



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LAS EMPRESAS
MEDIANAS Y GRANDES DEL SECTOR LÁCTEO CANTÓN LATACUNGA”**

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del Título de
Ingenieras Comerciales

Autoras:

Llamba Llamba Aracely Estefanía

López Reyes Ana Lissette

Tutor:

Ing. Efrén Gonzalo Montenegro Cueva

LATACUNGA - ECUADOR

FEBRERO 2018

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

“Yo, LLAMBA LLAMBA ARACELY ESTEFANÍA y LÓPEZ REYES ANA LISSETTE, declaramos ser autoras del presente proyecto de investigación: **“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LAS EMPRESAS MEDIANAS Y GRANDES DEL SECTOR LÁCTEO DEL CANTÓN LATACUNGA”**, siendo Ing. Efrén Gonzalo Montenegro Cueva, tutor del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

.....
Llamba Llamba Aracely Estefanía
050418185-0

.....
López Reyes Ana Lissette
172274928-8

AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

En calidad de Tutor del Trabajo de Investigación sobre el título:

“Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en las empresas medianas y grandes del sector lácteo del cantón Latacunga”, de Llamba Llamba Aracely Estefanía y López Reyes Ana Lissette, de la carrera de Ingeniería Comercial, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyecto que el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, febrero, 2018

Tutor

Ing. Efrén Gonzalo Montenegro Cueva

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Facultad de Ciencias Administrativas; por cuanto, el o los postulantes: Llamba Llamba Aracely Estefanía y López Reyes Ana Lissette con el título de Proyecto de Investigación: “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en las empresas medianas y grandes del sector lácteo del cantón Latacunga”, han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Sustentación de Proyecto.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga, febrero 2018

Para constancia firman:

Lector 1 (Presidente)

Nombre: Ing. Ibett Jácome

CC: 171495380-7

Lector 2

Nombre: Ing. Roberto Arias

CC: 050212373-0

Lector 3

Nombre: Ing. Sandra Peñaherrera

CC: 180333732-6

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por bendecirme para llegar hasta donde he llegado, porque hizo realidad este sueño anhelado y por la sabiduría brindada en el transcurso de mi vida estudiantil.

A mis padres Fausto y Blanca que con sus consejos y esfuerzo permitieron que pueda culminar con mi carrera. A mis hermanos que con su motivación impulsaron a cumplir mi objetivo.

A mi tutor del proyecto Ing. Efrén Montenegro quien tuvo la paciencia y sabiduría para guiarme y poder llegar a alcanzar la meta propuesta.

A la Universidad Técnica de Cotopaxi, la casa de estudio quien nutrió de conocimientos y experiencias formándome como profesional.
Gracias a todos

Aracely Estefanía Llamba Llamba

AGRADECIMIENTO

Para mí este proyecto significa innumerables experiencias que me han hecho crecer, es para mí el comienzo de una nueva etapa como profesional. Durante este proceso he aprendido a valorar mucho más a mis seres queridos, amigos y todas aquellas personas que han sido un gran apoyo para llegar al final de esta etapa y a quienes indiscutiblemente dedico este símbolo de esfuerzo tan importante para mí.

Debo resaltar el agradecimiento a mi tutor de proyecto Ing. Efrén Montenegro por su gran ayuda, paciencia, su esfuerzo e interés en todo momento de forma desinteresada, gracias de todo corazón, sin su ayuda no hubiera sido capaz de realizarlo.

A la Universidad Técnica de Cotopaxi por haberme abierto las puertas y brindarme cada una de las experiencias, conocimientos que me ayudaron a formarme como profesional.

Un agradecimiento especial a mis padres Johnson y Ana que me han soportado y comprendido, me han apoyado en todas mis decisiones, me han ayudado a razonar todas mis dudas, porque no habría llegado hasta el fin.

A una persona muy importante en mi vida a mi esposo Santiago, que me ha ayudado a dar otro enfoque a mi vida, desde el momento que lo conocí ha confiado en todas mis posibilidades y me ha animado, apoyado incondicionalmente y también me ayudo a llegar hasta el final.

Ana Lissette López Reyes

DEDICATORIA

Dedico este proyecto a Dios por haberme dado la vida y permitirme haber llegado hasta este momento tan importante.

A mis queridos padres Fausto y Blanca por su sacrificio y esfuerzo en brindarme una carrera y creer en mi capacidad; por su apoyo incondicional y su amor infinito.

A mis hermanos Víctor, Maribel, Bladimir y Daniela quienes me motivaron y me apoyaron en cumplir mi meta anhelada.

A mis sobrinas Monserrath, Bianca, María José, María Fernanda y Valentina quienes con sus risas y cariño crearon en mí un gran impulso de superación.

A todos mis ángeles quienes desde el cielo me cuidan y me encaminan por un buen lugar y a todas las personas que me brindaron un consejo para poder alcanzar este sueño.

Aracely Estefanía Llamba Llamba

DEDICATORIA

Mi proyecto se lo dedico con todo mi amor y cariño a mi querido esposo Santiago Medina por su sacrificio y esfuerzo, por ayudarme a terminar mi carrera y por creer en mi capacidad, y aunque hemos pasado momentos difíciles siempre ha estado brindándome su comprensión, cariño y amor. Gracias Te Amo.

A mis queridos padres Johnson y Ana, por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día.

A mis suegros Mónica y Leoncio que siempre estuvieron pendientes de mí y me dieron su apoyo para seguir adelante.

A mis hermanos Adrián, Jessica y Jhamilet por estar siempre presentes, ya que ellos son mi motivación, inspiración y felicidad.

Y decirles a todos ustedes que si no hubieran estado a mi lado no lo hubiera logrado, tantas desveladas sirvieron de algo y aquí está el fruto. Les agradezco a todo por haber formado parte de esta gran etapa de mi vida y compartir momentos agradables y tristes, ya que de esos momentos son los que hacen crecer y valorar a las personas que nos rodean. Los quiero mucho.

Ana Lissette López Reyes

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

TITULO: “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en las empresas medianas y grandes del sector lácteo del cantón Latacunga”,

Autor/es: Llamba Llamba Aracely Estefanía
López Reyes Ana Lissette

RESUMEN

El clima organizacional y la Satisfacción Laboral en las empresas medianas y grandes del sector lácteo cantón Latacunga, buscó establecer si existe una correlación entre las variables a tratar. El objetivo de la investigación fue determinar si el clima organizacional incide en la satisfacción laboral de los trabajadores de las empresas lácteas, para lo cual se analizaron las dimensiones como la comunicación interna, reconocimiento, relaciones interpersonales en el trabajo, toma de decisiones, entorno físico compromiso, adaptación al cambio, delegación de actividades y funciones, coordinación externa y eficiencia en la productividad que son pilares fundamentales para las empresas medianas y grandes del sector lácteo del cantón Latacunga . El método investigativo aplicado fue desde el enfoque de la investigación cuantitativa, descriptiva- correlacional, que se empleó con la técnica de la encuesta y cuyos instrumentos fueron el de medición del clima organizacional de los autores Chiang, Núñez y Salazar, y de la satisfacción laboral el instrumento de los autores Meliá & Peiró; los datos recolectados fueron tabulados en el software estadístico SPSS. La población objeto de estudio fue de 148 empleados de las empresas objeto de estudio. El grado de confiabilidad de los instrumentos aplicados según el estadístico Alpha de Cronbach fue de 0,977 para el Clima Organizacional y de 0,935 para Satisfacción Laboral. El resultado que se obtuvo de este estudio es de un coeficiente de correlación de Pearson (r) de 0,957 que se considera como una relación efectiva, esto significa que las variables clima organizacional y satisfacción laboral tienen una correlación positiva.

Palabras clave: Clima organizacional, satisfacción laboral, empresas medianas y grandes.

TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI

FACULTY OF ADMINISTRATIVE SCIENCES

TITLE: "Work environment and Job Satisfaction in the medium and large companies of the dairy sector in Latacunga"

Authors: Llamba Llamba Aracely Estefanía
López Reyes Ana Lissette

ABSTRACT

The work environment and the job satisfaction in the medium and large companies of the dairy sector in Latacunga, was established if there is a correlation between the variables to be treated. The objective of the research was to determine If the work environment affects the job satisfaction of the workers of the dairy companies, for which the dimensions such as internal communication, recognition, interpersonal relationships at work, decision making, physical environment, commitment, adaptation to change, delegation of activities and functions, external coordination and efficiency in productivity that are fundamental pillars for medium and large companies in the dairy sector in Latacunga. The investigative method applied was from the quantitative, descriptive-correlational research approach that was used with the survey technique and whose instruments were the work environment measurement of the authors Chiang, Núñez and Salazar and the job satisfaction instrument of the authors Meliá & Peiró; the data collected were tabulated in the statistical software SPSS. The population studied was 148 employees of the companies under study. The degree of reliability for the scale of the two applied instruments from variables: Work environment in Cronbach's alpha was 0.977 and in job satisfaction in Cronbach's alpha it was 0.935. The result obtained from this study is a Pearson correlation coefficient r of 0.957 that is considered as an effective relationship, this means that the variables organizational climate and job satisfaction are related in a positive way. The research generated in the medium and large companies of the dairy sector in Latacunga a social impact which helps to meet the goals set by the company and that workers can achieve their personal goals.

Keywords: Work environment, Job satisfaction, Medium and large companies

ÍNDICE DE CONTENIDO

Contenido	Pág.
DECLARACIÓN DE AUTORÍA	ii
AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA.....	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
1. INFORMACION GENERAL	1
1.1 Tema del Proyecto:	1
1.2 Fecha de inicio:	1
1.3 Fecha de finalización:	1
1.4 Lugar de ejecución:.....	1
1.6 Unidad Académica que auspicia:.....	1
1.6 Carrera que auspicia:	1
1.7 Proyecto de investigación vinculado:	1
1.8 Equipo de Trabajo:.....	2
1.9 Coordinador:	2
1.10 Área de Conocimiento:	2
1.11 Línea de investigación:	2
1.12 Sub líneas de investigación de la Carrera:	2
2. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO:.....	3
3. RESUMEN	4
4. BENEFICIARIOS	5
4.1. Beneficiarios directos:	5
4.2. Beneficiarios indirectos:	5
5. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	6
6. OBJETIVOS	8
a) Objetivo General.....	8
b) Objetivos Específicos	8
7. ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS.....	9

8.	FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA.....	10
8.1	Clima Organizacional	10
8.1.1	Definición.....	10
8.1.2	Importancia Del Clima Organizacional.....	11
8.1.3	VARIABLES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL.....	11
8.1.4	Dimensiones Del Clima Organizacional	13
8.1.4.1	Dimensiones de Pritchard y Karasick.....	13
8.1.4.2	Las 11 Dimensiones de Pritchard y Karasick.....	14
8.1.5	Tipos De Clima Organizacional	17
8.1.6	Factores Del Clima Organizacional.....	19
8.1.7	Instrumento Del Clima Organizacional.....	21
8.2	SATISFACCIÓN LABORAL.....	22
8.2.1	Teoría de la satisfacción laboral.....	22
8.2.2	Definiciones de satisfacción laboral.....	23
8.2.3	Características De La Satisfacción Laboral	23
8.2.4	VARIABLES QUE INCIDEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL	26
8.2.5	Importancia De La Satisfacción Laboral.....	27
8.2.6	Manifestación De Insatisfacción De Los Trabajadores.....	28
8.2.7	Instrumento De La Satisfacción Laboral	29
9.	PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	30
10.	METODOLOGÍAS	30
10.1	Enfoque de investigación.....	30
10.2	Tipo de investigación.....	30
10.2	Técnica de Investigación	30
10.3	Instrumento	30
10.4	Aplicación estadística	31
10.5	Población	31
11.	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	65
12.	IMPACTOS.....	67
13.	PRESUPUESTO PARA LA ELABORACIÓN DEL PROYECTO	68
14.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	69
15.	BIBLIOGRAFÍA.....	72
16.	ANEXOS.....	75

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Beneficiarios directos grandes empresas.....	5
Tabla 2: Beneficiarios directos medianas empresas.....	5
Tabla 3: Beneficiarios indirectos.....	5
Tabla 4: Población de la empresa grande del sector lácteo del cantón Latacunga.....	32
Tabla 5: Población de la empresa mediana del sector lácteo del cantón Latacunga.....	32
Tabla 6: Comunicación Interna (Media).....	33
Tabla 7: Comunicación Interna.....	33
Tabla 8: Reconocimiento (Media).....	34
Tabla 9: Reconocimiento.....	34
Tabla 10: Relaciones Interpersonales en el Trabajo (Media).....	35
Tabla 11: Relaciones Interpersonales en el Trabajo.....	35
Tabla 12: Toma De Decisiones (Media).....	36
Tabla 13: Toma De Decisiones.....	36
Tabla 14: Entorno físico (Media).....	37
Tabla 15: Entorno físico.....	37
Tabla 16: Compromiso (Media).....	38
Tabla 17: Compromiso.....	38
Tabla 18: Adaptación al cambio (Media).....	39
Tabla 19: Adaptación al cambio.....	39
Tabla 20: Delegación de actividades y funciones (media).....	40
Tabla 21: Delegación de actividades y funciones.....	40
Tabla 22: Coordinación externa (media).....	41
Tabla 23: Coordinación externa.....	41
Tabla 24: Eficiencia en la productividad (media).....	42
Tabla 25: Eficiencia en la productividad.....	42
Tabla 26: Satisfacción intrínseca (media).....	43
Tabla 27: Satisfacción intrínseca.....	43
Tabla 28: Satisfacción con prestaciones (media).....	44
Tabla 29: Satisfacción con prestaciones.....	44
Tabla 30: Satisfacción con ambiente físico.....	45
Tabla 31: Satisfacción con ambiente físico.....	45
Tabla 32: Satisfacción con supervisión.....	46

