabajador según las calificaciones que posee para ejecutar determinado trabajo con un nivel superior de desempeño?	X					
6.5.¿La institución sobre la base del desempeño general o un equipo se da incentivo a los trabajadores?	X					

¡Gracias por el tiempo brindado!



La presente encuesta tiene como objetivo determinar el nivel de incidencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la empresa SYSTEMarket

Lea detenidamente cada una de las preguntas y seleccione una respuesta de acuerdo con su opinión, marcando con una "X" el número de escala cuantitativa que aparece en cada pregunta.

Ponderación:

Siempre	Con frecuencia	A veces	Rara vez	Nunca
1	2	3	4	5

Cuestionario:

A- CLIMA ORGANIZACIONAL	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1. NIVEL DE COMUNICACIÓN					
1.1. ¿Los directivos mantienen contactos con los trabajadores más allá de un simple saludo o un encuentro esporádico en el local de trabajo?	X				
1.2. ¿La comunicación entre los trabajadores y directivos es de forma esporádica con intercambio breves de palabras o alguna reunión esporádica en la institución?		X			
1.3. ¿La comunicación entre trabajadores y directivos es de forma habitual con un trato frecuente y seguido en el tiempo?	X				
1.4. ¿La comunicación entre diversas áreas es buena?	X				
1.5. ¿La comunicación entre jefes y empleados es precisa y clara?	X				
2. NIVEL DE CAPACITACIÓN					
2.1. ¿Has recibido capacitaciones para el desempeño de su trabajo?		X			
2.2. ¿La capacitación desarrollada fortalece su confianza y desarrollo personal para el trabajo?	X				
2.3. ¿Las capacitaciones recibidas te han permitido solucionar problemas y tomar decisiones?	X				
2.4. ¿Las capacitaciones recibidas han mejorado la comunicación y manejo de conflictos?	X				
2.5. ¿Las capacitaciones recibidas han aumentado el nivel de satisfacción por el puesto de trabajo?	X				
3. TOMA DE DECISIONES.					
3.1. ¿La presencia de un líder es importante para usted?	X				

3.2.¿El jefe de área toma decisiones con la participación de los trabajadores?		X			
3.3.¿Usted puede desempeñar otras funciones dentro de la empresa?		X			
3.4.¿Su jefe inmediato ayuda en la realización de las tareas?		X			
3.5.¿Las herramientas que brinda tu jefe ayudan a la realización de las tareas?	X				
B- SATISFACCIÓN LABORAL	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
4. NUMERO (TIPO) DE CAPACITACIONES					
4.1.¿Recibe capacitaciones que proporcionen a los trabajadores existentes que le permiten actualizarse sobre las nuevas herramientas, tecnologías procesos y reglamentos de la empresa?	X				
4.2.¿Ha recibido capacitaciones sobre los nuevos productos vinculados a su esfera laboral que contantemente salen en el mercado?	X				
4.3.¿Ha recibido capacitaciones basadas en el conjunto estricto de las normas y reglamento que rigen en su trabajo?	X				
4.4.¿Ha recibido capacitaciones basada en la negociación, resolución de problemas, liderazgo, y comunicación como parte de su desempeño en la institución?	X				
4.5.¿Ha recibido capacitación que le permiten ayudar al cliente a tomar decisiones de compra?	X				
5. TIPOS DE INCENTIVOS SATISFACCIÓN LABORAL 2					
5.1.¿Recibe incentivos financieros por el trabajo bien realizado?	X				
5.2.¿Recibe reconocimientos por el buen desempeño del trabajo realizado?		X			
5.3.¿Su horario de trabajo muestra flexibilidad que le permite compenetrar vida familiar y laboral?	X				
5.4.¿Su tiempo de descanso en la jornada laboral es apropiado para disminuir cualquier estrés acumulado?	X				
5.5.¿Recibe beneficios laborales por el buen desempeño de su trabajo?		X			
6. TIPOS DE REMUNERACIONES SATISFACCIÓN LABORAL 3					
6.1.¿En la institución le ofrece recompensas financieras a los empleados por el cumplimiento de metas y objetivos previamente definidos?	X				
6.2.¿En la institución se le ofrece algún tipo de gratificación a los empleados como parte de los beneficios obtenidos por la institución durante un año o determinados periodos?	X				
6.3.¿La institución ha beneficiado con premios o incentivos a trabajadores que se destacan de alguna forma en una actividad o trabajo?	X				
6.4.¿La institución remunera al trabajador según las calificaciones que posee para ejecutar determinado trabajo con un nivel superior de desempeño?	X				
6.5.¿La institución sobre la base del desempeño general o un equipo se da incentivo a los trabajadores?	X				

¡Gracias por el tiempo brindado!