



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TRABAJO DE TITULACIÓN
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:
LICENCIADO(A) EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

TEMA:

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL
ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA EPAPAR, ROCAFUERTE, MANABÍ

MODALIDAD:

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

CRECIMIENTO Y DESARROLLO SOSTENIBLE

SUBLÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

EMPRENDIMIENTO, COMPETITIVIDAD Y SOSTENIBILIDAD EN LAS
ORGANIZACIONES

AUTORAS:

AVILÉZ VÉLEZ GÉNESIS BELLANEIRA
ALARCÓN POSLIGUA JENNIFER VICTORIA

TUTOR:

ING. RENIER ESQUIVEL GARCÍA PHD.

PORTOVIEJO 2021

Clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de la empresa pública de agua potable y alcantarillado del cantón Rocafuerte, Manabí

Dedicatoria

Al concluir este trabajo de titulación quiero dedicar este logro a Dios por darme oportunidades tan grandes como es la de existir, a mis padres Lupita Vélez Chávez y Leonardo Aviléz Vélez que nunca dejaron de apoyarme en mis estudios, por ser un soporte de luz y permitirme llegar a la cima de esta etapa tan maravillosa.

A mí, por jamás dejarme caer frente a las adversidades y ser capaz de seguir en el camino y motivarme cada vez que no sabía cómo realizar algo. A toda mi familia, que siempre se hizo partícipe en mis proyectos y me apoyaron.

Génesis Aviléz Vélez

Dedicatoria

Dedico este esfuerzo a Dios quien me ha colmado de oportunidades y bendiciones a lo largo de mi vida. Dedico con todo el amor este trabajo también a mis seres Incondicionales mis Padres Fanny y José, los cuales siempre estuvieron ahí y confiaron en mis aspiraciones, por quererme y formarme en el camino del bien y enseñarme a luchar por lo anhelado siempre, y por supuesto a mis hermanos Nathy, Mirian, Fer, Jhon, abuelos Dora, primos Eduardo, Emma, etc. Amigos Luis, Ericka, y tíos en general, en fin las personas quienes han participado en el logro de mis objetivos.

Jennifer Alarcón Posligua

Agradecimiento

Extiendo mi agradecimiento a mí querida Universidad Técnica de Manabí y a la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas por haberme dado las herramientas necesarias para ejecutar mis trabajos y cumplir con mis objetivos académicos. A los docentes, quienes fueron los encargados de dejar sus enseñanzas y contribuir en mi formación profesional.

De igual forma a mi familia, a mi tutor el Ing. Renier Esquivel, a mis amigos, compañeros, al Ing. Argenis Rodríguez gerente de la empresa EPAPAR y todo aquel que aportó con consejos en este proceso del trabajo de tesis.

Génesis Aviléz Vélez

Agradecimiento

Comienzo agradeciendo a Dios por ser la luz de mi vida, por darme salud, por dejarme cumplir mis metas en el ámbito profesional ya que sin importar los obstáculos he podido levantarme con su fuerza.

Mi más fuerte agradecimiento a las autoridades y al personal docente de la Universidad Técnica de Manabí quienes nos motivaron en diferentes aspectos a seguir adelante y luchar por lo que queremos lograr.

Agradezco a mis padres por ser un pilar ejemplar para mí y mis hermanos, a mi familia y amistades que se hicieron participe en el desarrollo del trabajo de titulación

Jennifer Alarcón Posligua



Universidad Técnica de Manabí

Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Escuela de Administración de Empresas

Certificación del Tutor del Trabajo de Titulación

Ing. Renier Esquivel García PhD, tutor, certifica que los autores de esta investigación: Aviléz Vélez Génesis Bellaneira y Alarcón Posligua Jennifer Victoria, realizaron el Trabajo de Titulación denominado: clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de la empresa pública de agua potable y alcantarillado del cantón Rocafuerte, Manabí, previo a la obtención del título de Licenciadas en Administración, bajo mi dirección y supervisión, trabajo que se encuentra concluido en su totalidad.

Portoviejo,.....

.....

Ing. Renier Esquivel García PhD

Tutor



Universidad Técnica de Manabí

Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Escuela de Administración de Empresas

Certificación de la Comisión de Revisión y Evaluación

Tenemos a bien certificar que el desarrollo del Trabajo de Titulación denominado: Clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de la empresa pública de agua potable y alcantarillado del cantón Rocafuerte, Manabí, ha sido concluido con total normalidad, bajo la dirección del Ing. Renier Esquivel García PhD., así como la responsabilidad del tribunal de revisión y evaluación, legalizada por el Honorable Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, ajustándose conforme a lo establecido en el Reglamento Interno de la Facultad, como requisito previo a la obtención del título de Licenciadas en Administración

.....
Miembro del tribunal

.....
Miembro del tribunal

.....
Miembro del tribunal



Universidad Técnica de Manabí

Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Escuela de Administración de Empresas

Declaración sobre Derechos de Autor

El desarrollo de este Trabajo de Titulación denominado: Clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de la empresa pública de agua potable y alcantarillado del cantón Rocafuerte, Manabí, es producto del esfuerzo, constancia y dedicación exclusiva de sus autoras: Aviléz Vélez Génesis Bellaneira y Alarcón Posligua Jennifer Victoria, expuesto en este trabajo investigativo, por tanto, de su planteamiento, desarrollo y finalización asumimos la responsabilidad que la Ley señala para el efecto.

.....

Aviléz Vélez Génesis Bellaneira

Autora

.....

Alarcón Posligua Jennifer Victoria

Autora

Índice

Dedicatoria.....	2
Agradecimiento	4
Certificación del Tutor del Trabajo de Titulación	6
Certificación de la Comisión de Revisión y Evaluación	7
Declaración sobre Derechos de Autor	8
Índice de Cuadros	11
Índice de Gráficos.....	12
Resumen	13
Summary.....	14
Introducción.....	15
Capítulo I: El Problema de Investigación.....	17
1. Planteamiento del problema	17
2. Objetivos de la Investigación	19
3. Justificación de la investigación.....	19
3.1. Justificación Teórica-Metodológica:	19
3.2. Justificación Social	20
3.3. Justificación Práctica	20
4. Delimitación de la Investigación.....	20
Capítulo II Marco Teórico Referencial	22
1. Antecedentes	22
2. Bases Teóricas.....	23
2.1. Clima Organizacional	23
2.1.1. El Clima Organizacional y su incidencia en el ámbito empresarial	25
2.1.2. Dimensiones para caracterizar un clima organizacional.....	26
2.2. Satisfacción laboral.....	28
2.2.1. La Satisfacción laboral y su importancia en el ambito empresarial.....	28

3. Contextualización del objeto de estudio.....	32
Capítulo III. Diseño metodológico	33
3.1. Tipo de Investigación	33
3.2. Diseño de Investigación.....	33
3.3. Población y Muestra	33
3.4. Técnicas de recolección de información	33
3.5. Método de investigación.....	34
3.6. Análisis de datos	34
3.7. Definición de las variables del estudio	34
3.7.1. Variable independiente	34
3.7.2. Variable dependiente	35
3.7.3. Operacionalización de Variables e indicadores	35
3.8. Aplicación de las Técnicas de Recolección de Información	37
3.8.1. Aplicación de Entrevista	37
3.8.2. Aplicación de la encuesta.....	39
4. Resultados de trabajo de campo	49
Capítulo IV Conclusiones y Recomendaciones.....	51
4.1. Conclusiones.....	51
4.2. Recomendaciones	52
Bibliografía.....	54

Índice de Cuadros

Cuadro 1	26
Cuadro 2	31
Cuadro 3	35
Cuadro 4	47

Índice de Gráficos

Gráfico 1	39
Gráfico 2	40
Gráfico 3	41
Gráfico 4	42
Gráfico 5	43
Gráfico 6	44
Gráfico 7	45
Gráfico 8	46

Resumen

La presente investigación se hizo con el fin de conocer si dentro de la empresa pública de agua potable y alcantarillado del cantón Rocafuerte, el clima organizacional y la satisfacción laboral tenían relación entre sí. Este estudio fue de tipo investigación de campo, descriptivo y documental. De diseño no experimental y transeccional. Como técnicas de recolección de datos se aplicó la entrevista cual es dirigida al gerente de la empresa EPAPAR y un cuestionario de diecinueve preguntas dirigidas al personal administrativo. La muestra que se usó para este estudio fueron seis personas que es el total del personal administrativo y el gerente de la empresa. Los métodos aplicados fueron el método etnográfico, biográfico, y el científico. Para el procesamiento y análisis de datos se tabuló por medio de una hoja de cálculo Excel 2013 en la cual se graficaron los resultados obtenidos.

Los resultados mostraron que existe relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral por medio de una prueba chi cuadrado con un $10.37 > 9.4877$ obteniendo así una aceptación a la hipótesis alternativa o sea que si existe relación entre las variables mencionadas. También, se pudo conocer que la empresa EPAPAR maneja un buen clima organizacional donde su personal puede comunicarse, se sienten conformes con el bienestar en el trabajo, con la estructura de la empresa, entre otras dimensiones. Para resolver la problemática se recomienda elaborar un plan de incentivos que le permita en forma unánime sentirse involucrado y satisfecho con sus acciones y ocupaciones laborales.

Palabras claves: clima organizacional, satisfacción laboral, condiciones de trabajo, motivación

Summary

The present investigation was carried out in order to know if within the public drinking water and sewerage company of the Rocafuerte canton, the organizational climate and job satisfaction were related to each other. This study was of a descriptive, documentary, field research type. Non-experimental and transectional design. As data collection techniques, the interview was applied which is directed to the manager of the EPAPAR company and a questionnaire of nineteen questions directed to the administrative staff. The sample used for this study was six people, which is the total of the administrative staff and the manager of the company. The applied methods were the ethnographic, biographical, and scientific method. For data processing and analysis, it was tabulated using an Excel 2013 spreadsheet in which the results obtained were plotted.

The results showed that there is a relationship between the organizational climate and job satisfaction through a chi-square test with a $10.37 > 9.4877$, thus obtaining an acceptance of the alternative hypothesis, that is, if there is a relationship between the mentioned variables. Also, it was learned that the EPAPAR company manages a good organizational climate where its staff can communicate, feel satisfied with well-being at work, with the structure of the company, among other dimensions. To solve the problem, it is recommended to develop an incentive plan that allows you unanimously to feel involved and satisfied with your actions and work occupations.

Keywords: organizational climate, job satisfaction, working conditions, motivation

Introducción

Hoy en día en las empresas es preciso que variables como clima organizacional y la satisfacción laboral estén enlazadas puesto que estas ayudan a cumplir con los objetivos de la organización. Para (Arias Jimenez, 2004 como se citó en Iglesias Armenteros y Sánchez García , 2015) el clima organizacional “son las percepciones compartidas por un grupo de individuos acerca de su entorno laboral: estilo de supervisión, calidad de la capacitación, relaciones laborales, políticas organizacionales, prácticas comunicacionales, procedimientos administrativos, ambiente laboral en general”(p. 456). De acuerdo a lo anterior se puede decir que el clima organizacional es la percepción del personal de una empresa con relación a su medio o area de trabajo, esto está acoplado a sus relaciones laborales y personales.

Por otra parte, la siguiente variable satisfacción laboral es definida por (Dorman y. Zapf, 2001 como se citó en Duche, et al 2019) donde manifiesta que es “un constructo muy importante en psicología organizacional y del trabajo, por el papel mediador que juega entre las condiciones del entorno laboral y las consecuencias para el desarrollo de la institución tanto organizacional como individual” (p. 16).

