



Marzo 2019 - ISSN: 1696-8352

## **EVALUACIÓN DE LOS FACTORES DE SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL Y SU INCIDENCIA EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LAS COOPERATIVAS DE TRANSPORTE INTERCANTONAL CON SEDE EN LOS CANTONES TOSAGUA Y BOLÍVAR**

### **EVALUATION OF THE FACTORS OF LABOR SATISFACTION IN THE STAFF AND ITS INCIDENCE IN THE ORGANIZATIONAL CLIMATE OF THE INTERCANTONAL TRANSPORTATION COOPERATIVES WITH HEADQUARTERS IN THE CANTONES TOSAGUA AND BOLÍVAR**

Ing. Ramón Moisés Zambrano Álvarez<sup>1</sup>  
mza\_10@hotmail.com

Ing. Faviola Beatriz Vera Velásquez, Mg. Sc.<sup>2</sup>  
fbvera@utm.edu.ec

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Ramón Moisés Zambrano Álvarez y Faviola Beatriz Vera Velásquez (2019): "Evaluación de los factores de satisfacción laboral en el personal y su incidencia en el clima organizacional de las cooperativas de transporte Intercantonal con sede en los Cantones Tosagua y Bolívar", Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, (marzo 2019). En línea:

<https://www.eumed.net/rev/oel/2019/03/factores-satisfaccion-laboral.html>

#### **RESUMEN**

El objetivo del presente estudio consiste en evaluar los factores de satisfacción laboral en el personal y su incidencia en el clima organizacional de las Cooperativas de Transporte Intercantonal con sede en los cantones Tosagua y Bolívar en la Provincia de Manabí. Mediante la herramienta de SurveyMonkey, se aplicó un cuestionario que fue contestado de forma individual por un total de 200 personas entre socios, personal administrativo y operativo. Se tomó como caso de estudio cuatro de las principales cooperativas intercantonales de los cantones en mención. Para la evaluación de datos se utilizaron las escalas de Minnesota Satisfaction Questionary en su versión corta y el cuestionario de Clima Organizacional elaborado por Juan Pablo Ortega Santos, PhD (Ortega, 2016). Los resultados indicaron que existe evidente relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral que el personal percibe en el desempeño de su trabajo, con una correlación que va desde 0,156 para los factores de Satisfacción Intrínseca y 0,147 para Satisfacción Extrínseca respectivamente.

**PALABRAS CLAVES:** satisfacción laboral-clima organizacional-talento humano.

Código Jel: M1, M12, M54

<sup>1</sup> Estudiante de la Maestría en Administración de Empresas, Instituto de Postgrado, Universidad Técnica de Manabí. Ingeniero Comercial con Mención Especial en Administración Pública. Docente en la Unidad Educativa Particular Mercedes.

<sup>2</sup> Ingeniera Comercial. Magister en Docencia e Investigación Educativa/Universidad Técnica de Manabí. Doctorante de la Universidad La Habana-Cuba.

## ABSTRACT

The objective of this study is to evaluate the factors of job satisfaction in the staff and their impact on the organizational climate of the Intercantonal Transport Cooperatives with headquarters in the Tosagua and Bolívar cantons in the Province of Manabí. Using the SurveyMonkey tool, a questionnaire was applied that was answered individually by a total of 200 people between partners, administrative and operational staff. Four of the main inter-cantonal cooperatives in the cantons in question were taken as a case study. For the evaluation of data, the Minnesota Satisfaction Questionary scales were used in their short version and the Organizational Climate questionnaire prepared by Juan Pablo Ortega Santos, PhD (Ortega, 2016). The results indicated that there is a clear relationship between the organizational climate and the job satisfaction that the staff perceives in the performance of their work, with a correlation ranging from 0.156 for the Intrinsic Satisfaction factors and 0.147 for Extrinsic Satisfaction respectively.

**KEYWORDS:** Job satisfaction-organizational climate-human talent.

## 1. INTRODUCCIÓN

De acuerdo a datos oficiales de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria - SEPS (2012), Ecuador tiene una amplia trayectoria de cooperativismo de más de un siglo, vinculado no sólo al ahorro y crédito sino también al sector no financiero, es decir, cooperativas de transporte, producción, servicios, de comercialización, entre otros. De esta manera, existen más de 5.000 cooperativas, de las cuales 980 son de ahorro y crédito; alrededor de 2.800 funcionan en el sector no financiero.

De esta manera, la Constitución del 2008, cuya filosofía principal se fundamenta en el principio del “Buen Vivir”, en su artículo 283, establece que el sistema económico en el Ecuador es social y solidario y se integra por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria en el cual pasan a integrarse los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios.

Esto ha permitido que con el transcurso del tiempo se consolide un sector que ha permitido a través de estas formas de organización, procesos de redistribución de la riqueza más interesantes, convirtiéndose además en importantes fuentes de trabajo.

Bajo este contexto, se hace fundamental el análisis del Comportamiento Organizacional, pues la concepción del cooperativismo principalmente en las empresas dedicadas a prestar servicios de transporte público, ha sido la de velar al máximo por la satisfacción de sus usuarios externos; dejando a un lado la relevancia que implica la Satisfacción Laboral de sus usuarios internos, es decir los trabajadores y empleados que realizan no sólo actividades operativas sino también administrativas y de gestión.

Actualmente, el clima organizacional, se constituye como un elemento clave, que permite a las organizaciones obtener logros y excelencia en el ámbito en el que se desarrollan, sin embargo, éste, enfrenta desafíos que se convertirían en oportunidades, si se trabaja correctamente en ellos.

Dentro de este argumento, uno de los tintes que tienen mayor representación para los empleados, tienen que ver con la satisfacción que les brinda el desempeño de sus actividades laborales día a día.

En Manabí, principalmente dentro del cantón Tosagua es comúnmente ver como en las Cooperativas de transporte intercantonal, no existe una clara atención sobre la relevancia que tiene el personal, por ello en la mayoría de los casos se presentan situaciones de inconformidad, estrés y negatividad dentro de su entorno laboral, todo esto sustentado en la hipótesis de que así como un clima laboral óptimo mejora los procesos de trabajo y por ende los resultados, por otro lado también se vería incrementado sus rubros económico por el dinero que representaría mayor inversión económica prestar atención en programas que ayuden a mejorar el clima laboral.

