



**UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE
DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE EDUCACIÓN
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:
LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN ESPECIALIZACIÓN
ASIGNATURAS SECRETARIALES**

TEMA:

**EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA UNIDAD EDUCATIVA
PARTICULAR “FUTUROS NAVEGANTES” DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL**

**REALIZADO POR: CLAUDIA LILIA MIÑO RUALES
IRMA GISELLA QUINDE OCHOA**

TUTORA: MSc. MÓNICA VILLO REYES

**GUAYAQUIL-ECUADOR
PERÍODO 2016-2017**

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutora del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias de la Educación de la carrera de Psicopedagogía

CERTIFICO

Yo, Mónica Villao Reyes, certifico que el Proyecto de Investigación con el tema: "EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR "FUTUROS NAVEGANTES" DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL , ha sido elaborado por las estudiantes Claudia Miño Ruales y Gisella Quinde Ochoa, bajo mi tutoría y que el mismo reúne los requisitos para ser defendido ante el tribunal examinador que se designe al efecto.

TUTOR

A handwritten signature in cursive script, reading "Mónica Villao Reyes", is written over a solid horizontal line.

Msc. Mónica Villao Reyes

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y SESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Claudia Miño Ruales con cédula de ciudadanía No. 0915693279, en calidad de autora, declaro bajo juramento que la autoría del presente trabajo me corresponde totalmente y responsabilizo de los criterios y opiniones que en el mismo se declaran, como producto de la investigación que he realizado.

Que soy la única autora del trabajo del Proyecto de Investigación:

“EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR “FUTUROS NAVEGANTES” DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

Que el perfil del proyecto es de mi autoría, y que en su formulación se han respetado las normas legales y reglamentos pertinentes, previa la obtención del título de Licenciado en Ciencia de la Educación mención Asignaturas Secretariales de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.



Claudia Miño Ruales

AUTOR

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y SESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

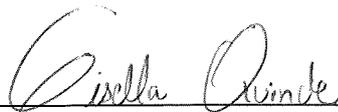
DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Gisella Quinde Ochoa con cédula de ciudadanía No. 0930342076, en calidad de autora, declaro bajo juramento que la autoría del presente trabajo me corresponde totalmente y responsabilizo de los criterios y opiniones que en el mismo se declaran, como producto de la investigación que he realizado.

Que soy la única autora del trabajo del Proyecto de Investigación:

“EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR “FUTUROS NAVEGANTES” DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

Que el perfil del proyecto es de mi autoría, y que en su formulación se han respetado las normas legales y reglamentos pertinentes, previa la obtención del título de Licenciado en Ciencia de la Educación mención Asignaturas Secretariales de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.



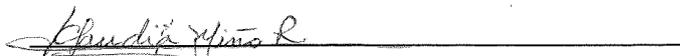
Gisella Quinde Ochoa

AUTOR

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

De conformidad con lo establecido en el Capítulo I de la ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, su reglamento y normativa institucional vigente, dejo expresado mi aprobación de ceder los derechos de reproducción y circulación de esta obra, a la Universidad Laica "Vicente Rocafuerte" de Guayaquil. Dicha reproducción y circulación se podrá realizar, en una o varias veces, en cualquier soporte, siempre y cuando sea con fines sociales, educativos y científicos.

El autor garantiza la originalidad de sus aportaciones al proyecto, así como el hecho de que goza de la libre disponibilidad de los derechos que cede.



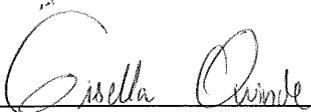
Claudia Miño Ruales

AUTOR

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

De conformidad con lo establecido en el Capítulo I de la ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, su reglamento y normativa institucional vigente, dejo expresado mi aprobación de ceder los derechos de reproducción y circulación de esta obra, a la Universidad Laica "Vicente Rocafuerte" de Guayaquil. Dicha reproducción y circulación se podrá realizar, en una o varias veces, en cualquier soporte, siempre y cuando sea con fines sociales, educativos y científicos.

Las autoras garantizan la originalidad de sus aportaciones al proyecto, así como el hecho de que goza de la libre disponibilidad de los derechos que cede.



Gisella Quinde Ochoa

AUTOR

AGRADECIMIENTO

Nuestro agradecimiento va dirigido de manera sublime a nuestro Padre Celestial, familia, esposo e hijo.

A los maestros que han impartido sus enseñanzas, vivencias, experiencias y que con respeto han valorado nuestras opiniones, creencias, discrepancias, durante un largo camino de la vida estudiantil; llegando a convertirnos en todo un ideal a través de su buen ejemplo a seguir.

Al finalizar una de nuestras metas trazadas, nos encontramos con la tutora señora Msc. Mónica Fabiola Villao Reyes, a quien le dedicamos la mejor de nuestra gratitud, por ser una merecedora del gran triunfo logrado a través de trabajo, dedicación y perseverancia.

En fin, a cada uno de los que estuvieron siempre atentos para hacer que seamos protagonistas de nuestros objetivos, mil gracias....

Claudia Miño Ruales y Gisella Quinde Ochoa

DEDICATORIA

Le dedicamos nuestro trabajo de titulación a todas las personas, familiares, amigos, docentes, hijos, esposo, hermanos, que nos animaron para conseguir este gran propósito y plan de vida, que sin duda estuvo preparado por nuestro Padre Celestial.

Enormemente, a nuestra tutora Msc. Mónica Fabiola Villao Reyes, por demostrarnos que el ser humano posee innumerables capacidades y habilidades.

Por todas las razones expresadas en este escrito, dedicamos nuestra felicidad hacia ustedes.

Claudia Miño Ruales y Gisella Quinde Ochoa

ÍNDICE

PORTADA	i
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y SESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR.....	iii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y SESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR.....	iv
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR	v
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR	vi
AGRADECIMIENTO	vii
DEDICATORIA	viii
ÍNDICE.....	ix
ÍNDICE DE TABLAS	xii
ÍNDICE DE FIGURAS	xiii
RESUMEN EJECUTIVO	xiv
ABSTRACT.....	xv
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	2
1. EL PROBLEMA A INVESTIGAR	2
1.1. Presentación del problema	4
1.2. Formulación del problema.....	4
1.3. Sistematización del problema	4
1.4. Objetivo General	4
1.5. Objetivos Generales y Específicos.....	5
1.5.1. Objetivo General.....	5
1.5.2. Objetivos Específicos	5
1.6. Justificación de la Investigación	5

1.7.	Delimitación o Alcance de la Investigación.....	6
1.8.	Planteamiento Hipótesis	7
1.9.	Identificación de las variables	7
1.10.	Operacionalización de las variables	8
CAPÍTULO II.....		9
2.	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN	9
2.1.	Antecedentes de la Investigación.....	9
2.2.	Marco teórico referencial.....	14
2.2.1.	Clima organizacional	14
2.2.2.	Satisfacción laboral.....	23
2.2.3.	Trabajo en equipo.....	30
2.2.4.	Psicología organizacional	32
2.2.5.	Liderazgo colectivo	33
2.3	Marco Legal	35
2.4	Marco conceptual.....	37
CAPÍTULO III.....		39
3.	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	39
3.1.	Fundamentación del tipo de investigación.....	39
3.2.	Métodos, Técnicas e Instrumento de la Investigación	40
3.3.	Datos de Población y Muestra.....	41
3.3.1.	Población.....	41
3.3.2.	Muestra	41
3.4.	Fuentes, Recursos y Cronograma.....	42
3.5.	Recursos, cronogramas y presupuesto para la recolección de datos	43
3.6.	Procesamiento, Presentación y análisis de los Resultados.....	43
3.6.1.	Encuesta realizada a los trabajadores de la Unidad Educativa Particular “Futuros Navegantes”	45

3.6.2. Entrevista	55
CAPÍTULO IV.....	57
4. LA PROPUESTA.....	57
4.1. Título de la propuesta	57
4.2. Justificación de la propuesta	57
4.3. Objetivo general de la propuesta.....	58
4.4. Objetivos específicos de la propuesta	58
4.5. Listado de los contenidos y esquema de la propuesta	58
4.6. Desarrollo de la propuesta	60
4.7. Impacto/producto/beneficio obtenido.....	66
4.8. Validación de la propuesta	68
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	70
Conclusiones	70
Recomendaciones	71
BIBLIOGRAFÍA	72
ANEXOS.....	78

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz de Operacionalización de variables	8
Tabla 2 Población de estudio	41
Tabla 3 Muestra de la investigación	42
Tabla 4 Presupuesto de los Recursos Utilizados	43
Tabla 5 Cronograma General de Trabajo	44
Tabla 6 Condiciones físicas del lugar de trabajo	45
Tabla 7 Tiempo para la ejecución de las actividades	46
Tabla 8 Retribución económica	47
Tabla 9 Actitud del jefe referente a las opiniones	48
Tabla 10 Satisfacción con el trabajo.....	49
Tabla 11 Relación con los compañeros.....	50
Tabla 12 Posibilidades de ascenso	51
Tabla 13 Organización del trabajo de los docentes	52
Tabla 14 Desarrollo correcto de habilidades	53
Tabla 15 Clima de trabajo	54
Tabla 16 Distribución de tiempo	59

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 2 Condiciones físicas del lugar de trabajo	45
Figura 3 Tiempo para la ejecución de las actividades	46
Figura 4 Retribución económica.....	47
Figura 5 Actitud del jefe referente a las opiniones.....	48
Figura 6 Satisfacción con el trabajo	49
Figura 7 Relación con los compañeros	50
Figura 8 Posibilidades de ascenso.....	51
Figura 9 Organización del trabajo de los docentes.....	52
Figura 10 Desarrollo correcto de habilidades	53
Figura 11 Clima de trabajo	54
Figura 12 Taller ¿Quiénes somos?	60
Figura 13 Taller Tomando decisiones	62
Figura 14 Taller Saber pedir para saber abrir.....	63
Figura 15 Taller Saber ser un buen líder	65

RESUMEN EJECUTIVO

El clima organizacional es importante para el desarrollo de los trabajadores dentro de una empresa, sobre todo si se trata de una institución educativa como es el caso de Unidad Educativa Particular “Futuros Navegantes”, en donde se cree que el personal se encuentra en una etapa donde el clima organizacional no tiene las mejores condiciones de desenvolvimiento y de lo cual se desprenden otros problemas como el retraso en los procesos y que existan renuncias inesperadas que afectan a la organización y su desempeño con los educandos. El objetivo general del presente trabajo de investigación es analizar la relación que existe entre el Clima Organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Unidad Educativa Particular “Futuros Navegantes” de la ciudad de Guayaquil y entre sus objetivos específicos está diagnosticar la satisfacción laboral de los trabajadores de esta entidad. El tipo de investigación que se emplea es de campo y es de característica mixta o llamada también cualicuantitativo. La población que se toma en cuenta está conformada por los empleados que se encuentran laborando en la unidad educativa que son 42 personas y de las cuales se toma 27 como muestra seleccionada a conveniencia. Las técnicas que se emplean son la encuesta dirigida a los trabajadores de la entidad como administrativos y docentes, y la entrevista realizada al directivo de la unidad. El 50% de los encuestados considera que el ambiente de trabajo es desagradable, el 23% regular, el 15% agradable y el 12% muy desagradable, lo cual muestra que el clima organizacional no genera bienestar para los trabajadores de la institución.

Palabras claves: clima organizacional, satisfacción laboral, trabajo en equipo, psicología organizacional y liderazgo colectivo.

ABSTRACT

The organizational climate is important for the development of workers within a company, especially if it is an educational institution as is the case of Private Education Unit "Future Navigators", where it is believed that staff at a stage where the organizational climate has the best conditions for development and which other problems such as delays arising in the process and that there are unexpected resignations that affect the organization and performance with students. The overall objective of this research is to analyze the relationship between organizational climate and job satisfaction of workers in the Special Education Unit "Future Navigators" of the city of Guayaquil and its specific objectives is to diagnose job satisfaction workers of this entity. The type of research that is used is mixed field and is also called characteristic or quality-quantitative. The population is taken into account is made up of employees who are working in the educational unit are 42 people and 27 of which is taken as selected convenience sample. The techniques used are the survey of employees of the entity as administrative and faculty, and the interview with the manager of the unit. 50% of respondents believe that the work environment is unpleasant, 23% fair, 15% and 12% nice very unpleasant, which shows that the organizational climate does not generate welfare for workers of the institution.

Keywords: organizational climate, job satisfaction, teamwork, organizational psychology and collective leadership.

INTRODUCCIÓN

El clima organizacional es la más importante variable que influye en el estado de ánimo del trabajador, uno de sus factores son las relaciones interpersonales que se desarrollan en una unidad educativa, que con la motivación, capacitación o una charla se medirá el resultado de las causas que repercuten el malestar de los trabajadores.

El primer capítulo plantea el problema y objetivos propuestos.

El segundo capítulo es la teoría, marco teórico, referencial y conceptual necesario para su estudio, en el primero se incluyen las teorías de administración del clima organizacional y relacionadas, en la segunda algunos estudios similares y en la tercera un conjunto de conceptos relacionados cuyo entendimiento es crítico para la investigación.

El tercer capítulo es el marco metodológico que diseña la investigación, tenemos el tipo de investigación, técnicas e instrumentos, población y variables de estudio, además de los resultados y su correspondiente análisis.

El cuarto capítulo muestra la propuesta que busca identificar la causa-efecto que generan resultados negativos para crear una situación diferente, positiva y de buen estado para todos los trabajadores.

Al término final, se presentan las conclusiones y recomendaciones del estudio, mismas que se presentan por cada objetivo específico y de manera objetiva.

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA A INVESTIGAR

1.1. Presentación del estudio

El Clima Organizacional y su influencia en la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Unidad Educativa Particular “Futuros Navegantes” de la ciudad de Guayaquil.

Figura 1 Lugar de estudio





Fuente: Google Maps (2016)

La Unidad Educativa Particular “Futuros Navegantes” situado en el kilómetro 8.5 vía a Daule en la ciudad de Guayaquil, es una Institución de Educación particular que se inició en el 2007 y permanece hasta la actualidad, la cual cuenta con 42 miembros entre el personal administrativo y docente para la sección primaria y secundaria.

La realización del presente trabajo radica en la observación de una problemática dentro de esta institución educativa, en la que el personal se encuentra en una etapa donde el clima organizacional no tiene las mejores condiciones de desenvolvimiento y de lo cual se desprenden otros problemas como el retraso en los procesos y que existan renunciadas inesperadas que afectan a la organización y su desempeño con los educandos.

Es necesario que el Clima Organizacional se encuentre en un estado positivo debido a que este es un factor que promueve la satisfacción laboral que en la psicología organizacional se la conoce como *Engagement*, que es el sentimiento de identificación del empleador con la empresa y del cual ve un punto para lograr sus objetivos de crecimiento profesional y personal.

1.2. Formulación del problema

¿De qué manera influye el Clima Organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores en la Unidad Educativa Particular “Futuros Navegantes” de la ciudad de Guayaquil?

1.3. Sistematización del problema

Del problema referido a la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Unidad Educativa Particular “Futuros Navegantes” de la ciudad de Guayaquil, pueden derivarse otros sub problemas relacionados. Estos son:

¿Qué es el clima organizacional y qué características presenta en la Unidad Educativa Particular “Futuros Navegantes” de la ciudad de Guayaquil?

¿Qué es la satisfacción laboral y cómo se manifiesta en Unidad Educativa Particular “Futuros Navegantes” de la ciudad de Guayaquil?

¿Qué estrategias pudieran seguirse para desarrollar la Satisfacción Laboral en la Unidad Educativa Particular “Futuros Navegantes” de la ciudad de Guayaquil?

¿Estarían estas estrategias dirigidas a mejorar el clima organizacional?

1.4. Objetivo General

- Analizar la relación que existe entre el Clima Organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Unidad Educativa Particular “Futuros Navegantes” de la ciudad de Guayaquil.