En el estudio que ahora se presenta se realizará en la empresa pública de agua potable y alcantarillado del cantón Rocafuerte, el cual consistirá en determinar la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la empresa con la finalidad de establecer un plan de mejora para el logro de los objetivos

Es preciso indicar que la presente investigación se ha desarrollado aplicando dos cuestionarios a una muestra de colaboradores administrativos y se dio respuesta al tipo de relación que se encontró, la misma que se detalla en seis capítulos: - Capítulo I: Planteamiento del Problema - Capítulo II: Marco Teórico - Capítulo III: Metodología - Capítulo IV: Resultados Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones

Asimismo, de forma ordenada hallará primero la parte científica basada en el empleo de estas dos variables y posteriormente a los resultados principales, para finalmente abordar a la conclusión de la existencia de una correlación significativa entre las variables contrastada

El fin que se espera conseguir con esta información es que se consiga llegar a muchas personas de forma valiosa y que con dicha información conozcan acerca de lo que pueden efectuar y planificar en sus actividades comerciales, asociaciones, empresas así sean pequeñas empresas. Ya que se debe mantener una proporción entre clima organizacional y satisfacción laboral.

Capítulo I: El Problema de Investigación

1. Planteamiento del problema

En las empresas se buscan mejoras, es una época de cambios que permitan incrementar la calidad de vida laboral de los colaboradores. Las instituciones que se interesan en la mejora de sus servicios tienen claro que se deben realizar evaluaciones constantes en cada área de trabajo y así poder verificar su situación actual y hacer algo al respecto donde se requiera

Atendiendo a lo anterior en una investigación de (Acosta y Venegas 2010 como se citó en Peña Cárdenas et al, 2015) mencionan que a partir del año 1968, se definió por primera vez al clima organizacional por Litwin y Stringer bajo un criterio perceptual. Donde explican que el clima son las características del entorno laboral que son capaces de ser valoradas, distinguidas de modo directo o indirecto por los miembros que comparten en dicho ambiente y que repercute en su comportamiento y motivación

Asimismo (Chiavenato, 2005 como se citó en Rodríguez Salvá et al, 2010) indica que el clima es el ambiente intrínseco de la empresa, el espacio psicológico y peculiar que existe en toda compañía.

De los anteriores planteamientos se deduce que el clima organizacional no es más que el lugar en donde los empleados de una empresa comparten a diario sus distintas emociones, de tal forma que los sucesos que ocurran dentro pueden dar como resultado un clima favorable o desfavorable para los miembros de la organización.

Por lo que se refiere a la satisfacción laboral, se trata de un nivel de apego o conexión al entorno o lugar de trabajo. Para (Cernas Ortiz et al, 2018) la satisfacción laboral es fundamental en vista de su presunta relación con la productividad del equipo de trabajo. Es decir, que la relevancia de esta variable para el ámbito empresarial destaca en que dentro de ella hay variantes que ayudan a la mejora y al cumplimiento de las metas de la empresa.

En otras palabras la satisfacción laboral es un tema muy tratado, se debe considerar que para obtener un adecuado resultado se deben manejar asuntos de motivación como ya se

ha venido hablando anteriormente con el tema de clima organizacional, los cuales son asuntos que cada día se deben mejorar en los grupos organizacionales.

En relación al clima organizacional se puede agregar que es un elemento concluyente, o sea que este repercute de manera positiva o negativa en la productividad de los colaboradores de una empresa, al evaluar esta variable se sabrá si existen problemas, además de que permite reformar y crear un adecuado clima para la empresa. Según la Asamblea Nacional del Ecuador en su Ley Orgánica de Servicio Público, LOSEP en el art. 52 declara que uno de los deberes de las unidades de Talento Humano de cada institución del sector público es “realizar la evaluación del desempeño una vez al año, considerando la naturaleza institucional y el servicio que prestan las servidoras y servidores a los usuarios externos e internos”. (Asamblea Nacional del Ecuador, 2020, p. 39); Asimismo se establece que estas evaluaciones tienen que ser realizadas conforme al cargo y que su objetivo es mejorar el rendimiento de los trabajadores.

Es considerable agregar que el estudio del clima organizacional y la satisfacción laboral es necesaria, ya que las organizaciones pueden desplegar nuevas técnicas de producción, mercado, distribución, servicio y atención al cliente. En este contexto, la productividad y el manejo del capital humano en las empresas, se vuelven en componentes fundamentales de supervivencia, por ende la dirección, estimulación y complacencia del personal son puntos cada vez más significativos del proceso administrativo

Por lo expuesto anteriormente, se hace preciso realizar la investigación ya que al conseguir elaborar un análisis del clima organizacional y la satisfacción laboral de una empresa, se vuelve en un instrumento que consentirá a identificar aspectos a mejorar en las falencias de conducta humana; dentro de las compañías se alcanza en demostrar el sentimiento y opinión de las personas de la organización, los elementos que los motivan o desmotivan, cuales dificultan su rendimiento, mostrando así la calidad humana que posee la institución, sus cualidades y cultura organizacional, puesto esto predomina en la productividad siendo así una ventaja competitiva.

A fin de que una institución destelle calidad en sus servicios es necesario que el ambiente laboral lo haga más productivo, si se desea entregar calidad a los clientes externos primero se debe comenzar por los clientes internos. Para ello es necesaria la aplicación de herramientas que amplíen la intervención de los colaboradores; es por ello que se

considera de gran relevancia llevar a cabo un estudio dedicado a comprobar si existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la empresa pública de agua potable y alcantarillado del cantón Rocafuerte EPAPAR

De lo anterior se despliega la siguiente interrogante:

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la empresa pública de agua potable y alcantarillado del cantón Rocafuerte?

2. Objetivos de la Investigación

Objetivo General

- Determinar la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la empresa pública de agua potable y alcantarillado del cantón Rocafuerte

Objetivos específicos

- Analizar el clima organizacional en la empresa pública de agua potable y alcantarillado del cantón Rocafuerte
- Determinar el nivel de satisfacción laboral del personal administrativo de la empresa pública de agua potable y alcantarillado del cantón Rocafuerte
- Recomendar soluciones a la problemática detectada en el clima organizacional de la empresa EPAPAR

3. Justificación de la investigación

3.1. Justificación Teórica-Metodológica:

Cómo fin de esta investigación, se espera que más personas conozcan acerca de cómo se relaciona el clima organizacional y la satisfacción laboral de una empresa, en este caso el la empresa pública de agua potable y alcantarillado del cantón Rocafuerte, poseerá respaldo de autores conocidos en esta área, y también de investigaciones de gran similitud. a la problemática observada en esta institución se le realizará un análisis, con ello se buscará exponer la relación que existe entre la problemática y la satisfacción

laboral, para esto se manejará la observación del entorno, se efectuarán encuestas y entrevista aplicando un cuestionario.

3.2.Justificación Social

El resultado cooperara a que las relaciones empresa – sociedad, se perciba reanimada ya que al mejorar el clima organizacional de la empresa pública de agua potable y alcantarillado del cantón Rocafuerte también se modificará la conducta de los integrantes de esta, por lo tanto se dará un mejor trato a las personas.

3.3.Justificación Práctica

De acuerdo a lo que respecta al objeto de estudio, el conocimiento del clima organizacional suministrará retroalimentación sobre los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo además, introducir cambios planificados, tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura y la satisfacción laboral de la empresa.

4. Delimitación de la Investigación

Delimitación Temporal: Esta investigación inicio en el segundo periodo académico noviembre 2020 -marzo 2021 y culminara en el segundo periodo académico octubre 2021 febrero 2021.

Delimitación Geográfica: La empresa de agua potable y alcantarillado del cantón Rocafuerte EPAPAR se encuentra ubicado en la calle independencia entre pichincha y atahualpa del cantón Rocafuerte de la provincia de Manabí.

Delimitación Teórica: En la investigación se estudian los aspectos teóricos, científicos, investigaciones que proporcionan las variables de estudio; para la primera variable autores como Chiavenato Idalberto, Litwin G y Stinger R, también en tesis de la Universidad de Barranca por Gomero Mancesidor, (2019), entre otras. La satisfacción laboral en tesis de la Universidad Nacional de Huancavelica por Olarte Ccente y Condori Curipago (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de la empresa municipal de agua potable y alcantarillado Emapa-Huancavelica, 2013. Tesis de la Universidad Nacional del Centro de Perú por Casachaguas Rosa, (2013).

Factores del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción de la cooperativa industrial manufacturas del centro Ltda.

Capítulo II Marco Teórico Referencial

1. Antecedentes

A continuación optaremos por mencionar los antecedentes con respecto a clima organizacional y satisfacción laboral

Con base a (Gomero Mancesidor, 2019) en su tesis titulada “clima organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo de la Universidad de Barranca”. Realizó una investigación con el fin de determinar la correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Universidad Nacional de Barranca Lima. En cuanto métodos e instrumentos que utilizaron fueron de tipo cuantitativa, aplicada, correlacional, de diseño no experimental, de corte transversal, se empleó dos cuestionarios una para cada variable a una muestra no probabilística irrestricta de 26 trabajadores. En sus resultados se tiene que 65.4 % aprecia un clima organizacional optimista y 73.1 % está satisfecho laboralmente. Se concluye diciendo que el clima organizacional se relaciona específicamente con la satisfacción laboral, habiendo una relación con intensidad regular de 40.6%.

Por otra parte, (Troya Velásquez , 2018) en su tesis de grado titulada “clima organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur”, realizó un estudio que tuvo como objetivo determinar la vinculación entre los factores del clima organizacional que tienen mayor o menor relación con la satisfacción laboral del personal administrativa de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur. Para este trabajo, se consideró una investigación con enfoque cuantitativo, diseño no experimental y alcance descriptivo. La población que tuvieron fue de 135 colaboradores. La técnica de encuesta valió para almacenar información, por medio de herramientas de recolección de datos como los cuestionarios previamente aprobados a través de juicios de expertos y determinando su confiabilidad a través del estadístico Alfa de Cronbach: (0,880 y 0,872) que demuestra alta confiabilidad, el método a utilizar fue censal. Obteniéndose una correlación de Rho de Spearman alta entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del área administrativa de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur, asimismo una correlación fuerte entre las dimensiones del clima organizacional.

Asimismo, (Montoya Cáceres, et al., 2017) en su artículo titulado “satisfacción laboral Y su relación con el clima organizacional en funcionarios de una universidad estatal Chilena“, tuvo como objetivo determinar la relación entre satisfacción laboral y clima organizacional de docentes y administrativos de una institución de educación superior de la comuna de Chillán-Chile. Su método fue un estudio cuantitativo, correlacional, en 166 trabajadores. Se aplicó el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23, el Instrumento para Clima Organizacional y un cuestionario para identificar antecedentes sociodemográficos y laborales de los participantes. Los resultados fueron Un 95% de los docentes y un 90,6% de los administrativos refirieron sentirse satisfechos laboralmente. Un 80% de los docentes y un 72,7% de los administrativos manifestaron percibir un alto nivel de clima organizacional o ambiente de trabajo. Los funcionarios más satisfechos y que perciben un más alto nivel de clima organizacional son aquellos que tienen entre 15 a 29 años de antigüedad en la universidad y los que trabajan menos de 40 horas semanales. Los que tienen contrato de titular se encuentran más satisfechos laboralmente y los a contrata perciben un nivel de clima organizacional más alto. La correlación entre los puntajes globales de clima organizacional y satisfacción laboral fue estadísticamente significativa, tanto en docentes ($r = 0,523$; $p < 0,001$) y administrativos ($r = 0,468$; $p < 0,001$).