Tabla 33: Satisfacción con supervisión	46
Tabla 34: Satisfacción con la participación en el trabajo	47
Tabla 35: Satisfacción con la participación en el trabajo	47
Tabla 36: Comunicación Interna (Media)	48
Tabla 37: Comunicación Interna	48
Tabla 38: Reconocimiento (Media).....	49
Tabla 39: Reconocimiento.....	49
Tabla 40: Relaciones interpersonales en el trabajo (Media)	50
Tabla 41: Relaciones interpersonales en el trabajo	50
Tabla 42: Toma de decisiones (Media)	51
Tabla 43: Toma de decisiones	51
Tabla 44: Entorno Físico (Media)	52
Tabla 45: Entorno Físico	52
Tabla 46: Compromiso (Media)	53
Tabla 47: Compromiso	53
Tabla 48: Adaptación al cambio (Media).....	54
Tabla 49: Adaptación al cambio.....	54
Tabla 50: Delegación de actividades y funciones (Media)	55
Tabla 51: Delegación de actividades y funciones	55
Tabla 52: Coordinación externa	56
Tabla 53: Coordinación externa	56
Tabla 54: Eficiente en la productividad (Media).....	57
Tabla 55: Eficiente en la productividad.....	57
Tabla 56: Satisfacción intrínseca del trabajo.....	58
Tabla 57: Satisfacción intrínseca del trabajo.....	58
Tabla 58: Satisfacción con Prestaciones Recibidas.....	59
Tabla 59: Satisfacción con Prestaciones Recibidas.....	59
Tabla 60: Satisfacción Ambiente Físico del Trabajo	60
Tabla 61: Satisfacción Ambiente Físico del Trabajo	60
Tabla 62: Satisfacción con la supervisión	61
Tabla 63: Satisfacción con la supervisión	61
Tabla 64: Satisfacción con la participación.....	62
Tabla 65: Satisfacción con la participación.....	62

Tabla 66: Alfa de cron Bach Empresas Lácteas	63
Tabla 67: Correlación De Las Variables Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral	63
Tabla 68: Correlación del Pearson	65
Tabla 69: Presupuesto	68

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Dimensiones de Pritchard y Karasick.....	14
Figura 2: Variables que inciden en la satisfacción laboral.....	26

INDICE DE GRÁFICOS

Ilustración 1: Comunicación Interna.....	33
Ilustración 2: Reconocimiento	34
Ilustración 3: Relaciones Interpersonales en el Trabajo	35
Ilustración 4: Toma de Decisiones	36
Ilustración 5: Entorno Físico	37
Ilustración 6: Compromiso	38
Ilustración 7: Adaptación al cambio	39
Ilustración 8: Delegación de actividades y funciones.....	40
Ilustración 9: Coordinación Externa	41
Ilustración 10: Eficiencia En La Productividad.....	42
Ilustración 11: Satisfacción Intrínseca	43
Ilustración 12: Satisfacción Con La Participación.....	44
Ilustración 13: Satisfacción Con El Ambiente Físico	45
Ilustración 14: Satisfacción Con La Supervisión.....	46
Ilustración 15: Satisfacción con la participación	47
Ilustración 16: Comunicación interna.....	48
Ilustración 17: Reconocimiento	49
Ilustración 18: Relaciones interpersonales en el trabajo.....	50
Ilustración 19: Toma de decisiones	51
Ilustración 20: Entorno físico	52

Ilustración 21: Compromiso	53
Ilustración 22: Adaptación al cambio	54
Ilustración 23: Delegación de actividades y funciones.....	55
Ilustración 24: Coordinación externa.....	56
Ilustración 25: Eficiencia en la productividad	57
Ilustración 26: Satisfacción intrínseca del trabajo	58
Ilustración 27: Satisfacción con Prestaciones Recibidas	59
Ilustración 28: Satisfacción Ambiente Físico del Trabajo.....	60
Ilustración 29: Satisfacción con la supervisión.....	61
Ilustración 30: Satisfacción con la participación	62

1. INFORMACION GENERAL

1.1 Tema del Proyecto:

“Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en las empresas medianas y grandes del sector Lácteo del cantón Latacunga.”.

1.2 Fecha de inicio:

05 de abril del 2017

1.3 Fecha de finalización:

El proyecto a elaborar está planificado a terminar en los dos semestres, teniendo como fecha límite Agosto 2018.

1.4 Lugar de ejecución:

1.5

Industrias del sector lácteos cantón Latacunga

1.6 Unidad Académica que auspicia:

Facultad de Ciencias Administrativas.

1.6 Carrera que auspicia:

Licenciatura en comercio.

1.7 Proyecto de investigación vinculado:

Identificación de estrategias gerenciales con responsabilidad social.

1.8 Equipo de Trabajo:

Tutor de titulación: Ing. Efrén Gonzalo Montenegro Cueva

Investigadores:

Llamba Llamba Aracely Estefanía

López Reyes Ana Lissette

1.9 Coordinador:

Ing. Ibeth Jácome

1.10 Área de Conocimiento:

Talento Humano

1.11 Línea de investigación:

Administración y economía para el desarrollo humano y social

1.12 Sub líneas de investigación de la Carrera:

Talento humano

2. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO:

El proyecto de investigación tiene como propósito conocer la correlación que existe entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral de las empresas medianas y grandes del sector lácteo del cantón Latacunga. El clima organizacional y la satisfacción laboral son dos indicadores de gran importancia que influyen dentro de las empresas medianas y grandes del sector lácteo, ya que al estudiar la causalidad de estos indicadores se podría proponer programas para el cumplimiento de los objetivos planteados y a la vez se fomentaría en el trabajador la pertenencia necesaria para el cumplimiento de sus labores diarias.

Se establece que el clima laboral si se desarrolla de manera positiva se logrará adquirir beneficios tanto como para los trabajadores y como para las organizaciones; caso contrario esto afectará a las empresas generando problemas graves pudiendo incluso llevarlas a la quiebra inevitable. Una de las debilidades o descuidos de las organizaciones es el no considerar a los trabajadores, olvidando que ellos reflejan los valores, la calidad y el servicio que otorga la empresa hacia los usuarios o clientes externos.

Salgado, Remeseiro, & Iglesias (1996) En las pequeñas empresas, al contar con un número reducido de personas, la presión, el control y las relaciones formales e informales presentan características diferenciales con respecto a las existentes en las grandes empresas ya que dentro de ella los resultados de los proyectos han sido positivos e innumerables.

A nivel práctico con el desarrollo de la investigación se podrá alcanzar los objetivos planteados que servirá como punto de referencia a los directivos de las empresas medianas y grandes del sector lácteo del cantón Latacunga, para que refuercen y mejoren el clima organizacional y la satisfacción laboral de sus trabajadores; además servirá como una base para futuras investigaciones vinculadas al tema.

3. RESUMEN

El clima organizacional y la Satisfacción Laboral en las empresas medianas y grandes del sector lácteo cantón Latacunga, buscó establecer si existe una correlación entre las variables a tratar. El objetivo de la investigación fue determinar si el clima organizacional incide en la satisfacción laboral de los trabajadores de las empresas lácteas, para lo cual se analizaron las dimensiones como la comunicación interna, reconocimiento, relaciones interpersonales en el trabajo, toma de decisiones, entorno físico compromiso, adaptación al cambio, delegación de actividades y funciones, coordinación externa y eficiencia en la productividad que son pilares fundamentales para las empresas medianas y grandes del sector lácteo del cantón Latacunga .

El método investigativo aplicado fue desde el enfoque de la investigación cuantitativa, descriptiva- correlacional, que se empleó con la técnica de la encuesta y cuyos instrumentos fueron el de medición del clima organizacional de los autores Chiang, Núñez y Salazar, y de la satisfacción laboral el instrumento de los autores Meliá & Peiró; los datos recolectados fueron tabulados en el software estadístico SPSS. La población objeto de estudio fue de 148 empleados de las empresas objeto de estudio. El grado de confiabilidad de los instrumentos aplicados según el estadístico Alpha de Cronbach fue de 0,977 para el Clima Organizacional y de 0,935 para Satisfacción Laboral. El resultado que se obtuvo de este estudio es de un coeficiente de correlación de Pearson (r) de 0,957 que se considera como una relación efectiva, esto significa que las variables clima organizacional y satisfacción laboral tienen una correlación positiva.

Palabras clave: Clima organizacional, satisfacción laboral, empresas medianas y grandes.

4. BENEFICIARIOS

4.1. Beneficiarios directos:

Los beneficiarios del proyecto que se establecerán dentro de la investigación a las empresas pertenecientes al sector lácteo del cantón Latacunga serán; los beneficiarios directos e indirectos.

Grandes empresas

Tabla 1: Beneficiarios directos grandes empresas

Empresas	Número de trabajadores
Parmalat	105

Fuente: <http://www.controlsanitario.gob.ec/base-de-datos/>

Medianas empresas

Tabla 2: Beneficiarios directos medianas empresas

Empresas	Número de trabajadores
Pasteurizadora Tanilact	43

Fuente: <http://www.controlsanitario.gob.ec/base-de-datos/>

4.2. Beneficiarios indirectos:

Los beneficiarios indirectos serán los consumidores ya que ellos se están favoreciendo de los productos.

Tabla 3: Beneficiarios indirectos

CANTÓN	POBLACIÓN
Latacunga	98.355

Fuente: INEC

5. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Medir el Clima Organizacional brinda a las organizaciones un indicador de Satisfacción Laboral que facilita adelantar acciones para fortalecer las mejores condiciones para el desempeño y dinámica organizacional, fuente del éxito de la empresa y de sus empleados.

A nivel mundial en las empresas de élite, el clima organizacional está considerado como un aspecto muy relevante para alcanzar altos niveles de eficacia y eficiencia organizacional, ya que ejerce influencia directa en el desempeño laboral de los trabajadores y éste se ve reflejado en los resultados organizacionales. Medir el clima organizacional brinda a las organizaciones un indicador de satisfacción laboral que facilita adelantar acciones para fortalecer las mejores condiciones para el desempeño y dinámica organizacional, fuente del éxito de la empresa y de sus empleados. Uría(2011)

En Ecuador, una de las maneras más comunes de medir el clima laboral es con encuestas anuales o semestrales; esta metodología sirve a pesar de estar afectada por eventos recientes como la ola de despidos o el pago de utilidades, pero tienen un efecto que no dura más allá de tres meses. Aun así, hay que hacer la medición a pesar de que no existe un momento ideal. Pero todavía persiste un punto que sigue sin resolverse en las empresas, sin importar el sector productivo al que pertenezcan: el clima laboral. Este tema inquieta por igual a gerentes generales, directores de talento humano, catedráticos y empleados de una organización. Los expertos en temas de recursos humanos lo resumen de manera sencilla: cuando existe un buen clima laboral o ambiente en la oficina, todo mejora. Ramos(2013)

Según la Asociación de Ganaderos de la Sierra y Oriente (AGSO) manifiesta que las empresas lácteas en la Provincia de Cotopaxi se las considerada medianas y grandes por su producción diaria, las empresas busca a través de la tecnificación de sus procesos alcanzar un incremento significativo en la demanda de su producto, que pueden competir con las que dominan el mercado lácteo y de esta manera lograr desarrollar un buen papel en el mercado. Iza & Muilema (2011)

Se puede establecer que las empresas lácteas de la provincia de Cotopaxi todavía no se enmarcan en el estudio del clima laboral, y desconoce sus beneficios, esta problemática no se la ha tomado como prioridad para fomentar en las organizaciones el mejoramiento del personal; aún se maneja al recurso humano de forma tradicional, se enfoca solamente en el factor productivo y aumentar el rendimiento del grupo humano y existe despreocupación el bienestar del trabajador, pues aún no se equilibra las relaciones laborales entre empleador y empleado. (Malisa , 2012)

Al hablar de las empresas que cohabitan en la provincia de Cotopaxi la gran mayoría o su totalidad, conservan modelos acostumbrados y repetitivos para el manejo del personal, no se busca innovar la gestión del talento humano. La problemática se enmarca en la carencia de una medición del clima organizacional. Las empresas medianas y grandes del Sector Lácteo del cantón Latacunga tienen como objeto social la fabricación de productos lácteos que son consumidos por los habitantes del cantón. Sus principales productos están elaborados a base de leche, siendo este el principal insumo para la elaboración de productos como: yogurt, queso y leche pasteurizada. Es fundamental para una empresa que la responsabilidad de los directivos sea directa al consumidor ya que es lo más valioso para una organización, se puede decir que para poder tener un producto de calidad se debe realizar capacitaciones constantes a los empleados, y así satisfacer las necesidades actuales y futuras de los clientes además de estar involucrada con el desarrollo del capital humano, generando fuentes de trabajo y buscando el crecimiento rentable y equilibrado de la producción.

6. OBJETIVOS

a) Objetivo General

- Establecer el nivel de correlación entre las variables satisfacción laboral y clima organizacional en las empresas medianas y grandes del sector lácteo del cantón Latacunga.

b) Objetivos Específicos

- Investigar los conceptos a utilizar en el clima organizacional y satisfacción laboral.
- Aplicar los instrumentos de medición de los autores Chiang, Salazar, & Nuñez (2015); J. L. Meliá y J. M. Peiró (1989), para obtener la respectiva información del clima organizacional y satisfacción laboral.
- Determinar la correlación entre satisfacción laboral y clima organizacional.

7. ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS.