Por ello, estudiar la satisfacción laboral y su impacto en el clima laboral, es relevante para conocer el comportamiento del personal que labora en una empresa, ya que se ha demostrado que son factores determinantes en la eficacia administrativa, pues el comportamiento del grupo está

condicionado con la percepción que tiene éste de la organización, por lo que un buen clima organizacional debe ser desarrollado para lograr un equilibrio en las relaciones interpersonales de los colaboradores (Pangrazi y Parra, 2010).

Por ello la relevancia de la presente investigación, reside en evaluar a través de un estudio de caso aplicado a tres Cooperativas de Transportes de mayor representatividad en la localidad de Tosagua, sobre los factores relacionados con la satisfacción laboral en el personal y su incidencia en el Clima Organizacional. Cabe mencionar que además de la funcionalidad del análisis, éste estudio se convierte como uno de los primeros sobre este tema en Ecuador y la Provincia de Manabí, principalmente por su enfoque hacia el sector del transporte.

En éste sentido, el presente documento está compuesto por cinco apartados, en el primero se plantea la problemática general del estudio. El segundo hace una revisión literaria de las principales teorías y fuentes de información que sustentan la investigación. El tercero permite la descripción metodológica y validación de los instrumentos utilizados. En el cuarto se realiza la evaluación de los factores de satisfacción laboral del personal. Y el quinto permite definir la incidencia que existe entre la satisfacción laboral y el clima organizacional de las Cooperativas tomadas como parte de ésta caso.

## 2.

## D

### **DESARROLLO Y ANÁLISIS**

#### **Satisfacción Laboral**

De acuerdo a Pelaes, O. (2010) la satisfacción laboral es de gran relevancia debido a que es el eje de la experiencia del hombre en el trabajo y tiene una incidencia significativa en distintas índoles como: el desempeño, la rotación y el clima laboral.

Para Diener (1994) la sensación de equilibrio del cumplimiento, y la disminución de las necesidades humanas, es conocida como satisfacción. La satisfacción puede considerarse dependiente de ámbitos como la vida, el trabajo, la familia y la carrera (Suldo, Riley, & Shaffer, 2006).

Esta variable es definida como la parte sentimental experimentada por los trabajadores, dentro de su trabajo (Chiang Vega, Martín, & Núñez Partido, 2010).

Según Chiang, Salazar y Núñez (2007) la satisfacción laboral es un constructo que ha sido conceptualizado ampliamente a través del tiempo, definido como un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. Sin embargo, no se trata de una actitud específica, sino de una actitud resultante a su vez de varias actitudes específicas que un trabajador tiene hacia su trabajo y los factores relacionados con el mismo.

Por tanto para Gargallo (2008) la satisfacción laboral ha cobrado importancia relevante para las organizaciones, debido a que se ha encontrado que, en términos generales, existe una relación positiva entre la satisfacción y los resultados de la organización, tales como la productividad. Concretamente, los incrementos en la satisfacción en el trabajo generan beneficios tales como una reducción del absentismo y una mayor retención del personal, que tienen a su vez un efecto positivo en la mejora de los resultados empresariales, medidos a través de indicadores como el rendimiento, la productividad o los beneficios.

De manera que para Tziner y Kadosh (2011) dada la importancia de la satisfacción laboral en las organizaciones, los investigadores se han dado a la tarea de analizar cuáles son los factores que la determinan. Es así que se ha encontrado que dicha satisfacción laboral tiene que ver con aspectos como las políticas de retribución, la relación con el jefe y compañeros de trabajo y las condiciones laborales.

De acuerdo a lo establecido por Clifford (2013) el concepto de satisfacción laboral ha ocupado un lugar destacado en las organizaciones actuales, de tal manera que se han llevado a cabo una gran cantidad de investigación sobre este tema y las actitudes laborales relacionadas a él.

De hecho, el mismo autor menciona que una de las razones principales del tremendo interés en esta área es la creencia de que la satisfacción laboral afecta a la productividad del trabajador, el ausentismo, la rotación y por lo tanto la eficacia organizacional. Otra razón de la popularidad del concepto deriva de la noción de que la satisfacción en el trabajo puede tener serias consecuencias para el bienestar del individuo en términos de salud física y mental y satisfacción con la vida en

general.

### **Factores de la Satisfacción Laboral**

Existen varios factores asociados a la satisfacción que puede tener un individuo en su trabajo. A continuación se describen algunos factores más importantes asociados a la Satisfacción Laboral, desde el punto de vista de Rojas (1995) y Díaz (1990), con base en Herzberg, & Snyderman (1967).

- Logro: éxito en la labor realizada, como asimismo la posibilidad de superar dificultades que se presenten en el trabajo diario, lo cual conlleva a una actitud positiva hacia el trabajo.
- Reconocimiento: acto de valoración hacia la persona, ya sea de sus superiores o compañeros de trabajo.
- Responsabilidad: cumplimiento de la labor de los trabajadores sin supervisión rígida, posibilidad de obtener autonomía en los trabajos que realizan.
- Crecimiento personal: sentimiento de progreso de las personas en su trabajo.
- Vida personal: aspectos del trabajo que afectan directamente la vida personal del trabajador, que hacen que el individuo no ejecute su trabajo en forma positiva.
- Comunicación: claros canales de entendimiento entre los trabajadores y sus superiores, y viceversa.
- Administración y políticas de la empresa: políticas de organización y administración del personal de una empresa, donde existan normas claras, para que el trabajador desempeñe su labor en un ambiente adecuado.
- Posición o estatus: se refiere a puestos o cargos a los que accede el trabajador en la empresa, que si se ubican en posiciones altas dentro de la organización son fuente de satisfacción, y viceversa.
- Posibilidad de perfeccionamiento: Tiene que ver con la facilidad que una empresa da al trabajador para que éste se perfeccione.
- Seguridad social: respaldo que recibe el trabajador de las leyes laborales,
- Beneficios adicionales: estímulos materiales (bonos, aguinaldos) que entrega la empresa a los trabajadores cada cierto tiempo.
- Contenido del trabajo: aspectos intrínsecos del trabajo que provocan satisfacción en los trabajadores de una organización. Herzberg, señala que hay que enriquecer el contenido del trabajo para motivar a los trabajadores.
- Oportunidades de ascensos: Se refiere a la posibilidad que tiene un trabajador de ascender en su empresa, lo cual está relacionado con las expectativas de las personas respecto de su carrera en ella. El ascenso significa casi siempre mejor remuneración y status, como así mismo relaciones del trabajador contribuyendo todo esto a su satisfacción laboral.
- Supervisión: se refiere a la supervisión técnica entre los supervisores y los trabajadores. Este factor influye en la insatisfacción laboral.
- Remuneración: salario que debe cubrir las necesidades del trabajador para no convertirse en fuente de insatisfacción.
- Seguridad laboral: necesidad de un trabajador de sentir que tiene estabilidad laboral, la cual está determinada por las condiciones internas y externas de la empresa.
- Relaciones humanas: Unas buenas relaciones humanas pueden ayudar a satisfacer una serie de necesidades tales como afecto, pertenencia, estima y participación.
- Condiciones físicas del trabajo: iluminación, ventilación, higiene del lugar, espacio adecuado, etc., es decir, condiciones del ambiente en el que se desempeña el trabajador.
- Libertad dentro del trabajo: se refiere a la posibilidad de los trabajadores de realizar cambios como así mismo a la participación activa de ellos en la organización de su trabajo.