Resumiendo lo planteado, los trabajos investigativos mencionados tienen una gran similitud puesto que sus objetivos iban guiados en la misma dirección, querer saber acerca de cierta relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional ya sea de la empresa en general o de un área en especial. También es importante manifestar que los métodos aplicados fueron de gran ayuda para realizar el trabajo y que sirve de guía para que otras empresas lo apliquen a su interés y así poder mejorar sus respectivas problemáticas.

2. Bases Teóricas

2.1.Clima Organizacional

La satisfacción que tienen los trabajadores influye mucho en la conducta que estos puedan producir en el clima de la empresa, es por ello que es necesario que se comuniquen y monitoreen cada cierto tiempo el trato que estos tengan y así poder obtener un clima organizacional adecuado. (Arce, 2017 como se citó en Charry Condor, 2018) agrega que

el clima organizacional es el punto de vista que poseen los empleados de una compañía, del desempeño estructural y activo, esta apreciación predomina en la medida de satisfacción y motivación en el medio a mantenerse en la empresa y en el rendimiento de los colaboradores.

El clima organizacional es establecer un medio en el cual los colaboradores se sientan en confianza, gustosos y placenteros en realizar sus labores diarios, generando ideas, determinando un ambiente dinámico, competitivo, de compromiso organizacional

Por su parte (Chiang, et al 2010 como se citó en Chirinos Araque et al, 2018) comenta que el clima organizacional es como “las características que distinguen una organización de otra, las cuales perduran a lo largo del tiempo e influyen en el comportamiento de las personas en las organizaciones” (p. 48).

Es decir, los colaboradores de una empresa conviven como mínimo cinco días a la semana, conocen sus actividades, comparten ideas, se agrupan para realizar cierto tipo de tareas, ellos se comunican (porque eso es importante) entonces, si llega a haber algún conflicto ya sea por parte de ellos como equipo de área o por parte de su alta dirección y no manifiestan su pensar, el como mejorar ciertos problemas va a inclinarlos a limitarse, se desgastan, se distraen, e incluso puede que no disfruten su labor. Pasará de ser un área comunicativa que interactúa y que resplanda armonía a ser un departamento oscuro, donde se escuchan comentarios tal vez fuera de lugar, donde no cumplen con sus objetivos semanales.

El clima de un departamento debe ser el adecuado ya que es como se lo caracteriza por su gama de atributos, y hace que sus miembros sientan seguridad, empatía, respeto, etc. Cabe decir que más allá de los beneficios personales que trae consigo un clima organizacional oportuno o adecuado, favorece en general al progreso y desarrollo de la empresa

- **Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral**

Con respecto a la relación existente entre clima y satisfacción laboral se mostrará a continuación a Arias Gallegos & Arias Cáceres, (2014), donde expresan que aunque estas variables son distintas, ambas son origen de varias formas de conducta en la organización. El clima organizacional y la satisfacción laboral dependen de las características de la empresa y de la situación laboral.

Otro de los autores que lo encuentran similares es (Silveira Luz, 2003 como se citó en Pupo Guisado et al 2017), quien explica que el clima plasma el estado emocional o el nivel de satisfacción de los colaboradores de una compañía en un tiempo establecido, esto se da no solo por el vínculo del sujeto con la empresa, sino que además con su vida social fuera de ella.

En otras palabras, el clima laboral se maneja sobre la empresa o sea que es como un ruido de fondo, algo que se susurra y que casualmente puede llegar a inquietar y perturbar al personal. Si no hay planificación ni capacidad para hacerse cargo de las consecuencias del estudio, el resultado negativo que puede producir sobre los miembros de la organización puede ser de gran magnitud logrando así perjudicar de forma nociva al propio clima.

2.1.1. El Clima Organizacional y su incidencia en el ámbito empresarial

En relación con la valoración del clima y su incidencia en el ámbito empresarial (Brunet, 1987 como se citó en Olarte Ccente & Condori Curipago, 2015) indica la importancia del clima organizacional en donde manifiesta que: a) Permite evaluar el origen del conflicto, de tensión o de la insatisfacción que ayudan al aumento de gestos negativos frente a la empresa. b) Es oportuno para empezar y apoyar un cambio que muestre al gerente los componentes específicos alrededor de sus intervenciones. e) Permite continuar con el progreso organizacional y prevenir los contratiempos que puedan aparecer.

Cabe decir que al medir esta variable en una organización se pueden resolver conflictos internos, tener conocimientos de posibles problemas futuros y generar cambios que mejoren y permitan un óptimo trabajo por parte de los colaboradores.

Las empresas necesitan estudiar la conducta de cada departamento para conocer las falencias, problemas o conflictos que estos tengan y puedan arreglarlos a tiempo. Existen factores que llevan a los miembros de la organización a poseer comportamientos favorecedores, creando así un sistema en dependencia de la captación de parte de los colaboradores

De las características necesarias del clima organizacional aparece (Rodríguez, 2001 como se citó en García e Ibarra, 2009) menciona que el clima organizacional se caracteriza por:

- Ser permanente, o sea, las organizaciones almacenan cierta solidez y seguridad de clima laboral con ciertos cambios progresivos.
- El proceder y conducta de los colaboradores es modificado por el clima de una empresa.
- El clima de la empresa interviene en el pacto e identificación de los trabajadores.
- Los colaboradores reforman el clima laboral de la empresa y además impactan sus propios comportamientos y cualidades.
- Las diversas variables estructurales de la organización afectan el clima de la misma, de igual forma estas variables se pueden ver perjudicadas por el clima.
- Inconvenientes en la compañía como la rotación y ausentismo pueden ser un llamado de que en la organización hay un inadecuado y no tan buen clima laboral, es decir que sus colaboradores pueden estar descontentos.

El clima organizacional y el comportamiento de los colaboradores posee una estrecha relación, ya que el primero causa un significativo efecto sobre las personas, dicho de esta manera, de forma directa e indirecta el punto de vista que las personas tengan del clima organizacional provoca consecuencias sobre su conducta. Del mismo modo, podemos manifestar que el comportamiento de las personas causa un impacto en el clima organizacional.

2.1.2. Dimensiones para caracterizar un clima organizacional

En cuanto a dimensiones para caracterizar el clima organizacional, se puede mencionar que se refieren a los rasgos que son capaces de ser evaluados en una empresa y que además inciden en el comportamiento de sus miembros. Dentro de este marco, es idóneo comprender las diferentes dimensiones que especialistas han venido investigando en puntualizar los componentes que manifiestan el espacio y entorno de las empresas para ejecutar procesos de medición, participación y la mejora del clima de la empresa. A continuación se exponen las dimensiones de clima organizacional propuestas por diferentes autores:

Cuadro 1

Dimensiones del Clima Organizacional

Autores	Dimensiones propuestas
---------	------------------------

Litwin y Stringer, (1968)	Estructura, responsabilidad, recompensa, desafío, relaciones, cooperación, estándares, conflictos, identidad
Likert 1967 (citado por Brunet, 2004)	Los métodos de mando. Las características de las fuerzas motivacionales. Las características de los procesos de comunicación, las características de los procesos de influencia. Las características de los procesos de toma de decisiones. Las características de los procesos de planificación. Las características de los procesos de control. los objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento
Schnedider y Barlett 1968 (citado por Brunet, 2004)	El apoyo patronal, la estructura, la implicación con los nuevos empleados, los conflictos interagencias, la autonomía de los empleados, el grado de la satisfacción laboral
Campbell, (citado por Silva, 1996)	Autonomía individual, grado de estructura del puesto, recompensa, consideración, agradecimiento y apoyo.
Pritchard y Karasick 1973, citado de Brunet 2004)	Autonomía, conflicto y cooperación, relaciones sociales, estructura, remuneración rendimiento, motivación, estatus, flexibilidad e innovación, centralización a la toma de decisiones
Halpin y Croffs, 1963 (citado de Brunet, 2004)	Desempeño, obstáculos, intimidad, espíritu, actitud distante, importancia de la producción, confianza, consideración
Browsers y Taylor, 1970 (citado de Brunet, 2004)	Apertura a los cambios tecnológicos, recursos humanos, comunicación, motivación, toma de decisiones
Guimaraes, S. y Mc Keen (2003)	Liderazgo, experiencia, adiestramiento, motivación, participación, evaluación del desempeño, trabajo en equipo, estabilidad, competencias, sistemas de recompensa

Fuente: Elaborado por autoras de la investigación

Los autores mencionados establecen distintas dimensiones que determinan el clima organizacional, y aunque existe un gran número de elementos que la determinan, en su mayoría suelen coincidir con ciertos aspectos. Cabe destacar que estas dimensiones sirven para caracterizar y medir una organización de las cuales se han seleccionado estructura, estilo de liderazgo, toma de decisiones, remuneración y condiciones de trabajo

2.2.Satisfacción laboral

En cuanto a la variable satisfacción laboral, de la misma forma se tomarán autores reconocidos que sustenten teóricamente la misma. En referencia a (Mueller y McCloskey 1990 como se citó en Chiang Vega et al, 2018) donde indican que la satisfacción laboral es un patrón emocional positiva hacia su ocupación laboral. Es decir, que la satisfacción laboral es la parte afectuosa que poseen los colaboradores al ejecutar sus tareas.

De acuerdo con Newstrom, (2007), la satisfacción está asociada a una serie de sentimientos y sensaciones adecuadas o inadecuadas con que los miembros de empresa perciben su trabajo. En resumen, estos autores expresan que la satisfacción es el grado positivo en perspectiva a su labor.

El estudio de satisfacción laboral deja establecer elementos y variables, afines con el estado emocional, el proceder y la relación de los miembros a diario. Existen empresas que aún manejan sistemas que no miden la satisfacción laboral, el cual puede ser un error ya que es considerado un aspecto de gran importancia dentro de cada institución y más para sus gerentes, los cuales pretenden con ello alcanzar resultados que aumenten el rendimiento de la misma.

2.2.1. La Satisfacción laboral y su importancia en el ambito empresarial

Ya conociendo que es satisfacción laboral es importante mencionar la importancia que esta tiene en las organizaciones. Para (Peiro, 2009 como se citó en Olarte Ccente y Condori Curipago, 2015) plantea que:

- a) Para la persona es:
 - Un componente importante de progreso personal si se orienta y aplica debidamente.
 - Un mecanismo que representa salud y bienestar (una dirección positiva de la salud en el trabajo).
 - Un recurso que permite promover el alcance en el proyecto y en la calidad del servicio.
 - Un elemento esencial en la producción de capital relacional y seguridad.
- b) Para el grupo y los colegas de trabajo
 - Colabora a un clima efectivo

- Estimulación del trabajo en equipo
 - Vinculo o lazo apoyado en la confianza y en el medio/largo plazo
 - Producción de vínculos positivos que son el apoyo del capital social de una organización.
- c) Para la empresa
- Precisa para el logro adecuado de los objetivos (en particular la propia) y la conexión afectiva.
 - La satisfacción dinamizadora ha de ser un recurso para el cambio y una cuestión clave para el progreso.
- d) Para los usuarios y receptores de los servicios
- Mejora la calidad del servicio
 - Mejor de cuidado y esmero hacia las quejas
 - Mayor cabida de colocarse en el lugar del cliente.
 - Posibilita la conexión y la interacción con los clientes.