OBJETIVO	ACTIVIDADES	RESULTADO DE ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	
			Técnica	Instrumento
Analizar la influencia del clima organizacional y la satisfacción laboral en los empleados de las empresas medianas y grandes del sector lácteo del cantón Latacunga.	Búsqueda de información basada en las variables que intervienen en la investigación, para que permita sustentar la información adquirida.	Obtener los diferentes instrumentos de medición de las variables satisfacción laboral y clima organizacional.	Técnica	Instrumento
			La técnica que se utilizará será la observación	Fichas bibliográficas
Aplicar los instrumentos de medición de los autores Chiang, Salazar, & Nuñez (2015); J. L. Meliá y J. M. Peiró (1989), para obtener la respectiva información del clima organizacional y satisfacción laboral.	Aplicar los instrumentos de medición de las variables a tratar en las empresas medianas y grandes del sector lácteo cantón Latacunga.	Analizar cada factor de las variables clima organizacional y satisfacción laboral	Técnica	Instrumento
			Se utilizara las encuestas para la satisfacción laboral y clima organizacional.	Se utilizará los cuestionarios de Chiang, Salazar, & Nuñez en clima organizaiconal. Y el cuestionario de Peiró de la satisfacción laboral.
Determinar la correlación entre satisfacción laboral y clima organizacional.	Medir el nivel de correlación entre las variables.	Determinar si el clima organizacional tiene correlación con la satisfacción laboral a través de los resultados obtenidos.	Técnica	Instrumento
			Estadística	SPSS

Elaborado: grupo de investigadoras

8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA

8.1 Clima Organizacional

8.1.1 Definición

El concepto de clima organizacional es un tema que despierta el interés de múltiples profesionales y disciplinas; a partir de su misma razón de ser en los contextos organizacionales reconocen la importancia del estudio del fenómeno, en el que priman las interacciones sujeto-organización y sujeto-sujeto. El enorme impacto de la propuesta de Katz & Kahn (1999) ha generado toda una revolución conceptual en la organización, "trasformando el interés tradicional y específico de la psicología industrial por la satisfacción, la moral laboral y el desempeño, en otro más general y dinámico que considera la organización como un contexto ambiental de los comportamientos individuales y grupales" Peiro(1995) Esencialmente, la incidencia que tiene la organización en aspectos de carácter psicológico dentro de los individuos y sus interacciones permite la formulación del concepto de clima organizacional.(p.503)

El clima organizacional es el ambiente donde los empleados realizan su trabajo diario, de manera que este es un factor muy importante ya que por medio de esto los empleados llegan a realizar un desempeño eficiente y productivo. En todas las entidades no todas tienen el mismo resultado de manera que todas las organizaciones deben llevar a cabo evaluaciones constantes para que no existan problemas de insatisfacción por parte de los empleados y se sientan a gusto en sus lugares de trabajo. Según Chiavenato(1992). Asimismo menciona que el concepto de clima organizacional involucra diferentes aspectos de la situación, que se sobreponen mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos factores estructurales; además de las actitudes, sistemas de valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas factores sociales.

Es por eso que se realiza un estudio del clima organizacional, y la satisfacción de los empleados en sus lugares de trabajo, se tiene al clima organizacional como un papel muy importante que juega directo con los mismos, y de esa forma se podrá saber si los empleados están en un ambiente agradable el cual ayudara a ver que conducta tienen para poder realizar sus funciones diarias. Chiavenato(2011), Clima organizacional, ya que está vinculado al

ambiente interno entre los miembros de la organización. El clima organizacional guarda estrecha relación con el grado de motivación de sus integrantes. Cuando ésta es alta, el clima organizacional sube y se traduce en relaciones de satisfacción, ánimo, interés, colaboración, etcétera. (p. 49)

8.1.2 Importancia Del Clima Organizacional

Para Dessler (1976) la importancia del concepto de clima está en la función que cumple como vínculo entre aspectos objetivos de la organización y el comportamiento subjetivo de los trabajadores. La importancia del clima organizacional implica que las entidades pueden mejorar o empeorar, estableciendo planificaciones de cambio las cuales ayudaran a que sean más eficiente de manera que estas pueden ser afectadas ya sean por el ingreso de personal, la tecnología, cambios en la dirección, es más hasta por problemas que no resuelven. Según Brunet (2009) menciona que en forma global, el clima refleja los valores, las actitudes y las creencias de los miembros, que debido a su naturaleza, se transforma a su vez en elementos del clima, así se vuelve importante para un administrador el ser capaz de analizar y diagnosticar el clima de su organización por tres razones:

- Evaluar las fuentes de conflicto, de estrés o de insatisfacción que contribuyen al desarrollo de actitudes negativas frente a la organización.
- Iniciar y sostener un cambio que indique al administrador los elementos específicos sobre cuales deben dirigir sus intervenciones.
- Seguir el desarrollo de sui organización y prever los problemas que pueda surgir

Así pues, el administrador puede ejercer un control sobre determinación del clima de manera tal que pueda administrar lo más eficazmente posible su organización. (p. 20)

8.1.3 Variables Del Clima Organizacional

En medida que pasa el tiempo en las organizaciones se ven afectados por la tecnología ya que para mejorar los productos se tiende a necesitar maquinarias acorde a sus necesidades. No todas las empresas toman en cuenta la capacitación y ese puede llegar a causar problemas en

la organización llevando a cabo a que los empleados estén desmotivados dando como resultado una insatisfacción en su lugar de trabajo, lo que provoca que trabajen bajo presión, y reflejando que no existe un buen clima laboral en esa organización. Hay que recalcar que no todas las empresas son iguales ya que existen organizaciones que toman en cuenta las capacitaciones que se debe realizar al personal para cualquier función de tal manera que el empleado se siente en la obligación de dar el 100 por ciento y así están motivados esto da como resultados que están en buen ambiente y se sienten satisfechos al realizar su trabajo.

Brunet (2009) menciona que de una forma más específica, hay tres tipos de variables que determinan las características propias de una organización: las variables causales, las variables intermediarias y las variables finales.

1. **Variables causales:** son las variables independientes que determinan el sentido en que una organización evoluciona así como los resultados obtiene. Estas no incluyen más que las variables independientes susceptibles de sufrir una modificación proveniente de la organización de los responsables de ésta. Aunque la situación general de una empresa, representante de una variable independiente, no forma parte, por ejemplo, de las variables causales, éstas, en cambio, comprenden la estructura de la organización y su administración: reglas, decisiones, competencia y actitudes. Las variables causales se distinguen por dos rasgos esenciales.
 - a) Pueden ser modificadas o transformadas por los miembros de la organización que pueden también agregar nuevos componentes.
 - b) Son variables independientes (de causa y efecto). En otras palabras, si estas se modifican, hacen que se modifiquen otras variables, si estas permanecen sin cambios, nos sufren generalmente la influencia de las otras variables.
2. **Variables intermediarias:** Estas variables reflejan el estado interno y la salud de una empresa, por ejemplo, las motivaciones, las actitudes, los objetivos de rendimiento, la eficiencia de la comunicación y la toma de decisiones, etc. Las variables intermediarias son, de hecho, las constituyentes de los procesos organizacionales de una empresa.

3. **VARIABLES FINALES:** Son las variables dependientes que resultan del efecto conjunto de las dos precedentes. Estas variables reflejan los resultados obtenidos por la organización; son, por ejemplo la productividad, los gastos de la empresa, la ganancia y las pérdidas. Estas variables constituyen la eficacia organizacional de una empresa. (p. 28,29)

Dentro del clima organizacional se debe tomar en cuenta que las variables que influyen en la entidad deben ser positivas y de esa manera lograr que el ambiente sea agradable y adecuado para poder desarrollar bien sus funciones laborales y así llegar a tener efectos positivos para la organización.

8.1.4 Dimensiones Del Clima Organizacional

Una dimensión del clima organizacional que es muy importante son las recompensas ya que este es un incentivo que ayuda a que el empleado se sienta satisfecho de manera que se lo entregan por haber realizado bien su trabajo, y así lograr que los empleados cumplan con sus objetivos. Las dimensiones del clima organizacional son características las cuales son medibles para una organización ya que intervienen en la conducta de los individuos, es por ello que se lleva a cabo las dimensiones del clima organizacional por diversos autores. Según Rodríguez(1999) comenta que el clima de una organización es un complejo en el que intervienen múltiples variables, tales como el contexto social en el que se ubica la organización, las condiciones físicas en que se da el trabajo, la estructura formal de la organización, los valores y normas vigentes en el sistema organizacional, la estructura informal, los grupos formales e informales que subsisten, sus valores y sus normas, las percepciones que los miembros de los distintos grupos tienen entre sí y con respecto a los miembros de otros sectores formales o grupos informales existentes, las definiciones oficiales y las asumidas de las metas y de los rendimientos, los estilos de autoridad y liderazgo .

8.1.4.1 Dimensiones de Pritchard y Karasick.

Este cuestionario mide la relación del clima organizacional para dar resultados en la Satisfacción de los trabajadores. Brunet(1987) menciona otro cuestionario de 11 dimensiones desarrollado por Pritchard y Karasick.



Figura 1: Dimensiones de Pritchard y Karasick

8.1.4.2 Las 11 Dimensiones de Pritchard y Karasick.

1. **Autonomía:** Se trata del grado de libertad que el individuo puede tener en la toma de decisiones y en la forma de solucionar los problemas.
2. **Conflicto y cooperación:** Esta dimensión se refiere al nivel de colaboración que se observa entre los empleados en el ejercicio de su trabajo y en los apoyos materiales y humanos que éstos reciben de su organización.
3. **Relaciones Sociales:** Se trata del tipo de atmosfera social y de amistad que se observa dentro de la organización.
4. **Estructura:** Esta dimensión cubre las directrices, las consignas y las políticas que puede emitir una organización y que afectan directamente la forma de llevar a cabo una tarea.
5. **Remuneración:** Este aspecto se apoya en la forma en que se remunera a los trabajadores (los salarios, los beneficios sociales, etc.)
6. **Rendimiento:** Aquí se trata de la contingencia rendimiento/ remuneración o, en otros términos, de la relación que existe entre la remuneración y el trabajo bien hecho y conforme a las habilidades del ejecutante.

7. **Motivación:** Esta dimensión se apoya en los aspectos motivacionales que desarrolla la organización en sus empleados.
8. **Estatus:** Este aspecto se refiere a las diferencias jerárquicas (superiores/subordinados) y a la importancia que la organización le da a estas diferencias.
9. **Flexibilidad e innovación:** Esta dimensión cubre la voluntad de una organización de experimentar nuevas cosas y de cambiar la forma de hacerlas.
10. **Centralización de la toma de decisiones:** Esta dimensión analiza de qué manera delega la empresa el proceso de toma de decisiones entre los niveles jerárquicos.
11. **Apoyo:** Este aspecto se basa en el tipo de apoyo que da la alta dirección a los empleados frente a los problemas relacionados o no con el trabajo.

Likert, citado por Brunet, (2004) mide la percepción del clima en función de ocho dimensiones:

1. **Los métodos de mando:** La forma en que se utiliza el liderazgo para influir en los empleados.
2. **Las características de las fuerzas motivacionales:** Los procedimientos que se instrumentan para motivar a los empleados y responder a sus necesidades.
3. **Las características de los procesos de comunicación:** La naturaleza de los tipos de comunicación en la empresa, así como la manera de ejercerlos.
4. **Las características de los procesos de influencia:** La importancia de la interacción superior/subordinado para establecer los objetivos de la organización.
5. **Las características de los procesos de toma de decisiones:** La pertinencia de la información en que se basan las decisiones así como el reparto de funciones.

6. **Las características de los procesos de planeación:** La forma en que se establece el sistema de fijación de objetivos o directrices.
7. **Las características de los procesos de control:** El ejercicio y la distribución del control entre las instancias organizacionales.
8. **Los objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento:** La planeación así como la formación deseada.

Rodriguez(1999) comenta que el clima de una organización es un complejo en el que intervienen múltiples variables, tales como el contexto social en el que se ubica la organización, las condiciones físicas en que se da el trabajo, la estructura formal de la organización, los valores y normas vigentes en el sistema organizacional, la estructura informal, los grupos formales e informales que subsisten, sus valores y sus normas, las percepciones que los miembros de los distintos grupos tienen entre sí y con respecto a los miembros de otros sectores formales o grupos informales existentes, las definiciones oficiales y las asumidas de las metas y de los rendimientos, los estilos de autoridad y liderazgo, etc. Rodríguez (1999) menciona un cuestionario muy difundido, el de Litwin y Stringer, el cual consta de seis dimensiones:

1. **Estructura organizacional:** Reglamentos, deberes y normas que la organización establece, según son percibidas por sus miembros.
2. **Remuneraciones:** Nivel de aceptación de los sistemas de recompensas existentes y reconocimiento de la relación existente entre tarea y remuneración.
3. **Responsabilidad:** Grado en que la organización es percibida como otorgando responsabilidad y autonomía a sus miembros.
4. **Riesgos y toma de decisiones:** Grado en que las diferentes situaciones laborales ofrecen la posibilidad de asumir riesgos y adoptar decisiones.

5. **Apoyo:** Percepciones que tienen los miembros de la organización de sentirse apoyados por su grupo de trabajo.
6. **Conflicto:** Nivel de tolerancia al conflicto que puede tener un miembro de la organización.

8.1.5 Tipos De Clima Organizacional

Likert, citado por Brunet (1987), en su teoría de los sistemas, determina dos grandes tipos de clima organizacional, o de sistemas, cada uno de ellos con dos subdivisiones. Menciona Brunet (2004) que se debe evitar confundir la teoría de los sistemas de Likert con las teorías de liderazgo, pues el liderazgo constituye una de las variables explicativas del clima y el fin que persigue la teoría de los sistemas es presentar un marco de referencia que permita examinar la naturaleza del clima y su papel en la eficacia organizacional.

Clima de tipo autoritario: Sistema I Autoritarismo explotador

En este tipo de clima de autoritarismo explorador, la dirección no les tiene confianza a sus empleados. La mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman en la cima de la organización y se distribuyen según una función puramente descendente. Los empleados tienen que trabajar dentro de la atmósfera de miedo, de castigo, de amenazas, ocasionalmente de recompensas, y la satisfacción de las necesidades permanece en los niveles psicológicos y de seguridad. Las pocas interacciones que existen entre los superiores y los subordinados se establecen con base en el miedo y en la desconfianza. Aunque los procesos de control estén fuertemente centralizados en la cúspide, generalmente se desarrolla una organización informal que se opone a los fines de la organización formal. Este tipo de clima presenta un ambiente estable y aleatorio en el que la comunicación de la dirección con sus empleados no existe más que en forma de directrices y de instrucciones específicas.