### **Clima Organizacional**

Según Sánchez, S., Fuentes, F., y Artacho, C. (2007) definir el concepto de clima organizacional implica tratar un grupo de componentes y determinantes que, en su conjunto, ofrecen una visión global de la organización. Estos son:

- Ambiente físico: que comprende el espacio físico, instalaciones, equipos, colores de pintura en las estructuras, temperatura, nivel de contaminación, entre otros.
- Características estructurales: como el tamaño de la organización, su estructura formal, el estilo

de dirección, etcétera.

- Ambiente social: que abarca aspectos como el compañerismo, los conflictos entre personas o entre departamentos, la comunicación y otros.
- Características personales: como las aptitudes y las actitudes, las motivaciones, las expectativas, etcétera.
- Comportamiento organizacional: compuesto por aspectos como la productividad, el ausentismo, la rotación, la satisfacción laboral, el nivel de tensión, entre otros.

Es por ello que Rodríguez et al., (2010) mencionan que valorar el clima organizacional y la satisfacción laboral en no sólo públicas sino también privadas, se vuelve importante debido a la necesidad por conocer los aspectos que influyen en la productividad, el talento humano y el grado de satisfacción de los trabajadores y usuarios, a fin de permitir a la alta dirección el desarrollo de acciones que den cumplimiento a la misión establecida.

De esta manera Álvarez et al. (2009) describe que el ambiente de trabajo juega un papel relevante en el comportamiento de los empleados y superiores, ya que engloba el conjunto de valores, fines, objetivos, creencias y reglas de funcionamiento a nivel individual, grupal y organizacional. Por tanto, el hecho de realizar estudios sobre esta variable permite determinar la forma en que las personas perciben su trabajo, el desempeño, la productividad y las relaciones interpersonales con compañeros y jefes, elementos que a su vez logran identificar oportunidades de mejoras y puntos fuertes para cerrar las brechas de satisfacción entre la organización, sus colaboradores y la sociedad.

### Dimensiones del Clima Organizacional

Para Méndez, C. (2006) las dimensiones del clima organizacional, hace referencia a las dimensiones a ser medidas, dentro de una organización, que tiene directa influencia en el comportamiento de los individuos. Por tal motivo resulta de gran importancia conocer la diversidad de dimensiones investigadas.

#### Dimensiones del Clima Organizacional

Likert, establece ocho dimensiones	Los métodos de mando
	Las características de las fuerzas organizacionales.
	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
Litwin y Stringer, establecen seis dimensiones	Estructura, percepción de obligaciones.
	Responsabilidad individual.
	Remuneración.
	Riesgos y toma de decisiones.
	Apoyo y amistad.
	Tolerancia al conflicto.
Pritchard y Karasick, definen once dimensiones	Autonomía.
	Conflicto y cooperación.
	Relaciones sociales.
	Estructura
	Remuneración.
	Rendimiento.
	Motivación.
	Estatus.
	Flexibilidad e innovación.
Centralización de la toma de decisiones.	
Bowers y Taylor definen cinco dimensiones.	Apoyo.
	Apertura tecnológica.

	Recursos Humanos.
	Comunicación.
	Motivación.
	Toma de decisiones.
Brunet define cuatro dimensiones.	Autonomía Individual.
	Grado de estructura que impone el puesto.
	Tipo de recompensa.
	Consideración, agradecimiento y apoyo.

Fuente: Méndez (2006)

### Satisfacción laboral vs Clima organizacional

De acuerdo a Bos, J., Donders, et al (2009) mucho se ha dedicado al estudio sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral, tanto de manera individual, como en sus relaciones, y sus efectos sobre la evolución de las empresas. Es por ello que dentro de este contexto existen procesos que intervienen, tales como: capacitación, remuneración, condiciones de trabajo, motivación, clima organizacional, etc. El factor humano constituye un elemento vital para el desarrollo de los procesos de cualquier organización.

Estudios sobre el comportamiento humano han demostrado que cuando un empleado se siente satisfecho y motivado alcanza un desempeño superior en la realización de su trabajo.

Los mismos autores mencionan que hoy en día, los dirigentes empresariales, han acrecentado su interés por establecer buenas interrelaciones bajo un clima organizacional que permita motivar al personal bajo su mando y así aumentar su desempeño, interés y satisfacción en el trabajo; es una ventaja para las organizaciones que el trabajador cuente con los elementos necesarios para desempeñarse adecuadamente, conservando y/o logrando la satisfacción, ya que los trabajadores satisfechos tienden a ser más cooperadores, adaptables y dispuestos al cambio.

Como lo señalan que las empresas para obtener resultados positivos ante dicha situación, han concluido que la clave es el recurso humano, pues su trabajo es fundamental para el logro de los objetivos organizacionales y; así lograr un clima organizacional satisfactorio.

### 3. METODOLOGÍA

Para Edwards y Cable (2009) la confianza en las relaciones interpersonales tiene una influencia positiva en la satisfacción laboral, por tanto una necesidad psicológica básica es tener las relaciones interpersonales significativas con otros y si estas se satisfacen genera en las personas motivación intrínseca y satisfacción, lo cual nace desde la percepción de cada individuo y por ende está asociado estrictamente con el adecuado clima organizacional.

Con la finalidad de evaluar los factores de satisfacción laboral que inciden el clima organizacional, se ha tomado como población de estudio, cuatro de las Cooperativas Intercantoniales de mayor representatividad en los cantones de Tosagua y Bolívar, dentro de la provincia de Manabí, con un total de 200 personas, entre socios, personal administrativo y operativo de cada entidad; a los cuales se les aplicó un cuestionario de forma electrónico (on – line) o a través de links por medio de whatsapp mediante la herramienta SurveyMonkey. Las edades de las personas encuestadas oscilaron entre 21 a 59 años. El 60% de las encuestas fue respondido por hombres en contraste con un 40% respondido por mujeres.