Por otra parte, (Pérez y Rivera, 2015 como se citó en Castillo Fernández y Ruiz Valera, 2017) expresa que la satisfacción laboral es muy importante y básica para los empleados ya que los deja manifestar su criterio, su voz acerca de las condiciones y situaciones en la cual se encuentra la organización.

La importancia de la satisfacción laboral no es más que conocer la situación en la que se hallan los colaboradores y la empresa, es por ello que, cada jefe de area necesita resguardar e investigar que sucede a su alrededor y ver la forma de facilitar y dar una atención adecuada a sus dirigidos.

La satisfacción laboral depende en gran parte, de un entorno de trabajo ideal. Cuando consigues montar un equipo fructífero colmado de personas que aspiran ir a laborar y entregan un rendimiento extraordinario, no solo en sus cargos, sino además en los diversos departamentos de la organización, tu empresa empieza a notar los beneficios

- **La satisfacción laboral y su relación con la motivación**

La motivación y satisfacción laboral dependen mayormente, de un entorno de trabajo ideal. Cuando consigues montar un equipo fructífero colmado de personas que aspiran ir a laborar y entregan un rendimiento extraordinario, no solo en sus cargos, sino además en los diversos departamentos de la organización, tu empresa empieza a notar los beneficios.

De acuerdo a (Arias, 2006 citado de Marin y Placencia, 2017), la motivación laboral es el estado intrínseco que activa y orienta nuestro pensar y además se enlaza a todos los factores capaces de incitar, conservar y conducir el comportamiento hacia un objetivo. Todo ello produce comportamientos que cambian en la altura de activación o de energía de la conducta.

Que los colaboradores estén satisfechos con sus funciones es esencial para cualquier empresa. La ausencia de satisfacción origina una importante disminución de fervor y motivación que, posteriormente concluirá siendo una pérdida de tiempo y dinero para la organización.

Los miembros comprometidos no dejarán ni desistirán del barco así por así. Los procesos de selección de personal, más el hecho de tener que educar a un sujeto nuevo, suponen un costo para la organización ya sea de dinero o tiempo. Conservar empleados dedicados contribuirá a disminuir el índice de rotación por ende, impedirás costos futuros. Los empleados comprometidos se sienten apreciados por su directivo, tienen mayor significado de su cargo y de responsabilidad; además dan su mayor ánimo y afán al servicio de la empresa

Un miembro dedicado y comprometido trabaja más duro y cuando trabajan de esta forma, crean un trabajo de mejor calidad, eficiente que como resultado deja un usuario contento. Los clientes complacidos y contentos regresan y, lo mejor es que sugieren tu empresa a otras personas. Una manera fácil y veraz de aumentar la rentabilidad de tu organización.

Cuando la empresa cuenta con empleados motivados esta muestra una mayor probabilidad en el incremento del valor económico, por ello es esencial considerar estas dos variables. La satisfacción está vinculada con el gusto que se siente al cumplir el deseo. Entonces se puede comentar que la motivación es anterior al resultado, ya que esta involucra un estímulo para alcanzarlo; por ende la satisfacción es después al resultado, o sea es el resultado experimentado.

La motivación es un elemento predominante para la satisfacción laboral. Es por ello que en las empresas los psicólogos laborales deben instruir al área de gerencia acerca de la importancia de acoger técnicas y procedimientos que permitan a los colaboradores fomentar una motivación intrínseca o interna en sus funciones, de tal forma que se logre una mejor satisfacción en los empleados, mayor autoeficacia y reducir la necesidad de

motivadores extrínsecos o exteriores, como incentivos económicos o controles correctivos, que crean egresos de más a la organización.

- **Modelos de la Motivación**

En el siguiente punto se detallan teorías que dan sustento a la investigación. Estas son la teoría de higiene y motivacional, teoría de las tres necesidades aprendidas y la teoría de la jerarquía de necesidades

Cuadro 2

Teorías de motivación

Autores	Teorías de motivación	
Frederick Herzberg, 1959 citado de López Más, 2005)	Teoría de Higiene y Motivacional	Es conocida como teoría bifactorial de Herzberg y también como teoría de dos factores. Este se divide en un grupo de factores intrínsecos o motivacionales y otro de factores extrínsecos o higienicos
David McClelland, 1965 citado de López Más, 2005)	Teoría de las Necesidades Aprendidas	Indica que existen tres necesidades aprendidas por el ser humano las cuales son: necesidad de logro o autorrealización, necesidad de poder, necesidad de afiliación
Maslow, 1943 citado de López Más, 2005)	Teoría de Jerarquía de Necesidades	La teoria de maslow está dividida en cinco necesidades: necesidades básicas, necesidades de seguridad, necesidades de relación social, necesidades de ego o estima, necesidades de autorrealización
Vroom, 1964 citado de Eustaquio, 2016)	Teoría de las expectativas de Vroom	La teoría está basada en tres conceptos: la valencia, la expectativa, la instrumentalidad

Fuente: Elaborado por las autoras de la investigación

En otras palabras, las teorías mencionadas anteriormente nos permiten fomentar planeamientos, estrategias que amplíen el rendimiento, comunicación, resistencia, estructura, creatividad y facultad en la resolución de inconvenientes o conflictos, para

afrontar con éxito esos desafíos, se requiere incuestionablemente del soporte y compromiso del área de talento humano. Es ahí donde toman importancia las distintas investigaciones realizadas sobre la motivación

3. Contextualización del objeto de estudio

La empresa EPAPAR como se la conoce actualmente, fue fundada por medio de la ordenanza municipal el 13 de mayo de 1997 como La EMAPAR ahora denominada como empresa pública de agua potable y alcantarillado de Rocafuerte EPAPAR, la misma que tiene como fin la prestación de los servicios públicos de agua potable, alcantarillado sanitario y pluvial; y, limpieza de aguas restantes del cantón, compuesto por la zona urbana y rural basados en los principios de universalidad de los servicios, calidad, eficiencia y eficacia en su gestión, así como los principios de responsabilidad, rendición de cuentas y solidaridad.

Capítulo III. Diseño metodológico

3.1. Tipo de Investigación

Investigación descriptiva: Se describirá si existe una relación entre clima organizacional y satisfacción laboral de la empresa EPAPAR

Investigación de campo: se realizarán encuestas al personal administrativo de la empresa y entrevista al gerente de la institución

Investigación documental: Se emplearon documentos de tesis de grado de gran similitud, libros de texto, artículos científicos y páginas de internet, para conseguir información fundamental de las variables de la investigación.

3.2. Diseño de Investigación

Para la presente investigación se aplicará el diseño no experimental y transeccional:

Transeccional: Se recogió datos en un tiempo único, con el fin de describir las variables del estudio y se analizó su repercusión e interrelación en un momento dado.

No experimental: Las variables no fueron empleadas, sólo se observó y se estudió el fenómeno tal cual y como es en su contexto natural.

3.3. Población y Muestra

Puesto que la investigación se basa en conocer la relación de clima organizacional y satisfacción laboral en el área administrativa de la empresa EPAPAR, los sujetos en total de esta área son $N=6$ por lo que no fue necesario obtener una muestra para la obtención de la información.

3.4. Técnicas de recolección de información

Entrevista: Las preguntas se le realizaron al Gerente de la institución, las mismas que se decidieron de forma previa acorde con la información solicitada para la investigación.

Encuesta: realizadas a los miembros del área administrativa, las respuestas a las interrogaciones fueron marcadas por el personal sin necesidad de explicar el porqué de su elección, ya que permite tener un mayor control y generalización de los resultados.

3.5.Método de investigación

Método científico. Este proceso está destinado a exponer el problema en estudio (el clima organizacional), con ello se establecerán relaciones entre los hechos y se comprobará teorías que explican a dicho fenómeno, y a la vez obtener con estos conocimientos aplicaciones útiles para el estudio.

Método biográfico. Se hizo uso de este método para mostrar la prueba parcial de los individuos que intervinieron en el estudio, se recogieron acontecimientos y valoraciones que estas personas hicieron de su realidad.

Método etnográfico. Este método consideró el manejo de técnicas y recursos metodológicos como la observación, la entrevista y las encuestas los instrumentos planteados por las investigadoras y el análisis de documentos.

3.6.Análisis de datos

- Se formula una entrevista al gerente de la institución, a fin de efectuar un análisis descriptivo del contexto general de la empresa.
- Las encuestas planteadas contendrán preguntas cerradas con el propósito de lograr comprobar con mayor precisión el porcentaje de satisfacción del personal administrativo
- El procesamiento de los resultados de encuestas se los realizará a través de una hoja de cálculo en la cual se tabularán y graficarán los resultados obtenidos.

3.7.Definición de las variables del estudio

3.7.1. Variable independiente

La variable independiente es la posesión de un objeto a la que se le valoró o midió su capacidad para intervenir, afectar o repercutir a otras variables. De esta manera, la variable independiente en esta investigación estuvo influyendo en la variable dependiente. Para este estudio la variable independiente fue el clima organizacional.

3.7.2. Variable dependiente

La variable dependiente es el evento de la investigación en el cual se centró el estudio en general. Se la puntualizó como las alteraciones de comportamiento que se ven perjudicadas por la variable independiente por parte del experimentador, para este estudio la variable dependiente fue la satisfacción laboral

3.7.3. Operacionalización de Variables e indicadores

Cuadro 3

Variable independiente y dependiente

Variable independiente: Clima Organizacional	
Dimensiones	Indicadores
Estructura	<ul style="list-style-type: none">• Infraestructura física• Normas y procedimientos
Estilo de liderazgo	<ul style="list-style-type: none">• Autoritario• Democrático• Liberal• Transformacional
Toma de decisiones	<ul style="list-style-type: none">• Niveles de participación
Remuneración	<ul style="list-style-type: none">• Situación económica adecuada• Salario adecuado
Condiciones de trabajo	<ul style="list-style-type: none">• Agradable• Frustrante• rutinario

Variable dependiente: Satisfacción laboral	
Dimensiones	Indicadores
Motivación	<ul style="list-style-type: none"> • Actitudes • Reconocimiento • Estimulación
Bienestar en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos • Buen desempeño
Factores extrínsecos	<ul style="list-style-type: none"> • Instalaciones

Fuente: Elaborado por autoras de la investigación

3.8. Aplicación de las Técnicas de Recolección de Información

3.8.1. Aplicación de Entrevista

La entrevista fue dirigida al gerente de EPAPAR con el objetivo de poder determinar la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la empresa pública de agua potable y alcantarillado del cantón Rocafuerte EPAPAR. Esta entrevista consta de ocho interrogantes donde se toman en cuenta algunas dimensiones como remuneración, estilos de liderazgo, factores extrínsecos. Motivación, estructura, entre otras.

¿Informa usted como Gerente a sus colaboradores sobre el avance de metas y el logro de objetivos de la institución?

Se trabaja en función de una POA y presupuesto anual, el que se van midiendo los avances de ellos y eso es, constantemente, analizado con las áreas involucradas únicamente, no con todos los colaboradores.

¿La información que recibe usted como Gerente, y que luego socializa con su personal administrativo para que estos realicen su labor, es clara y entendible?

Sí, siempre.

¿Hace partícipe al personal administrativo para la toma de decisiones de la institución?

En su calidad de directores o jefes departamentales, son asesores de la Gerencia y por lo tanto la decisión final que la toma la Gerencia General va en función de dichos criterios.

¿Cómo considera usted como Gerente el ambiente de trabajo en la organización?