1. Clima de tipo autoritario: Sistema II – Autoritarismo paternalista

Este tipo de clima de autoritarismo paternalista es aquel en que la dirección tiene una confianza condescendiente en sus empleados, como la de un amo con su siervo. La mayor

parte de las decisiones se toman en la cima, pero algunas se toman en los escalones inferiores. Las recompensas y algunas veces los castigos son los métodos utilizados por excelencia para motivar a los trabajadores. Las interacciones entre los superiores y los subordinados se establecen con condescendencia por parte de los superiores y con precaución por parte de los subordinados. Aunque los procesos de control permanecen siempre centralizados en la cima, algunas veces se delegan a los niveles intermedios e inferiores. Puede desarrollarse una organización informal pero esta no siempre reacciona a los fines formales de la organización. Bajo este tipo de clima, la dirección juega mucho con las necesidades sociales de sus empleados que tienen, sin embargo, la impresión de trabajar dentro de un ambiente estable y estructurado.

2. Clima de tipo participativo: Sistema III –Consultivo

La dirección que evoluciona dentro de un clima participativo tiene confianza en sus empleados. La política y las decisiones se toman generalmente en la cima pero se permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores. La comunicación es de tipo descendente. Las recompensas, los castigos ocasionales y cualquier implicación se utilizan para motivar a los trabajadores; se trata también de satisfacer sus necesidades de prestigio y de estima. Hay una cantidad moderada de interacción de tipo superior-subordinado y, muchas veces, un alto grado de confianza. Los aspectos importantes de los procesos de control se delegan de arriba hacia abajo con un sentimiento de responsabilidad en los niveles superiores e inferiores. Puede desarrollarse una organización informal, pero esta puede negarse o resistirse a los fines de la organización. Este tipo de clima presenta un ambiente bastante dinámico en el que la administración se da bajo la forma de objetivos por alcanzar.

3. Clima de tipo participativo: Sistema IV –Participación en grupo

En el sistema de la participación en grupo, la dirección tiene plena confianza en sus empleados. Los procesos de toma de decisiones están diseminados en toda la organización, y muy bien integrados a cada uno de los niveles. La comunicación no se hace solamente de manera ascendente o descendente, sino también de forma lateral. Los empleados están motivados por la participación y la implicación, por el establecimiento de objetivos de

rendimiento, por el mejoramiento de los métodos de trabajo y por la evaluación del rendimiento en función de los objetivos. Existe una relación de amistad y confianza entre los superiores y subordinados. Hay muchas responsabilidades acordadas en los niveles de control con una implicación muy fuerte de los niveles inferiores. Las organizaciones formales e informales son frecuentemente las mismas. En resumen, todos los empleados y todo el personal de dirección forman un equipo para alcanzar los fines y los objetivos de la organización que se establecen bajo la forma de planeación estratégica. (p. 30)

8.1.6 Factores Del Clima Organizacional

Según los autores Litwin & Stringer (2011) Comenta que los factores que generan Clima organizacional son; estructura, responsabilidad, recompensa, desafíos, relaciones, cooperación, estándares, conflicto, identidad. La teoría de los profesores Litwin y Stinger, establece nueve factores que a criterio de ellos, repercuten en la generación del Clima Organizacional, (estructura, responsabilidad, recompensa, desafíos, relaciones, cooperación, estándares, conflicto e identidad). A continuación me permito realizar una breve descripción de lo que es cada uno de ellos, sin entrar en detalles, de cómo lograrlos y/o sostenerlos.

- 1. Estructura:** Hace referencia a la forma en que se dividen, agrupan y coordinan las actividades de las organizaciones en cuanto a las relaciones entre los diferentes niveles jerárquicos, indistintamente de la posición en el nivel. Su fundamento tiene una relación directa con la composición orgánica, plasmada en el organigrama, y que comúnmente conocemos como Estructura Organizacional.
- 2. Responsabilidad:** Este aspecto necesariamente va ligado a la autonomía en la ejecución de la actividad encomendada y guarda a su vez, una estrecha relación con el tipo de supervisión que se ejerza sobre las misiones dadas a los trabajadores.
- 3. Recompensa:** Qué se recibe a cambio del esfuerzo y dedicación y ante todo de los buenos resultados obtenidos en la realización del trabajo.

4. **Desafío:** En la medida que la organización promueva la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos, los desafíos ayudarán a mantener un sano clima competitivo, necesario en toda organización.
5. **Relaciones:** Estas se fundamentarán en el respeto interpersonal a todo nivel, el buen trato y la cooperación, con sustento y en base a la efectividad, productividad, utilidad, y obediencia, todo en límites precisos, sin que se torne excesivo y llegue a dar lugar al estrés, acoso laboral (mobbing) y otros inconvenientes de este estilo.
6. **Cooperación:** Está relacionado con el apoyo oportuno, con el nacimiento y mantenimiento de un espíritu de equipo en vías de lograr objetivos comunes relacionados a su vez, con los objetivos de la empresa.
7. **Estándares:** Un estándar, sabemos, establece un parámetro o patrón que indica su alcance o cumplimiento. En la medida que los estándares sean fijados con sentido de racionalidad y ante todo de que puedan ser logrados sin exagerar los esfuerzos necesarios para ello, los miembros del grupo percibirán estos, con sentido de justicia o de equidad.
8. **Conflicto:** El conflicto siempre será generado por las desavenencias entre los miembros de un grupo. Este sentimiento bien podrá ser generado por motivos diferentes: relacionados con el trabajo o bien con lo social y podrá darse entre trabajadores de un mismo nivel o en la relación con jefes o superiores.
9. **Identidad:** Hoy día la conocemos como Sentido de Pertenencia. Es el orgullo de pertenecer a la empresa y ser miembro activo de ella y tener la sensación de estar aportando sus esfuerzos para lograr los objetivos de la organización.

Los factores que se tomen en cuenta será dependiendo de la distribución que asuma la empresa, para efectos de hacerla funcional, será necesario establecer las normas, reglas, políticas, procedimientos, etc., que facilitan o dificultan el buen desarrollo de las actividades en la empresa, y a las que se ven enfrentados los trabajadores en el desempeño de su labor. El resultado positivo o negativo, estará dado en la medida que la organización visualice y

controle el efecto sobre el ambiente laboral. La conformación de una adecuada estructura organizacional en la empresa, facilita o dificulta el flujo de las comunicaciones, aspecto transcendental en cualquier tipo de comunidad que aspire a convivir de la mejor manera. Para cada uno de nosotros, independientemente del cargo que se ocupe o del oficio que se desempeñe, si se está desarrollando la actividad que les place hacer, el labor siempre será importante, manteniendo la idea de que se está haciendo un aporte importante a la organización, y esa importancia se la mide con una relación directa vinculada con el grado de autonomía asignada, los desafíos que propone la actividad y el compromiso que se asume con los mejores resultados. Por otro lado un salario justo y apropiado, acorde con la actividad desarrollada, constituye el primer incentivo en una relación laboral. Es importante no olvidar de que a pesar del salario justo y los resultados del trabajo logren el equilibrio esperado, el recurso humano reclama reconocimiento adicional.

8.1.7 Instrumento Del Clima Organizacional

El instrumento que se utilizó para el Clima Organizacional fue elaborado por Chiang, Salazar, & Nuñez, (2015) quienes miden el clima organizacional en siete dimensiones:

- Comunicación interna 14 ítems
- Reconocimiento 10 ítems,
- Relaciones interpersonales en el trabajo 8 ítems,
- Toma de decisiones 6 ítems
- Entorno físico 6 ítems,
- Compromiso 4 ítems
- Adaptación al cambio 5 ítems.
- Delegación de actividades y funciones 4 ítems
- Coordinación Externa 5 ítems
- Eficiencia en la Productividad 3 ítems

Se utilizó la escala de respuesta de Likert de 5 puntos:

- Muy de acuerdo (5),
- De acuerdo (4),
- No estoy seguro (3),

- En desacuerdo (2),
- Totalmente en desacuerdo (1).

Dentro de este cuestionario se realizaron modificaciones debido a que fue aplicado a las empresas donde la producción es continua y no se disponía de un tiempo necesario para la ejecución de estos instrumentos, por ende las autoras consideraron que se realice modificaciones en el cuestionario del clima organizacional ya que este cuenta con 10 factores de los cuales se redujeron los ítems de modo que ayude a optimizar tiempo, ya que dentro de los ítems de cada factor englobaban los mismos conceptos teniendo una coincidencia relevante. El cuestionario quedó de la siguiente manera, el factor de la Comunicación Interna de 14 ítems se redujo a 2 ítems, factor de Reconocimiento de 10 ítems se redujo a 2 ítems, Factor Relaciones Interpersonales en el trabajo de 8 ítems se redujo a 2 ítems, Factor Toma de decisiones de 6 ítems se redujo a 2 ítems, Factor Entorno Físico de 6 ítems se redujo a 2 ítems, Factor de Compromiso de 4 ítems se redujo a 1 ítem, Factor Adaptación al Cambio de 5 ítems se redujo a 2 ítems, Factor Delegación de Actividades y Funciones de 4 ítems se redujo 1 ítem, Factor de Coordinación externa de 5 ítems se redujo a 2 ítems, Factor Eficiencia en la Productividad de 3 ítems, quedaron 2 ítems.

8.2 SATISFACCIÓN LABORAL

8.2.1 Teoría de la satisfacción laboral

La satisfacción laboral ha sido uno de los temas que se han estudiado con más intensidad en el campo de la psicología industrial y organizacional. Literalmente han sido miles de libros y artículos que se han escrito sobre ella. Ello es reflejo de la importancia del tema tanto para los investigadores como para el público en general. La definición ofrecida por Locke (1976) como “un estado emocional positivo y placentero resultante de la valoración personal que hace el individuo sobre su trabajo y sobre su experiencia adquirida en el mismo”, es una de las más clásicas. Posteriormente, Price & Muller (1986) identifican la satisfacción laboral con el grado en el que a los individuos les gusta su trabajo y Weinert (1985) añade no solo su trabajo si no las consecuencias derivadas del mismo. Garmendia & Parra (1993) La asocia con el sentimiento de bienestar derivado de cumplir las necesidades de cierto nivel a través de los

resultados obtenidos como recompensas del trabajo realizado y Spector (1997) la define como un sentimiento o actitud hacia el trabajo en su conjunto y en sus distintos aspectos.

El estudio de esta variable organizacional y sus resultados evidenciaron una correlación entre el tipo de supervisión y las actitudes de los trabajadores. A partir de la aplicación de un conjunto de cuestionarios, lograron identificar los aspectos que representaban fuentes de satisfacción e insatisfacción y utilizaron estos conocimientos con el objetivo de mejorar las relaciones humanas. García (2010)

8.2.2. Definiciones de satisfacción laboral

Las definiciones más difundida es la propuesta por Davis & Newstrom (1999), según la cual la satisfacción es concebida como un concepto multidimensional que incluye un conjunto de sentimiento favorables y desfavorables del individuo frente a su trabajo y que agrupa diversos factores distinguiendo entre aquellos que están directamente relacionados con la naturaleza de la tarea desempeñada y aquellos relativos al contexto laboral. Gran parte de las definiciones existentes han sido revisadas y contrastadas por Giese & Cote (1999). Atendiendo a dicha revisión la satisfacción laboral podría ser definida como una respuesta sumario, afectiva y de intensidad variable, centrada en aspectos concretos y que tiene lugar en el preciso momento en el que el individuo evalúa un elemento. A lo largo de esta definición se observa además que la satisfacción laboral dependerá de las necesidades del individuo, de sus valores, así como de la diferencia entre sus expectativas o las recompensas que considera adecuadas y lo realmente obtenido. Lawler & Porter (1967)

8.2.3 Características De La Satisfacción Laboral

Para identificar las características de la satisfacción laboral es importante mencionar las variables que han sido asociadas con ella. Se hace referencia a diferentes formas de generar satisfacción laboral por parte de la organización hacia los trabajadores, por lo que mencionó la existencia de cinco modelos predominantes de satisfacción laboral, Daza, Porto, & Fang (2007)

- El primer modelo hace referencia al Cumplimiento de Necesidades; para ello propone que la satisfacción laboral está determinada por el grado en que la organización le permita al individuo cumplir sus necesidades.
- El segundo modelo, denominado de las Discrepancias, postula que la satisfacción laboral es el resultado de las expectativas cumplidas, las cuales representan la diferencia entre lo que un individuo espera recibir de un trabajo, como un buen sueldo y oportunidades de ascenso, y lo que realmente recibe.
- El tercer modelo, denominado Consecución de Valores, resulta de la percepción de que el trabajo permite el cumplimiento de los valores establecidos por la organización y que son importantes para el individuo.
- El cuarto modelo, por su parte, denominado Equidad, establece que la satisfacción laboral se fundamenta en tratar justamente a los individuos en su lugar de trabajo, la satisfacción resulta de la percepción de uno mismo en comparación con los resultados de otro.
- El quinto modelo, denominado Rasgos de Personalidad y Genética, está basado en la creencia de que la satisfacción laboral es en parte una función de estos dos aspectos. Daza, Porto, & Fang (2007)

Ante los numerosos aspectos y criterios para clasificar de los factores a tener en cuenta en la determinación la satisfacción laboral, en este trabajo se utilizarán los referentes al contenido y entorno laboral más habitualmente citados, que incluyen principalmente los aspectos nombrados MANAGEMENT 567 por Locke (1976), Peiró & Prieto (1996). Los cuales recogen las cuestiones relacionadas con la ejecución de la tarea directamente (características intrínsecas, muy cercano al modelo de Hackman & Oldham (1976) y las cuestiones materiales y sociales relacionadas con el entorno en el que se desarrolla la tarea (características extrínsecas):

- Satisfacción con la retribución salarial y extra salarial en términos absolutos y la distribución de la misma en términos de equidad.
- Satisfacción con el ambiente de trabajo referente a las relaciones horizontales con otros departamentos y con los compañeros derivadas de la competencia de los mismos, la comunicación o el apoyo y la amistad, el grado de comunicación organizacional.
- Satisfacción con la estabilidad en el empleo.
- Satisfacción con las condiciones de trabajo, referentes al ambiente físico y al espacio en el lugar de trabajo, limpieza, horarios, ruidos, temperatura, etc.
- Satisfacción con la disponibilidad de feedback y el reconocimiento recibido por el desarrollo de las tareas, sus habilidades técnicas, etc., el estilo de dirección y liderazgo predominante en la empresa, liderazgo participativo y con las posibilidades de control, autonomía y participación del trabajador en la toma de decisiones en la organización sobre los procedimientos y las tareas .
- Satisfacción con las oportunidades de ascenso y promoción a partir de las posibilidades de formación u otros aspectos en los que se apoya la promoción.
- Satisfacción con la información, la comunicación y las relaciones humanas o administrativas con los superiores y el estilo de supervisión

En cuanto a los aspectos propios del trabajador que pueden incidir en la satisfacción global y en las satisfacciones previamente apuntadas se considera la condición del trabajador como socio o no socio de la cooperativa dentro de las cuestiones vocacionales como los valores frente al trabajo, la coherencia entre los objetivos del trabajador y los de la empresa o el significado del trabajo para el individuo. Por último, es importante apuntar que la

importancia otorgada a cada elemento por parte del trabajador dependerá de la diferencia entre lo percibido y lo deseado.