Se aplicó la versión corta de la Escala de Minnesota (MSQ), desarrollada por Weiss et al. (1967); la cual se basa en la adaptación del individuo al trabajo; incluye una escala de tipo Likert de 7 puntos que va desde 1 totalmente en desacuerdo hasta 7 totalmente de acuerdo, con 20 ítems de satisfacción laboral referentes a: aplicación de habilidades, compañeros de trabajo, valores en el trabajo, logros, creatividad, reconocimiento, actividad, independencia, responsabilidad, desarrollo, seguridad, relaciones humanas, autoridad, servicio social, supervisión técnica, políticas de la organización, variedad de las tareas, compensación y condiciones de trabajo.

El Cuestionario de Satisfacción de Minnesota fue uno de los resultados del Proyecto de Ajuste en la Universidad de Minnesota; la teoría subyacente se basa en la asunción de que el ajuste del trabajo depende de la correspondencia entre el individuo habilidades y los refuerzos que existen en el ambiente de trabajo (Weiss et al., 1967). Los 20 artículos de la versión corta de MSQ se clasifican en una escala Likert de 5 puntos (1 "muy insatisfecho con este aspecto de mi trabajo ", 2" insatisfecho con este aspecto de mi trabajo ", 3 "No puedo decidir si estoy satisfecho o insatisfecho con este

aspecto de mi trabajo", 4 "satisfecho con este aspecto de mi trabajo "y 5" muy satisfecho con este aspecto de mi trabajo "). Respuestas del artículo se suman o promedian para crear una puntuación total - cuanto menor es la puntuación, menor es el nivel de la satisfacción laboral (Weiss et al., 1967).

Para la valoración del Clima Organizacional, se aplicó el cuestionario elaborado por Juan Pablo Ortega Santos, PhD (Ortega, 2016), el mismo que cuenta con seis escalas de medición, subdividido cada uno de estas escalas en ítems, en total la encuesta está constituida por 58 ítems, estructurados por grupos que permiten tener una clara definición del clima que se está desarrollando dentro de una organización, este cuestionario maneja una fiabilidad en base a un análisis del índice Alfa de Cronbach 0,986. Los ítems a los cuales hace referencia el cuestionario son: propósitos u objetivos, relaciones entre miembros, la estructura y mecanismos de soporte de la gestión, mecanismos de apoyo, recompensas, el liderazgo, las mismas que se evaluarán en una escala de calificación por definir. El formato se adaptó al formato de encuestas del instrumento web Survey Monkey, para la respectiva toma de datos.

Escala de Clima Organizacional	
Ítems	N° de elementos
Propósitos u Objetivos	8
Relaciones entre Miembros	14
La Estructura y Mecanismos de Soporte de la Gestión	9
Mecanismos de Apoyo	11
Recompensas	6
El Liderazgo	9

Fuente: Juan Pablo Ortega Santos, PhD (Ortega, 2016)

Para el análisis de los datos se utilizó el programa estadístico Statistical Package for Social Sciences (SPSS 20.0) versión 20.0; se analizaron todas las medidas del estudio a partir de las los factores que forman para de las variables de satisfacción laboral y clima organizacional. Se llevaron a cabo análisis descriptivos (medias y desviaciones típicas), análisis de confiabilidad alfa de Cronbach y correlaciones.

#### 4. RESULTADOS

El propósito fundamental de la presente investigación consiste en evaluar los factores de satisfacción laboral y su incidencia en el clima organizacional de las principales Cooperativas de Transporte Intercantonal ubicadas en los cantones de Tosagua y Bolívar; para lo cual se llevó a cabo un estudio factorial exploratorio, en una muestra de 200 personas que formaron parte del caso de estudio, de esta manera y utilizando la herramienta SPS para la aplicación de las encuestas, se obtuvieron los siguientes resultados:

La Tabla 1, muestra los estadísticos descriptivos para cada uno de los ítems de Satisfacción Laboral (medias y desviaciones típicas, promedio de dimensiones). Las medias de los ítems fluctuaron entre 4,88 (SAT 20) que corresponde la pregunta ¿Puedo sentir que he logrado cosas en ésta entidad? en los factores de Satisfacción Intrínseca y 4,67 (SAT 19) que corresponde la pregunta ¿Reconocen mi esfuerzo cuando hago algo bien?

Respecto a los Promedios Dimensionales, el 58%% que se encuentra ubicado dentro de los factores de Satisfacción Laboral Extrínseca, representado por las acciones o actividades entregadas por las entidades que formaron parte del estudio, representadas así en el salario, seguridad, ascensos, promociones, estabilidad entre otros. En contraste de un 39% que corresponde a la Satisfacción Laboral Intrínseca, representadas por las acciones propias del trabajador; es decir, abarca el terreno de la autorrealización personal, así como la satisfacción por un trabajo bien hecho.

**Tabla 1.**  
Estadísticos Descriptivos de Satisfacción Laboral

ítems	Media	Desviación típica	Promedios Dimensionales
SAT1	4,64	1,690	
SAT2	4,63	1,471	
SAT3	4,67	1,422	
SAT4	4,63	1,461	
SAT7	4,60	1,378	
SAT8	4,64	1,308	39%
SAT9	4,66	1,255	
SAT10	4,64	1,300	
SAT11	4,62	1,329	
SAT15	4,68	1,363	
SAT16	4,55	1,318	
SAT20	4,88	1,303	
SAT5	4,58	1,447	
SAT6	4,64	1,421	
SAT12	4,65	1,381	
SAT13	4,63	1,347	58%
SAT14	4,63	1,394	
SAT17	4,62	1,351	
SAT18	4,63	1,357	
SAT19	4,67	1,349	

Fuente: Encuesta de Satisfacción Laboral

Por consiguiente, en la Tabla 2 se muestran los Estadísticos Descriptivos correspondiente a los factores de Clima Organizacional; de ésta manera las medias de los ítems demostraron: que para los factores de CLOB (Propósitos y Objetivos) representa el 4,67 correspondiente a la pregunta número 4 ¿Se evalúa la dificultad de conseguir los objetivos antes de establecerlos formalmente?

Para los factores Relaciones entre los Miembros (CRE), la media se ubica en la pregunta número 5, con un 4,68 que se refiere a la pregunta ¿En la entidad se promueve la comunicación tanto con los jefes inmediatos como con las máximas autoridades?