Una de nuestras mayores fortalezas es el trabajo en equipo y la polifuncionalidad de las áreas, se trabaja en función de la horizontalidad de las actividades, donde todos aportan y eso indica que se trabaja sobre un ambiente de pleno respeto y cordialidad.

¿Cómo percibe usted como Gerente el funcionamiento de las instalaciones de la institución?

Están acorde a la estructura organizacional de la EPAPAR y siempre se busca que los colaboradores y usuarios se sientan a gusto para que se brinde un servicio de calidad.

¿Percibe usted como Gerente que sus colaboradores se sienten motivados en su trabajo?

La EPAPAR está en la búsqueda de la excelencia, desde el 2019 puso en marcha el funcionamiento de su planta de tratamiento de AAPP con el mismo personal que contaba, ello trajo grandes ahorros de recursos mismos que fueron retribuidos en mejoras salariales, a algunos de ellos, lo que hace que se sientan motivados, ya que su trabajo está siendo valorado.

¿Con qué medios cuenta la empresa para que sus colaboradores tengan la oportunidad de crecer y desarrollarse profesionalmente?

Actualizamos nuestro orgánico funcional acorde a las nuevas funciones de la empresa y con ello trabajamos en un manual de valoración de puestos que determinará salarios más justos a los empleados. Se motiva al personal a que participe de capacitaciones constante que le permita desarrollar su trabajo a cabalidad y nutrirse de nuevos conocimientos.

¿Cómo reconoce usted a sus colaboradores cuando realizan un buen trabajo?

Se felicita públicamente de igual manera si no están haciendo las cosas bien, se le hace saber al colaborador, a solas.

Análisis de la encuesta realizada al gerente Argenis Rodríguez de la empresa EPAPAR

Esta práctica de la entrevista permite observar el desenvolvimiento del gerente frente a otras personas, saber si puede sentirse amenazado ya que se lo está interrogando sobre sus funciones de rutina. Sin embargo, considero que se mostró transparente y pudo mostrarnos la realidad de la empresa. Además de ello, también se quiere destacar que la forma en la que nos recibió fue muy amena y se observó la manera en cómo se comunica con el personal administrativo y el respeto que existe por ambas partes. El clima y la satisfacción laboral de la empresa EPAPAR se puede mencionar que es muy buena, que constan con buen ambiente laboral, los hacen participes, y lo mejor es que se nota que están motivados y eso es gracias al liderazgo que emplea el gerente.

3.8.2. Aplicación de la encuesta

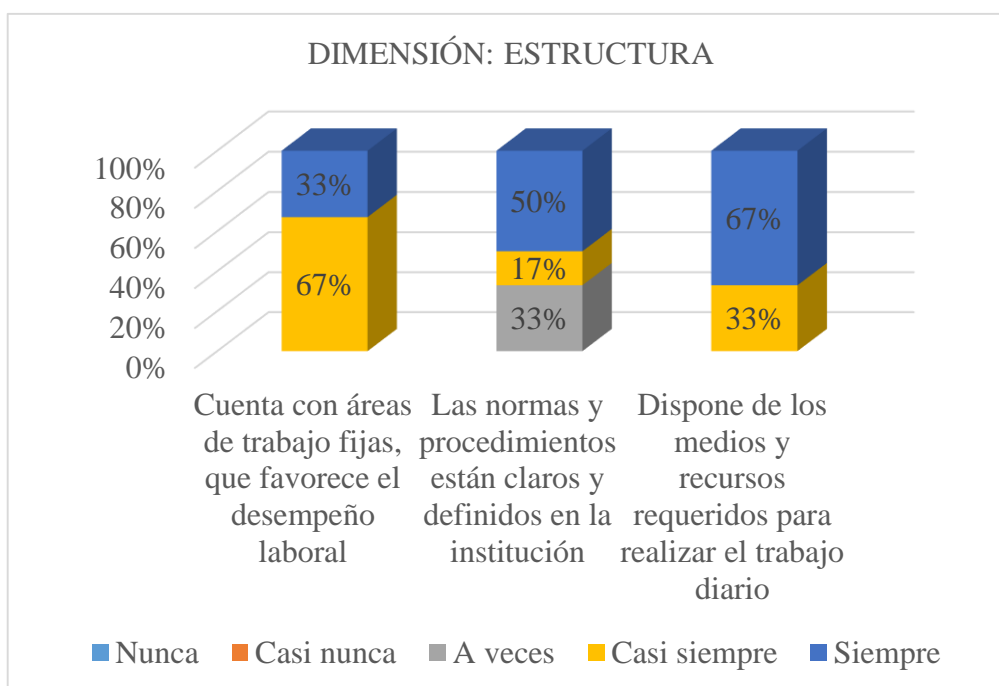
Para el estudio del clima organizacional y satisfacción laboral se hizo uso de un cuestionario dirigido al personal administrativo de la empresa pública de agua potable y alcantarillado del cantón Rocafuerte el cual consta con 19 preguntas. A continuación se mostrarán los resultados por dimensión de variables.

Resultados de variable clima organizacional

La dimensión de Estructura se encuentra constituida por 3 interrogantes en la cual el indicador infraestructura organizacional en la pregunta cuenta con áreas de trabajo fijas que favorecen el desempeño laboral el 67% del personal contestó que casi siempre, y en la interrogante dispone de los medios y recursos requeridos para realizar el trabajo diario el 67% respondió que siempre. El indicador normas y procedimientos en la pregunta las normas y procedimientos están claros y definidos en la institución el 50% manifestó que siempre. Se identificó que existe una buena estructura en cuanto a la organización ya que la empresa les proporciona los recursos indicados para laborar y que además las normas se encuentran bien establecidas y que el personal lo tiene presente.

Gráfico 1

Dimensión Estructura

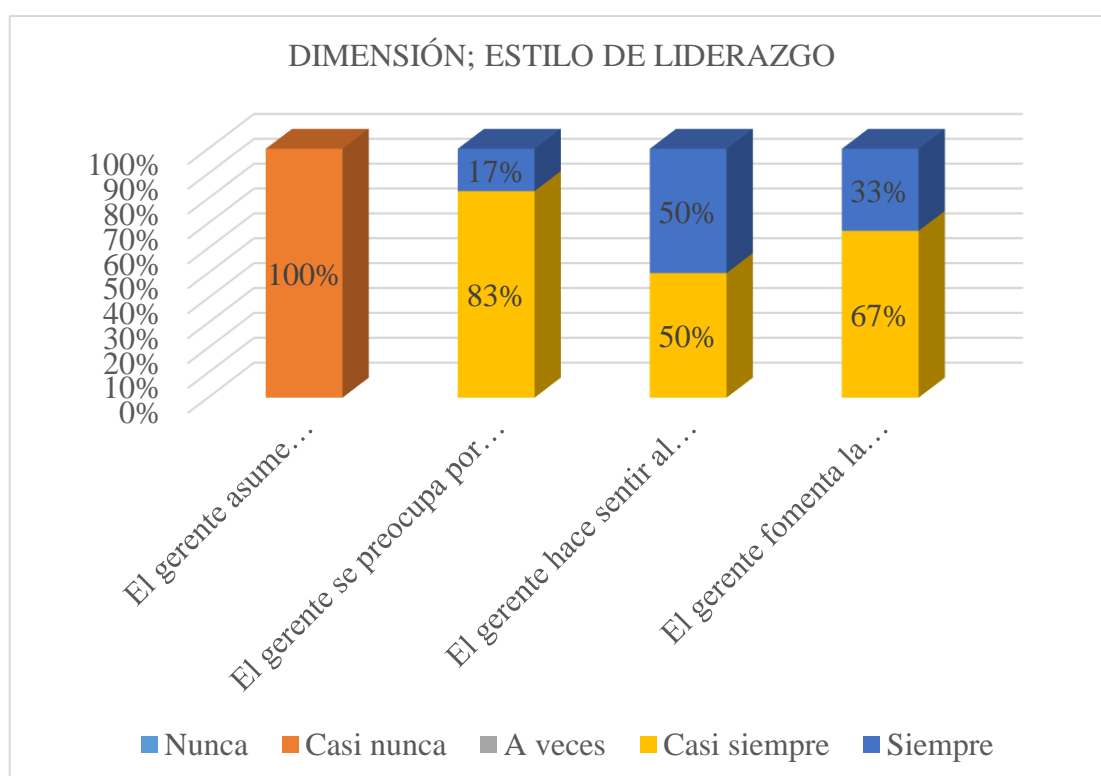


Fuente: Elaborado por autoras de la investigación

La dimensión estilos de liderazgo cuenta con cuatro ítems. En el indicador autoritario el 100% comentó que el gerente casi nunca asume responsabilidades institucionales sin considerar la opinión de los demás. En el indicador democrático el 83% respondió que el gerente casi siempre se preocupa por mantener informado al personal. El indicador liberal el 50% en la opción casi siempre y 50% en la alternativa siempre consideró que el gerente hace sentir al personal administrativo participe en las decisiones. En el indicador transformacional el 67% considera que casi siempre el gerente fomenta la colaboración y el trabajo en equipo de parte del personal administrativo. Se identificó que existe un buen liderazgo por parte del Gerente a sus funcionarios, les permite desenvolverse y participar en las decisiones de la empresa, promueve la comunicación entre compañeros y les proporciona además la seguridad de desarrollar sus habilidades.

Gráfico 2

Dimensión Estilo de Liderazgo

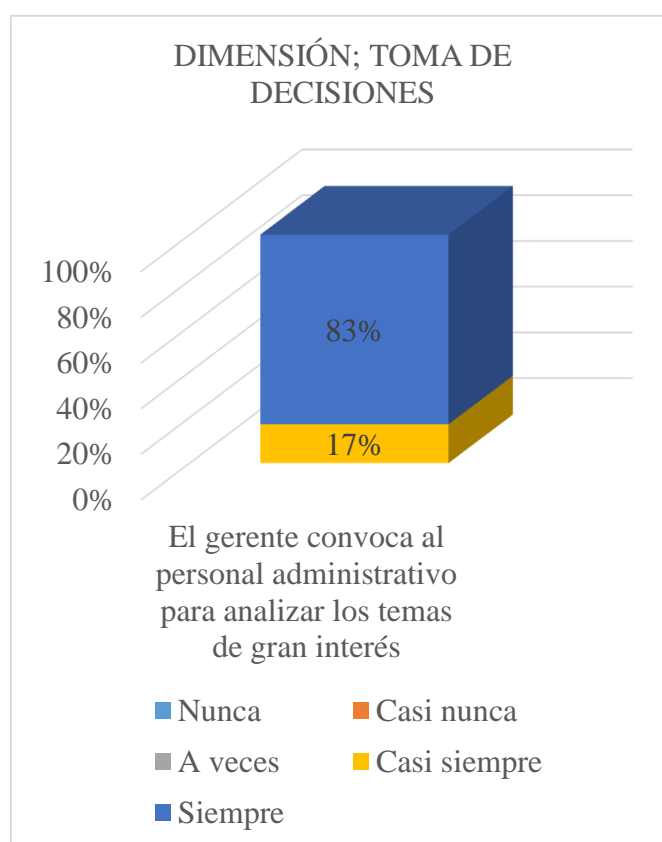


Fuente: Elaborado por autoras de la investigación

La dimensión toma de decisiones consta de un solo ítem, en donde el indicador nivel de participación en un 83% comentó que el gerente siempre convoca al personal administrativo para analizar los temas de gran interés. Se identificó que quien dirige la empresa EPAPAR es muy cuidadoso y que les permite a sus empleados del personal administrativo ser parte de temas de gran importancia que benefician a la empresa. Comparten sus ideas e interactúan entre si para un bien común y cumplir con los objetivos organizacionales.