1.5. Objetivos Específicos

- Identificar los fundamentos teóricos que sustentan los procesos de clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores.
- Determinar la situación del clima organizacional de los trabajadores en la Unidad Educativa Particular “Futuros Navegantes” de la ciudad de Guayaquil.
- Diagnosticar la satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad Educativa Particular “Futuros Navegantes” de la ciudad de Guayaquil.
- Proponer un plan de talleres de capacitación para la mejora del clima organizacional en la Unidad Educativa Particular “Futuros Navegantes” de la ciudad de Guayaquil. (Talleres-charlas motivadoras).

1.6. Justificación de la investigación

Es importante que en toda organización el empleado se encuentre motivado y que tenga un sentimiento de objetivos alcanzados y de satisfacción laboral, para que de esta manera se refleje en el cumplimiento de funciones y actividades asignadas que promuevan el crecimiento de la organización para un mejor desempeño.

Por medio de un plan de capacitación dentro del centro educativo particular se puede mejorar el clima organizacional basado en la proyección de una acertada psicología, en el que la motivación y la búsqueda de la superación sean los pilares para generar el *engagement* deseado, y que conozcan las herramientas para la resolución de conflictos entre personal de una misma área o de una adyacente a esta.

La administración tendría la posibilidad de una toma de decisiones más flexible y además el entorno laboral se encontraría en un mejor estado para el cumplimiento de todas las metas planteadas durante cada período, junto que se brinda una estabilidad profesional y personal a todos los miembros del equipo y los alumnos se beneficiarían de un buen lugar de estudios y de crecimiento en valores y ética.

La Unidad Educativa mejorará sus relaciones interpersonales a través del diálogo, comunicación, impartir ideas, estar en el lugar del otro; siempre estar predispuestos para alcanzar metas posibles dentro del lugar de trabajo para el bienestar de todos. Todo esto se logrará con una buena convivencia día a día.

1.7. Delimitación de la investigación

Campo: Administración Educacional

Área: Recursos Humanos

Aspecto: Plan de Capacitación para favorecer el Clima Organizacional y la satisfacción laboral en la Unidad Educativa Particular “Futuros Navegantes” de la ciudad de Guayaquil.

Delimitación espacial: La Unidad Educativa Particular “Futuros Navegantes”, se encuentra en el kilómetro 8.5 vía a Daule en la ciudad de Guayaquil, Ecuador.

Delimitación temporal: Julio a Diciembre 2016

El trabajo se realiza con todos los trabajadores de la Unidad Educativa Particular “Futuros Navegantes” en tanto el clima organizacional afecta a docentes, administrativos y directivos y en todos repercute en el sentido de su satisfacción laboral.

1.8. Planteamiento Hipotético

El Clima Organizacional en la Unidad Educativa Particular “Futuros Navegantes” de la ciudad de Guayaquil, influye en el nivel de la satisfacción laboral de los trabajadores de dicha institución educativa.

1.9. Identificación de las variables

Variable Independiente: clima organizacional

Variable Dependiente: satisfacción laboral

1.10 Operacionalización de las variables

Tabla 1 Matriz de Operacionalización de variables

VARIABLE INDEPENDIENTE: clima organizacional

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	TÉCNICAS
			INSTRUMENTALES
“El clima organizacional es el resultado de la interacción entre las características de la organización y las de los trabajadores, por tanto permiten a estos tener una comprensión del significado del contexto de trabajo”	Importancia del Clima Organizacional.	Aspectos: Psicológicos Grupales Individuales Organizacionales	Entrevista a Directivos de la Institución

VARIABLE DEPENDIENTE: satisfacción laboral

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	TÉCNICAS
			INSTRUMENTALES
“Por satisfacción laboral se entiende aquel conjunto de respuestas afectivas que una persona experimenta ante su trabajo y los diferentes aspectos del mismo”. (Chiang, Martín, & Núñez, 2010, pág. 156).	Factores que influyen en la satisfacción laboral	El síndrome de burnout Engagement Trabajo en equipo	Encuestas aplicadas a los trabajadores

Fuente: Unidad Educativa Particular “Futuros Navegantes”
Elaborado por: Claudia Miño y Gisella Quinde

CAPÍTULO II

2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 Antecedentes de la investigación

La revisión de literatura permitió visualizar trabajos de investigación realizados a nivel nacional e internacional, entre los que se destacan los siguientes:

Tema: “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad” (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango”).

Autor: Silvia María Fuentes Navarro

Ciudad/País: Quetzaltenango, Guatemala

Año: 2012

Este trabajo tuvo como propósito determinar el impacto que la satisfacción de los trabajadores tiene sobre la productividad, es decir, en el rendimiento de estos con sus actividades designadas. Según los resultados de la técnica estadística empleada, se conoció que los empleados de dicho departamento de recursos humanos se encontraban muy satisfechos con su trabajo, debido en gran parte de las políticas de la empresa y que gracias a esto es más factible el cumplimiento de los objetivos de la entidad. Como recomendaciones se estableció evaluar al personal para medir su satisfacción. (Fuente, 2012)

Tema: “El clima organizacional en la dirección general de ejecución de sanciones de la secretaría de seguridad pública en Tamaulipas”.

Autor: Diana Guadalupe Garza Puente

Ciudad/País: Victoria, Tamaulipas, México

Año: 2010

El presente trabajo de investigación se basó en el estudio del clima organizacional en la Dirección General de Ejecución de sanciones de la secretaría de Seguridad Pública en Tamaulipas, brindando información que influya de manera positiva en los empleados sobre su percepción del departamento donde laboran. Para la obtención de resultados, se utilizó un cuestionario de preguntas dirigidas a 93 trabajadores, lo que permitió conocer que el clima laboral de la organización es neutral. (Garza, 2010)

Tema: “Impacto de los Estilos de Liderazgo en el clima Institucional del Bachillerato de la Unidad Educativa María Auxiliadora de Riobamba”.

Autor: Luisa América Lazado León

Ciudad/País: Guayaquil, Ecuador

Año: 2013

Este trabajo hace referencia a la atención que se le debe brindar al elemento más importante de una empresa, que es el humano, el cual muchas veces es descuidado porque la compañía se centra en otro tipo de aspectos como por ejemplo, obtener prestigio. Por tal razón, se estudió el clima laboral de la institución UEMAR y su relación con el liderazgo que ejercen los miembros de esta, en donde se identificó que si existe motivación por parte del personal el clima es positivo, y negativo si no se trabaja correctamente en equipo incluyendo a los estudiantes. (Lozado, 2013)

Tema: “Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera”.

Autor: Florencia Cecilia Sánchez.

Ciudad/País: Sede Rosario, Argentina

Año: 2011

Existen varios factores que generan el estrés en los trabajadores de ciertas empresas, en este caso, de la industria cerealera, por dicho motivo, los autores de este trabajo procedieron a realizar un estudio en la ciudad de San Lorenzo Santa Fe en el año 2010 a 64 trabajadores de dicho sector. Los datos recolectados indicaron que la mayoría de los empleados sufrían de estrés laboral a causa del mal trato de la organización y sobrecarga laboral. Cabe destacar que las personas con mayor satisfacción laboral y bienestar psicológico tienen menos estrés. (Sanchez, 2011)

Tema: “Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal de los laboratorios Ecu - American”.

Autor: Edwin Guillermo Valencia González.

Ciudad/País: Quito, Ecuador

Año: 2014

Este trabajo se elaboró para brindar opciones que ayuden a mejorar el clima laboral de la empresa Ecu – American S.A. y también el rendimiento del personal. El tipo de investigación que se aplicó fue el descriptivo y se tomó en cuenta a 96 empleados a los cuales se les realiza la encuesta para conocer su nivel de satisfacción y qué influye en su desarrollo como tal. El primer capítulo cuenta con el marco teórico y el segundo con los antecedentes y demás información de la empresa. (Valencia, 2014)

Tema: “Los determinantes de la satisfacción laboral: una revisión teórica y empírica”.

Autor: María Liliana Olarte Vargas.

Ciudad/País: Bogotá, Colombia.

Año: 2011

Resumen:

Se considera que el trabajo es una de las actividades más esenciales de los seres humanos, ya que les permite obtener una fuente de ingresos para mejorar sus condiciones de vida. Este estudio se centró en bases teóricas como satisfacción laboral y clima organizacional para mejorar el desarrollo del mismo. (Olarte, 2011)

Existe otra investigación realizada por Sánchez (2012) con el título de “Evaluación del Clima Organizacional en el Desempeño de los Trabajadores y Directivos de las Instalaciones Turísticas”, que fue llevada a cabo en la Universidad Ciego de Ávila, Ciego de Ávila, Cuba. Para este trabajo se utilizó el método cualitativo con una investigación evaluativa y la técnica que se empleó fue revisión de documentos oficiales, observación, cuestionario y entrevista, las cuales permitieron determinar que el clima organizacional puede influenciar de manera positiva o negativa en el desempeño de los empleados, en donde interviene lo que el personal percibe sobre su lugar de trabajo (recompensas, cooperación, relaciones laborales, conflictos, etc.)

A través de este trabajo se pudo comprender cómo se realizan las actividades en las empresas, lo cual es parte de la estructura, y cómo influye de manera directa en el clima. Se considera que el respeto interpersonal y el trabajo en equipo son capaces de generar distintas percepciones por parte de los colaboradores e influyen en su forma de llevar a cabo las actividades designadas.

La “Medición del Clima Organizacional en el Sector Manufacturero de Pinturas de la Región Central” es un trabajo desarrollado por Valencia (2013), el cual fue presentado a la Universidad Bicentenario de Aragua, para optar al título de Magister en Gerencia Mención Administración. Para el estudio de este trabajo se utilizó el método cualitativo e investigación descriptiva de tipo evaluativa, y se tomó en cuenta una población conformada por los trabajadores de varias

empresas del sector manufacturero de pinturas de la región central del país, de lo cual se obtuvo una muestra de 157 en total.

Mediante dicho estudio se llegó a la conclusión que el clima organizacional forma parte de los factores más relevantes de los procesos organizativos y cambios. Este es importante debido al rápido efecto que causa tanto en el desarrollo de las funciones como en los resultados. Se logró determinar que parte del clima laboral está la insatisfacción de los trabajadores por la retribución económica.

Así mismo, Rodríguez (2013) desarrolló un trabajo denominado “Evaluación del Clima Organizacional en las Empresas de Alimentos Balanceados para Animales de la Región Centroccidental”, como requerimiento para la obtención del título de Magister en Gerencia Empresarial en la Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado, Barquisimeto.

Para los respectivos resultados, se utilizó una metodología compuesta por una investigación no experimental descriptiva, con estudio de campo de tipo evaluativo y la muestra fue de 11 gerentes y cincuenta y tres (53) empleados de nivel administrativo.

Los datos que se obtuvieron mostraron que las empresas involucradas en el estudio cuentan con espacios físicos adecuados para el bienestar de los trabajadores, lo cual les permite desempeñarse de manera correcta. Sin embargo, en cuanto a los sueldos y comisiones utilizadas por dichas compañías se identificó que no son consideradas buenas por parte de los gerentes y trabajadores administrativos, lo cual sería un incentivo para su buen desempeño.

2.2 Marco teórico referencial

2.2.1 Clima organizacional

Para **Castellanos (2012)**:

El clima organizacional, o clima laboral, corresponde a las percepciones compartidas que los miembros de una organización tienen de las estructuras, procesos y entorno del medio laboral, y constituye un importante indicador del funcionamiento de la organización, del grado de motivación, satisfacción y compromiso de sus miembros. (pág. 36)

Se considera que el clima organizacional es un aspecto que involucra a la empresa y a todos sus miembros, el cual influye en la forma de trabajo y comportamientos de los empleados de la organización, ya que si este fuera negativo, pone en riesgo las actividades que realizan los individuos, a razón de que no llevarían a cabo sus funciones con optimismo. Es decir, el clima organizacional debe estar a un nivel que impulse a la empresa en general, a un mejor desarrollo.

El clima laboral es la valoración de los elementos de la cultura de una empresa en un momento dado por parte de los trabajadores. Por ello su percepción negativa en sus diversas variables puede desencadenar procesos de estrés. La especial importancia de este enfoque reside en el hecho de que el comportamiento de un trabajador no es una resultante de las condiciones de trabajo existentes, sino que depende de las percepciones que tenga el trabajador de estos factores, relacionado por lo tanto con la interacción entre características personales y organizacionales. (Llaneza, 2009, pág. 478)

Se puede decir que el clima laboral u organizacional es la percepción que los trabajadores de una empresa tienen sobre esta, la cual radica no solo, en el ambiente en el que la persona se encuentra trabajando, sino también en sus necesidades y los beneficios que ofrece la empresa para su bienestar. Como lo indican Chiang, Martín, y Núñez (2010, pág. 27): “Existe un cierto acuerdo en que los elementos básicos del constructo clima organizacional son atributos o conjuntos de atributos del ambiente de trabajo”.

Los diagnósticos periódicos resultantes de las mediciones de clima permiten:

- Efectuar intervenciones innovadoras de mejora organizacional;
- Reorientar planes de acción relativos al talento y a los negocios;
- Poner foco en ciertas áreas de la empresa o dimensiones de gestión, optimizando costos y energía;
- Generar conciencia en los líderes sobre que pueden o deberían cambiar y en qué están bien encaminados. (Gadow, 2010, pág. 64)

El término “clima laboral” se refiere a las circunstancias a las que están expuestos los miembros de una empresa, es decir, los trabajadores. Este puede comprender factores físicos tales como espacio, instrumentos personales, equipos, etc., así como factores intangibles que influyen en el bienestar de los empleados como trato por parte de los jefes, relaciones interpersonales, incentivos, remuneración, entre otros.

Para Gan & Triginé (2012)

[...] un buen clima laboral favorece los logros y el éxito de la gestión empresarial: las emociones positivas, la continuidad en los planes y programas, la confianza y la cercanía de personas y equipos, la forma positiva de resolver la conflictividad... son algunos de los ingredientes que facilitan la consecución de estrategias y objetivos. (pág. 276)

Es importante que los trabajadores tengan en cuenta que tienen todo el derecho de recibir un buen trato por parte de los jefes y compañeros de la empresa, por ende, encontrarse en buen ambiente de trabajo que les permita desempeñarse de manera positiva dentro de esta y contribuir al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

El clima laboral se refiere al contexto de trabajo, caracterizado por un conjunto de aspectos tangibles e intangibles que están presentes de forma relativamente estable en una determinada organización, y que afecta a las actitudes, motivación y comportamiento de sus miembros y, por tanto, al desempeño de la organización. (Bordas, 2016, pág. s.n.)

Se considera que las personas son más productivas cuando laboran en un ambiente agradable, por lo cual es un aspecto que debe contar con interés de parte de los altos mandos de la organización para transformar las condiciones negativas de la empresa en positivas. Las empresas generalmente buscan personas que encajen en su lugar de trabajo pero muchas veces esto no sucede, ya que existen factores que limitan el desarrollo de los trabajadores como tal, generando bajos resultados en cuanto a lo requerido por la empresa.

“Puede ser percibido y descrito por los integrantes de la organización y por tanto, medido desde un punto de vista operativo a través del estudio de sus percepciones y descripciones, o mediante la observación y otras medidas objetivas”. (Bordas, 2016, pág. s.n.)

Según Gil (2012, pág. 21):

La comunicación es la clave para mantener un buen clima laboral, así se evitan rumores, incertidumbre, malentendidos y dudas. Las principales medidas para obtener un buen clima laboral, entre un

líder integrador y sus empleados, pueden resumirse en: mantener abiertos todos los canales de comunicación; facilitar la participación de todos los miembros; establecer un sistema retributivo percibido como suficiente y justo; implementar un sistema de promoción claro sobre la base de la capacidad del trabajador; favorecer la autogestión adaptando las tareas al tiempo disponible; potenciar las buenas relaciones, el trabajo en equipo, la colaboración y el intercambio entre los compañeros de trabajo.