Así en los factores de Estructura y Mecanismos de Soporte de la Gestión (CES), la media se ubica en la pregunta número 3, con un valor de 4,79; la misma que se refiere a la pregunta ¿Los puestos de trabajo son cómodos y agradables?

En los factores de Tecnologías de soporte y herramientas tecnológicas (CMAT), la ubicación de la media se encuentra en la pregunta número 5, con un valor de 4,78; el mismo que corresponde a la interrogante ¿La tecnología con que cuento me permite aprovechar mi potencial y hacer mi trabajo bien?

Respecto a las Recompensas (CRCM), se refleja una media de 4,76; la misma que se ubica en la pregunta número 2, que se refiere a ¿La entidad permite capacitarse para optar a cargos de mayor jerarquía dentro de ella?

Finalmente respecto a los factores de Liderazgo (CLID), la media se ubica en la pregunta número 2, con un valor de 4,85 que corresponde a la interrogante ¿El cambio y la innovación en lo que se hace, se ve comúnmente en esta entidad?

De esta manera y con respecto a los Promedios Dimensionales, el 100% se encuentra ubicado en la estructura y mecanismos de soporte de la gestión (CES), reflejando de ésta manera la percepción que el personal de las instituciones evaluadas (Cooperativas de Transporte Intercantonal) tienen con respecto a la manera en que los directivos de dichas organizacionales se preocupan por mejorar sus organizaciones; es decir, hacer que estas crezcan. En contraste de un 53% que corresponde a los factores de Liderazgo (CLID) corresponde a la relación existente entre los objetivos organizacionales con la motivación y el comportamiento de los empleados. El liderazgo constituye un factor principal del clima laboral y por consiguiente de la conducta de los empleados; el mismo que de acuerdo al estudio realizado, se encuentra en porcentajes menores con respecto a los otros factores de análisis.



**Tabla 2.**  
Estadísticos Descriptivos de Clima Organizacional

ítems	Media	Desviación típica	Promedios Dimensionales
CLOB1	4,52	1,790	
CLOB2	4,50	1,579	
CLOB3	4,49	1,553	
CLOB4	4,67	1,478	
CLOB5	4,63	1,405	57%
CLOB6	4,62	1,430	
CLOB7	4,45	1,483	
CLOB8	4,43	1,423	
CRE1	4,62	1,388	
CRE2	4,66	1,340	
CRE3	4,66	1,391	93%
CRE4	4,65	1,348	
CRE5	4,68	1,420	
CES1	4,70	1,315	
CES2	4,71	1,333	100%
CES3	4,79	1,214	
CES4	4,72	1,249	
CMAT1	4,57	1,317	
CMAT2	4,66	1,350	
CMAT3	4,74	1,257	78%
CMAT4	4,76	1,270	
CMAT5	4,78	1,349	
CMAT6	4,72	1,349	
CRCM1	4,75	1,385	
CRCM2	4,76	1,282	
CRCM3	4,60	1,342	78%
CRCM4	4,64	1,418	
CRCM5	4,64	1,404	
CRCM6	4,70	1,368	
CLID1	4,75	1,291	
CLID2	4,85	1,214	
CLID3	4,76	1,301	
CLID4	4,77	1,319	
CLID5	4,76	1,323	53%
CLID6	4,80	1,281	
CLID7	4,70	1,368	
CLID8	4,75	1,333	
CLID9	4,70	1,334	

Fuente: Encuesta de Clima Organizacional

En cuanto a los estadísticos de fiabilidad de Satisfacción Laboral, la Tabla 3, demuestra que los ítems poseen un coeficiente total como Alfa de Cronbach de 0,977. De esta manera la fiabilidad para la Satisfacción Laboral en sus componentes Intrínsecos y Extrínsecos se muestran como aceptables, debido a su proximidad con el coeficiente 1.

**Tabla 3.**  
Estadísticos de fiabilidad Satisfacción Laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,977	20

Fuente: Encuesta de Satisfacción Laboral

En tal sentido, la Tabla 4 demuestran que para cada uno de los ítems que conforman los factores de Satisfacción Intrínseca y Satisfacción Extrínseca, la fiabilidad es aceptable; es decir que los datos obtenidos en los resultados son confiables para el análisis respectivo.

**Tabla 4.**

Estadísticos total elemento - Correlación y  
 Fiabilidad Variables de Satisfacción Laboral  
 ítems de Satisfacción Intrínseca

Nro.	Satisfacción Laboral	Correlación elemento total	Alfa de Cronbach
1	SAT1	,745	,977
2	SAT2	,831	,975
3	SAT3	,841	,975
4	SAT4	,863	,975
5	SAT7	,855	,975
6	SAT8	,823	,975
7	SAT9	,817	,976
8	SAT10	,781	,976
9	SAT11	,781	,976
10	SAT15	,827	,975
11	SAT16	,810	,976
12	SAT20	,772	,976

ítems de Satisfacción Extrínseca

Nro.	Satisfacción Laboral	Correlación elemento total	Alfa de Cronbach
1	SAT5	,833	,975
2	SAT6	,821	,976
3	SAT12	,783	,976
4	SAT13	,822	,975
5	SAT14	,822	,975
6	SAT17	,820	,976
7	SAT18	,818	,976
8	SAT19	,842	,975

Fuente: Encuesta de Satisfacción Laboral

Para los estadísticos de fiabilidad de Clima Organizacional, la Tabla 5 demuestra un Alfa de Alfa de Cronbach de 0,986 lo que indica que los factores sometidos a estudio, son confiables, tomando en consideración su proximidad con el coeficiente 1.

**Tabla 5.**

Estadísticos de fiabilidad Clima Organizacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
,986	38

Fuente: Encuesta de Clima Organizacional

Por consiguiente y analizando los resultados obtenidos en la encuesta realizada, se puede observar en la Tabla número 6 que para cada uno de los factores individuales que conforman la escala de Clima Organizacional, existe una fiabilidad confiable, ya que los ítems que formaron parte del estudio presentan un resultado de Alfa de Alfa de Cronbach de 0,986.