Gráfico 3

Dimensión toma de decisiones

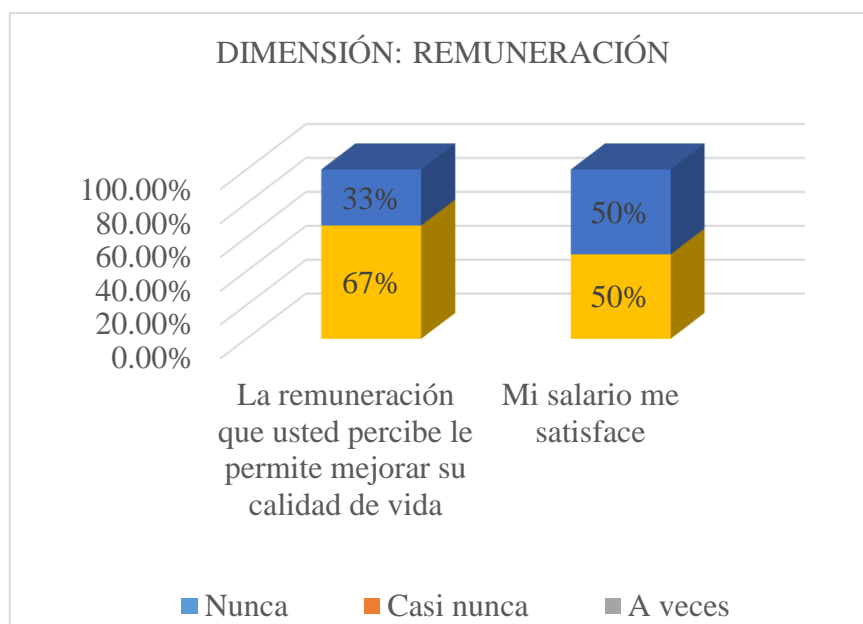


Fuente: Elaborado por autoras de la investigación

La dimensión remuneración consta de dos items en el indicador situación económica adecuada el 67% comentó que casi siempre la remuneración que perciben les permite mejorar su calidad de vida. En el indicador salario adecuado el 50% del personal administrativo indicó que casi siempre y el otro 50% en la opción siempre el salario les satisface. Se identificó que la remuneración les permite acceder a beneficios y que el salario que reciben les permite complacer con sus necesidades básicas, no obstante se puede dejar de lado el hecho de que les permita disfrutar al máximo del pago que reciben mes a mes

Gráfico 4

Dimensión remuneración

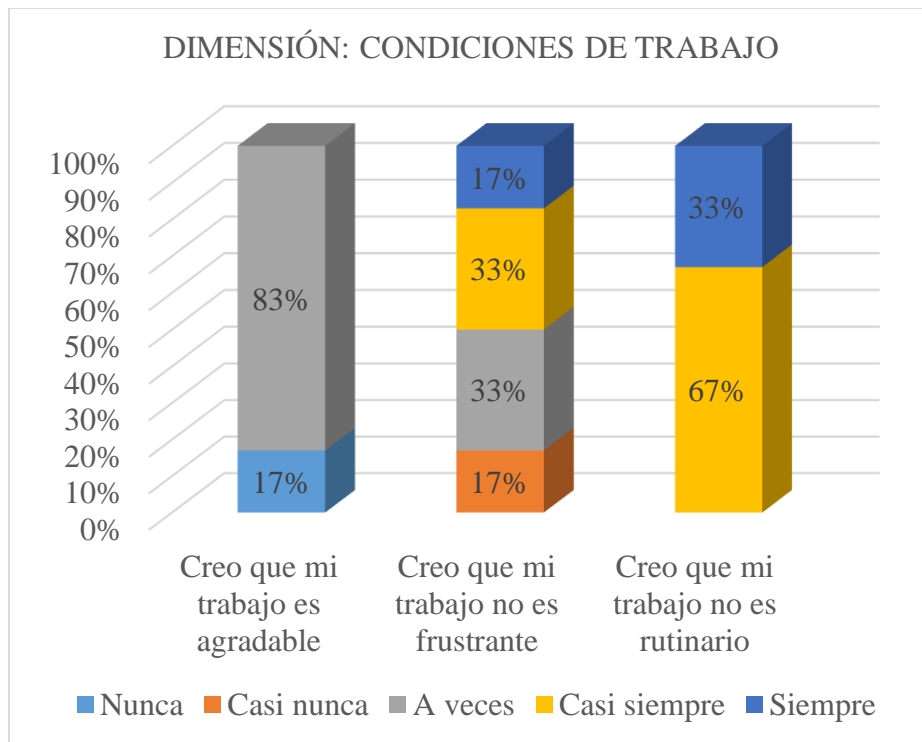


Fuente: Elaborado por autoras de la investigación

La dimensión condiciones de trabajo consta de tres ítems, en el indicador agradable se obtuvo un 83% en creo que mi trabajo es agradable en la opción a veces y un 17% en la opción nunca. En el indicador frustrante un 33% en casi siempre creo que mi trabajo no es frustrante, 33% en a veces creo que mi trabajo no es frustrante y el 17% en siempre creo que mi trabajo no es frustrante y el otro 17% casi nunca creo que mi trabajo no es frustrante. En el indicador rutinario el 67% del personal considera que casi siempre cree que su trabajo no es rutinario. Se identificó que el personal administrativo en esta dimensión se siente complacido y conforme en su gran mayoría respecto a sus funciones diarias. De igual forma, se recomienda que se tenga presente que no todos dentro de esta área piensa de la misma forma ya que se obtuvo un resultado negativo en el indicador agradable y aunque es mínimo se debería tomar en consideración para que no se presenten problemáticas futuras.

Gráfico 5

Dimensión condiciones de trabajo



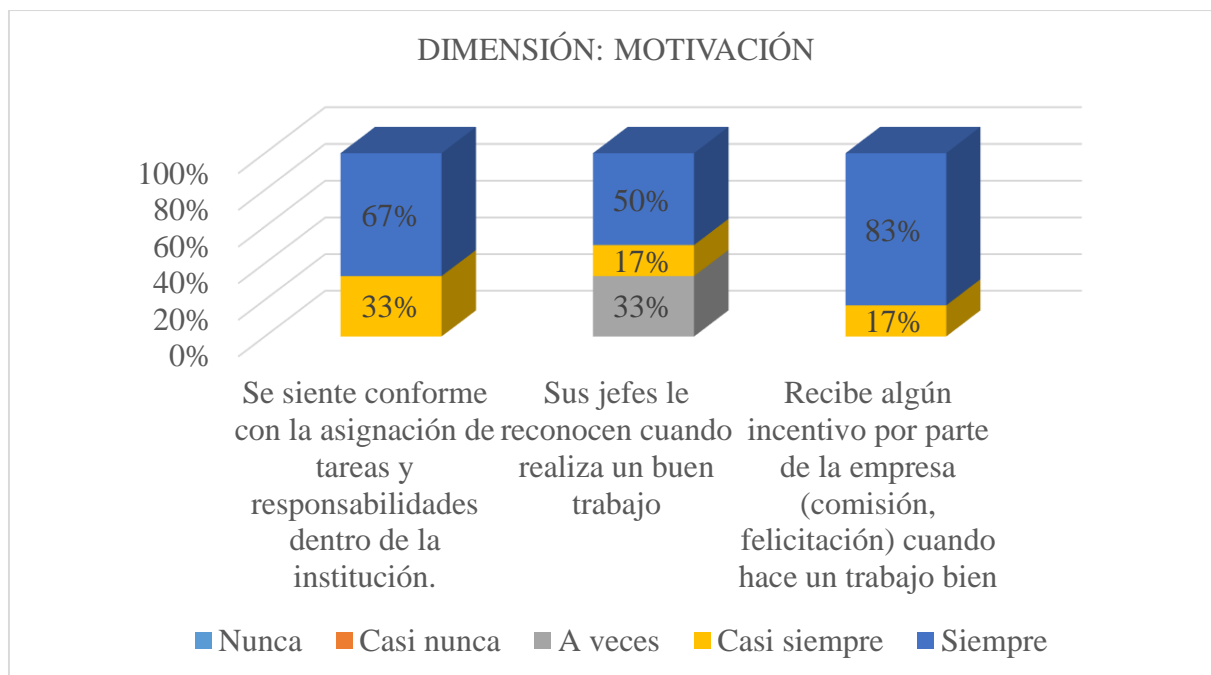
Fuente: Elaborado por autoras de la investigación

Resultados de variable satisfacción laboral

La dimensión motivación consta de tres ítems, en el indicador actitud se obtuvo un 67% que indica que siempre se siente conforme con la asignación de tareas y responsabilidades dentro de la institución. En el indicador reconocimiento el 50% manifestó que sus jefes siempre le reconocen cuando realiza un buen trabajo. En el indicador estimulación el 83% comentó que siempre recibe algún incentivo por parte de la empresa (comisión, felicitación) cuando hace un buen trabajo. Se identificó que el personal administrativo de la empresa EPAPAR están de muy acuerdo y satisfechos con el trato en cuanto a la motivación que reciben por parte del gerente y eso está bien ya que muestra la relevancia que el jefe tiene hacia sus colaboradores es por ello que es de gran relevancia que se hagan estos estudios frecuentemente para que el gerente esté enterado de cómo se siente su personal.

Gráfico 6

Dimensión motivación

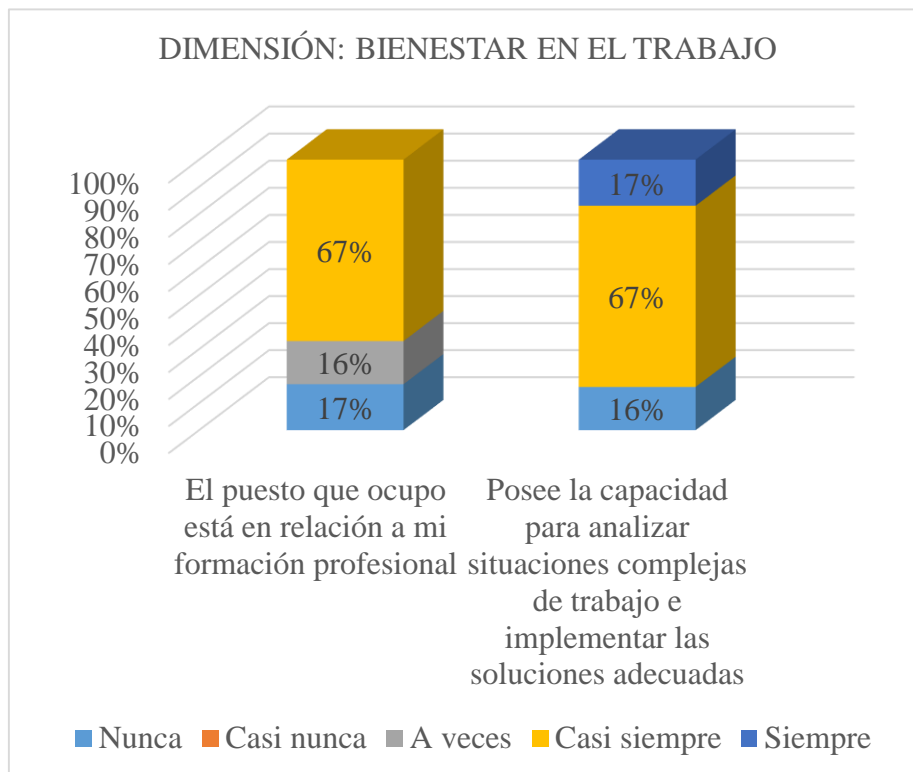


Fuente: elaborado por autoras de la investigación

La dimensión bienestar en el trabajo consta de dos ítems. En el indicador conocimientos el 67% indicó que casi siempre el puesto que ocupan está en relación a su formación profesional, el 17% comentó que nunca y el 16% consideró que a veces. En el indicador buen desempeño el 67% considera que casi siempre poseen las capacidades para analizar situaciones complejas de trabajo e implementar las soluciones adecuadas, el 17% comentó que siempre y el 16% respondió que nunca. Se identificó que en esta dimensión de bienestar de trabajo el personal administrativo en su mayoría se encuentra ocupando un puesto acorde a su profesión, no obstante existe cierto grado de personas que están laborando en la empresa pero no de acuerdo a su formación. En cuanto a sus capacidades considero que el personal de la empresa EPAPAR está apto para cumplir con sus responsabilidades ocupacionales dentro de la empresa, que saben manejar las situaciones laborales y sobre todo que saben comunicarse entre si por si existen problemas futuros sabrían cómo arreglarlos ya que el compañerismo es reciproco.