8.2.4 Variables Que Inciden En La Satisfacción Laboral

Si bien se puede considerar la satisfacción desde una dimensión unidimensional Peiró & Prieto (1996), desde una perspectiva multidimensional la satisfacción se deriva de una serie de factores sobre los cuales puede medirse el nivel de satisfacción del trabajador. Locke (1976) Fue uno de los primeros autores en considerar que el nivel de satisfacción laboral es el sumatorio ponderado de una combinación de aspectos que el empleado valora en su trabajo. En concreto, clasifica las dimensiones específicas distinguiendo entre eventos o condiciones y agentes de satisfacción laboral. Dentro de los eventos o condiciones incluye los aspectos asociados a la satisfacción con el interés intrínseco del trabajo, la variedad y la cantidad del mismo, las oportunidades de aprendizaje, su dificultad, las posibilidades de éxito, el control sobre los procedimientos, etc.; la retribución cuantitativa y la distribución de la misma en términos de 1 Sin embargo otros trabajos muestran una relación negativa entre satisfacción y productividad Clegg (1983); Mangione & Quinn (1975).

Se consideran que múltiples variables que pueden incidir en la satisfacción laboral, apoyando sus planteamientos en la propuesta realizada por Locke(1976), donde postuló que “las circunstancias y características del propio trabajo y las individuales de cada trabajador condicionarán como lo indica la figura 1, la respuesta afectiva de éste hacia diferentes aspectos del trabajo”). Daza, Porto, & Fang (2007)

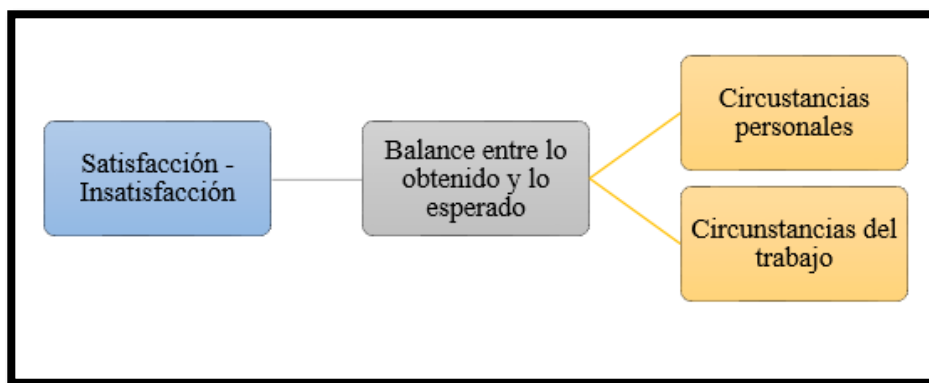


Figura 2: Variables que inciden en la satisfacción laboral

8.2.5 Importancia De La Satisfacción Laboral

En cuanto a la importancia de la satisfacción laboral para las organizaciones, a lo largo de la revisión de la literatura especializada se observa que, en términos generales, existe una relación positiva entre la satisfacción de los empleados y los resultados de la organización Davis & Newstrom (1999) tales como la productividad Hackman & Oldham (1976) Concretamente, los incrementos en la satisfacción en el trabajo generan, según han demostrado numerosos estudios, beneficios tales como una reducción del absentismo y una mayor retención del personal, que MANAGEMENT 565 tienen a su vez un efecto positivo en la mejora de los resultados empresariales, medidos a través de indicadores como el rendimiento, productividad o los beneficios Gattiker & Larwood (1988). Autores como Clegg (1983), Lee (1988), Organ & Ryan (1995) y Stephen (1999) observan una relación negativa entre satisfacción laboral y estabilidad en la organización (incremento del absentismo y la rotación de personal), apoyo a sindicatos y asunción de roles conflictivos Cotton & Tuttle (1986). Ofrecen evidencias empíricas que demuestran que los trabajadores insatisfechos faltan al trabajo con más frecuencia, incurren en retrasos, suelen abandonar la empresa más a menudo para la que trabajan, además de inducir otros comportamientos organizativos inadecuados y el incremento del índice de accidentes de trabajo.

La satisfacción laboral es personal, es decir, lo que a uno le motiva y gusta no tiene que complacer a su compañero. La satisfacción depende de diferentes factores tanto intrínsecos como extrínsecos, como las necesidades personales de cada uno o las expectativas que tienen. Por otro lado, las causas que provocan esta satisfacción también pueden cambiar a lo largo de la vida laboral. Duran (2015).

La pasión por el trabajo suele ser uno de los aspectos que más satisfacción provocan en el trabajador, sin embargo, a veces no es suficiente. No obstante, y a pesar de que a cada trabajador les satisface diferentes aspectos, la mayoría de las personas coinciden en señalar una serie de condiciones que les provocan satisfacción:

- El salario laboral y los incentivos económicos. Algunos trabajadores lo que más valoran es cobrar un buen salario, o al menos un sueldo coherente, acorde con el esfuerzo realizado, o ser recompensado con incentivos de tipo económico.

- La estabilidad laboral. Otro porcentaje de los trabajadores se conforman y motivan con la seguridad que les ofrece el poder disfrutar de cierta estabilidad laboral.
- Las posibilidades de ascenso. Es otro de los aspectos más valorados, la posibilidad de desarrollar la carrera profesional dentro de la empresa, de continuar creciendo y ascendiendo puestos.
- El ambiente de trabajo. Para muchos empleados, trabajar en un clima laboral positivo, donde se fomenta la participación de todos los miembros, existe una buena comunicación y cohesión grupal, es uno de las condiciones que más les motiva a la hora de tener que acudir a su trabajo.
- La conciliación de la vida personal y laboral. Es decir, la posibilidad de poder coordinar ambos ámbitos de la vida es muy importante para muchas personas, especialmente para aquellas que tienen cargas familiares.
- La flexibilidad, no solo de horarios, también el hecho de poder trabajar desde el hogar o cualquier otro lugar que no sea la oficina. Duran (2015)

8.2.6 Manifestación De Insatisfacción De Los Trabajadores

Dentro de las organizaciones los trabajadores pronuncian su insatisfacción de diferentes maneras. Como son las quejas, insubordinaciones, tomar bienes de la empresa o evitar parte de sus responsabilidades.

- Abandono: La insatisfacción expresada mediante la conducta orientada a irse, incluye la búsqueda de otro empleo y renuncia.
- Expresión: La insatisfacción expresada por intentos activos y constructivos por mejorar la situación. Implica sugerir mejoras, analizar los problemas con supervisores, etc.

- Lealtad: Expresada mediante una espera pasiva y optimista para que la situación mejore. Incluye defender a la organización ante críticas externas y confiar en que la administración hará lo más conveniente.
- Negligencia: Implica actitudes pasivas que permiten que la situación empeore. Incluye ausentismo y retrasos crónicos, merma de esfuerzos, y aumento de errores. Atayala (1999).

8.2.7 Instrumento De La Satisfacción Laboral

El instrumento que se utilizó para la Satisfacción Laboral fue el cuestionario de satisfacción (S20/23) que ha sido diseñado para obtener una evaluación útil y rica de contenido de la satisfacción laboral teniendo en cuenta las restricciones motivacionales y temporales a que están frecuentemente expuestos los sujetos en contextos organizacionales. Del cuestionario S4/82 los autores presentan una versión del Cuestionario S20/23 el cual presenta un nivel de fiabilidad y validez que puede considerarse apreciable permitiendo la obtención de una medida global de satisfacción y la descripción de cinco factores:

- Satisfacción con la supervisión.
- Satisfacción con el ambiente físico.
- Satisfacción con las prestaciones recibidas.
- Satisfacción intrínseca del trabajo
- Satisfacción con la participación.

Se utilizó la escala de respuesta de Linkert de 7 puntos:

Insatisfecho	4. Indiferente	Satisfecho
1. Muy		5. Algo
2. Bastante		6. Bastante
3. Algo		7. Muy

En este cuestionario de la satisfacción laboral no se realizó ninguna modificación ya que estaba claro y conciso por el cual se mantuvo el original con la misma escala.

9. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿En qué medida se correlacionan las variables satisfacción laboral y clima organizacional en las empresas medianas y grandes del sector lácteo del cantón Latacunga?

10. METODOLOGÍAS

10.1 Enfoque de investigación

En el presente proyecto se utilizó la investigación cuantitativa siendo este un método que permitió la recolección de datos sobre cada uno de los empleados de las empresas lácteas del cantón Latacunga y realizando el respectivo análisis en base a estos resultados obtenidos, de esta manera se logró desarrollar el problema el cual era claro y con las cuales se tomó medidas necesarias para resolverlo.

10.2 Tipo de investigación

Se utilizó también la investigación descriptiva ya que esta ayudó a especificar las propiedades, las características y perfiles importantes de personas, que integran las empresas lácteas.

Descriptivo-correlacionar: Nos ayudó a evaluar la correlación entre las dos variables que intervienen en el proyecto como son el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral.

10.3 Técnica de Investigación

La técnica de investigación que se utilizó en el proyecto fue la encuesta la misma que nos ayudó recolectar la información fue indispensables para poder establecer la satisfacción de los empleados de las empresas lácteas del cantón Latacunga.

10.4 Instrumento

Los instrumentos que se tomaron en cuenta en la investigación para el clima organizacional fue el cuestionario de Chiang, Salazar, & Nuñez y para la satisfacción laboral se tomó en

cuenta el cuestionario de Meliá & Peiró que son los autores del cuestionario S20/23 de los mismos que fueron realizados dentro de un establecimiento de salud estatal, hospital tipo 1 de Chile.

Mediante estos cuestionarios se pudo realizar la recolección de la información de los involucrados que en este caso son los empleados y los jefes de las empresas del sector de lácteos del cantón Latacunga, para conocer la situación en la que se encuentra la empresa de acuerdo al ambiente y satisfacción que tienen los empleados en sus puestos de trabajo, logrando de esta manera tener un enfoque más claro de lo que se va realizar.

10.5 Aplicación estadística

La aplicación estadística fue aplicada en el programa spss en donde se pudo calcular el resultado de cada ítem de las encuestas, el alfa de Cronbach el mismo que nos permitió conocer el nivel de confiabilidad de los instrumentos aplicados y el nivel de correlación de personas entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral que existe en las empresas medianas y grandes del sector lácteo del cantón Latacunga.

10.6 Población

Tamayo (2012) señala que la población es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica, y se le denomina la población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a una investigación. La población es el universo a investigar para la presente investigación, es de 148 empleados de las empresas a estudio.

La selección de empresas entre las medianas y las grandes se tiene la determinada información obtenida de la Superintendencia de Compañías y el Servicio de Rentas Internas (SRI), la Pasteurizadora Tanilact es una empresa mediana que cuenta con 43 empleados, que elabora sus productos con los estándares más altos de acuerdo a la ley. La empresa ha sido constituida bajo el nombre de PASTEURIZADORA TANILACT con su representante legal el Sr. Ricardo Chancusig con RUC.: 0500664305001. Y la Parmalat que es empresa grande, que cuenta con 105 empleados, cuenta con un capital de \$26.779.821,52, con la denominación

de Sociedad Anónima, creada el 30 de junio del 1982, y RUC, N° 0590036951001, con su representante Eco. Jaramillo Vera Ramiro Mauricio.

Dentro del proyecto del clima organizacional y la satisfacción laboral la muestra que se utilizara son 148 empleados.

POBLACIÓN DE LA EMPRESA GRANDE

Tabla 4: Población de la empresa grande del sector lácteo del cantón Latacunga

Empresa	Número de trabajadores
Parmalat	105

Fuente: <http://www.controlsanitario.gob.ec/base-de-datos/>

POBLACIÓN DE LA EMPRESA MEDIANA

Tabla 5: Población de la empresa mediana del sector lácteo del cantón Latacunga

Empresas	Número de trabajadores
Pasteurizadora Tanilact	43

Fuente: <http://www.controlsanitario.gob.ec/base-de-datos/>

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Clima organizacional de las medianas empresas del sector lácteo

COMUNICACIÓN INTERNA

Tabla 6: Comunicación Interna (Media)

		COMUNICACIÓN INTERNA
N	Válidos	43
	Perdidos	0
Media		8,6977
Desv. típ.		,91378
Suma		374,00

Fuente: Cálculo del Spss

Elaborado por: Grupo de investigadoras

Tabla 7: Comunicación Interna

		Respuestas		Porcentaje de casos
		Nº	Porcentaje	
COMUNICACIÓN INTERNA	De Acuerdo	56	65,1%	130,2%
	Totalmente de acuerdo	30	34,9%	69,8%
Total		86	100,0%	200,0%

Fuente: Cálculo del Spss

Elaborado por: Grupo de investigadoras

Ilustración 1: Comunicación Interna



Fuente: Cálculo del Spss

Elaborado por: Grupo de investigadoras

Análisis:

Del total de los empleados encuestados el 65,10% está de acuerdo con la comunicación interna que existe en las empresas; mientras que el 34,90% está totalmente de acuerdo, entonces se puede decir que la comunicación existente dentro de las medianas empresas del sector lácteo del cantón Latacunga están en un buen estado ya que no se encontró ninguna respuesta negativa; es decir que los directivos y trabajadores comparten sus ideas para poder realizar sus actividades laborales con responsabilidad y eficiencia.