**Tabla 6.**

Estadísticos total elemento - Correlación y Fiabilidad  
 Variables de Clima Organizacional

Nro.	Clima Organizacional	Correlación elemento total	Alfa de Cronbach
1	CLOB1	,820	,986
2	CLOB2	,868	,986
3	CLOB3	,862	,986
4	CLOB4	,845	,986
5	CLOB5	,839	,986
6	CLOB6	,814	,986
7	CLOB7	,794	,986
8	CLOB8	,845	,986

  

Nro.	Clima Organizacional	Correlación elemento total	Alfa de Cronbach
1	CRE1	,844	,986
2	CRE2	,834	,986
3	CRE3	,809	,986
4	CRE4	,805	,986

5	CRE5		,770	,986
Nro.	Clima Organizacional		Correlación elemento total	Alfa de Cronbach
1	CES1		,810	,986
2	CES2		,767	,986
3	CES3		,742	,986
4	CES4		,791	,986
Nro.	Clima Organizacional		Correlación elemento total	Alfa de Cronbach
1	CMAT1		,827	,986
2	CMAT2		,815	,986
3	CMAT3		,809	,986
4	CMAT4		,782	,986
5	CMAT5		,818	,986
6	CMAT6		,801	,986
Nro.	Clima Organizacional		Correlación elemento total	Alfa de Cronbach
1	CRCM1		,807	,986
2	CRCM2		,828	,986
3	CRCM3		,817	,986
4	CRCM4		,813	,986
5	CRCM5		,839	,986
6	CRCM6		,782	,986
Nro.	Clima Organizacional		Correlación elemento total	Alfa de Cronbach
1	CLID1		,781	,986
2	CLID2		,775	,986
3	CLID3		,777	,986
4	CLID4		,759	,986
5	CLID5		,810	,986
6	CLID6		,795	,986
7	CLID7		,814	,986
8	CLID8		,764	,986
9	CLID9		,786	,986

Fuente: Encuesta de Clima Organizacional

En la Tabla 7 se presenta la correlación entre las variables de Satisfacción Laboral y Clima Organizacional. Por tanto y de acuerdo al análisis de Pearson (índice que utilizado para medir el grado de relación de dos variables siempre y cuando ambas sean cuantitativas), el grado de afinidad entre estas, demuestran que existe una relación más significativa entre los factores de Satisfacción Intrínseca y Satisfacción Extrínseca con los Propósitos y Objetivos Institucionales (SCLOB) de 0,156 y con 0,147 respectivamente. Dichos resultados son relativos tomando en consideración que las correlaciones son significantes al nivel de 0,05.

	SSATIN	SSEXT
SCLOB	,156*	,147*
SCRE	,118	,116
SCES	,133	,128
SCMAT	,142	,129
SCRCM	,065	,059
SCLID	,096	,071

\*. La correlación es significativa al nivel 0,05

Fuente: Encuestas de Satisfacción Laboral y Clima Organizacional

### Análisis de los resultados

Los resultados obtenidos como parte del estudio, se fundamentaron en el análisis basado en el Alfa de Cronbach como media para comprobar la fiabilidad de los ítems, los cual fueron valorados a través de una escala tipo Likert. De ésta manera se pudo determinar que los constructos en estudio, se encuentran con una confiabilidad que superan el coeficiente de 0,9; tanto para las variables de satisfacción laboral y clima organizacional.

Por tanto y tomando en consideración que cuanto más cerca se encuentre el valor del Alfa de Cronbach al coeficiente 1, mayor es la consistencia interna de los ítems analizados. Por consiguiente y con base a los datos obtenidos, se podría afirmar que en la presente investigación existe una fiabilidad confiable para ambas escalas.

El análisis para determinar la relación existente entre las variables de satisfacción laboral y clima organizacional, tomando como base la evaluación de los factores que forman parte de ambas variables de estudio, se fundamentó en la interpretación del coeficiente de correlación de Pearson, con la finalidad de establecer la significación existente entre los ítems que conforman las variables en mención. De esta manera, se pudo identificar una incidencia relevante entre los factores de Satisfacción Intrínseca y Satisfacción Extrínseca con el Clima Organizacional, específicamente en cuanto a los ítems de Propósitos y Objetivos Institucionales (SCLOB), los cuales incluye las siguientes interrogantes:

- ¿En esta organización se definen claramente los objetivos y resultados esperados en cada nivel?
- ¿Todas las áreas y niveles de la organización son tenidas en cuenta para hacer los presupuestos?
- ¿Los objetivos esperados son coherentes con los recursos asignados?
- ¿Se evalúa la dificultad de conseguir los objetivos antes de establecerlos formalmente?
- ¿Existe la posibilidad de negociar el presupuesto con las instancias de la organización?
- ¿La misión de la organización está siempre presente en el establecimiento de los objetivos?
- ¿Mi opinión se tiene en cuenta para el establecimiento de objetivos en mi dependencia?
- ¿La organización siempre nos comunica los resultados obtenidos en el periodo anterior?

## **5. DISCUSIÓN**

El análisis de resultados que fueron sometidos a evaluación a través de la presente investigación, tomando como caso de estudio las principales Cooperativas de Transporte Intercantonal con sede en los cantones Tosagua y Bolívar, demuestran que existe una relación evidente entre los factores de satisfacción laboral y clima organizacional; es decir que en función de la percepción recibida por los trabajadores de las entidades evaluadas, factores de satisfacción intrínsecos y las recompensas y/o reconocimientos recibidos por parte de la entidad, reflejado en los factores extrínsecos; inciden de forma directa en el Clima Organizacional, ya que éste es satisfactorio en cuanto existe equilibrio entre las políticas de la empresa, la infraestructura y la gestión propia de la organización, la cual se refleja en el desempeño de sus trabajadores.

De esta manera, se coincide con el criterio expuesto por diferentes autores, como Brief (2002); quien determina que la satisfacción laboral comprende el grado en que a los empleados les gusta su trabajo existiendo aún escaso consenso en torno a si la misma involucra exclusivamente procesos emocionales o, también, cognitivos y al criterio expuesto por Weiss (2002) quien indica que la satisfacción laboral representa una respuesta afectiva o emocional hacia el trabajo como un todo.