De acuerdo al autor antes mencionado, la comunicación es la base para la creación de un buen clima laboral, lo cual debe llevarse a cabo principalmente por los jefes de la organización y seguido por los subordinados. A través de esto, se puede evitar malos entendidos y generar buenas relaciones dentro de la empresa.

“Un mal clima laboral es una señal del estilo de liderazgo, es su resultado; incluso más, es un resultado que puede ser controlado en mayor grado que el cumplimiento de metas comerciales o financieras”. (Sandoval, 2012)

Evidentemente, cada clima tiene detrás una filosofía (estrechamente vinculada con la cultura), es decir, un sistema de entender y ver las cosas y las personas, por lo que el rol desempeñado por el directivo se convierte en la clave de su transmisión y en la creación del clima correspondiente. (Alcover, Moriano, Osca, & Topa, 2012, pág. s.n.)

Se debe tener en cuenta que el departamento de talento humano de una empresa en el encargado de estudiar el comportamiento de los trabajadores y promover el desarrollo de sus habilidades para beneficio de los mismo y de la empresa como tal. Es así, que el personal de esta área debe realizar evaluaciones para identificar aquellas características que impiden el buen desarrollo de los empleados y tomar las medidas necesarias para su mejora.

Como lo menciona Baguer (2012):

Pero en el análisis del clima laboral hay que tener en cuenta varios aspectos:

- Un empleado puede estar satisfecho en la organización según determinados parámetros e infeliz e insatisfecho según otros.
- Las condiciones de felicidad pueden ser distintas para diversos empleados.
- Los parámetros de motivación de las personas también varían en función de la edad, de la formación, del sexo, de los años de antigüedad en la empresa y de otros conceptos. (pág. 87)

La satisfacción de los trabajadores es una condición por la cual debe velar la empresa, ya que de esta depende el compromiso de los empleados con la compañía. Se dice que hay varios factores que impulsan la satisfacción de los empleados, como pueden ser el salario, los incentivos, el espacio físico, la atención de los jefes y compañeros, la apreciación de sus opiniones, etc.

Evaluar adecuadamente el clima laboral de una organización no significa que la dirección pretenda obtener información de los trabajadores para obtener datos que en muchas ocasiones se conocen. La evaluación del clima en una organización se debe realizar por una manifiesta voluntad por parte de la Dirección de lograr que todos los empleados de la empresa trabajen en un ambiente agradable, lo que redundará positivamente en su vida y en el rendimiento y bienestar en la empresa. (Baguer, 2012, pág. 87)

2.2.1.1 Factores del clima organizacional

Existen varios factores que pueden ayudar a determinar el clima laboral, sin embargo, no hay un estudio aceptado que muestre los elementos que deben

tomarse en cuenta en la medición del clima, los cuales pueden ser psicológicos individuales, grupales y organizacionales.

Estos factores se basan en lo siguiente:

- La necesidad del individuo en relacionarse socialmente.
- La necesidad de establecer sentimientos de afinidad hacia la empresa.
- Construcción de un sentimiento positivo o negativo al sentirse parte de la compañía.

El **aspecto psicológico** comprende los sentimientos de las personas y su forma de actuar frente a las particularidades de las empresas y ante ciertas situaciones, de acuerdo a sus opiniones personales, entre los que constan la autonomía individual, nivel de satisfacción, compromiso, motivación o incentivo, entre otros aspectos. Por tal razón, entre las propiedades del clima laboral que identifican los trabajadores se encuentran factores psicológicos que influyen directamente en su conducta y la manera de relacionarse con los demás empleados.

En cuanto a los **factores grupales**, están aquellos que conducen al ser humano a adquirir una percepción colectiva, sobresaliendo según Ucros (2011) los aspectos sociales, los cuales pueden transformarse en un generador de satisfacción promoviendo el crecimiento personal y profesional, tolerancia, colaboración y respeto de las opiniones contrarias. Cabe mencionar que los factores grupales son principales para lograr un clima tranquilo que, por ende, disminuye la agresividad personal y ayuda a solucionar problemas en beneficio de la compañía. Entre los factores grupales más importantes están el espíritu de participación o cooperación; confianza en la máxima autoridad; relaciones interpersonales, trabajo en equipo, liderazgo y valores colectivos.

Los aspectos tanto **individuales** como grupales promueven o reducen la existencia de conflictos psicosociales en las organizaciones, lo que hace indispensable realizar evaluaciones al clima laboral para de esta manera determinar puntos clave.

También se encuentran los **factores organizacionales**, los mismos que se ajustan a las características de cada empresa y causan efecto en el clima laboral y por ende, en la conducta de los empleados. Se dice que estos factores comprenden las políticas de la compañía, comunicación, organigrama, estructura física, herramientas tecnológicas e insumos.

Según lo antes mencionado, se comprende que dichos factores pueden impactar de alguna manera en el clima laboral, por lo que es necesario identificar los que tienen mayor incidencia sobre el comportamiento y desempeño de los trabajadores.

Existe la teoría de Litwin y Stringer (1968) que es considerada muy importante, en donde se menciona los factores que influyen en la motivación con la finalidad de poder medir el clima organizacional. Estos son:

Estructura: se refiere a la forma en que se fijan las actividades de la empresa de los diversos cargos, ya que una correcta estructura puede mejorar los controles que se apliquen, las relaciones y el desarrollo de las tareas designadas.

Responsabilidad: está ligado a la ejecución individual de las tareas designadas. Si las funciones se llevan a cabo con gusto, la labor siempre será importante para el trabajador y tendrá en cuenta que está contribuyendo positivamente a la empresa.

Recompensa: es importante para cada miembro de la empresa obtener una recompensa económica y un reconocimiento por el trabajo realizado muy aparte de su salario, ya que esto los motiva.

Desafíos: se presentan una vez que los riesgos han sido identificados con el objetivo de lograr las metas establecidas, por lo que la empresa debe ir ajustándose a las circunstancias. Este factor ayuda a mejorar el clima competitivo.

Relaciones: comprende las normas para el buen desarrollo del trabajador dentro de la organización. Este se basa en el respeto interpersonal, la colaboración, el acatamiento de órdenes, y rendimiento sin que se vuelva excesivo lo cual conlleva al estrés. Las relaciones tienen influencia en el desarrollo de las actividades asignadas, trato y comunicación con los demás miembros.

Cooperación: se refiere a la colaboración de los trabajadores de manera individual o en equipo para así lograr los objetivos regulares, los cuales facilitan el cumplimiento de los objetivos corporativos. Cabe mencionar que el trabajo en equipo potencia las capacidades de los individuos y reduce las debilidades, además que fomenta el compañerismo.

Estándares: muestran la forma en que los trabajadores perciben los modelos establecidos para la productividad. A través de los estándares se describen las directrices necesarias para asegurar los objetivos y metas de la empresa.

Conflicto: generalmente es el resultado de los desacuerdos o diferencias entre los miembros de un grupo (independientemente del nivel jerárquico), que suele darse por factores personales, sociales o laborales.

Identidad: es considerada un sentimiento de pertenencia hacia la empresa y hace que los trabajadores perciban que son parte importante de la misma debido a su esfuerzo en el desempeño de las tareas, lo cual genera su satisfacción. Se debe tener en cuenta una de las formas de alcanzar los objetivos de la empresa es el compromiso de los empleados, ya que así aumentan sus esfuerzos en la ejecución de las actividades; si no se sienten identificados con la empresa pueden mostrar su insatisfacción frente a otros otorgando una mala imagen de la misma.

Los factores antes mencionados forman parte de la motivación que debe generar el clima laboral, sin dejar a un lado otros elementos como la satisfacción al consumidor, liderazgo y tecnología, los cuales también son importantes ya que impactan sobre la manera en que se llevan a cabo las tareas por parte de los trabajadores.

Se considera que el **trabajo en equipo** es considerado un aspecto laboral que influye positivamente en los miembros de una organización promoviendo un mayor rendimiento, debido a que permite que exista el compañerismo. Para trabajar en equipo se deben establecer normas que deben ser cumplidas por cada uno de los integrantes, las cuales están relacionadas al comportamiento.

El **compañerismo** brinda a cada trabajador una guía de la manera en que se desenvuelven los demás involucrados y así tomar las medidas necesarias para enfrentar cualquier suceso. Cabe mencionar que este factor impulsa a los trabajadores mostrar mayor solidaridad, actitud y capacidad en juntar los esfuerzos.

2.2.1.2 Importancia de un buen clima organizacional

Se considera que el potencial del ser humano es un elemento importante para la empresa, por lo que se le debe brindar una correcta atención para su bienestar dentro de la compañía y por ende, que les permita actuar de manera más

eficiente frente a los diversos retos que se presenten. El clima laboral siempre tendrá un fuerte impacto en los trabajadores, es decir, si este es bueno será positivo, caso contrario será negativo.

Un buen clima organizacional es importante porque “propicia una mayor motivación y por tanto una mejor productividad por parte de los trabajadores. Otra ventaja importante de un clima organizacional adecuado es el aumento del compromiso y de lealtad hacia la empresa”. (Cuevas, 2011)

2.2.2 Satisfacción laboral

“Por satisfacción laboral se entiende aquel conjunto de respuestas afectivas que una persona experimenta ante su trabajo y los diferentes aspectos del mismo”. (Chiang, Martín, & Núñez, 2010, pág. 156).

La satisfacción laboral es un sentimiento que el trabajador experimenta en relación a la empresa que pertenece. Esta se da en la medida que la organización suple las necesidades del empleado, razón por la cual muchos se sienten a gusto con la empresa, y otros no, influyendo así en determinada forma en las funciones desarrolladas por parte del trabajador.

Como lo indica **Gan & Triginé (2012):**

La satisfacción debe entenderse como “una función de la suma de la satisfacción en los diferentes aspectos del trabajo” (modelo aditivo), o bien ser percibida como “la diferencia existente entre el grado en que se satisfacen o colman las necesidades de las personas (realidad) y el grado en que deberían satisfacerse (idealmente).” (pág. 287)

La satisfacción laboral es el grado de conformidad que un individuo tiene respecto a su trabajo. No obstante, no solo involucra al trabajador, sino que también involucra a la empresa, ya que esta depende de la forma en la que se llevan a cabo las actividades dentro y fuera de la empresa, las cuales son ejecutadas por el personal de la misma.

Según Nieto (2014):

El contacto de las personas con los puestos de trabajo está, asociado a una de las actitudes o estados de ánimo que ha concitado más interés, la satisfacción laboral, expresión del sentimiento que experimenta el trabajador como consecuencia del grado en que percibe que la empresa en la que actúa colma sus expectativas y necesidades. La capacidad que algunos miembros del grupo tienen para influir en la conducta de los demás es un indicador del grado de poder de que gozan. (pág. 106)

Las personas que ofrecen sus servicios permanentemente a una empresa deben estar aseguradas en distintos aspectos para así generar su bienestar y por ende el de la organización; estos pueden ser: remuneración, ambiente de trabajo, horarios, capacitaciones, oportunidad de ascenso, etc., los cuales contribuyen a la satisfacción del trabajador, siendo este un pilar importante para su desempeño en la organización.

Uno de los recursos usados es el factor humano, por lo que es imprescindible que se creen equipos o grupos de trabajo que rocen la perfección. Si un trabajador realiza su tarea laboral en un puesto adecuado, muestra interés por su trabajo, el salario es adecuado, el trabajo no tiene ningún riesgo negativo hacia su personal, etc., estará motivado y podrá entrar en un grupo fomentando el buen clima laboral. (Jiménez, 2012, pág. s.n.)

En cuanto a la satisfacción laboral se menciona que: “La satisfacción es extrínseca y se puede actuar desde el exterior de la persona para mejorar la percepción que se tenga de ella, la motivación es intrínseca y es la propia persona quien debe desarrollarla”. (Santana, 2013, pág. 56)

A la mayoría de los empleados que reciben salario le gustaría ganar más. Pero el principal factor de la satisfacción laboral no es la remuneración, sino el hecho de que la persona se sienta (o no) apreciada y valorada por el trabajo que hace. (Chapman & White, 2011, pág. s.n.)

La satisfacción laboral no sólo se logra mediante la remuneración de los trabajadores, sino que también influyen en gran manera otros aspectos como el sentimiento de ser apreciados por la empresa, lo cual impulsa aún más a estos a realizar de manera eficiente sus tareas.

2.2.2.1 Factores que influyen en la satisfacción laboral

2.2.2.1.1 Burnout

El síndrome de burnout (o síndrome del <<quemado>>) suele desencadenarse por múltiples causas, y se origina principalmente en profesiones en las que se tiene estrecho contacto con las personas, especialmente cuando existe una intensa relación interpersonal.

Un factor que se suma al anterior, facilitando aún más la aparición del burnout, es la existencia de horarios de trabajo excesivos. (Navajo, 2012, pág. s.n.)

El burnout es un estado que afecta negativamente a los trabajadores, el cual es consecuencia del trabajo en exceso o de malas situaciones dentro de la empresa, las mismas conllevan al estrés. Esta afectación debe ser tratada por un profesional con la finalidad de disminuir sus síntomas que son dolor de cabeza,

mareo, cansancio, entre otros. El burnout es común en personas que tienen contacto permanente con otras, por ejemplo, los miembros de una institución educativa.

El burnout, es un efecto a largo plazo del estrés crónico y se da en trabajos que presentan un contacto personal agudo, donde el apoyo del profesional se vuelve imprescindible; dichas profesiones son principalmente las de la salud y el magisterio. (El Sahili, Burnout Profesional, 2011, pág. 9)

El burnout es conocido como estrés laboral y suele evidenciarse en organizaciones en donde se da constantemente el trato con los clientes tanto internos como externos, es decir, entre compañeros de trabajo y clientes. Por tal motivo, las empresas deben estar atenta de su personal para poder evitar que atraviesen por esta situación o ayudar a su erradicación.

Es importante señalar que no todo estrés laboral se transforma en burnout. Esto sólo ocurre cuando las condiciones tensionantes dentro del trabajo se prolongan en el tiempo y no son atendidas. Por lo tanto, si la organización laboral lograra tener bajo control los estresores que afectan a sus empleados (en este caso a los maestros podrían estar libres de desarrollar este padecimiento. (El Sahili, 2015, pág. s.n.)

Una de las características principales que presenta esta afectación crónica es el agotamiento físico y mental, desmotivación por las actividades que debe realizar el trabajador que la padece y cambios bruscos de comportamiento pasando de un estado de ánimo bueno a uno negativo (tristeza o enojo).

Según Otero (2015):

El fenómeno de burnout, cuya traducción más frecuente al español es “queme laboral” o “síndrome de estar quemado”, hace referencia a una disfunción psicológica característica de los trabajadores de los servicios humanos que desempeñan su función en contacto directo con la gente. (pág. 159)

Este problema de salud suele impactar tan fuerte en los individuos que muchas veces se requiere de un tratamiento psicológico, ya que los trastornos son más fuertes que un estrés común presentando alteraciones psicomotoras. Es por ello, que las personas que sufren de burnout deben buscar ayuda profesional para lograr salir adelante en su vida personal y laboral.

De acuerdo a Boada & Ficapal (2012, pág. 138):

El burnout puede ser interpretado como un riesgo psicosocial que es la combinación de estresores originados en el entorno social, en el entorno laboral y en el propio empleado. De este modo, los aspectos demográficos como el sexo, la edad, el estado civil, el número de hijos, el tipo de profesión, la utilización de nuevas tecnologías en el trabajo, el clima laboral, el contenido del puesto y las características de personalidad son antecedentes y fuentes de este síndrome. Así pues, la percepción que el empleado tenga de los estresores ambientales y de sus competencias profesionales, junto a las estrategias de afrontamiento que emplee para afrontar el estrés, determinará el grado de burnout.