RECONOCIMIENTO

Tabla 8: Reconocimiento (Media)

		RECONOCIMIENTO
N	Válidos	43
	Perdidos	0
Media		8,5581
Desv. típ.		,85363
Suma		368,00

Fuente: Cálculo del Spss

Elaborado por: Grupo de investigadoras

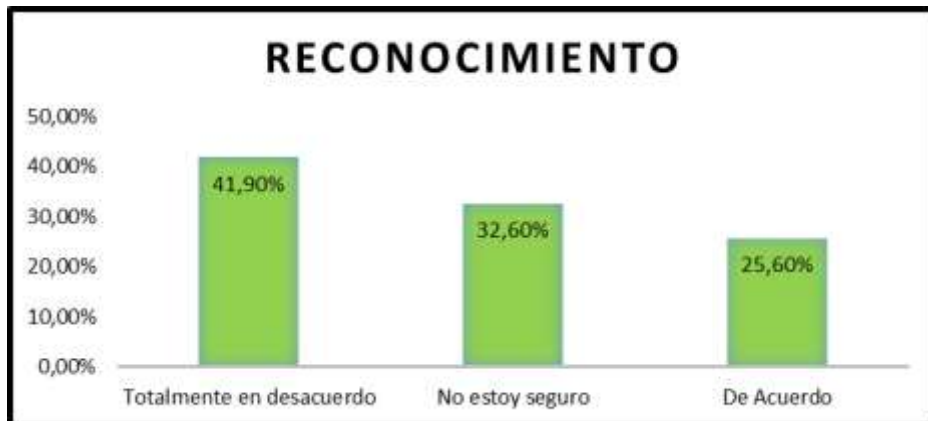
Tabla 9: Reconocimiento

		Respuestas		Porcentaje de casos
		Nº	Porcentaje	
RECONOCIMIENTO	Totalmente en desacuerdo	36	41,9%	83,7%
	No estoy seguro	28	32,6%	65,1%
	De Acuerdo	22	25,6%	51,2%
Total		86	100,0%	200,0%

Fuente: Cálculo del Spss

Elaborado por: Grupo de investigadoras

Ilustración 2: Reconocimiento



Fuente: Cálculo del Spss

Elaborado por: Grupo de investigadoras

Análisis:

Del total de empleados encuestados en las empresas medianas del sector lácteo del cantón Latacunga se pudo conocer que el 41.90% está en total desacuerdo; el 32.60% no está seguro y el 25.60% está de acuerdo con el reconocimiento que existe; es decir que los empleados no están conformes ya que las capacitaciones son hechas más a los directivos que a los obreros por lo que se considera que esto se debe brindar a todos los que conforman la empresas ya que están luchando por cumplir un mismo objetivo.

RELACIONES INTERPERSONALES EN EL TRABAJO

Tabla 10: Relaciones Interpersonales en el Trabajo (Media)

		RELACIONES INTERPERSONALES
N	Válidos	43
	Perdidos	0
Media		8,5581
Desv. tít.		,85363
Suma		368,00

Fuente: Cálculo del Spss

Elaborado por: Grupo de investigadoras

Tabla 11: Relaciones Interpersonales en el Trabajo

		Respuestas		Porcentaje de casos
		Nº	Porcentaje	
RELACIONES_INTERPERS	De Acuerdo	62	72,1%	144,2%
ONALES_EN_EL_TRABAJO	Totalmente de acuerdo	24	27,9%	55,8%
Total		86	100,0%	200,0%

Fuente: Cálculo del Spss

Elaborado por: Grupo de investigadoras

Ilustración 3: Relaciones Interpersonales en el Trabajo



Fuente: Cálculo del Spss

Elaborado por: Grupo de investigadoras

Análisis:

En las empresas medianas del sector lácteo del cantón Latacunga los empleados encuestados en un 72.10% están de acuerdo con las relaciones interpersonales y el 29.90% está totalmente de acuerdo obteniendo así un resultado positivo; que quiere decir que la relación entre empleados y superiores es excelente ya que trabajando en equipo se puede lograr resultados buenos que ayuden con el bien estar de la empresa a la cual se representa.

TOMA DE DECISIONES

Tabla 12: Toma De Decisiones (Media)

		TOMA_DE_DECISIONES
N	Válidos	43
	Perdidos	0
Media		7,7209
Desv. tít.		,90831
Suma		332,00

Fuente: Cálculo del Spss

Elaborado por: Grupo de investigadoras

Tabla 13: Toma De Decisiones

		Respuestas		Porcentaje de casos
		Nº	Porcentaje	
TOMA_DE_DECISIONES	No estoy seguro	25	29,1%	58,1%
	De Acuerdo	48	55,8%	111,6%
	Totalmente de acuerdo	13	15,1%	30,2%
Total		86	100,0%	200,0%

Fuente: Cálculo del Spss

Elaborado por: Grupo de investigadoras

Ilustración 4: Toma de Decisiones



Fuente: Cálculo del Spss

Elaborado por: Grupo de investigadoras

Análisis:

En las empresas medianas del sector lácteo del cantón Latacunga los empleados encuestados manifiestan en un 29.10% que no está seguro de las decisiones tomadas dentro de la empresa ya que no se puede verificar que se las hace pensando en ellos, mientras que el 55.80% está de acuerdo de estas decisiones y el 15.10 está totalmente de acuerdo ya que ellos consideran que no son excluidos de estas decisiones ya que esta en beneficio de la empresa en si ya todos forman parte de ella.

ENTORNO FÍSICO

Tabla 14: Entorno físico (Media)

		ENTORNO_FISICO
N	Válidos	43
	Perdidos	0
Media		9,0930
Desv. tít.		,99556
Suma		391,00

Fuente: Cálculo del Spss

Elaborado por: Grupo de investigadoras

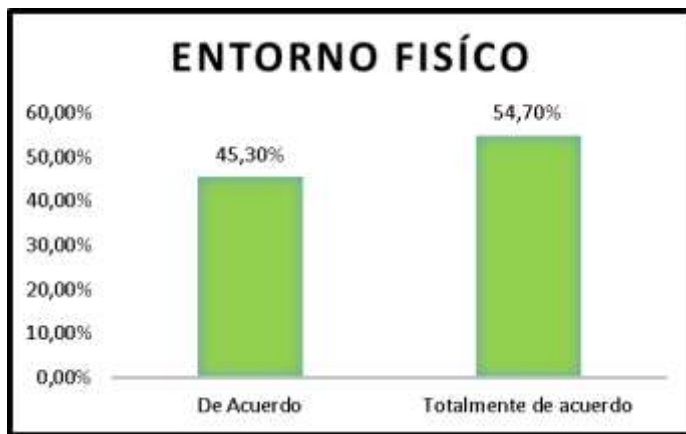
Tabla 15: Entorno físico

		Respuestas		Porcentaje de casos
		Nº	Porcentaje	
ENOTRNO_FISICO	De Acuerdo	39	45,3%	90,7%
	Totalmente de acuerdo	47	54,7%	109,3%
Total		86	100,0%	200,0%

Fuente: Cálculo del Spss

Elaborado por: Grupo de investigadoras

Ilustración 5: Entorno Físico



Fuente: Cálculo del Spss

Elaborado por: Grupo de investigadoras

Análisis:

En las empresas medianas del sector lácteo del cantón Latacunga los empleados encuestados manifiestan en un 45.30% está de acuerdo con el entorno físico que tienen la empresa y el 54.70% está totalmente de acuerdo; esto se debe a que las empresas lácteas por el hecho de producir alimentos para las personas deben tener una buena infraestructura y sus condiciones deben ser adecuadas a la producción de alimentos lo cual se nota que si se está cumpliendo por el tipo de respuestas que se obtuvo.

COMPROMISO

Tabla 16: Compromiso (Media)

		COMPROMISO
N	Válidos	43
	Perdidos	0
Media		9,2791
Desv. tít.		,76612
Suma		399,00

Fuente: Cálculo del Spss

Elaborado por: Grupo de investigadoras

Tabla 17: Compromiso

		Respuestas		Porcentaje de casos
		Nº	Porcentaje	
COMPROMISO	De Acuerdo	31	36,0%	72,1%
	Totalmente de acuerdo	55	64,0%	127,9%
Total		86	100,0%	200,0%

Fuente: Cálculo del Spss

Elaborado por: Grupo de investigadoras

Ilustración 6: Compromiso



Fuente: Cálculo del Spss

Elaborado por: Grupo de investigadoras

Análisis:

En las empresas medianas del sector lácteo del cantón Latacunga los empleados encuestados manifiestan sus respuestas al compromiso que tienen con la empresa el 64% está totalmente de acuerdo mientras que el 36% está de acuerdo siendo estas respuestas positivas ya que todos están comprometidos con los triunfos y fracasos que las empresas llegan a poseer durante sus actividades laborales.

ADAPTACIÓN AL CAMBIO

Tabla 18: Adaptación al cambio (Media)

		ADAPTACION_AL_CAMBIO
N	Válidos	43
	Perdidos	0
Media		8,9302
Desv. tít.		,88359
Suma		384,00

Fuente: Cálculo del Spss

Elaborado por: Grupo de investigadoras

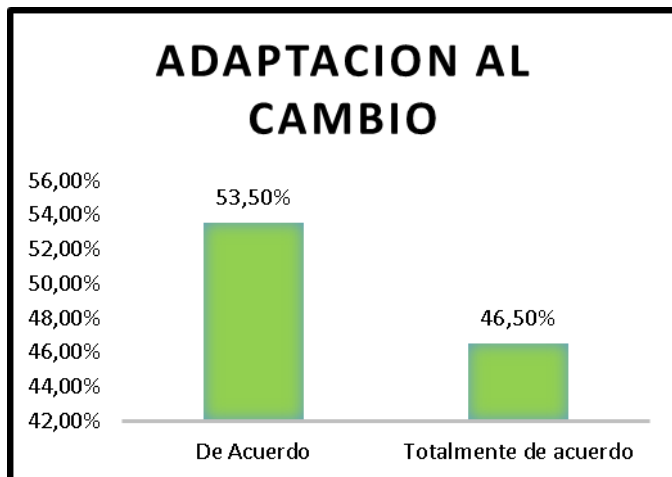
Tabla 19: Adaptación al cambio

		Respuestas		Porcentaje de casos
		Nº	Porcentaje	
ADAPTACION_AL_CAMBIO	De Acuerdo	46	53,5%	107,0%
	Totalmente de acuerdo	40	46,5%	93,0%
Total		86	100,0%	200,0%

Fuente: Cálculo del Spss

Elaborado por: Grupo de investigadoras

Ilustración 7: Adaptación al cambio



Fuente: Cálculo del Spss

Elaborado por: Grupo de investigadoras

Análisis:

En las empresas medianas del sector lácteo del cantón Latacunga el total de empleados encuestados manifiestan en un 53.50% estar de acuerdo con los cambios que se dan dentro de la empresas, mientras que el 46.50% está totalmente de acuerdo ya que todos debes estar aptos para cambiar de actividades o utilizar herramientas que contribuyan con el crecimiento de las empresas.

DELEGACIÓN DE ACTIVIDADES Y FUNCIONES

Tabla 20: Delegación de actividades y funciones (media)

		DELGACION_DE_ACTIVIDADES
N	Válidos	43
	Perdidos	0
Media		8,2791
Desv. típ.		1,29699
Suma		356,00

Fuente: Cálculo del Spss

Elaborado por: Grupo de investigadoras

Tabla 21: Delegación de actividades y funciones

		Respuestas		Porcentaje de casos
		Nº	Porcentaje	
DELEGACIÓN DE ACTIVIDADES Y FUNCIONES	No estoy seguro	20	23,3%	46,5%
	De Acuerdo	34	39,5%	79,1%
	Totalmente de acuerdo	32	37,2%	74,4%
Total		86	100,0%	200,0%

Fuente: Cálculo del Spss

Elaborado por: Grupo de investigadoras

Ilustración 8: Delegación de actividades y funciones



Fuente: Cálculo del Spss

Elaborado por: Grupo de investigadoras

Análisis:

En las empresas medianas del sector lácteo del cantón Latacunga el total de empleados encuestados manifiestan en un 39.50% estar de acuerdo con la delegación de actividades; el 37.20% está totalmente de acuerdo; mientras que el 23.30% no está seguro de las actividades y funciones con las que cumplen los superiores; entonces se puede decir que dentro de la delegación de actividades y funciones los superiores no las están ejecutando de la manera más óptima ya que los empleados no perciben los resultados.

COORDINACIÓN EXTERNA

Tabla 22: Coordinación externa (media)

		CORDINACION_EXTERNA
N	Válidos	43
	Perdidos	0
Media		8,9535
Desv. tít.		,99889
Suma		385,00

Fuente: Cálculo del Spss

Elaborado por: Grupo de investigadoras

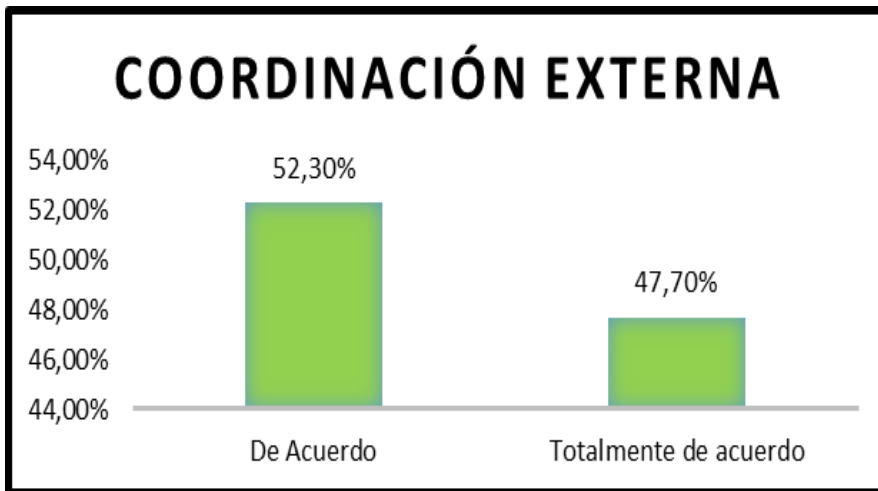
Tabla 23: Coordinación externa

		Respuestas		Porcentaje de casos
		Nº	Porcentaje	
COORDINACIÓN ETERNA	De Acuerdo	45	52,3%	104,7%
	Totalmente de acuerdo	41	47,7%	95,3%
Total		86	100,0%	200,0%

Fuente: Cálculo del Spss

Elaborado por: Grupo de investigadoras

Ilustración 9: Coordinación Externa



Fuente: Cálculo del Spss

Elaborado por: Grupo de investigadoras

Análisis:

En las empresas medianas del sector lácteo del cantón Latacunga el total de empleados encuestados dan a conocer su punto de vista sobre la coordinación externa en donde el 52.30% dice estar de acuerdo mientras que el 47.70% dice estar totalmente de acuerdo; es decir que la coordinación externa es buena entre los departamentos existentes en las empresas se lo realiza mediante una buena comunicación y una buena recepción de la información.