Gráfico 7

Dimensión bienestar en el trabajo

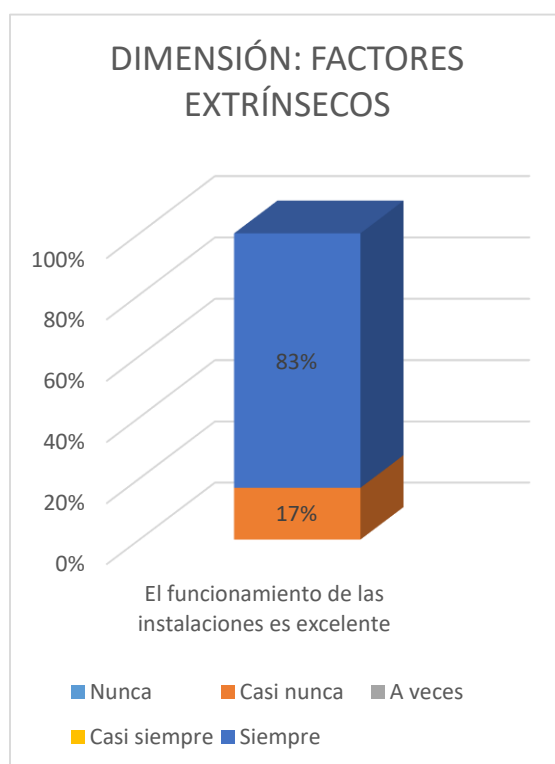


Fuente: Elaborado por autoras de la investigación

La dimensión factores extrínsecos consta de 1 ítem. En el indicador instalaciones un 83% comentó que el funcionamiento de las instalaciones siempre es excelente, mientras que el otro 17% comentó en la opción casi nunca. Se identificó que las instalaciones de la empresa EPAPAR son favorables, y optimas que permiten el desarrollo de las actividades y que colaboran a que el clima organizacional sea beneficioso para toda la empresa general. Sin embargo, se recomienda que realice una reunión en donde puedan hablar sobre este tema ya que existe un 17% que comentó que el funcionamiento de las instalaciones casi nunca es excelente y da a entender que hay empleados inconformes con ello.

Gráfico 8

Dimensión factores extrínsecos



Fuente: Elaborado por autoras de la investigación

Correlación de Variables

La correlación es una técnica estadística que permite comprobar la dependencia entre dos o más variables. En esta ocasión se usó la prueba chi-cuadrado para saber si las variables a tratar dependen la una de la otra o si ambas son independientes. Si en el resultado de la prueba chi-cuadrado se obtiene que ambas variables son independientes significa que no tiene relación entre ellas, pero si una depende de la otra significa que existe relación. La correlación de variables se hace para cumplir con el primer objetivo de la investigación que es determinar la relación existente entre clima organizacional y satisfacción laboral de la empresa de agua potable y alcantarillado del cantón Rocafuerte.

Cuadro 4

Correlación entre clima organizacional y satisfacción laboral

	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
Clima organizacional	2	6	5	31	34	78
Satisfacción laboral	1	2	10	13	10	36
Total	3	8	15	44	44	114

Cálculo de grado de libertad:

- Margen de error: 0,05
- ft = frecuencia teórica:

$$ft = 2 \frac{3 * 78}{114} = 2,05$$

$$ft = 1 \frac{3 * 36}{114} = 0,95$$

$$ft = 6 \frac{8 * 78}{114} = 5,47$$

$$ft = 2 \frac{8 * 36}{114} = 2,53$$

$$ft = 5 \frac{15 * 78}{114} = 10,26$$

$$ft = 10 \frac{15 * 36}{114} = 4.74$$

$$ft = 31 \frac{44 * 78}{114} = 30.11$$

$$ft = 13 \frac{44 * 36}{114} = 13.89$$

$$ft = 34 \frac{44 * 78}{114} = 30.11$$

$$ft = 10 \frac{44 * 36}{114} = 13.89$$

- **Grado de libertad:**

$$V = (\# \text{ filas } - 1) * (\# \text{ columnas } - 1)$$

$$V = (2-1) * (5-1) = 1*4=4$$

- **Chi cuadrado:**

$$x^2 = \sum \frac{(f-ft)^2}{ft}$$

$$x^2 = \frac{(2-2.05)^2}{2.05} + \frac{(1-0.95)^2}{0.95} + \frac{(6-5.47)^2}{5.47} + \frac{(2-2.53)^2}{2.53} + \frac{(5-10.26)^2}{10.26} + \frac{(10-4.74)^2}{4.74} + \frac{(31-30.11)^2}{30.11} + \frac{(13-13.89)^2}{13.89} + \frac{(34-30.11)^2}{30.11} + \frac{(10-13.89)^2}{13.89}$$

$$x^2 = 0.0012 + 0.0026 + 0.0513 + 0.1110 + 2.6966 + 5.8370 + 0.0263 + 0.0570 + 0.5025 + 1.0894$$

$$x^2 = 10.37$$

- **Chi cuadrado tabla**

$$x^2 \text{ tabla} = 9.4877$$

- **Chi cuadrado calculado**

$$x^2 \text{ calculado} = 10.37$$

- **Teoría**

$$x^2 \text{ calculado} > x^2 \text{ tabla} = H_0$$

$x^2_{calculado} < x^2_{tabla} = H1$

- La teoría dice que si el chi cuadrado calculado es mayor al chi cuadrado de la tabla se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa
- Si el chi cuadrado calculado es menor al chi cuadrado de la tabla se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa

Hipótesis alternativa: el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral

Hipótesis nula: la el clima organizacional no se relaciona con la satisfacción laboral

Resultado: 10.37 > 9.4877

Se acepta la hipótesis alternativa. Es decir, que el clima organizacional influye y depende de la satisfacción laboral del personal administrativo de la empresa pública de agua potable y alcantarillado del cantón Rocafuerte

4. Resultados de trabajo de campo

El presente estudio se obtuvo mediante encuestas realizadas al personal administrativo de la empresa pública de agua potable y alcantarillado del cantón Rocafuerte EPAPAR, lo que comprende todo lo pertinente al clima organizacional y la satisfacción laboral, la gestión por parte del gerente, es grata y amena, ya que la mayoría respondió de forma favorable y positiva ante dichas interrogantes.

Con la correlación de variables se pudo determinar el primer objetivo obteniendo así un resultado favorable a la investigación puesto que ayudó a saber si realmente las variables de clima organizacional y satisfacción laboral poseen relación. Además, las dimensiones tomadas en cuenta por cada variable también fueron de gran apoyo para el estudio.

De igual forma, gracias a esta práctica se pudo conocer que el personal administrativo se encuentra en un entorno agradable que hace que el clima de la empresa sea efectivo para sus colaboradores. Es importante que los trabajadores de una empresa se encuentren establecidos en un entorno o espacio de su agrado, donde haya una buena comunicación, respeto, compañerismo, donde se los estimule y se les permita dar sus perspectivas frente a tomas de decisiones que son de gran importancia para la empresa.

Así como hubo resultados positivos y beneficiosos para la organización, también se pudo observar que habitan colaboradores que expresan cierto grado de desacuerdo frente a

puntos que son clave para este estudio y aunque es un mínimo de porcentaje se hace relevante que se tomen cartas al asunto y que el gerente converse con las personas involucradas o de forma general con el personal administrativo puesto que así le pueden dar la información que requiere para mejorar en sus falencias de liderazgo.

Lo que respecta a la entrevista, se logró una contestación positiva por parte del gerente ya que manejó la situación y supo expresarse de forma clara para que sepamos entender de una mejor forma.

Capítulo IV Conclusiones y Recomendaciones

4.1. Conclusiones

Tener en consideración el clima organizacional y la satisfacción laboral en las empresas es fundamental puesto que los colaboradores trabajan de una mejor forma y comparten más experiencias laborales en confianza y en un ambiente de agrado. Las empresas ya sean públicas o privadas deben estar atentos de las necesidades de su personal ya que ellos son quienes dan movimiento a cada proceso y ejecución de actividades de gran importancia para el cumplimiento y desarrollo organizacional.

Un colaborador satisfecho no tiene necesidad de que le obliguen a trabajar, ya que se esfuerzan a diario para cumplir con los objetivos organizacionales. La práctica de estos elementos en las organizaciones son significativos ya que aumentan el rendimiento del personal obteniendo así como efecto grandes beneficios ya sean económicos como laborales. Un buen líder se encargará de indagar sobre los requerimientos de sus empleados, exaltar sus logros y si es el caso de ayudarlo a mejorar en sus falencias. Así que contar con un buen gerente también forma parte del crecimiento de la empresa ya que es el guía de transformación y progreso de la misma.

Respecto a los resultados obtenidos con las encuestas y la entrevista se puede mencionar que existe un buen clima organizacional en la empresa al igual que una buena satisfacción laboral. Y con la correlación de variables aplicada se pudo saber con seguridad que las variables mencionadas poseen relación entre sí. Gracias a la observación que se hizo se puede concluir que el gerente Argenis Rodríguez es un buen líder que toma en consideración la opinión de su personal, los motiva, y los hace participe en la toma de decisiones de la organización.

El clima organizacional es de vital importancia, se debe especialmente, a la repercusión relevante que posee ésta en el rendimiento de los colaboradores y en el grado de productividad. Este contexto influye de forma directa en el desempeño y progreso de la compañía. El elemento clave del clima es saber comunicarse tanto en forma formal e informal con cada uno de quienes integran la institución. Cuando se obtienen resultados positivos el

clima amplía la productividad de cada departamento y además reduce la tasa de rotación de personal.

Sencillamente, estas variables juntas hacen que la empresa tome fuerzas y que genere menos cambios que pueden afectar a la compañía y su funcionamiento como equipo. Son componentes mediadores con relación entre el cliente y empresa y en la percepción de los usuarios con relación a la calidad del servicio que brindan.