Es importante que el empleador establezca una buena comunicación con sus trabajadores para determinar en algún momento si existe o no síntomas relacionados al burnout y así tomar las medidas necesarias para que estos reciban el tratamiento adecuado.

Por otra parte, la tendencia de los adictos al trabajo a trabajar muchas horas y aceptar cualquier nuevo proyecto que les ofrezcan o simplemente aparezca en su camino, conlleva una disminución de la calidad de su trabajo, lo que a su vez se traduce en incapacidad para ser creativo y pensar de una manera nueva o diferente. (Alcover, Moriano, Osca, & Topa, 2012, pág. s.n.)

2.2.2.1.2 Engagement

Schaufeli, Salanova, Gonzalez & Baker (2002) definen al *engagement*:

Un estado mental positivo relacionado con el trabajo y caracterizado por Vigor, Dedicación y Absorción. Más que un estado específico y momentáneo, el *Engagement* se refiere a un estado afectivo-cognitivo más persistente que no está focalizado en un objeto, evento o situación particular. El Vigor se caracteriza por altos niveles de energía y resistencia mental mientras se trabaja, el deseo de invertir esfuerzo en el trabajo que se está realizando, incluso cuando aparecen dificultades en el camino. La dimensión de Dedicación denota la alta implicación laboral, junto con la manifestación de un sentimiento de significación, entusiasmo, inspiración, orgullo y reto por el trabajo. Por último, la absorción ocurre cuando se está totalmente concentrado en el trabajo, mientras se experimenta que el tiempo “pasa volando”, y se tienen dificultades de desconectar de lo que se está haciendo debido a las fuertes dosis de disfrute y concentración experimentadas”. (pág. 74)

El engagement es la colaboración y el compromiso de los trabajadores con la empresa para el cumplimiento de los objetivos trazados. Como lo indica Schaufeli, Salanova, Gonzalez y Baker (2002), está compuesto por tres factores que influyen en su existencia, y son: vigor, el cual hace referencia al esfuerzo con el que se trabaja; dedicación, la voluntad para llevar a cabo las funciones de manera correcta y con empeño; y absorción, que se da como la concentración.

Díaz (2014) considera que el engagement es: “la medida en la que los empleados de una compañía están motivados para contribuir al éxito de la misma, estando dispuestos a realizar un esfuerzo discrecional para alcanzar los objetivos de negocio marcados”. (pág. 16)

Se dice que el engagement es un sentimiento positivo que surge en el trabajador de una empresa para con esta. Cuando dicha situación se da en el entorno laboral, puede verse reflejada en el desarrollo del empleado con las funciones asignadas, el cual logra sentirse identificado fuertemente con la empresa, a tal punto, de querer seguir formando parte de ella.

Para Brennan, Palermo y Tagliapietra (2012, pág. 38): “Las personas que experimentan *engagement*, se muestran enérgicas y eficazmente unidas a sus actividades laborales y se sienten totalmente capaces de responder a las demandas de su puesto de trabajo con absoluta eficacia”. Es así, que las personas que se sienten a gusto con su puesto de trabajo y sobre todo con la empresa, tienen mayores probabilidades de realizar sus actividades de forma eficiente, y mostrar su positivismo en ello.

El engagement es cuando el trabajador percibe claramente que la empresa está logrando sus objetivos y se siente comprometido con la misma, por lo cual lleva a cabo sus tareas de la mejor manera. Se considera que esta condición suele darse siempre y cuando el trabajador se sienta satisfecho con el lugar donde labora.

El término anglosajón engagement (<<compromiso>>) es un término actualmente muy usado por todos. Está relacionado con el compromiso que pueden tener los trabajadores con su organización a la hora de realizar el trabajo con entusiasmo, implicándose al máximo, e incluso haciendo más de lo exigido en sus contratos de trabajo. (Cuesta & Gutiérrez, 2014, pág. 418)

Generalmente, el engagement se logra cuando los empleados sienten que son tomados en cuenta plenamente por parte de los jefes y demás compañeros. Al sentirse incluidos en el equipo de trabajo se desempeñan con mayor confianza y fuerza, contribuyendo así al logro del éxito de la empresa.

Como lo indica Saracho (2011):

El engagement constituye involucramiento psicológico y representa la calidad del lazo afectivo entre la persona y lo que hace. El engagement es el sostén del entusiasmo frente a las dificultades y desafíos que el trabajo representa y es el que permite que las personas desplieguen lo mejor de sí mismas al servicio de sus equipos y de la organización como un todo. (pág. 163)

Se dice que cuando existe el engagement los comportamientos y actitudes de los trabajadores son positivas, conduciendo al progreso de los resultados corporativos. El compromiso es la principal característica que forma parte del engagement y se ve reflejado en la ejecución de las actividades realizadas por los empleados.

2.2.3 Trabajo en equipo

Toda organización es un solo equipo, donde no existen (o al menos no deberían existir) barreras, divisiones u objetivos divergentes entre las diferentes áreas, departamentos, secciones o turnos. Por el contrario, la visión de la empresa, su misión y objetivos es el norte de todas las personas, es el elemento aglutinador de esfuerzos para el logro de resultados comunes. (EBK Accerto, 2014)

El trabajo en equipo en todo ámbito es de suma importancia para el cumplimiento de los objetivos, sobre todo, si se trata del área laboral. Una empresa requiere de

la colaboración de varias personas que trabajen en conjunto y con un mismo fin para obtener mejores resultados de manera efectiva, generando así el crecimiento de la empresa y de cada individuo que la conforma.

García & Hernández (2013) consideran que:

El trabajo en equipo nos implica a todos en la empresa: jefes, colaboradores, personal de mantenimiento, incluso los clientes trabajan en equipo con nosotros si les consultamos. El valor básico del trabajo en equipo es la cooperación, entendiéndolo por tal aquel tipo de intercambio social que se produce cuando varias personas coordinan sus acciones para obtener un objetivo común. (pág. 117)

El componente principal del trabajo en equipo es el compañerismo; una vez que este surge entre los participantes de una empresa, se puede trabajar en un ambiente que brinde comodidad a cada uno de los colaboradores de la empresa. El trabajo en equipo es una de las principales herramientas no solo para generar buenos resultados en relación a las ganancias de la empresa, sino que permite que el empleado se sienta satisfecho con las funciones designadas.

Como lo manifiesta Carrascosa (2011, pág. 26): “Nadie puede actuar contra los intereses colectivos ya que atenta contra sí mismo. El éxito del equipo será el éxito de todos sus miembros”; por lo tanto, la empresa y sus miembros se vuelven un solo equipo, el cual tiene la finalidad de implementar estrategias, tomar decisiones y cumplir objetivos, siempre y cuando sea de acuerdo a lo establecido por la empresa, logrando así alcanzar el éxito.

2.2.4 Psicología organizacional

Según Peña, Cañoto, y Santalla (2006): “La Psicología Industrial/Organizacional (Psicología I/O), consiste en la aplicación de los fundamentos y métodos de la Psicología, al comportamiento de los humanos al trabajo”. (pág. 63)

La psicología organizacional es una rama de la psicología que estudia el comportamiento de los trabajadores de una determinada empresa, estudio que puede ser realizado tanto individual como grupalmente. Esta tiene como propósito identificar las falencias que existe dentro de una organización para plantear alternativas que permitan la mejora de los miembros de la empresa.

Según Myers (2006):

El campo cada vez más extendido de la psicología industrial/organizacional tiene como objetivo hallar el trabajo adecuado para cada persona, aumentar la satisfacción y la productividad dentro del ámbito laboral y explorar cuál es la gestión más efectiva para cada lugar de trabajo. (pág. 485)

La psicología organizacional se aplica para determinar los factores que influyen en el desempeño de cada individuo que forma parte de la empresa. Una de las prioridades de esta especialidad es buscar qué actividad es la más indicada para cada persona de la empresa, las cuales deben ir acorde a sus capacidades y sobre todo que promuevan su bienestar.

Se focaliza sobre el individuo como miembro de una organización con un objetivo definido e investiga qué factores afectan a la conducta individual en relación con este objetivo. Normalmente el interés de la investigación tiene que ver con los factores relacionados con la productividad del miembro individual y de los

grupos en la organización: salario, condiciones de trabajo, estructura organizacional, clima laboral, etc. (Quintanilla & Bonavía, 2005, pág. 171)

Se debe tener en cuenta que existen factores que influyen en la conducta y comportamiento de los trabajadores de una empresa; por tal motivo, es necesario que el psicólogo encargado del estudio de estos conozca ampliamente cómo erradicar un problema relacionado a los salarios, puestos de trabajo, lugar, etc.

2.2.5 Liderazgo colectivo

La humanidad ha creado un mundo de tal complejidad, interdependencia global, de cambios continuos y rápidos que el liderazgo está fuera del alcance del individuo y exige de un liderazgo colectivo más eficaz, al igual que de equipos de alto rendimiento. (Vassolo & Silvestri, 2012, pág. s.n.)

Una empresa sin líder tiene mayores posibilidades de fracasar, debido a que los miembros requieren de una guía para cumplir con los objetivos corporativos; al no contar con la supervisión y dirección de alguien existirán inconvenientes en cuanto a la coordinación de las actividades, falta de comunicación, bajo rendimiento, etc. Toda empresa necesita un líder que proporcione las directrices necesarias para alcanzar el éxito.

Para Acosta (2011, pág. 50):

Tú eres capaz de fracasar solo, pero el éxito sólo se alcanza con la ayuda del equipo. Y eso implica un esfuerzo colectivo. De todas las características de los objetivos, la más importante es que sean propios. Es decir, que estén asumidos por todos y cada uno de los miembros del equipo.

Los líderes tienen la capacidad de crear y comunicar nuevos planes estratégicos así como también motivar a los trabajadores a potenciar su desempeño para el cumplimiento de los objetivos y metas corporativas. El liderazgo generalmente lo presentan las personas de los cargos más altos y que sobre todo cuentan con la facilidad de enfrentar riesgos y establecer soluciones para el bienestar de toda la organización.

Las conductas de liderazgo son un factor de influencia primordial en la cultura de una organización. Lo más importante no es lo que el líder diga, sino la manera en que actúe, lo que equivale a decir que sus acciones son más importantes que sus palabras. Si los líderes adoptan la actitud indignada, fundada en una hipotética superioridad moral, de la víctima, alientan a sus subordinados a hacer lo mismo. (Kofman, 2012)

Los líderes empresariales tienen entre sus funciones capacitar a los miembros de la empresa para que tengan un mayor rendimiento. Un buen líder labora con entusiasmo para la compañía e incentiva a los empleados a trabajar de la misma manera, otorgándoles confianza y seguridad.

Las decisiones no pueden tomarse si no están precedidas por la comprensión, la reflexión, la adquisición de conciencia, el saber tomarle el pulso de las cosas. Los grandes líderes desarrollan esta virtud de reflexión y su capacidad de abstracción les permite apartarse del ruido ocasionado por los problemas, sintetizar el todo y ver la aguja en el pajar. (Borghino, 2012)

2.3 Marco Legal

Constitución de la República del Ecuador

Plan Nacional del Buen Vivir

El Plan Nacional del Buen Vivir fue establecido por el estado ecuatoriano en el 2013 con fecha de término para el 2017, el cual tiene como principal objetivo impulsar el bienestar de los pobladores a través de distintos métodos y programas en donde puedan ser partícipes.

Art. 14.- Se reconoce el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, que garantice la sostenibilidad y el buen vivir, *sumak kawsay*.

Se declara de interés público la preservación del ambiente, la conservación de los ecosistemas, la biodiversidad y la integridad del patrimonio genético del país, la prevención del daño ambiental y la recuperación de los espacios naturales degradados. (Asamblea Nacional Constituyente, 2008, pág. 13)

Cabe recalcar que adicionalmente, se promueve el cuidado del medio ambiente y la transformación de la matriz productiva.

Código de trabajo

En el Capítulo IV del Código de Trabajo se encuentran establecidas las obligaciones del empleador y del trabajador. A continuación se mencionan algunas de las obligaciones más importantes que debe cumplir el empleador, las cuales se describen en el artículo 42:

- Pagar todos los valores que se detallen en el contrato y las cantidades establecidas en la presente normativa.

- Instalar fábricas, talleres u otro lugar de trabajo que estén sujetas a las medidas de seguridad e higiene del trabajo.
- Indemnizar a los empleados si tuvieran un accidente laboral o enfermedad profesional.
- Otorgar a los trabajadores todas las herramientas necesarias para la ejecución correcta de sus actividades laborales.
- Brindar un buen trato a los trabajadores, es decir, dirigirse a ellos de manera respetuosa.
- Prestar la debida atención a los reclamos del personal.
- Pagar al trabajador los gastos de transporte, hospedaje y alimentación por motivos de servicio. (Asamblea Nacional, 2013)

En el artículo 45 se hace referencia a las obligaciones del trabajador:

a) Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos;

b) Restituir al empleador los materiales no usados y conservar en buen estado los instrumentos y útiles de trabajo, no siendo responsable por el deterioro que origine el uso normal de esos objetos, ni del ocasionado por caso fortuito o fuerza mayor, ni del proveniente de mala calidad o defectuosa construcción;

c) Trabajar, en casos de peligro o siniestro inminentes, por un tiempo mayor que el señalado para la jornada máxima y aún en los días de descanso, cuando peligren los intereses de sus compañeros o del empleador.

En estos casos tendrá derecho al aumento de remuneración de acuerdo con la ley;

d) Observar buena conducta durante el trabajo;

e) Cumplir las disposiciones del reglamento interno expedido en forma legal;

- f) Dar aviso al empleador cuando por causa justa faltare al trabajo;
- g) Comunicar al empleador o a su representante los peligros de daños materiales que amenacen la vida o los intereses de empleadores o trabajadores;
- h) Guardar escrupulosamente los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos a cuya elaboración concurra, directa o indirectamente, o de los que él tenga conocimiento por razón del trabajo que ejecuta;
- i) Sujetarse a las medidas preventivas e higiénicas que impongan las autoridades; y,
- j) Las demás establecidas en este Código. (Asamblea Nacional, 2013)

2.4 Marco conceptual

El clima organizacional, o clima laboral. Percepciones compartidas que los miembros de una organización tienen de las estructuras, procesos y entorno del medio laboral, y constituye un importante indicador del funcionamiento de la organización, del grado de motivación, satisfacción y compromiso de sus miembros.

Satisfacción Laboral. Aquel conjunto de respuestas afectivas que una persona experimenta ante su trabajo y los diferentes aspectos del mismo.

Engagement. Un estado mental positivo relacionado con el trabajo caracterizado por Vigor, Dedicación y Absorción.

Trabajador: persona que tiene como obligación cumplir con determinadas actividades o funciones dentro de una empresa.

Empleador: quien contrata los servicios de una o varias personas.

Burnout: es una condición que afecta de forma negativa a los trabajadores debido al exceso de trabajo.

Administración: Hace referencia a la planificación, organización y control de las actividades laborales.

Autoridad: es la potestad de designar tareas a los trabajadores y exigir que sean realizadas de manera correcta.

Comportamiento. Es la forma de actuar de un individuo frente a distintas situaciones.

Conflictos. Son los problemas que pueden llegar a surgir dentro de una organización.

Control. Es la acción que se centra en el desarrollo de las actividades para verificar la forma en que se ejecutan.

Coordinación. Se trata de combinar los recursos para tener un mejor resultado.

Cooperación. Es la contribución de un individuo para el cumplimiento de uno o varios objetivos.

Desempeño. Práctica de las actividades asignadas; forma en que se llevan a cabo.

Eficiencia. El total de energía que pone el recurso humano para cumplir los objetivos corporativos.

Estrategia. Medios que se utilizan para obtener algún objetivo.

Grupo. Conjunto de personas que combinan sus capacidades para realizar distintas actividades en busca de un fin.

Líder. Persona que dirige y guía a un equipo de trabajo.