## **6. CONCLUSIONES:**

La realización del presente estudio investigativo, permitió establecer las siguientes conclusiones:

- a. Los factores de Satisfacción Laboral se relacionan directamente con el Clima Organizacional, específicamente en aquellos aspectos en los cuales involucra no sólo el conocimiento propio del individuo dentro de la empresa, sino también la percepción que éste tiene respecto a lo que la misma logra y lo que ésta proporciona para el logro de sus trabajadores. Esta experiencia se transforma en la percepción del trabajador, y esta última culmina en un componente emocional. Todos estos factores desembocan en la manera de actuar del individuo y por ende en todo el entorno organizacional.
- b. La estructura organizacional, los cambios relacionados a la gestión de los directivos, las decisiones empresariales y el liderazgo son uno de los factores primordiales que influyen en la satisfacción tanto intrínseca como extrínseca de los trabajadores. Como se puede apreciar en los resultados, la percepción que los mismos tienen sobre sus recompensas frente al trabajo entregado, afectan directamente al entorno laboral.
- c. Los resultados muestran una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en las organizaciones que formaron parte de éste caso de estudio, al encontrarse valores adecuados y cercanos entre ambas variables, lo que indica que la existencia de un clima organizacional bueno está asociado a un grado de satisfacción adecuado de los trabajadores y a su vez que este grado de satisfacción genera ese clima. Entre ambas variables de estudio, existe correlación entre el Clima Organizacional, en sus factores de liderazgo y las relaciones interpersonales medidas a través de la Satisfacción Intrínseca.

## 7. BIBLIOGRAFÍA

1. Álvarez, A. G., García, A., Rodríguez, A., Bonet, M., de Vos, P. y van der Stuyft, P. (2009). Los estudios organizacionales en el abordaje de los determinantes de la salud. *Revista Cubana de Higiene y Epidemiología*, 47(1) [online] [consultado 12 Jul 2013]. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/hie/v47n1/hie06109.pdf>.
2. Bos, J., Donders, N., Bouwman-Brouwer, K., y Van der Gulden, J. (2009). Work characteristics and determinants of job satisfaction in four age groups: university employees' point of view. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, (82):1249–1259. doi:10.1007/s00420-009-0451-4.
3. Brief, A. P. (2002). Organizational behavior: Affect in the work place. *Annual Review of Psychology*, 53(1), 279-307.
4. Clifford J. (2013). The Relative Importance of Intrinsic and Extrinsic Rewards as Determinants of Work Satisfaction. Wiley on behalf of the Midwest Sociological Society. *The Sociological Quarterly* 26(3). p 365-385. ISSN: 0038-0253.
5. Chiang, V., Salazar, B., y Núñez, A. (2007). Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal. *Journal of Personality and Social Psychology* 16(2), 61-76.
6. Chiang Vega, M., Martín, M., & Núñez Partido, A. (2010). Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Madrid: Servicios editoriales.
7. Díaz. (1990). Estudio de la Satisfacción Laboral Profesional en educadores de párvulos. tesis para optar al grado de Licenciado en Ciencias de la Educación.
8. Diener, E. (1994). Assessing subjective well-being: Progress and opportunities (Vol. 31). Social Indicators Research.
9. Edwards, J. y Cable, D. (2009). The value of value congruence. *Journal of Applied Psychology* 94 (3), 654-677.
10. Gargallo, A. (2008). La satisfacción laboral y sus determinantes en las cooperativas. XXII Congreso Anual. Building Bridges in a Global Economy, Asociación Europea de Dirección y Economía de Empresa. Salamanca. España. 563-575.
11. Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. (1967). The motivation to work. New York: Wiley.
12. Méndez, C. (2006). Clima organizacional en Colombia. El IMCOC: un método de análisis para su intervención. Colombia: Centro Editorial Universidad del Rosario.
13. Rojas, J. (1995). Satisfacción laboral en una muestra de profesores de educación diferencial de la comuna de Ñuñoa. Obtenido de Pontificia Universidad Católica de Chile: <http://www.universia.cl/universidades/pontificia-universidad-catolica-chile/in/28173>.
14. Rodríguez, A., Álvarez, A., Sosa, I., de Vos, P., Bonet, M. y van der Stuyft, P. (2010). Inventario del clima organizacional como una herramienta necesaria para evaluar la calidad del trabajo. *Revista Cubana de Higiene y Epidemiología*, 48(2),177–196.
15. Sánchez, S., Fuentes, F., y Artacho, C. (2007). La perspectiva de género en el análisis de la satisfacción laboral: una aplicación empírica mediante modelos logit y probit. *Cuadernos de Gestión*, 7(2):56–67.
16. Suldo, S., Riley, K., & Shaffer, E. (2006). Academic Correlates of Children and Adolescents' Life Satisfaction. *School Psychology International*. 27, 567 – 582.
17. Superintendencia de Economía Popular y Solidaria - SEPS (2012). El Cooperativismo del Ecuador se construye desde la perspectiva del Buen Vivir. En línea. Ecuador.
18. Pangrazi, V. y Parra, C. (2010). Análisis del clima organizacional en el Hospital Base de Linares 2010 [tesis para obtención de grado]. Chile: Universidad de Talca.
19. Pelaes, O. (2010). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos [tesis para obtención de grado]. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
20. Tziner, A., Bar, Y., Oren, L., y Kadosh, G. (2011). Responsabilidad Social Corporativa, Justicia Organizacional y Satisfacción Laboral: ¿Cómo se Relacionan?. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones* 27(1), 67-72.
21. Weiss, DJ, Dawis, RV, Inglaterra, GW y Lofquist, LH (1967). Manual para el Cuestionario de Satisfacción de Minnesota. Vol. 22, Estudios Minnesota en Formación Rehabilitación,

- Minneapolis: Universidad de Minnesota, relaciones industriales Centrar.
22. Weiss, H. M. (2002). Deconstructing job satisfaction: Separating evaluations, beliefs and affective experiences. *Human Resource Management Review*, 12(2), 173-194.

## ANEXOS

**Anexo Nro. 1:** Cuestionario para analizar evaluar los factores de satisfacción laboral del personal y su incidencia en el clima organizacional de las Cooperativas de Transporte Intercantonal con sede en los cantones Tosagua y Bolívar.

### Satisfacción Laboral y su Incidencia en el Clima Organizacional de las Cooperativas de Transporte Intercantonal con sede en Tosagua y Bolívar

El presente estudio tiene como objetivo analizar la INCIDENCIA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LAS COOPERATIVAS DE TRANSPORTES INTERCANTONAL CON SEDE EN TOSAGUA Y BOLÍVAR.

Su participación en este estudio es voluntaria y completamente anónima.

**\*1. Antes de comenzar a responder el cuestionario, por favor lea el consentimiento Informado:**

Acepto participar voluntariamente en la investigación, dando respuesta al instrumento que comprende el estudio. Entiendo que no obtendré remuneración alguna por mi participación, y que puedo retirarme en cualquier momento si lo estimo conveniente. De igual manera acepto que la información resultante será utilizada para posteriores investigaciones siempre y cuando se conserve el anonimato de mis datos personales.