EFICIENTE EN LA PRODUCTIVIDAD

Tabla 24: Eficiencia en la productividad (media)

		EFICIENCIA_EN_PRODUCTIVIDAD
N	Válidos	43
	Perdidos	0
Media		9,0233
Desv. tít.		,93830
Suma		388,00

Fuente: Cálculo del Spss

Elaborado por: Grupo de investigadoras

Tabla 25: Eficiencia en la productividad

		Respuestas		Porcentaje de casos
		Nº	Porcentaje	
\$EFICIENCIA_EN_LA_PRODUC TIVIDAD ^a	De Acuerdo	42	48,8%	97,7%
	Totalmente de acuerdo	44	51,2%	102,3%
Total		86	100,0%	200,0%

Fuente: Cálculo del Spss

Elaborado por: Grupo de investigadoras

Ilustración 10: Eficiencia En La Productividad



Fuente: Cálculo del Spss

Elaborado por: Grupo de investigadoras

Análisis:

En las empresas medianas del sector lácteo del cantón Latacunga el total de empleados encuestados dan a conocer su punto de vista sobre la eficiencia en la productividad donde el 51.20% está totalmente de acuerdo mientras que el 48.80% está de acuerdo; es decir que la eficiencia en la productividad cumple un rol muy bueno ya que las tareas que se ejecutan son realizadas al tiempo indicado y optimizando recursos.

SATISFACCIÓN LABORAL

Tabla 26: Satisfacción intrínseca (media)

		SATISFACCION_INTRINSECA
N	Válidos	43
	Perdidos	0
Media		18,0233
Desv. típ.		1,56583
Suma		775,00

Fuente: Cálculo del Spss

Elaborado por: Grupo de investigadoras

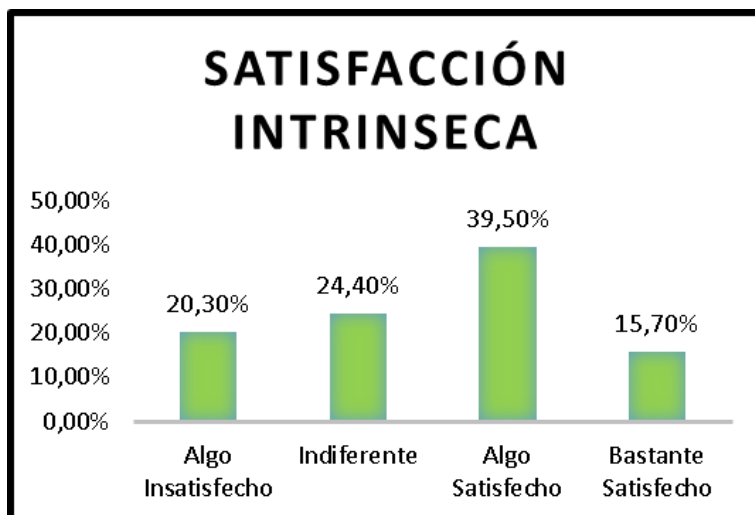
Tabla 27: Satisfacción intrínseca

		Respuestas		Porcentaje de casos
		Nº	Porcentaje	
SATISFACCIÓN INTRINSECA	Algo Insatisfecho	35	20,3%	81,4%
	Indiferente	42	24,4%	97,7%
	Algo Satisfecho	68	39,5%	158,1%
	Bastante Satisfecho	27	15,7%	62,8%
Total		172	100,0%	400,0%

Fuente: Cálculo del Spss

Elaborado por: Grupo de investigadoras

Ilustración 11: Satisfacción Intrínseca



Fuente: Cálculo del Spss

Elaborado por: Grupo de investigadoras

Análisis:

Dentro de las empresas medianas del sector lácteo del cantón Latacunga los empleados encuestados dan a conocer sus respuestas en un 39.50% estar satisfechos de los trabajos que ellos producen, mientras que al 24.40% les parece algo indiferente ya que se considera que ellos realizan su trabajo por obligación mas no porque les guste o se destaquen en ello.

SATISFACCIÓN CON PRESTACIONES

Tabla 28: Satisfacción con prestaciones (media)

		SATISFACCION_PRESTACIONES
N	Válidos	43
	Perdidos	0
Media		10,7209
Desv. típ.		,90831
Suma		461,00

Fuente: Cálculo del Spss

Elaborado por: Grupo de investigadoras

Tabla 29: Satisfacción con prestaciones

		Respuestas		Porcentaje de casos
		Nº	Porcentaje	
SATISFACCION CON PRESTACIONES RECIBIDAS	Algo Satisfecho	55	64,0%	127,9%
	Bastante Satisfecho	31	36,0%	72,1%
Total		86	100,0%	200,0%

Fuente: Cálculo del Spss

Elaborado por: Grupo de investigadoras

Ilustración 12: Satisfacción Con La Participación



Fuente: Cálculo del Spss

Elaborado por: Grupo de investigadoras

Análisis:

Dentro de las empresas medianas del sector lácteo del cantón Latacunga los empleados encuestados en un 64.00% está algo satisfechos de las prestaciones recibidas y el 36% está bastante satisfecho, los empleados se sienten algo satisfechos de las prestaciones que reciben de parte de la empresa ya que ellos trabajan en una sola área y no son ascendidos.

SATISFACCIÓN CON AMBIENTE FÍSICO

Tabla 30: Satisfacción con ambiente físico

		SATISFACCION_AMBIENTE
N	Válidos	43
	Perdidos	0
Media		25,7442
Desv. típ.		3,78652
Suma		1107,00

Fuente: Cálculo del Spss

Elaborado por: Grupo de investigadoras

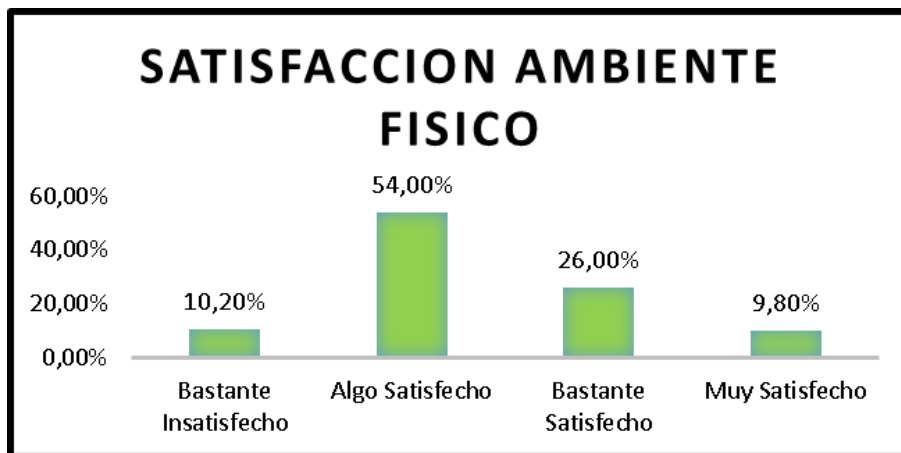
Tabla 31: Satisfacción con ambiente físico

		Respuestas		Porcentaje de casos
		Nº	Porcentaje	
SATISFACCION AMBIENTE FISICO	Bastante Insatisfecho	22	10,2%	51,2%
	Algo Satisfecho	116	54,0%	269,8%
	Bastante Satisfecho	56	26,0%	130,2%
	Muy Satisfecho	21	9,8%	48,8%
Total		215	100,0%	500,0%

Fuente: Cálculo del Spss

Elaborado por: Grupo de investigadoras

Ilustración 13: Satisfacción Con El Ambiente Físico



Fuente: Cálculo del Spss

Elaborado por: Grupo de investigadoras

Análisis:

Dentro de las empresas medianas del sector lácteo del cantón Latacunga los empleados encuestados manifiestan en un 54% estar algo satisfechos de lugar físico y el 26% están bastante satisfecho; señalando que es una empresa en donde se producen alimentos es por ende que debe tener un ambiente físico adecuado; teniendo resultados positivos por parte de los empleados.

SATISFACCIÓN CON SUPERVISIÓN

Tabla 32: Satisfacción con supervisión

		SATISFACCION_SUPERVISION
N	Válidos	43
	Perdidos	0
Media		30,6744
Desv. típ.		2,57941
Suma		1319,00

Fuente: Cálculo del Spss

Elaborado por: Grupo de investigadoras

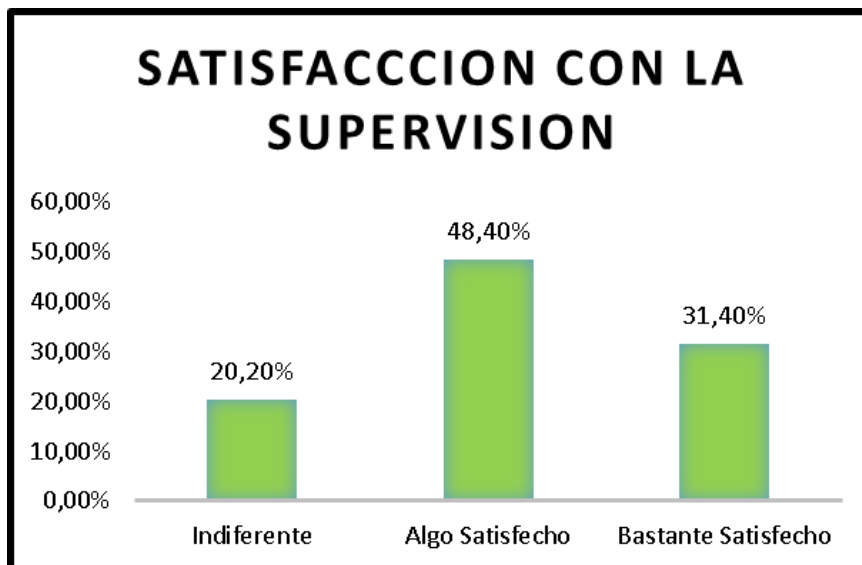
Tabla 33: Satisfacción con supervisión

		Respuestas		Porcentaje de casos
		Nº	Porcentaje	
SATISFACCION CON LA SUPERVISION	Indiferente	52	20,2%	120,9%
	Algo Satisfecho	125	48,4%	290,7%
	Bastante Satisfecho	81	31,4%	188,4%
Total		258	100,0%	600,0%

Fuente: Cálculo del Spss

Elaborado por: Grupo de investigadoras

Ilustración 14: Satisfacción Con La Supervisión



Fuente: Cálculo del Spss

Elaborado por: Grupo de investigadoras

Análisis:

Dentro de las empresas medianas del sector lácteo del cantón Latacunga los empleados encuestados manifiestan que la satisfacción con la supervisión es un 48,40% están de algo satisfechos y el 31,40% están bastante satisfechos; ya que dentro de la empresa la supervisión es constante ya que la producción es constante.

SATISFACCIÓN CON LA PARTICIPACIÓN EN EL TRABAJO

Tabla 34: Satisfacción con la participación en el trabajo

		SATISFACCION_PARTICIPACION
N	Válidos	43
	Perdidos	0
Media		18,2558
Desv. típ.		2,32064
Suma		785,00

Fuente: Cálculo del Spss

Elaborado por: Grupo de investigadoras

Tabla 35: Satisfacción con la participación en el trabajo

		Respuestas		Porcentaje de casos
		Nº	Porcentaje	
SATISFACCION CON LA PARTICIPACION	Algo Insatisfecho	49	28,5%	114,0%
	Indiferente	8	4,7%	18,6%
	Algo Satisfecho	84	48,8%	195,3%
	Bastante Satisfecho	31	18,0%	72,1%
Total		172	100,0%	400,0%

Fuente: Cálculo del Spss

Elaborado por: Grupo de investigadoras

Ilustración 15: Satisfacción con la participación



Fuente: Cálculo del Spss

Elaborado por: Grupo de investigadoras

Análisis:

Dentro de las empresas medianas del sector lácteo del cantón Latacunga los empleados encuestados manifiestan que la satisfacción con participación en el trabajo en donde el 48.80% está algo satisfecho y el 18% bastante satisfecho siendo las dos respuestas positivas y su relación es buena con todos los departamentos.