Misión. Propósito de la empresa.

Visión. Meta de la empresa; a dónde quiere llegar.

CAPÍTULO III

3 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Fundamentación del tipo de investigación

El presente proyecto de investigación está enmarcado en una investigación de campo, abordando el problema en el mismo lugar de estudio, sobre lo cual (Chong, 2000) indica “La investigación de campo implica una simultaneidad entre la narración de los datos narrativos y cualitativos y el análisis de los mismos”.

Presenta un enfoque cualitativo, ya que se pretende resolver un problema relacionado con el clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad Educativa Particular “Futuros Navegantes”, se considerarán las opiniones de las personas involucradas en el problema, las que se realizan por medio de la investigación documental.

Es de característica mixta o llamada también cualicuantitativo, porque se combina indicadores de tipo numérica y también opiniones o criterios de distintos autores de libros para facilitar la comprensión del tema a tratar que es el clima organizacional y su influencia sobre la satisfacción laboral en la Unidad Educativa Particular “Futuros Navegantes”.

3.2 Métodos, técnicas e instrumentos de la investigación

Métodos teóricos

Para la investigación es necesario el método inductivo-deductivo desarrollado mediante el análisis de información de las fuentes primarias y secundarias en el que explican todo lo que se requiere para la comprensión del medio en donde se desenvuelve el problema que ha sido observado en primera instancia por las autoras, siendo este el personal de la Unidad Educativa Particular “Futuros Navegantes.

Además, se emplearon como técnicas de mejor uso para el proyecto, como una encuesta aplicada a los docentes, por el aporte que da en la objetividad y profundización de la información que se requiere para la resolución del problema y de esta manera se levantan los datos cuantitativos así como la obtención de lo necesario para el diseño asertivo de la propuesta; y también se hizo una guía de preguntas para la entrevista que fue dirigida a los directores y administrativos de la institución educativa en estudio, a razón que se determinó el clima organizacional que existe en el presente a la interna.

Las fuentes de información para el proyecto son los datos obtenidos por la investigación de campo realizada a los directores, administrativos y docentes de todas las áreas de la Unidad Educativa Particular “Futuros Navegantes acerca de las relaciones interpersonales, su satisfacción laboral y las condiciones actuales de desempeño.

También la obtienen mediante la revisión de la literatura de los autores para el respaldo teórico de la investigación, así como la información facilitada por el área de Recursos Humanos de la institución educativa acerca del número de empleados existentes y la accesibilidad a la información y obtención de datos.

3.3 Datos de Población y Muestra

3.3.1 Población

El universo que ha sido seleccionado para el presente trabajo es el proveniente de la Unidad Educativa Particular “Futuros Navegantes, a todos los empleados que se encuentran laborando en el lugar y que se determina que son 42 personas.

Tabla 2 Población de estudio

POBLACIÓN	CANTIDAD
Directivos	2
Administrativos	8
Docentes	32
TOTAL	42

Fuente: Unidad Educativa Particular “Futuros Navegantes”
Elaborado por: Claudia Miño y Gisella Quinde

3.3.2 Muestra

Una vez conocida la población que formará parte de la investigación, las autoras consideran que se selecciona la muestra a conveniencia, eximiendo del margen de error y obteniendo la confiabilidad de la información de la población estudiada en un ciento por ciento. En este caso se trabaja con la mayoría de la población que es 27.

Es necesario plantear la división de la población para cada instrumento, por lo que las entrevistas fueron hechas a 1 persona que es el directivo y las encuestas se aplicaron a 26 trabajadores entre administrativos y docentes de la unidad educativa constituyendo el grupo de trabajadores.

Para el presente trabajo de investigación utilizaremos técnicas primarias de recolección de datos, entre las cuales tenemos:

- Encuestas
- Entrevistas

Tabla 3 Muestra de la investigación

POBLACIÓN	CANTIDAD	INSTRUMENTO
Directivos	1	ENTREVISTA
Administrativos	6	ENCUESTA
Docentes	20	ENCUESTA
TOTAL	27	

Fuente: Unidad Educativa Particular "Futuros Navegantes"
Elaborado por: Claudia Miño y Gisella Quinde

3.4 Fuentes, recursos y cronogramas

La encuesta.- Es aquella que busca recaudar datos por medio del estudio de un cuestionario previamente elaborado. (Hernández & Baptista, 2007). Una encuesta es un procedimiento de investigación, dentro de los diseños de investigación descriptivos (no experimentales) en el que el investigador busca recopilar datos por medio de un cuestionario previamente diseñado o una entrevista a alguien, sin modificar el entorno ni el fenómeno donde se recoge la información ya sea para entregarlo en forma de tríptico, gráfica o tabla. Los datos se obtienen realizando un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa o al conjunto total de la población estadística en estudio, integrada a menudo por personas, empresas o entes institucionales, con el fin de conocer estados de opinión, ideas, características o hechos específicos.

Encuesta a trabajadores de la Unidad Educativa.-Se aplicó con el propósito de conocer sus criterios sobre la Satisfacción laboral, en este caso se diseñó con preguntas claras y concretas para poder recabar información relevante de las personas encuestadas. El diseño de la encuesta se muestra en el anexo 1.

La entrevista.- La entrevista es aquella que busca obtener información relevante del entrevistado por parte del investigador, la información giró en torno a acontecimientos vividos y aspectos subjetivos de las personas tales como creencias, actitudes, opiniones o valores en relación con la situación que se está estudiando.

Entrevista a Directivos: Es una conversación que tiene como propósito extraer información sobre el sentir de los directivos respecto al tema de Clima Organizacional de la institución. El diseño de las entrevistas se muestra en el anexo 2.

Recursos, cronogramas para la recolección de datos

Tabla 4 Presupuesto de los Recursos Utilizados

Recursos	Detalle	Cantidad	Costo
Materiales	Esferos	10	5,00
	Resaltador	2	2,00
	Resma de Papel A4	2	8,00
	Copias	-	20,00
Económicos	Transporte	-	30,00
	Imprevistos	-	25,00
Total:			160,00

Fuente: Unidad Educativa Particular "Futuros Navegantes"
Elaborado por: Claudia Miño y Gisella Quinde

Cronograma

Tabla 5 Cronograma General de Trabajo

ACTIVIDADES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE
DESARROLLO CAPITULO I	XX			
DESARROLLO CAPITULO II: FUNDAMENTACION TEORICA	XX			
REVISION Y CORRECCION DE MARCO TEORICO		XX		
REVISION Y CORRECCION DE MARCO TEORICO REFERENCIAL		XX		
REVISION Y CORRECCION DE MARCO TEORICO REFERENCIAL		XX		
DESARROLLO MARCO LEGAL			XX	
DESARROLLO MARCO CONCEPTUAL			XX	
METODOS DE INVESTIGACIÓN, POBLACION Y MUESTRA, RECOLECCION DE DATOS			XX	
RECOLECCION DE DATOS				XX
PROCESAMIENTO, ANALISIS Y PRESENTACION DE LOS RESULTADOS				XX
DESARROLLO CAPITULO IV				XX
DESARROLLO DE LA PROPUESTA				XX
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES				XX

Fuente: Unidad Educativa Particular "Futuros Navegantes"

Elaborado por: Claudia Miño y Gisella Quinde

3.5. Procesamiento, presentación y análisis de resultados

3.5.1 Encuesta realizada a los trabajadores de la Unidad Educativa Particular “Futuros Navegantes”

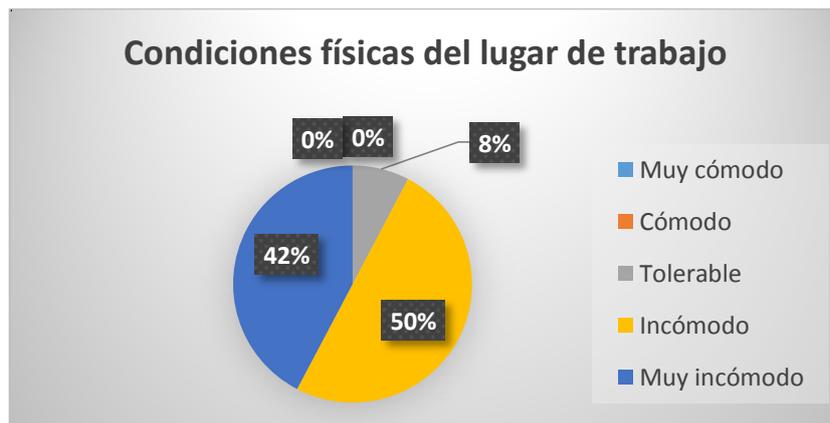
1.- ¿Cómo considera las condiciones físicas (espacio, iluminación, ubicación, etc.) de su lugar de trabajo?

Tabla 6 Condiciones físicas del lugar de trabajo

N°	Alternativas	f	%
1	Muy cómodo	0	0
2	Cómodo	0	0
3	Tolerable	2	8
4	Incómodo	13	50
5	Muy incómodo	11	42
	Total	26	100

Fuente: Unidad Educativa Particular “Futuros Navegantes”
Elaborado por: Claudia Miño y Gisella Quinde

Figura 2 Condiciones físicas del lugar de trabajo



Fuente: Unidad Educativa Particular “Futuros Navegantes”
Elaborado por: Claudia Miño y Gisella Quinde

Análisis: El 50% de los encuestados se encuentran incómodos con las condiciones físicas de su lugar de trabajo y el 42% se siente muy incómodo. Sólo un 8% indican que las condiciones son tolerables.

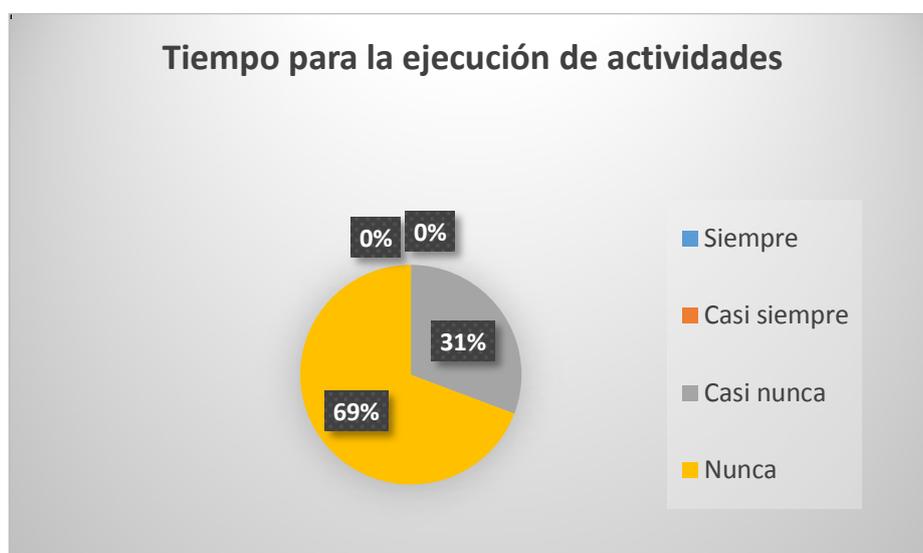
2.- ¿Le otorgan suficiente tiempo para la ejecución de sus actividades?

Tabla 7 Tiempo para la ejecución de las actividades

N°	Alternativas	f	%
1	Siempre	0	0
2	Casi siempre	0	0
3	Casi nunca	8	31
4	Nunca	18	69
	Total	26	100

Fuente: Unidad Educativa Particular "Futuros Navegantes"
Elaborado por: Claudia Miño y Gisella Quinde

Figura 3 Tiempo para la ejecución de las actividades



Fuente: Unidad Educativa Particular "Futuros Navegantes"
Elaborado por: Claudia Miño y Gisella Quinde

Análisis: El 69% de los encuestados opinan que nunca le otorgan tiempo suficiente para la ejecución de sus actividades, seguido del 31% que también consideran que casi nunca le brindan dicha facilidad.

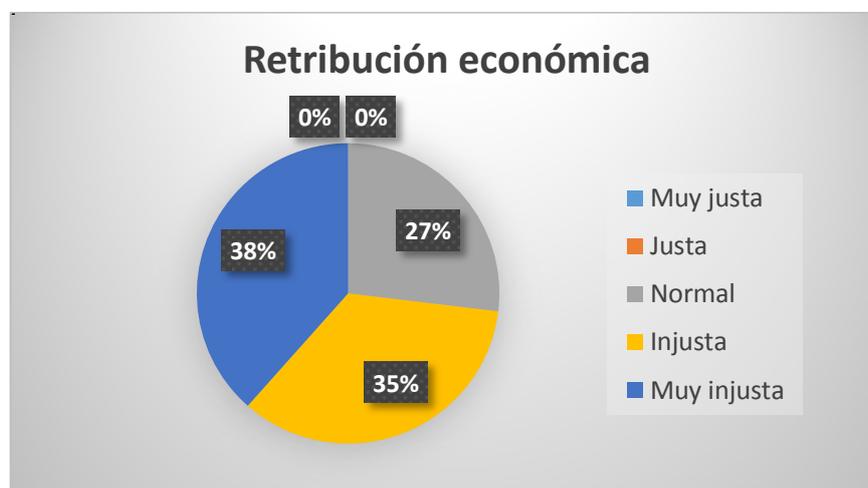
3.- ¿Cómo observa la retribución económica que recibe?

Tabla 8 Retribución económica

N°	Alternativas	f	%
1	Muy justa	0	0
2	Justa	0	0
3	Normal	7	27
4	Injusta	9	35
5	Muy injusta	10	38
	Total	26	100

Fuente: Unidad Educativa Particular "Futuros Navegantes"
Elaborado por: Claudia Miño y Gisella Quinde

Figura 4 Retribución económica



Fuente: Unidad Educativa Particular "Futuros Navegantes"
Elaborado por: Claudia Miño y Gisella Quinde

Análisis: El 38% de los encuestados considera muy injusta la retribución económica que recibe; el 35% tiene una percepción similar porque la considera injusta; y sólo un 27% la considera normal.

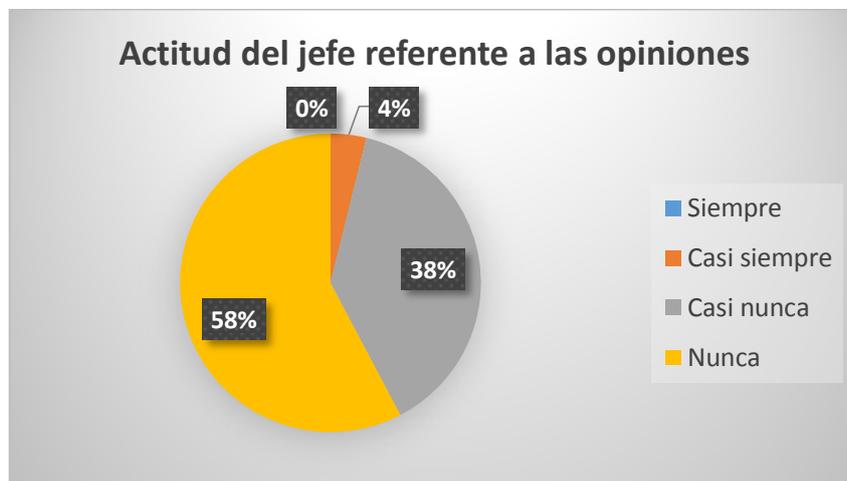
4.- ¿Su jefe tiene buena actitud referente a sus opiniones y forma de realizar su trabajo?

Tabla 9 Actitud del jefe referente a las opiniones

N°	Alternativas	f	%
1	Siempre	0	0
2	Casi siempre	1	4
3	Casi nunca	10	38
4	Nunca	15	58
	Total	26	100

Fuente: Unidad Educativa Particular "Futuros Navegantes"
Elaborado por: Claudia Miño y Gisella Quinde

Figura 5 Actitud del jefe referente a las opiniones



Fuente: Unidad Educativa Particular "Futuros Navegantes"
Elaborado por: Claudia Miño y Gisella Quinde

Análisis: El 96% de los encuestados manifiestan que su jefe actúa negativamente frente a las opiniones y forma de realizar el trabajo de sus empleados, es decir, no tiene buena actitud. Sólo un 4% opina lo contrario.