<input type="checkbox"/>	Si
<input type="checkbox"/>	No

**\*2. Sexo**

<input type="checkbox"/>	Masculino
<input type="checkbox"/>	Femenino

**\*3. Cuál es su categoría de edad**

<input type="checkbox"/>	17 o más
<input type="checkbox"/>	18-20
<input type="checkbox"/>	21-29
<input type="checkbox"/>	30-39
<input type="checkbox"/>	40-49
<input type="checkbox"/>	50-59
<input type="checkbox"/>	60 o más

**\*4. Estado civil**

<input type="checkbox"/>	Casado/a
<input type="checkbox"/>	Viudo/a
<input type="checkbox"/>	Divorciado/a
<input type="checkbox"/>	Separado/a
<input type="checkbox"/>	Soltero/a
<input type="checkbox"/>	Unión Libre

**\*5. Máximo nivel académico alcanzado**

<input type="checkbox"/>	Primaria
<input type="checkbox"/>	Secundaria

<input type="checkbox"/>	Título Universitario
<input type="checkbox"/>	Diploma Superior
<input type="checkbox"/>	Especialidad
<input type="checkbox"/>	Maestría
<input type="checkbox"/>	Doctorado

**\*6. Organización**

<input type="checkbox"/>	Entidad Privada
--------------------------	-----------------

**\*7. Área a la que pertenece**

<input type="checkbox"/>	Directiva
<input type="checkbox"/>	Financiera
<input type="checkbox"/>	Administrativa
<input type="checkbox"/>	Investigativa
<input type="checkbox"/>	Técnica
<input type="checkbox"/>	Operativa

**\*8. ¿Aproximadamente cuánto tiempo lleva trabajando en la Entidad?**

<input type="checkbox"/>	0-6 meses
<input type="checkbox"/>	7-12 meses
<input type="checkbox"/>	1-3 años
<input type="checkbox"/>	4-7 años
<input type="checkbox"/>	8 años o más

**\*9. ¿Ha sido promovido (ascendido) a otro cargo en la Entidad?**

<input type="checkbox"/>	Si
<input type="checkbox"/>	No

**\*10. ¿Ha cambiado de área de trabajo o departamento en la Entidad?**

<input type="checkbox"/>	Si
<input type="checkbox"/>	No

**\* 11. En caso de que se haya cambiado de área de trabajo, facultad o departamento, señale el motivo**

<input type="checkbox"/>	Por voluntad propia
<input type="checkbox"/>	Por necesidad institucional
<input type="checkbox"/>	Por voluntad propia y necesidad institucional
<input type="checkbox"/>	No sabe el motivo
<input type="checkbox"/>	No aplica

**\*12. ¿Presta servicios en otras Entidades?**













## Anexo Nro. 2: Elementos del Cuestionario de Clima Organizacional

### **CLOB PROPÓSITOS U OBJETIVOS**

1. En esta organización se definen claramente los objetivos y resultados esperados en cada nivel
2. Todas las áreas y niveles de la organización son tenidas en cuenta para hacer los presupuestos
3. Los objetivos esperados son coherentes con los recursos asignados
4. Se evalúa la dificultad de conseguir los objetivos antes de establecerlos formalmente
5. Existe la posibilidad de negociar el presupuesto con las instancias de la organización
6. La misión de la organización está siempre presente en el establecimiento de los objetivos
7. Mi opinión se tiene en cuenta para el establecimiento de objetivos en mi dependencia.
8. La organización siempre nos comunica los resultados obtenidos en el periodo anterior

### **CRE RELACIONES ENTRE MIEMBROS**

#### **CREC Comunicación**

En esta organización...

1. La comunicación con el jefe inmediato es fluida, clara y siempre hay retroalimentación
2. Cuando las directivas dan una indicación, el jefe inmediato siempre la comunica a tiempo
3. Cuando se da alguna situación que me afecta, el jefe inmediato está disponible para escuchar
4. Mi jefe inmediato genera la confianza para decirle cuando algo afecta el trabajo
5. En la Universidad se promueve la comunicación tanto con los jefes inmediatos como con las máximas autoridades

### **CES LA ESTRUCTURA Y MECANISMOS DE SOPORTE DE LA GESTION**

#### **CESES Espacios infraestructura y lugar de trabajo**

En esta organización...

1. El espacio físico en de trabajo es adecuado
2. Da gusto llegar a trabajar aquí
3. Los puestos de trabajo son cómodos y agradables
4. Se tiene todo lo que se necesita en el lugar de trabajo

### **MECANISMOS DE APOYO**

#### **CMAT Tecnologías de soporte y herramientas tecnológicas**

En esta organización...

1. Capacitan/entrenan al personal para mejorar el desarrollo de las actividades
2. Las capacitaciones/entrenamientos ayudan efectivamente a hacer mejor el trabajo
3. Las solicitudes de capacitación/entrenamiento son escuchadas
4. Los equipos y tecnología con los que se cuenta para el desarrollo del trabajo son adecuados
5. La tecnología con que cuento me permite aprovechar mi potencial y hacer mi trabajo bien
6. Siempre me entero de las jornadas de capacitación incluso cuando no estoy incluido(a) en ellas.

#### **CRCM RECOMPENSAS**

1. En esta universidad hay reales oportunidades de crecimiento profesional
2. La universidad permite capacitarse para optar a cargos de mayor jerarquía dentro de ella
3. Siento que me pagan una suma justa para el trabajo que hago.
4. Los beneficios adicionales que se reciben son buenos.
5. Cuando se hace un buen trabajo, se recibe el reconocimiento que se debería recibir.
6. Mi jefe inmediato siempre reconoce cuando hago un buen trabajo.

#### **CLID EL LIDERAZGO**

En esta organización...

1. Las autoridades conocen y monitorean los resultados de las dependencias.
2. El cambio y la innovación en lo que se hace, se ve comúnmente en esta universidad.
3. Se promueven reuniones entre autoridades y trabajadores para escuchar sus opiniones.
4. Se puede contar con los recursos de otras dependencias para mejorar la efectividad y la eficiencia.
5. El trabajo en equipo es fundamental para lograr los resultados.
6. Las autoridades promueven que los jefes directos tengan las decisiones sobre los trabajadores.
7. Las autoridades promueven el trabajo entre dependencias.
8. Mi evaluación se hace en función de la calidad, eficiencia y efectividad de mi trabajo.
9. Mi supervisor es bastante competente en la ejecución de su trabajo.