4.2.Recomendaciones

Aunque los resultados de las encuestas fueron positivos en su mayoría, se recomienda mejorar algunos aspectos en relación a los incentivos y recompensas por parte del gerente, ya que si existe cierto grado de inconformidad respecto a esos elementos. Es importante que las empresas manejen un sistema de recompensa e incentivos ya que esto hace que el colaborador se sienta motivado y mejore en su ocupación diaria, cabe recalcar que los incentivos no necesariamente deben ser monetarios sino algún reconocimiento público que lo haga sentir participe y activo.

Es por ello que para la solución de la problemática se recomienda elaborar un plan de incentivos que les permita a sus colaboradores sentirse más motivados como equipo de trabajo ya que al no contar con un plan de incentivos hace que ciertos trabajadores se sientan inconformes e incapaces de decir lo que les afecta al momento de cumplir con sus ocupaciones diarias. Con los cambios que se han desarrollado a nivel mundial por la pandemia, es preciso que cada empresa maneje un sistema de recompensas e incentivos para hacer que sus colaboradores se sientan más participes en todos los sentidos en cuanto a la relación empresa-empleado ya que si no se realiza algo respecto a esta situación probablemente puedan haber conflictos entre compañeros.

Se recomienda también, que se le brinde más espacio a los colaboradores, donde se les permita interactuar más entre compañeros ya que esto también hace que la comunicación mejore, por ende las relaciones laborales en la empresa incrementan forjando un ambiente óptimo, agradable y atractivo para cada empleado.

Cronograma Valorado

ACTIVIDADES	TIEMPO EN MESES (Tiempo en que se estima ejecutar cada una de las actividades)																				RECURSOS	
	Mayo				Junio				Julio				Agosto				Septiembre					
	SEMANAS				SEMANAS				SEMANAS				SEMANAS				SEMANAS				HUMANOS	MATERIALES
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
Recopilación de información para el estudio de la Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Rocafuerte																					Autores del anteproyecto	Bibliografías Internet Computadora
Elaboración, revisión, aprobación por el tutor designado y presentación del anteproyecto a la Comisión Académica																					Autores del anteproyecto, Tutor	Bibliografía s Computador, Internet
Definición de los aspectos de la relación de clima organizacional y satisfacción laboral																					Autores del anteproyecto, Tutor	Bibliografías Computador, Internet
Encuestas y entrevista realizadas en la Empresa EPAPAR																					Autores del anteproyecto	Computadora, Internet
Elaboración de recomendaciones para solucionar la problemática detectada en el personal administrativo de la empresa EPAPAR																					Autores del anteproyecto, Tutor	Computadora, Internet
Última revisión de la tesis terminada por el tutor designado.																					Tutor designado	Tesis, Internet, Computador
Revisión de la tesis terminada por el revisor designado.																					Revisor designado	Tesis, Internet, Computador
Defensa de la tesis terminada ante el tribunal de evaluación de la Escuela de Auditoría.																					Autores de tribunal	Diapositivas, internet

Bibliografía

- Arias Gallegos, W., & Arias Cáceres, G. (2014). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector privado. *Ciencia & trabajo*, 16(51), 185-191. Obtenido de https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492014000300010
- Asamblea Nacional del Ecuador. (9 de Diciembre de 2020). *Superintendencia de Bancos*. Obtenido de Ley Orgánica de Servicio Público LOSEP: https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2020/12/ley_organica_servicio_publico2.pdf
- Brunet, L. (2004). *El clima de trabajo en las organizaciones*. Trillas. México.
- Castillo Fernández, J., & Ruiz Valera, L. (2017). *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa municipal de servicios eléctricos Utcubamba S.A.C, Bagua Grande, Amazonas, 2016*. Obtenido de Repositorio de Tesis Universidad Peruana Unión: <https://repositorio.utb.edu.co/handle/20.500.12585/1187>
- Cernas Ortiz, D. A., Mercado Salgado, P., & León Cázares, F. (2018). Satisfacción laboral y compromiso organizacional: prueba de equivalencia de medición entre México y Estados Unidos. *Contaduría y Administración*, 63(2), 1-23. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v63n2/0186-1042-cya-63-02-00006.pdf>
- Charry Condor, H. O. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Comuni@cción*, 9(1), 25-34. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v9n1/a03v9n1.pdf>
- Chiang Vega, M. M., Riquelme Neira, G. R., & Rivas Escobar, P. A. (2018). Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. *Revista Ciencia y Trabajo*, 20(63), 178-186. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v20n63/0718-2449-cyt-20-63-00178.pdf>
- Chirinos Araque, Y. d., Meriño Córdoba, V. H., & Martínez de Meriño, C. (2018). El clima organizacional en el emprendimiento sostenible. *Revista Escuela de Administración*

- de *Negocios*, 84, 43-61. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/206/20657075003/20657075003.pdf>
- Duche, A., Gutiérrez, O., & Paredes, F. (2019). Satisfacción laboral y compromiso institucional en docentes universitarios peruanos. *Conrado*, 15(70), 15-24. Obtenido de <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/1099/1108>
- Eustaquio Briceño, C. A. (2016). *Tesis de grado: Relación entre las dimensiones del clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores del módulo básico de justicia del distrito de la esperanza Enero-Julio 2016*. Obtenido de Repositorio UPN: [https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/9789/Eustaquio%20Brice%20F1o%20Carlos.pdf?sequence=5#:~:text=Por%20otro%20lado%2C%20la%20satisfacci%C3%B3n,trabajo%20\(4%20%C3%ADtems\)%2C%20satisfacci%C3%B3n](https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/9789/Eustaquio%20Brice%20F1o%20Carlos.pdf?sequence=5#:~:text=Por%20otro%20lado%2C%20la%20satisfacci%C3%B3n,trabajo%20(4%20%C3%ADtems)%2C%20satisfacci%C3%B3n)
- García, M., & Ibarra, L. (2009). *Diagnóstico de Clima Organizacional del departamento de educación de la Universidad de Guanajuato*. Obtenido de Enciclopedia virtual Universidad de Guanajuato: https://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/caracteristicas_de_clima_organizacional.html
- Gomero Mancesidor, J. M. (2019). *Tesis de grado: Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo de la Universidad de Barranca*. Obtenido de Repositorio de Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión: <http://200.48.129.167/bitstream/handle/UNJFSC/3729/TESIS%20-%20Johnny%20Gomero%20-%20Doc.%20Adm.%20ultimo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Guimaraes, S., & Mc Keen. (2003). Comprobación empírica de algunos factores principales relacionados con el usuario para el desarrollo del sistema de calidad. *Empresa de software*, X.
- Iglesias Armenteros, A., & Sánchez García, Z. (2015). Generalidades del clima organizacional. *MediSur*, 13(3), 455-457. Obtenido de <http://www.medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/3047/1852>
- Litwin, G., & Stringer, R. (1968). *Motivation and Organizational Climate*. Boston: Harvard University Press.
- López, M. J. (2005). Motivación laboral y gestión de recursos humanos en la teoría de Frederick Herzberg. *Gestión en el tercer milenio*, 8(15), 25-36. Obtenido de

<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/9692/8498>

- Marin Samanez, H. S., & Placencia Medina, M. D. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico (Lima)*, 17(4), 42-52. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/hm/v17n4/a08v17n4.pdf>
- Montoya Cáceres, P., Beïio Escamlila, N., Bermúdez Jara, N., Burgos Ríos, F., Fuentealba Sandoval, M., & Padilla Pérez, A. (2017). Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. *Revista Ciencia & trabajo*, 19(58), 7-13. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v19n58/0718-2449-cyt-19-58-00007.pdf>
- Newstron, J. W. (2007). *Comportamiento Organizacional 13 ed.* . Mexico D.F: McGraw-Hill/InterAmericana Editores S.A.
- Olarte Ccente, V., & Condori Curipago, M. F. (2015). *Tesis de grado Clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de la Empresa Municipal de Agua potable y alcantarillado Emapa-Huancavelica, 2013.* Obtenido de Repositorio Universidad Nacional de Huancavelica: <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/76/TP%20-%20UNH%20ADMIN.%2000072.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Peña Cárdenas, M. C., Díaz Díaz, M. G., & Carrillo Puente, A. (2015). Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de una pequeña empresa familiar. *Revista internacional administración & finanzas*, 8(1), 37-50. Obtenido de Revista Internacional administración & finanzas.
- Pupo Guisado, B., Velázquez Zaldívar, R., & Tamayo Fajardo, M. (2017). Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en empresas holguíneas. *Ciencias Holguín*, 23(4), 71-83. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181553376006.pdf>
- Silva, M. (1996). *El Clima en las Organizaciones.* Editorial EUB. Barcelona.
- Troya Velásquez , G. L. (2018). *Tesis de grado: clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur.* Obtenido de Repositorio UVC:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/13227/Troya_VGL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Anexos



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVA Y ECONÓMICAS

Entrevista dirigida al gerente de la empresa EPAPAR Ing. Argenis Rodríguez

Objetivo: Determinar la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Rocafuerte

1. ¿Informa usted como Gerente a sus colaboradores sobre el avance de metas y el logro de objetivos de la institución?

2. ¿La información que recibe usted como Gerente, y que luego socializa con su personal administrativo para que estos realicen su labor, es clara y entendible?

3. ¿Hace partícipe al personal administrativo para la toma de decisiones de la institución?

4. ¿Cómo considera usted como Gerente el ambiente de trabajo en la organización?

5. ¿Cómo percibe usted como Gerente el funcionamiento de las instalaciones de la institución?

6. ¿Percibe usted como Gerente que sus colaboradores se sienten motivados en su trabajo?

7. ¿Con qué medios cuenta la empresa para que sus colaboradores tengan la oportunidad de crecer y desarrollarse profesionalmente?

8. ¿Cómo reconoce usted a sus colaboradores cuando realizan un buen trabajo?

CUESTIONARIO DE ENCUESTA

DIRIGIDO AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA PÚBLICA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL CANTÓN ROCAFUERTE

Instrucción: Estimado señor (a) trabajador de esta institución, por favor marque con toda sinceridad las oraciones. La información es anónima y con fines estrictamente estadísticos.

Se le agradece su colaboración

- Lea atentamente el enunciado antes de marcar la alternativa de su preferencia.
- Marca con una (X) la respuesta que se adecua a tu realidad.

Items	Preguntas	1	2	3	4	5
1	Cuento con áreas de trabajo fijas, que favorece el desempeño laboral.					
2	Las normas y procedimientos están claros y definidos en la institución					
3	Disponemos de los medios y recursos requeridos para realizar el trabajo diario.					
4	El gerente asume responsabilidades institucionales, sin considerar la opinión de los demás					
5	El gerente se preocupa por mantener informado al personal.					
6	El gerente hace sentir al personal administrativo participe en las decisiones.					
7	El gerente fomenta la colaboración y el trabajo en equipo de parte del personal administrativo.					
8	El gerente convoca al personal administrativo para analizar los temas de gran interés.					
9	La remuneración que usted percibe le permite mejorar su calidad de vida.					
10	Mi salario me satisface					
11	Creo que mi trabajo es agradable					
12	Creo que mi trabajo no es frustrante.					
13	Creo que mi trabajo no es rutinario					

14	Se siente conforme con la asignación de tareas y responsabilidades dentro de la institución.					
15	Sus jefes le reconocen cuando realiza un buen trabajo					
16	Recibe algún incentivo por parte de la empresa (comisión, felicitación) cuando hace un trabajo bien					
17	El puesto que ocupo está en relación a mi formación profesional.					
18	Posee la capacidad para analizar situaciones complejas de trabajo e implementar las soluciones adecuadas.					
19	El funcionamiento de las instalaciones es excelente.					