5.- ¿Está usted satisfecho con el trabajo que realiza en la institución?

Tabla 10 Satisfacción con el trabajo

N°	Alternativas	f	%
1	Mucho	0	0
2	Poco	10	38
3	Nada	16	62
	Total	26	100

Fuente: Unidad Educativa Particular "Futuros Navegantes"
Elaborado por: Claudia Miño y Gisella Quinde

Figura 6 Satisfacción con el trabajo



Fuente: Unidad Educativa Particular "Futuros Navegantes"
Elaborado por: Claudia Miño y Gisella Quinde

Análisis: El 62% de los trabajadores no se siente nada satisfecho con el trabajo que realiza en la institución, mientras que un 38% indica que lo está poco.

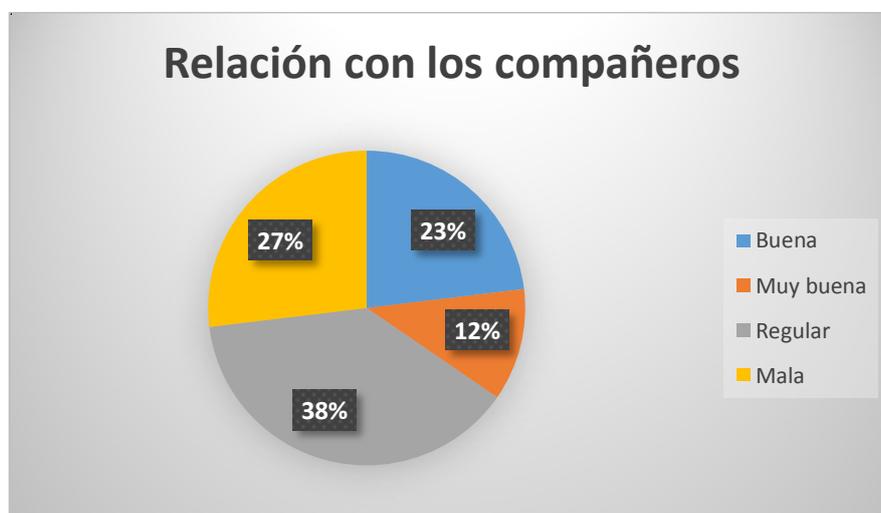
6.-La relación con compañeros(as) es:

Tabla 11 Relación con los compañeros

N°	Alternativas	f	%
1	Buena	6	23
2	Muy buena	3	12
3	Regular	10	38
4	Mala	7	27
	Total	26	100

Fuente: Unidad Educativa Particular "Futuros Navegantes"
Elaborado por: Claudia Miño y Gisella Quinde

Figura 7 Relación con los compañeros



Fuente: Unidad Educativa Particular "Futuros Navegantes"
Elaborado por: Claudia Miño y Gisella Quinde

Análisis: El 38% de los encuestados manifiesta que la relación con sus compañeros(as) de trabajo es regular, seguido de un 27% que indica que es mala. Cabe destacar que sólo un 12% considera que es muy buena.

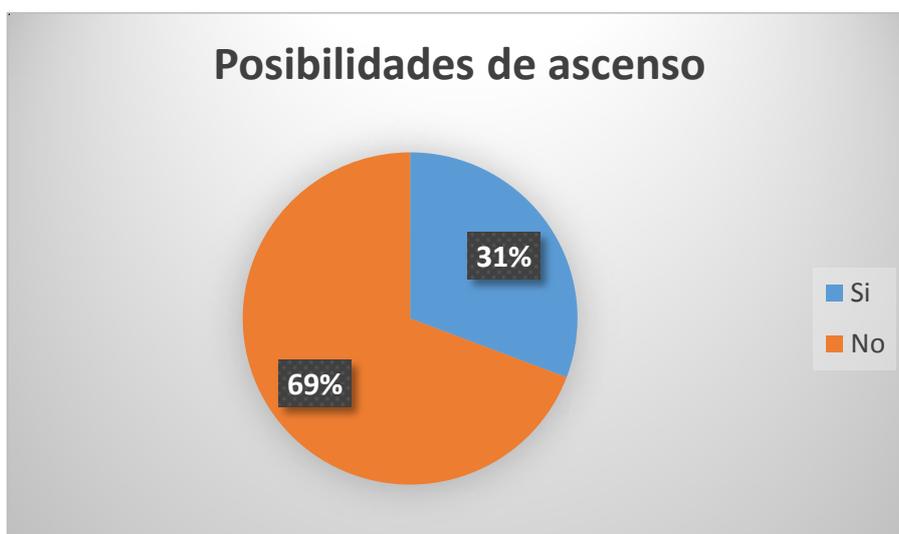
7.- ¿Cree usted que tiene posibilidades de ascenso en la institución?

Tabla 12 Posibilidades de ascenso

N°	Alternativas	f	%
1	Si	8	31
2	No	18	69
	Total	26	100

Fuente: Unidad Educativa Particular "Futuros Navegantes"
Elaborado por: Claudia Miño y Gisella Quinde

Figura 8 Posibilidades de ascenso



Fuente: Unidad Educativa Particular "Futuros Navegantes"
Elaborado por: Claudia Miño y Gisella Quinde

Análisis: El 69% de los encuestados cree que no tiene posibilidades de ascenso en la institución, mientras que el 31% restante considera que sí, es decir, la organización no brinda la seguridad suficiente a sus trabajadores en cuanto a su crecimiento dentro de la misma.

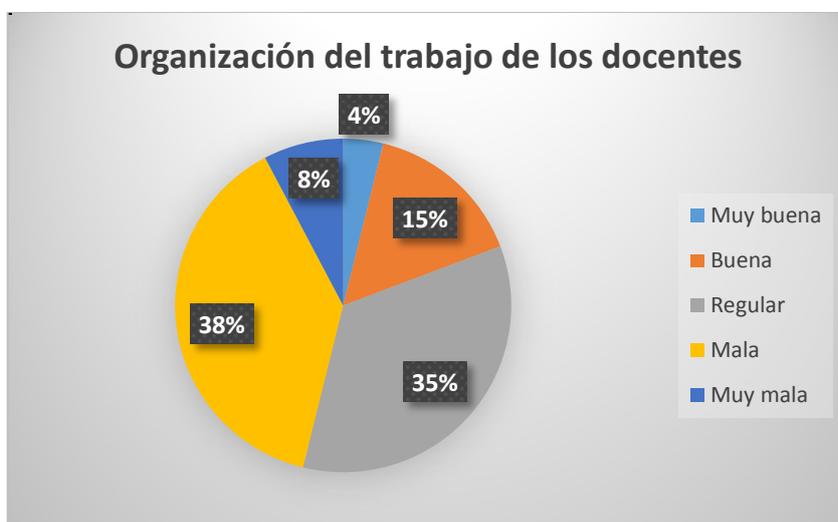
8.- ¿Cómo consideraría la organización del trabajo de los docentes?

Tabla 13 Organización del trabajo de los docentes

N°	Alternativas	f	%
1	Muy buena	1	4
2	Buena	4	15
3	Regular	9	35
4	Mala	10	38
5	Muy mala	2	8
	Total	26	100

Fuente: Unidad Educativa Particular "Futuros Navegantes"
Elaborado por: Claudia Miño y Gisella Quinde

Figura 9 Organización del trabajo de los docentes



Fuente: Unidad Educativa Particular "Futuros Navegantes"
Elaborado por: Claudia Miño y Gisella Quinde

Análisis: en cuanto a la organización del trabajo de los docentes, se cree que es mala y muy mala, indicado por el 38% y 8% respectivamente, mientras que un 35% de los encuestados considera que es regular. Sólo un 19% manifiesta que dicha gestión es positiva.

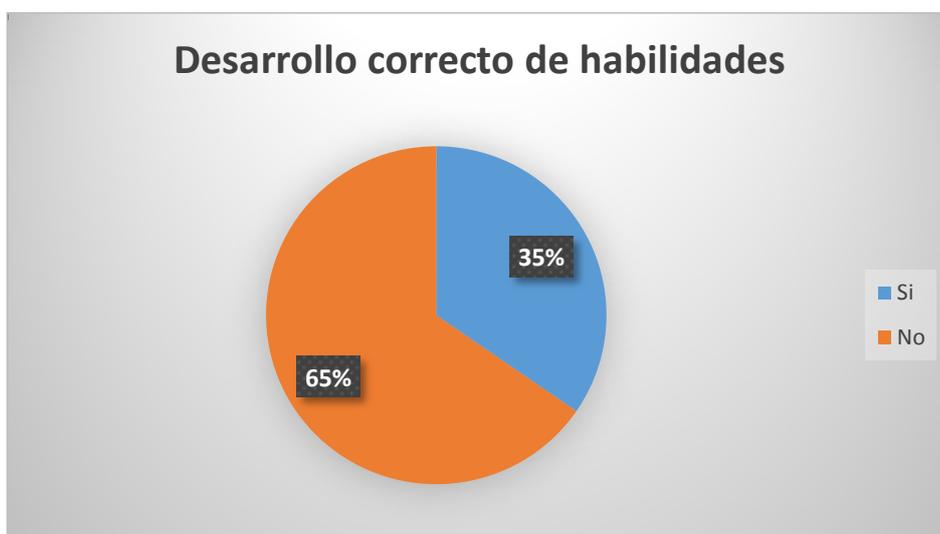
9.- ¿Puede usted desarrollar correctamente sus habilidades?

Tabla 14 Desarrollo correcto de habilidades

N°	Alternativas	f	%
1	Si	9	35
2	No	17	65
	Total	26	100

Fuente: Unidad Educativa Particular "Futuros Navegantes"
Elaborado por: Claudia Miño y Gisella Quinde

Figura 10 Desarrollo correcto de habilidades



Fuente: Unidad Educativa Particular "Futuros Navegantes"
Elaborado por: Claudia Miño y Gisella Quinde

Análisis: la mayoría de los trabajadores, es decir, el 65% manifiesta que no puede desarrollar correctamente sus habilidades, y sólo el 35% restante considera que sí puede hacerlo.

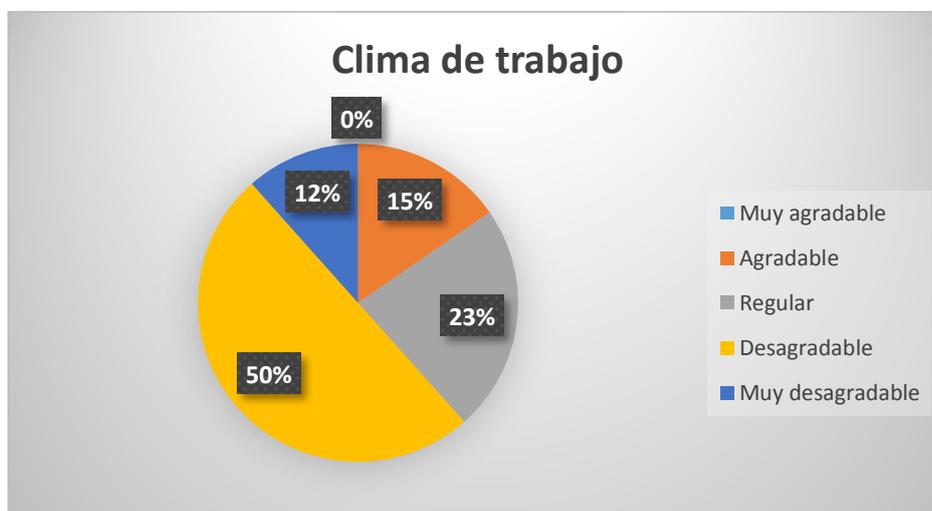
10.-El ambiente de trabajo es:

Tabla 15 Clima de trabajo

N°	Alternativas	f	%
1	Muy agradable	0	0
2	Agradable	4	15
3	Regular	6	23
4	Desagradable	13	50
5	Muy desagradable	3	12
	Total	26	100

Fuente: Unidad Educativa Particular "Futuros Navegantes"
Elaborado por: Claudia Miño y Gisella Quinde

Figura 11 Clima de trabajo



Fuente: Unidad Educativa Particular "Futuros Navegantes"
Elaborado por: Claudia Miño y Gisella Quinde

Análisis: El 50% de los encuestados considera que el ambiente de trabajo es desagradable, el 23% regular, el 15% agradable y el 12% muy desagradable, lo cual muestra que el clima organizacional no genera bienestar para los trabajadores de la institución.

3.5.2 Entrevista

1.- ¿La Unidad Educativa Particular “Futuros Navegantes” evalúa el desempeño de los trabajadores?

Sí, por medio de seminarios y la revisión de las planificaciones.

2.- ¿Qué actividades se realiza para promover el compañerismo entre los trabajadores de la institución?

Se realizan charlas motivacionales por parte del DECE y los directivos.

3.- ¿Se encuentra satisfecho con las actividades encomendadas y con la organización?

Sí, año a año va mejorando la calidad para los estudiantes, padres de familia y comunidad en general.

4.- ¿Cree usted que el clima organizacional influye en el desempeño de los trabajadores?

Sí, porque ellos son parte del proceso del desarrollo educativo y con el desempeño de sus actividades diarias colaboran a la mejora de la institución.

5.- ¿Cómo considera la relación que existe entre sus directivos y trabajadores?

Excelente, existe una relación de cordura y bienestar entre trabajadores y directivos.

6.- ¿Cree usted que las condiciones físicas brindan total bienestar a los trabajadores?

Sí, las condiciones son las adecuadas para el desarrollo de las actividades.

Conclusión: los datos de las entrevistas muestran que las condiciones en las que se encuentran los trabajadores de la institución son favorables, sin embargo, las encuestas realizadas a los trabajadores indican lo contrario.

3.6 Conclusiones Preliminares

- Se concluye con este trabajo que los directivos tienen la apertura de escuchar a los trabajadores porque consideran que su trabajo es importante para el mejoramiento de la empresa.
- Los trabajadores consideran que su entorno laboral no es tan agradable porque existe poco compañerismo entre ellos.
- El incentivo económico no está de acuerdo a las funciones que desempeñan y piensan que si incrementa se podría convertir en una motivación para mejorar la calidad del trabajo.
- Es necesario que los trabajadores reciban de forma periódica capacitaciones o charlas de motivación personal y manejo grupal de trabajo.

CAPÍTULO IV

4. LA PROPUESTA

4.1 Título de la propuesta

Talleres de participación interactiva para mejorar el Clima organizacional de los trabajadores de la Unidad Educativa Particular “Futuros Navegantes” de la ciudad de Guayaquil.

4.2 Justificación de la propuesta

El clima organizacional y la satisfacción laboral generalmente se asumen como factores que inciden sobre el desempeño laboral de las empresas, una noción con fundamento teórico y empírico desarrollado, pero con pocos estudios destinados a cuantificar la asociación esperada.

La presente propuesta de Talleres de capacitación interactivas dirigido a los directivos y trabajadores de la Unidad Educativa Particular “Futuros Navegantes” de la ciudad de Guayaquil, es importante puesto que los trabajadores necesitan saber e identificarse más con de la empresa en que trabajan, conocer la importancia de la responsabilidad de sus cargos, de cómo optimizar sus actividades, además los trabajadores podrán adquirir información sobre las principales técnicas para fomentar la cooperación y liderazgo entre sus compañeros de labores y entre los directivos con sus empleados. Todo esto con la finalidad de formar personas-trabajadoras conscientes con su responsabilidad, con el medio que los rodea, respetuosos, honestos, leales y comprometidos que sepan enfrentar de la mejor manera la actividad encomendada en la que están inmersos para que sean personas capaces de afrontar con madurez las diferentes circunstancias de la vida.

4.3 Objetivo general de la propuesta

Realizar talleres sobre el Clima organizacional para mejorar la satisfacción laboral académico de los trabajadores de la Unidad Educativa Particular “Futuros Navegantes” de la ciudad de Guayaquil.

4.4 Objetivos específicos de la propuesta

- Informar a los participantes sobre el contenido temático del seminario – taller a dictar.
- Realizar talleres y dinámicas junto a los Directivos y trabajadores de la Unidad Educativa Particular “Futuros Navegantes”.
- Lograr mejorar el Clima Laboral de los trabajadores de la Unidad Educativa Particular “Futuros Navegantes”.

4.5 Listado de los contenidos y esquema de la propuesta

Los contenidos que serán tratados en el taller con los Directivos y trabajadores serán los siguientes:

1. Definición y parámetros sobre el concepto de Clima Organizacional
2. Ventajas de un buen Clima Organizacional
3. Concepto y Factores que influyen en la Satisfacción Laboral:
4. Factores y pilares de un buen Clima laboral

Actividades

- Organización de los talleres y presentación de los contenidos temáticos.
- Motivar a participar en las dinámicas y talleres a cada uno de los asistentes.

- Incorporar estrategias metodológicas para dar a conocer las técnicas de los talleres, así mismo exponer los objetivos y contenidos para el cumplimiento de las charlas.
- Realizar actividades en las cuales los asistentes aporten sus experiencias.
- Impartir las charlas interactivas.
- Realizar una evaluación al finalizar las charlas y talleres.

Distribución del tiempo (horario)

El evento se desarrollará durante tres semanas, se dictarán tres charlas con sus respectivos talleres, en un horario de: días viernes en horario de 15H00 hasta las 16H30, con un receso de 15 minutos, en los predios de la institución educativa.

Tabla 16 Distribución de tiempo

ACTIVIDADES	Semana 1		Semana 2		Semana 3	
TALLER N°.1 ¿QUIÉNES SOMOS?		X				
TALLER N°. 2 TOMANDO DESICIONES			X	X		
TALLER N° 3 SABER PEDIR PARA SABER ABRIR					X	
TALLER N° 4 UN BUEN LÍDER					X	X

Fuente: Unidad Educativa Particular "Futuros Navegantes"
Elaborado por: Claudia Miño y Gisella Quinde

Evaluación

La evaluación será continua, permanente y sistemática.

4.6 Desarrollo de la propuesta

Taller N° 1 ¿Quiénes somos?

Figura 12 Taller ¿Quiénes somos?



DIRIGIDO A: Trabajadores de la Institución

DURACIÓN: 1 día

OBJETIVO: motivar a los trabajadores sobre la importancia de su cooperación para un buen desenvolvimiento del trabajo en la institución.

Actividades:

Análisis de la Misión y Visión de la Institución.

Misión: La Unidad Educativa “Futuros Navegantes”, es una institución que imparte educación inicial, General Básica y Bachillerato Unificado, formula y ejecuta una pedagogía constructivas con metodología y didácticas renovadas para construir con una formación estudiantil creadora, solidaria, productiva y crítica fortalecida con el desarrollo del pensamiento y educación en valores.

Visión: La Unidad Educativa “Futuros Navegantes”, es proyectora como una institución educativa facilitadora de los aprendizajes significativos, detectará y

desarrollará las inteligencias múltiples, cimentados en fundamentos pedagógicos, pensamientos renovadores, innovación tecnológica vigorizando una formación sustentable, productiva y emprendedora.

Video Motivacional “Trabajo en equipo”: <https://youtube/Ff3CKVtQgV0>)

Reflexión sobre el video presentado. Lluvia de ideas.

En esta sesión vamos a tratar los pilares sobre los que se asienta un buen clima organizacional.

Con este taller pretendemos identificar las características positivas de un buen clima organizacional.

TIEMPO: 1 hora

RECURSOS:

Papel notas

Esferos

Hojas de la lectura

CONCLUSIÓN:

Se realizan preguntas sobre la actividad a cada uno de los asistentes y se realiza un pequeño análisis.

Taller N° 2 Tomando decisiones

Figura 13 Taller Tomando decisiones



Fuente: www.meditandojuntos.com

DIRIGIDO A: Directivos y trabajadores de la UEPFN

OBJETIVO: Meditar en las acciones que nos perjudican en el desenvolvimiento de nuestras funciones.

TIEMPO: 1 hora

RECURSOS:

Marcadores

Esferos

Cuadernos

PROCEDIMIENTO:

Pedir a 5 de los asistentes que dramaticen su cargo en la empresa, especialmente lo más negativo o lo que más les molesta de su trabajo.

Para tomar decisiones adecuadas se deben tomar en cuenta los pasos del proceso:

- **Descripción del Hecho.-** Dar las características internas y externas de alguna situación, fenómeno, objeto, problema o hecho.
- **Análisis Causal.-** Identificar la causa, origen, fuente, procedencia del motivo de decisión.
- **Identificar alternativas.-** Extraer todas las posibilidades, opciones para la elección, estableciendo relaciones de causa efecto, analizando las ventajas y desventajas de cada alternativa.
- **Selección de la alternativa.-** Tomar en cuenta la alternativa con mejores propiedades, mayores ventajas y mayor beneficio.

CONCLUSIÓN:

Al finalizar la actividad los participantes expondrán cómo se sintieron durante el ejercicio de esta técnica y cómo lograron resolver las situaciones estresantes.

Taller N° 3 Saber pedir para saber abrir

Figura 14 Taller Saber pedir para saber abrir



Fuente: www.sigueme.net

DIRIGIDO A: Directivos y trabajadores de la UEPFN

OBJETIVO: Reflexionar y analizar comportamientos al realizar nuestras acciones. Anticipar consecuencias.

TIEMPO: 1 hora y media

RECURSOS:

Marcadores

Esferos

Hojas

PROCEDIMIENTO:

Se formará un círculo en el que todos y todas enlacen con fuerza sus brazos. Previamente se habrá sacado a algunos participantes del grupo (4 o 5) para que no escuchen las consignas e irán entrando uno a uno después de haber estado en el círculo. La consigna es que uno a uno será introducido dentro del círculo teniendo dos minutos para textualmente “escapar del círculo como sea”.

A las personas que integran el círculo se les explica que tienen que evitar las fugas por todos los medios posibles **SIN VIOLENCIA** pero que llegado al caso en que una de las personas presas pida de buena manera que se le deje salir, éste se abrirá y les dejará salir.

CONCLUSIÓN:

Al finalizar se procederá a determinar cuál era el conflicto, como se sintieron los participantes, analizando los métodos utilizados por cada parte, la efectividad de los mismos, las consecuencias y buscando experiencias en la vida cotidiana respecto a nuestras actitudes y acciones.

Taller N° 4 Un buen líder

Figura 15 Taller Saber ser un buen líder



Fuente: www.sigueme.net

DIRIGIDO A: Directivos y trabajadores de la UEPFN

OBJETIVO: Tener en cuenta las virtudes, defectos, necesidades, dificultades y expectativas de cada persona para poder ser un buen líder de grupo.

Video: <https://youtube/oH5T5GKH6aY>

TIEMPO: 1 hora

RECURSOS:

Hojas de papel

Esferos

Hoja de descripción del personaje

PROCEDIMIENTO:

El facilitador entregará una hoja de papel a cada participante, antes de dar las indicaciones les pedirá que observen atentamente el video sobre Liderazgo. Luego pedirá que coloquen su nombre en la hoja y escriban una descripción de sí mismos en mínimo 12 líneas. Después intercambiarán las hojas.

Por último el facilitador escogerá cuatro personas que lean las descripciones de sus compañeros, sin decir los nombres para que los participantes adivinen a quien corresponde esa descripción.

A continuación resultarán las características de un buen líder y de entre los participantes definirán quienes presentan esas características.

CONCLUSIÓN:

El facilitador emitirá recomendaciones para destacar virtudes, necesidades, y expectativas de cada persona

4.7 Impacto/producto/beneficio obtenido

La presente propuesta tiene un impacto favorable en el campo laboral-educativo puesto que los involucrados, directivos y trabajadores fomentarán un buen clima organizacional y así ayudará a mejorar la satisfacción laboral de los mismos. Los involucrados además sabrán que estrategias emplear en determinados momentos para saber tomar decisiones en su trabajo administrativo y académico.

Cabe recalcar que el trabajo tiene carácter activo-participativo, ya que se contará con la participación de los directivos y trabajadores que deberán participar en cada actividad, buscando las respuestas y soluciones a los problemas.

Gracias a la implementación de este proyecto, se logrará despertar el interés de las autoridades y trabajadores de la Unidad Educativa “Futuros Navegantes”, los cuales se comprometerán a asumir las responsabilidades laborales y educativas en beneficio de toda la institución.

La presente propuesta proporciona beneficios para la comunidad de la institución, entre los cuales destacamos:

- Mejoramiento del Clima Laboral y Organizacional.
- La participación activa de los Directivos y trabajadores.
- La buena convivencia con sus compañeros de trabajo.
- Aumento del rendimiento y compromiso en su trabajo.
- Aceptando comentarios sin tener sentimientos negativos.

4.8 Validación de la propuesta

Validación 1

Yo, LORENA BODERO ARIZAGA con cédula de ciudadanía N° 0913782777 en respuesta a la solicitud realizada a cargo de las egresadas CLAUDIA LILIA MIÑO RUALES E IRMA GISELLA QUINDE OCHOA de la Carrera de Administración Secretarial de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, para validar su proyecto de titulación: EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR “FUTUROS NAVEGANTES” DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL. Informo que después de haber leído puedo manifestar que el documento es apropiado para la institución en mención y tiene la aplicabilidad para este proyecto.



MSC. LORENA BODERO ARIZAGA

Validación 2

Yo, JOSÉ LUIS ALAVA MIELES con cédula de ciudadanía N° 1304521683 en respuesta a la solicitud realizada a cargo de las egresadas CLAUDIA LILIA MIÑO RUALES E IRMA GISELLA QUINDE OCHOA de la Carrera de Administración Secretarial de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, para validar su proyecto de titulación: EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR “FUTUROS NAVEGANTES” DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL. Informo que después de haber leído puedo manifestar que el documento es apropiado para la institución en mención y tiene la aplicabilidad para este proyecto.



MSC. JOSÉ LUIS ALAVA MIELES

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Al finalizar el presente trabajo de investigación se pueden plantear las siguientes conclusiones:

Se analizó la relación que existe entre el Clima Organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Unidad Educativa Particular “Futuros Navegantes” de la ciudad de Guayaquil, por lo que se puede mencionar que la satisfacción se logra siempre y cuando los trabajadores se encuentren en un ambiente de trabajo agradable y reciban la atención debida de sus superiores.

Se identificaron los fundamentos teóricos que sustentan los procesos de clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores, siendo estos el trabajo en equipo, el burnout y engagement.

Se determinó la situación del clima organizacional de los trabajadores en la Unidad Educativa Particular “Futuros Navegantes” de la ciudad de Guayaquil, en donde se conoció que para la mayoría de los empleados éste es desagradable.

Se diagnosticó la satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad Educativa Particular “Futuros Navegantes” de la ciudad de Guayaquil, la cual no es positiva, ya que estos se muestran insatisfechos con la labor que realizan dentro de la organización.

Se propuso un plan de talleres de capacitación para la mejora del clima organizacional en la Unidad Educativa Particular “Futuros Navegantes” de la ciudad de Guayaquil. (Talleres-charlas motivadoras).

Recomendaciones

A continuación se describen las siguientes recomendaciones:

- Evaluar periódicamente al personal de la institución para conocer los diversos factores que influyen en la satisfacción laboral, y así tomar las medidas necesarias para generar su bienestar.
- Realizar actividades que involucren a todos los miembros de la institución para mejorar las relaciones interpersonales y por ende, promover el compañerismo.
- Otorgar a los trabajadores bonificaciones u otro incentivo por el cumplimiento de determinados objetivos.

BIBLIOGRAFÍA

- Acosta, M. (2011). *100 errores en la dirección de personas*. Madrid: Esic Editorial.
- Aguirre. (2006). *Resiliencia y factores asociados*. Lima: Ediciones P.E.
- Alcover, C., Moriano, J., Osca, A., & Topa, G. (2012). *Psicología del trabajo*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a distancia.
- Arana, J., & Quizphe, L. (2011). *La familia y la resiliencia*. Chimborazo: Ediciones Ecuatorianas.
- Asamblea Nacional. (2013). *Código del Trabajo*. Quito: Ediciones Legales.
- Asamblea Nacional. (12 de Enero de 2015). *Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos*. Obtenido de Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos: <http://www.justicia.gob.ec/wp-content/uploads/2015/05/CODIGO-DEL-TRABAJO.pdf>
- Asamblea Nacional Constituyente. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito: Editora Nacional.
- Badaracco, S. (2010). *Factores resilientes y riesgo suicida*. Guadalajara: Editorial Guadalajara.
- Baguer, Á. (2012). *Alerta!: Descubre de forma sencilla y práctica los problemas graves de tu empresa, sus vías de agua*. Madrid: Díaz de Santos.
- Bernard. (2011). *Resilience in kids*. San Francisco: West Ed.
- Boada, J., & Ficapal, P. (2012). *Salud y trabajo : los nuevos y emergentes riesgos psicosociales*. Barcelona: Editorial UOC.
- Bordas, M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Borghino, M. (2012). *El arte de dirigir: Construya el liderazgo en su interior*. Grijalbo.

- Boujon, C., & Quaireau, C. (2010). *Atención, aprendizaje y rendimiento escolar*. Madrid: Narcea Ediciones.
- Brennan, J., Palermo, P., & Tagliapietra, A. (2012). Engagement, relación con nivel de estudios y trayectoria laboral. *Revista de Psicología*, 36-42.
- Cáceres, L., & Fontesilla. (2011). *La Resiliencia en el entorno familiar*. EE.UU: New York E.P.
- Calvo. (2012). *El rendimiento escolar y sus consecuencias*. Uruguay: Trovit.
- Carrascosa, J. (2011). *Trabajar y competir en equipo: El método sabercompetir*. La Coruña: Netbiblo.
- Castellanos, J. (2012). *Diagnóstico del clima organizacional*. España: Editorial Académca Española.
- Chapman, G., & White, P. (2011). *Los 5 Lenguajes del Aprecio en el Trabajo: Cómo motivar al personal para mejorar su empresa*. Chicago: Northfield Publishing.
- Chiang, M., Martín, M., & Núñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y satisfacción laboral*. Madrid: Universidad Pontificia Comillas.
- Chong, Á. (2000). *Métodos de la investigación científica*. Buenos Aires.
- Cuesta, P., & Gutiérrez, P. (2014). *Nuevas tendencias en comunicación estratégica*. Madrid: Esic Editorial.
- Cuevas, J. (2 de Enero de 2011). *Psicología y Empresa*. Obtenido de Psicología y Empresa: <http://psicologiayempresa.com/importancia-del-clima-organizacional.html>
- Cyrułnik, B. (2014). *La maravilla del dolor*. España: Ediciones Granica.
- Díaz, A. (2014). El desarrollo del engagement, una apuesta por la retención del talento. *Capital Humano*, 16-18.
- Duque, H., & Viaco, P. (2011). *La formación integral de los chicos*. Bogotá: Prisa .

- Durán, E. (2014). *Manual didáctico para escuela de padres* . Valencia : Ediciones Valencianas.
- EBK Accerto. (2014). *Trabajo en equipo*. Madrid: Planeta de Agostini Formación .
- El Sahili, L. (2011). *Burnout Profesional*. Madrid: Editorial Helénica.
- El Sahili, L. (2015). *Burnout: Consecuencias y soluciones*. México, D.F.: El Manual Moderno.
- Fredrickson, B. (2011). *The positive emotions*. EE.UU: American Psychologist.
- Fuente, S. (8 de Marzo de 2012). *Biblio Universidad Rafael Landívar*. Obtenido de Biblio Universidad Rafael Landívar: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>
- Gadow, F. (2010). *Dilemas: La Gestion del Talento en tiempos de Cambio* . Buenos Aires: Granica.
- Gan, F., & Triginé, J. (2012). *Clima Laboral*. Madrid: Diaz de Santos.
- Gan, F., & Triginé, J. (2012). *Clima laboral* . Madrid: Díaz de Santos.
- García, C., & Hernández, C. (2013). *Gafas, Brújulas y Herramientas: Guía práctica para desarrollar tus habilidades sociales en la empresa*. Madrid: Homo Prosocius.
- Garmez. (2014). *La resiliencia como habilidad*. Uruguay: Creaciones Editora.
- Garza, D. (12 de Julio de 2010). *Scielo*. Obtenido de Scielo: <http://es.slideshare.net/vergarayflores/antecedentes-de-investigacion-del-clima-laboral>
- Gil, F. (2012). *Tratado de medicina del trabajo: introducción a la salud laboral : aspectos jurídicos y técnicos*. Barcelona: Elsevier España.
- Giordano, & Nogués. (2012). *Educación, resiliencia y diversidad*. Argentina: Espacio.

- Gonzales, M., & Valdera, L. (2013). *La resiliencia en la adolescencia*. México: RC Ediciones.
- Google Maps. (21 de Junio de 2016). *Google*. Obtenido de Google: <https://maps.google.com.ec>
- Gordon, K. (1996). *Resilient Hispanic Youths Self*. EE.UU: Hispanic Editions.
- Grotberg, E. (2013). *Guía de promoción de la resiliencia en los niños para fortalecer el espíritu*. Guadalajara: Bernard & Leen.
- Henderson, & Milstein. (2014). *La resiliencia escolar*. Washington: Ediciones Interamericanas.
- Hernández, R., & Baptista, P. (2007). *Metodología de la Investigación*. México D.F: Mc Graw Hill.
- Jiménez, A. (2012). *UF0520: Comunicación en las relaciones profesionales*. Málaga: Ic Editorial.
- Kim, & Walen. (2011). *El poder del cerebro en las emociones*. Washington: EE.UU. Editions.
- Kofman, F. (2012). *La empresa consciente: Cómo construir valor a través de valores*. Buenos Aires: Penguin Random House Grupo Editorial Argentina.
- Kumpfer, & Hopkins. (1997). *Factores de la resiliencia y su efecto emocional*. Lima: SC Lima.
- Latapí. (2012). *El rendimiento académico en la adolescencia*. Argentina: UAR Ediciones.
- Llaneza, F. (2009). *ERGONOMÍA Y PSICOSOCIOLOGÍA APLICADA. MANUAL PARA LA FORMACIÓN DEL ESPECIALISTA*. Valladolid: Lex Nova.
- Lozado, L. (12 de Enero de 2013). *Dspace UPS*. Obtenido de Dspace UPS: <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5531/1/UPS-QT03846.pdf>
- Lucio, & Durán. (2012). *Dimensiones de la resiliencia*. Guadalajara: Ediciones Guti.

- Luthar. (2013). *Factores resilientes*. México D.F.: Somos Uno ediciones.
- Melillo. (2014). *La resiliencia en la adolescencia*. Lima: Ediciones Peruanas S.A.
- Mendoza, J. (2011). *Evaluación entre el rendimiento académico y el estrés*. México D.F.: Pearson.
- Mitchell. (20 de Septiembre de 2010). *www.escuela20.com*. Obtenido de www.escuela20.com: www.escuela20.com/competencias-basicas-indicativa-autonomia/
- Myers, D. (2006). *Psicología*. Buenos Aires: Editorial Medica Panamericana .
- Navajo, J. (2012). *Todo es por Gracia*. Tennessee: Grupo Nelson.
- Nieto, C. (2014). *Los efectos del trabajo con personas mayores dependientes institucionalizadas*. Madrid: Editorial Dykinson.
- Olarte, M. (26 de Agosto de 2011). *UTADEO*. Obtenido de UTADEO: http://avalon.utadeo.edu.co/programas/pregrados/economia/grupo_economia/tesis_liliana_olarte.pdf
- Olsson, E. (2003). *Claves para lograr la resiliencia*. Panamá: Books Panamá.
- Otero, J. (2015). *Estrés laboral y Burnout en profesores de enseñanza secundaria*. Madrid: Díaz de Santos.
- Peña, G., Cañoto, Y., & Santalla, Z. (2006). *Una introducción a la Psicología*. Madrid: Universidad Católica Andrés.
- Quintanilla, I., & Bonavía, T. (2005). *Psicología y economía*. Valencia: PUV.
- Richardson, Neieger, Jensen, & Kumpfer. (2009). *Proceso de resiliencia*. Honduras: Special F.H Ediciones.
- Sanchez, F. (13 de Diciembre de 2011). *Imgbiblio Universidad Abierta Interamericana*. Obtenido de Imgbiblio Universidad Abierta Interamericana: <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf>

- Sandoval, C. (2012). *Crear valor con las personas*. Santiago de Chile: Penguin Random House Grupo Editorial Chile.
- Santana, J. (2013). *Persona y Calidad Sostenida*. Bloomington: Palibrio.
- Saracho, J. (2011). *Talento organizacional*. Santiago de Chile: RIL Editores.
- Schaufeli, W., Martínez, I., Marques Pinto, A., Salanova, M., & Baker, A. (2002). Burnout and Engagement in university students: A cross national study. *Journal of Cross - Cultural Psychology*, 464-481.
- Serrano. (2005). *La salud del adolescente y el joven*. Washington: OPS.
- Smith, E. (2011). *La experiencia traumática desde la psicología positiva: resiliencia y crecimiento postraumático*. Argentina: Paidós.
- Suárez, & Burnham. (2009). *La resiliencia en América Latina*. Buenos Aires: UNLA Editorial.
- Suárez, N. (2013). *Resilience*. Texas: Medicina y Sociedad.
- Toledo, V. (1998). *Desarrollo integral del adolescente*. Santiago: Editorial mediterráneo.
- Valencia, E. (10 de Octubre de 2014). *Repositorio Universidad Andina Simón Bolívar* . Obtenido de Repositorio Universidad Andina Simón Bolívar : <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/4088/1/T1471-Valencia-Influencia.pdf>
- Vassolo, R., & Silvestri, L. (2012). *Dirección estratégica en países emergentes: Elementos fundamentales para plantear el crecimiento de las empresas latinoamericanas*. Granica: Buenos Aires.
- Walsh. (1998). Capacidad de resiliencia. *Psicología para todos*, 55.
- Werner, E. (2010). *Consecuencias de la falta de resiliencia*. Lima: Ediciones Lima S.A.
- Wolin, N., & Wolin, A. (2013). *Fuentes de resiliencia en estudiantes*. Lima: Arequipa.

ANEXOS

Anexo 1 Preguntas de encuestas

1.- ¿Cómo considera las condiciones físicas (espacio, iluminación, ubicación, etc.) de su lugar de trabajo?

Muy cómodo

Cómodo

Tolerable

Incómodo

Muy incómodo

2.- ¿Le otorgan suficiente tiempo para la ejecución de sus actividades?

Siempre

Casi siempre

Casi nunca

Nunca

3.- ¿Cómo observa la retribución económica que recibe?

Muy justa

Justa

Normal

Injusta

Muy injusta

4.- ¿Su jefe tiene buena actitud referente a sus opiniones y forma de realizar su trabajo?

Siempre

Casi siempre

Nunca

Casi nunca

5.- ¿Está usted satisfecho con el trabajo que realiza en la institución?

Mucho

Poco

Nada

6.- ¿La relación con sus compañeros es buena?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Indiferente

Desacuerdo

Totalmente desacuerdo

7.- ¿Cree usted que tiene posibilidades de ascenso en la institución?

Si

No

8.- ¿Cómo considera la organización del trabajo de los docentes?

Muy buena

Buena

Regular

Mala

Muy mala

9.- ¿Puede usted desarrollar correctamente sus habilidades?

Si

No

10.- El ambiente de trabajo es:

Muy agradable

Agradable

Regular

Desagradable

Muy desagradable

Anexo 2 Preguntas de entrevistas

- 1.- ¿La Unidad Educativa Particular “Futuros Navegantes” evalúa el desempeño de los trabajadores?

- 2.- ¿Qué actividades se realiza para promover el compañerismo entre los trabajadores de la institución?

- 3.- ¿Se encuentra satisfecho con las actividades encomendadas y con la organización?

- 4.- ¿Cree usted que el clima organizacional influye en el desempeño de los trabajadores?

- 5.- ¿Cómo considera la relación que existe entre los directivos y trabajadores?

- 6.- ¿Cree usted que las condiciones físicas brindan total bienestar a los trabajadores?

Anexo 3 Fotos con los docentes







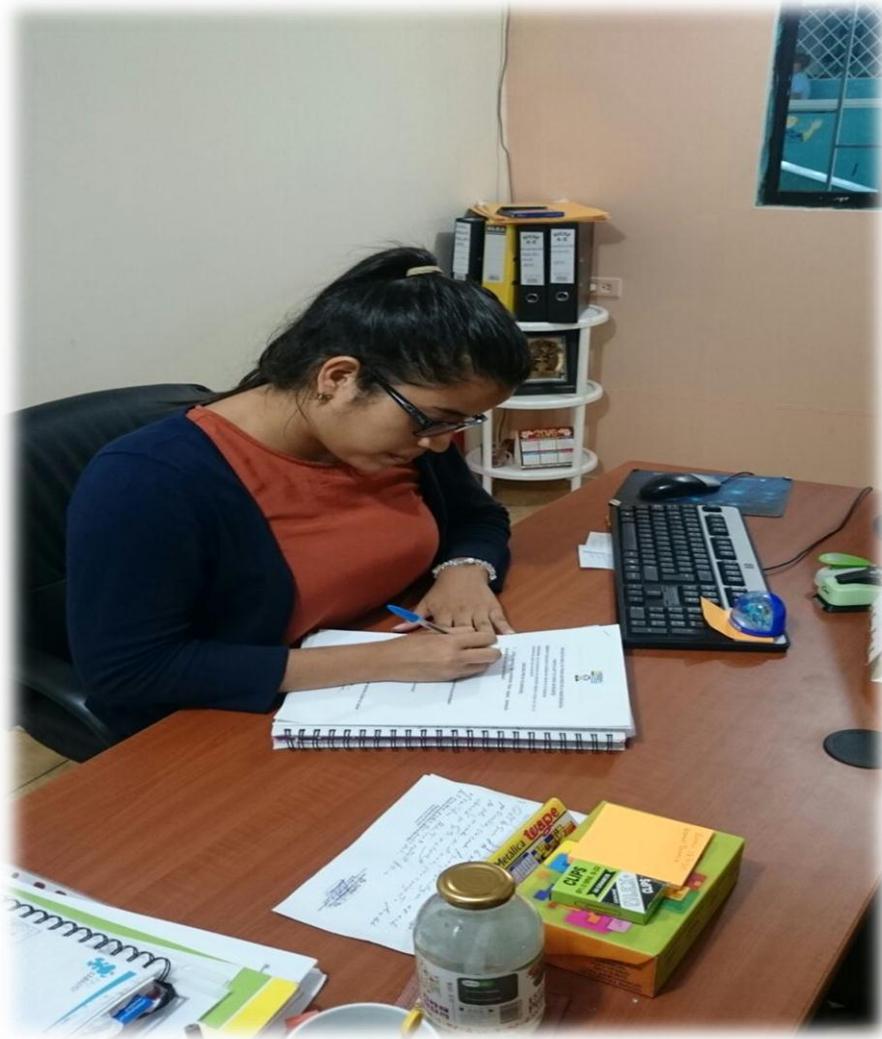
MISIÓN

La Unidad Educativa "Futuros Navegantes", es una institución que imparte educación Inicial, General Básica y Bachillerato Unificado, formula y ejecuta una pedagogía constructivista con metodologías y didácticas renovadas para contribuir con una formación estudiantil cretense, solidaria, productiva y crítica fortalecida con el desarrollo del pensamiento y educación en valores.

VISIÓN

La Unidad Educativa "Futuros Navegantes", es proyectora como una institución educativa facilitadora de los aprendizajes significativos, detectará y desarrollará las inteligencias múltiples, cimentados en fundamentos pedagógicos, pensamientos renovadores, innovación tecnológica vigorizando una formación sustentable, productiva y









Urkund Analysis Result

Analysed Document: TESIS MIÑO Y QUINDE URKUND.docx (D23135954)
Submitted: 2016-11-08 17:02:00
Submitted By: gfreirej@ulvr.edu.ec
Significance: 11 %

Sources included in the report:

TESIS ROXANA V5 LISTA IMPRIMIR.docx (D18389714)
http://www.gref.org/nuevo/docs/ng_150314.pdf

Instances where selected sources appear:

28



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS

TÍTULO Y SUBTÍTULO:

El Clima Organizacional y su influencia en la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Unidad Educativa Particular "Futuros Navegantes" de la ciudad de Guayaquil.

AUTOR/ES:

Claudia Lilia Miño Ruales
Irma Gisella Quinde Ochoa

TUTOR:

MSC. Mónica Villao Reyes

REVISORES:

PhD. Margarita León García
Msc. Giovanni Freire Jaramillo
Lcda. Judith Erazo de Falconí

INSTITUCIÓN:

Universidad Vicente Rocafuerte de Guayaquil

FACULTAD:

Educación

CARRERA: Administración Secretarial

FECHA DE PUBLICACIÓN:

No. DE PÁGS: 103

TÍTULO OBTENIDO:

Licenciada en Ciencias de la Educación

ÁREAS TEMÁTICAS:

PALABRAS CLAVE: clima organizacional, satisfacción laboral, trabajo en equipo, psicología organizacional y liderazgo colectivo.

RESUMEN:

El clima organizacional es importante para el desarrollo de los trabajadores dentro de una empresa, sobre todo si se trata de una institución educativa como es el caso de Unidad Educativa Particular "Futuros Navegantes", en donde se cree que el personal se encuentra en una etapa donde el clima organizacional no tiene las mejores condiciones de desenvolvimiento y de lo cual se desprenden otros problemas como el retraso en los procesos y que existan renunciadas inesperadas que afectan a la organización y su desempeño con los educandos. El objetivo general del presente trabajo de investigación es analizar la relación que existe entre el Clima Organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Unidad Educativa Particular "Futuros Navegantes" de la ciudad de Guayaquil y entre sus objetivos específicos está diagnosticar la satisfacción laboral de los trabajadores de esta entidad. El tipo de investigación que se emplea es de campo y es de característica mixta o llamada también cualicuantitativo. La población que se toma en cuenta está conformada por los empleados que se encuentran laborando en la unidad educativa que son 42 personas y de las cuales se toma 27 como muestra seleccionada a conveniencia. Las técnicas que se emplean son la encuesta dirigida a los trabajadores de la entidad como administrativos y docentes, y la entrevista realizada al directivo de la unidad. El 50% de los encuestados considera que el ambiente de trabajo es desagradable, el 23% regular, el 15% agradable y el 12% muy desagradable, lo cual muestra que el clima organizacional no genera bienestar para los trabajadores de la institución.

No. DE REGISTRO (en base de datos):

No. DE CLASIFICACIÓN:

DIRECCIÓN URL (tesis en la web):

ADJUNTO PDF:

x SI

NO

CONTACTO CON AUTOR/ES

Teléfono: 0997539941
Teléfono: 0939920400

E-mail: Cmino@jbgye.org.ec
E-mail: gissequinde@gmail.com

CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN:

Nombre: Abg. Michelle Vargas Aguilar de la Facultad de Educación
Teléfono: 2596500 Ext. 221
E-mail: mvargasa@ulvr.edu.ec