GRANDES EMPRESAS ANÁLISIS DE RESULTADOS

Clima organizacional

Comunicación Interna

Tabla 36: Comunicación Interna (Media)

		COMUNICACIÓN INTERNA
N	Válidos	105
	Perdidos	0
Media		7,50
Desv. típ.		,856
Suma		787

Fuente: Cálculo del Spss

Elaborado por: Grupo de Investigadoras

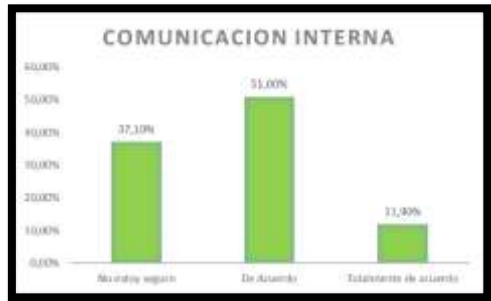
Tabla 37: Comunicación Interna

		Respuestas		Porcentaje de casos
		Nº	Porcentaje	
COMUNICACIÓN INTERNA	No estoy seguro	78	37,1%	74,3%
	De Acuerdo	107	51,0%	101,9%
	Totalmente de acuerdo	25	11,9%	23,8%
Total		210	100,0%	200,0%

Fuente: Cálculo del Spss

Elaborado por: Grupo de Investigadoras

Ilustración 16: Comunicación interna



Fuente: Cálculo del Spss

Elaborado por: Grupo de Investigadoras

Análisis

Del total de empleados encuestados consideran en un 37.10% no están seguro que existe una comunicación dentro de las empresas grandes del sector lácteo del cantón Latacunga, seguido de un 51% que considera que están de acuerdo es decir que la mayoría de los empleados tienen una comunicación pero no tan estable, 11.90% que considera que si tienen una buena comunicación entre superiores y empleados. Es decir que la comunicación dentro de las empresas es buena, ya que la mayoría de los empleados están de acuerdo a las políticas y canales de comunicación que se maneja en las organizaciones, y de esa manera se los tiene al tanto de las actividades diarias que tienen que realizar.

RECONOCIMIENTO

Tabla 38: Reconocimiento (Media)

		RECONOCIMIENTO
N	Válidos	105
	Perdidos	0
Media		8,01
Desv. típ.		,956
Suma		841

Fuente: Cálculo del Spss

Elaborado por: Grupo de Investigadoras

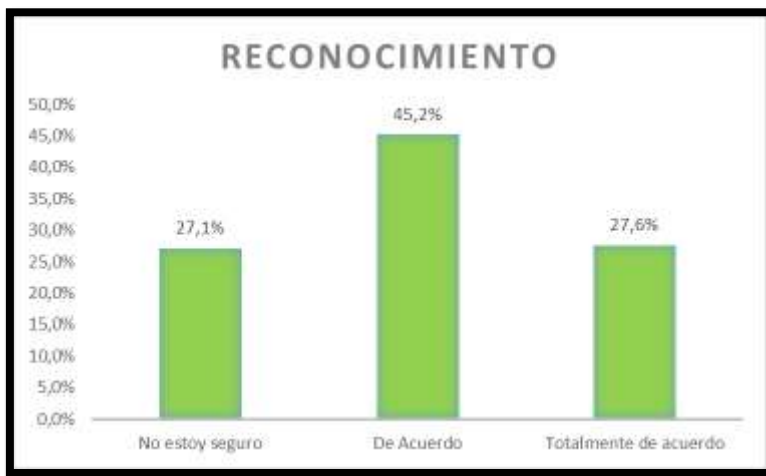
Tabla 39: Reconocimiento

		Respuestas		Porcentaje de casos
		Nº	Porcentaje	
RECONOCIMIENTO	No estoy seguro	57	27,1%	54,3%
	De Acuerdo	95	45,2%	90,5%
	Totalmente de acuerdo	58	27,6%	55,2%
Total		210	100,0%	200,0%

Fuente: Cálculo del Spss

Elaborado por: Grupo de Investigadoras

Ilustración 17: Reconocimiento



Fuente: Cálculo del Spss

Elaborado por: Grupo de Investigadoras

Análisis

Del total de empleados encuestados un 27.1% no están seguros que las autoridades reconocen los resultados, ideas, de los trabajadores en las empresas grandes del sector lácteo del cantón Latacunga, seguido de un 45.2% que considera que están de acuerdo y un 27.6% que considera que están totalmente de acuerdo esto manifiesta que las autoridades saben capacitar y reconocer el esfuerzo que realizan día a día los empleados en sus diferentes áreas.

RELACIONES INTERPERSONALES EN EL TRABAJO

Tabla 40: Relaciones interpersonales en el trabajo (Media)

		RELACIONES INTERPERSONALES
N	Válidos	105
	Perdidos	0
Media		8,60
Desv. típ.		,792
Suma		903

Fuente: Cálculo del Spss

Elaborado por: Grupo de Investigadoras

Tabla 41: Relaciones interpersonales en el trabajo

		Respuestas		Porcentaje de casos
		Nº	Porcentaje	
RELACIONES INTERPERSONALES EN EL TRABAJO	De Acuerdo	147	70,0%	140,0%
	Totalmente de acuerdo	63	30,0%	60,0%
Total		210	100,0%	200,0%

Fuente: Cálculo del Spss

Elaborado por: Grupo de Investigadoras

Ilustración 18: Relaciones interpersonales en el trabajo



Fuente: Cálculo del Spss

Elaborado por: Grupo de Investigadoras

Análisis

Del total de empleados encuestados un 70% considera que están de acuerdo y un 30% que considera que están totalmente de acuerdo, de tal forma que se puede decir que las relaciones interpersonales son buenas ya que entre compañeros se sienten cómodos y pueden trabajar en confianza, para que de esa manera ellos puedan resolver los problemas que suceden dentro de estas empresas, ya que todos si tienen resultados positivos motivara a cumplir con su actividades laborales.

TOMA DE DECISIONES

Tabla 42: Toma de decisiones (Media)

		TOMA DE DECISIONES
N	Válidos	105
	Perdidos	0
Media		7,50
Desv. típ.		,735
Suma		787

Fuente: Cálculo del Spss

Elaborado por: Grupo de Investigadoras

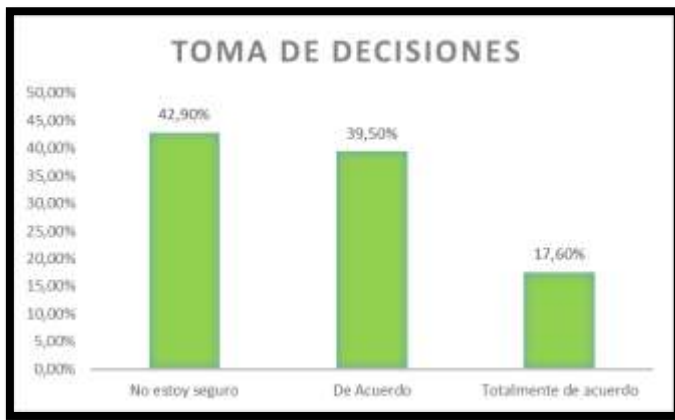
Tabla 43: Toma de decisiones

		Respuestas		Porcentaje de casos
		Nº	Porcentaje	
TOMA DE DECISIONES	No estoy seguro	90	42,9%	85,7%
	De Acuerdo	83	39,5%	79,0%
	Totalmente de acuerdo	37	17,6%	35,2%
Total		210	100,0%	200,0%

Fuente: Cálculo del Spss

Elaborado por: Grupo de Investigadoras

Ilustración 19: Toma de decisiones



Fuente: Cálculo del Spss

Elaborado por: Grupo de Investigadoras

Análisis

Del total de empleados encuestados un 42.90% considera que están no están seguros, un 39.50% que están de acuerdo, un 17.60% considera que están totalmente de acuerdo, en las empresas grandes del sector lacteo del cantón Latacunga los trabajadores dan a conocer sus puntos de vista sobre la toma de decisiones ya que la mayoría de ellos indican que estas son tomadas por nivel jerárquico que inciden directamente en ellos, también se puede decir que la mayoría de los trabajadores no están seguros de que pueden tomar la iniciativa para resolver un problema.

ENTORNO FÍSICO

Tabla 44: Entorno Físico (Media)

		ENTORNO FÍSICO
N	Válidos	105
	Perdidos	0
Media		8,54
Desv. típ.		,785
Suma		897

Fuente: Cálculo del Spss

Elaborado por: Grupo de Investigadora

Tabla 45: Entorno Físico

		Respuestas		Porcentaje de casos
		Nº	Porcentaje	
ENTORNO FÍSICO	De Acuerdo	153	72,9%	145,7%
	Totalmente de acuerdo	57	27,1%	54,3%
Total		210	100,0%	200,0%

Fuente: Cálculo del Spss

Elaborado por: Grupo de Investigadora

Ilustración 20: Entorno físico



Fuente: Cálculo del Spss

Elaborado por: Grupo de Investigadoras

Análisis

Del total de empleados encuestados consideran en un 72.90% está de acuerdo que existe un entorno físico bueno dentro de las empresas grandes del sector lácteo del cantón Latacunga, seguido de un 27.10% que considera que está totalmente de acuerdo, es decir que la mayoría de los empleados tienen un espacio físico amplio y estable para realizar sus labores diarias, ya que el espacio físico donde se realizan las actividades diarias son los adecuados para cada uno de ellos, de manera que se tiene espacio suficiente, una buena iluminación, ventilación, ya que estos son los más importantes para que los empleados se sientan cómodos al momento de realizar su trabajo y generar los resultados positivos que se desea obtener.

COMPROMISO

Tabla 46: Compromiso (Media)

		COMPROMISO
N	Válidos	105
	Perdidos	0
Media		8,61
Desv. típ.		,740
Suma		904

Fuente: Cálculo del Spss

Elaborado por: Grupo de Investigadoras

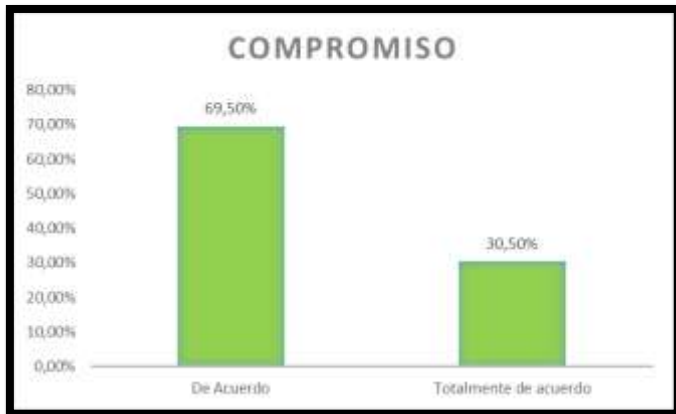
Tabla 47: Compromiso

		Respuestas		Porcentaje de casos
		Nº	Porcentaje	
COMPROMISO	De Acuerdo	146	69,5%	139,0%
	Totalmente de acuerdo	64	30,5%	61,0%
Total		210	100,0%	200,0%

Fuente: Cálculo del Spss

Elaborado por: Grupo de Investigadoras

Ilustración 21: Compromiso



Fuente: Cálculo del Spss

Elaborado por: Grupo de Investigadoras

Análisis

Del total de empleados encuestados consideran en un 69.50% está de acuerdo y un 30.50% consideran que están totalmente de acuerdo en las empresas grandes del sector lácteo del cantón Latacunga, los trabajadores dan a conocer su punto de vista sobre el compromiso que lleva con la empresa ya que el grado de compromiso que tienen los empleados es alto ya que se sienten cómodos de realizar las actividades diarias y de esa manera sentir el progreso y ayudar a que se cumplan con las metas y objetivos establecidos de la empresa y de los empleados.

ADAPTACION AL CAMBIO

Tabla 48: Adaptación al cambio (Media)

		ADAPTACION CAMBIO
N	Válidos	105
	Perdidos	0
Media		8,99
Desv. típ.		,976
Suma		944

Fuente: Cálculo del Spss

Elaborado por: Grupo de Investigadoras

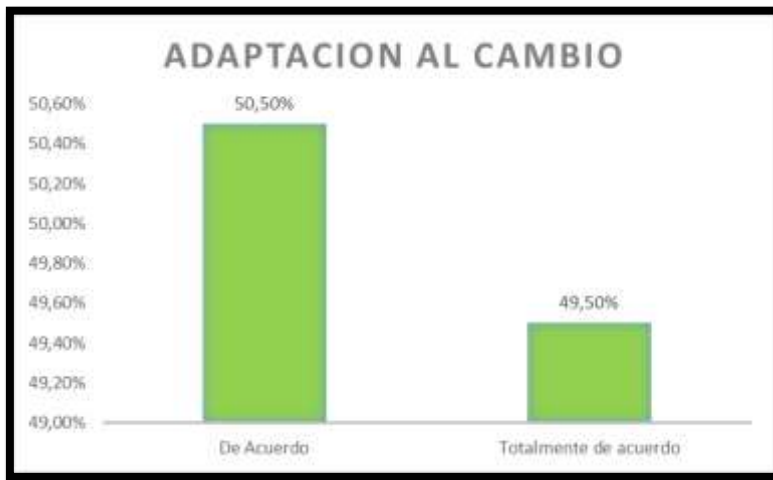
Tabla 49: Adaptación al cambio

		Respuestas		Porcentaje de casos
		Nº	Porcentaje	
ADAPTACION AL CAMBIO	De Acuerdo	106	50,5%	101,0%
	Totalmente de acuerdo	104	49,5%	99,0%
Total		210	100,0%	200,0%

Fuente: Cálculo del Spss

Elaborado por: Grupo de Investigadoras

Ilustración 22: Adaptación al cambio



Fuente: Cálculo del Spss

Elaborado por: Grupo de Investigadoras

Análisis

Del total de empleados encuestados consideran en un 50.50% está de acuerdo y un 49.50% consideran que están totalmente de acuerdo en las empresas grandes del sector lácteo del cantón, Dentro de las empresas grandes del sector lácteo del cantón Latacunga los empleados encuestados dan a conocer su punto de vista sobre la adaptación al cambio que existe en la empresa con estos cambios ya que son nuevas oportunidades de superación determinando de esta manera que se tiene colaboradores prestos a ayudar a la institución.

DELEGACIÓN DE ACTIVIDADES Y FUNCIONES

Tabla 50: Delegación de actividades y funciones (Media)

		DELEGACION DE ACTIVIDADES
N	Válidos	105
	Perdidos	0
Media		8,36
Desv. típ.		1,264
Suma		878

Fuente: Cálculo del Spss

Elaborado por: Grupo de Investigadoras

Tabla 51: Delegación de actividades y funciones

		Respuestas		Porcentaje de casos
		Nº	Porcentaje	
DELEGACION DE ACTIVIDADES Y FUNCIONES	No estoy seguro	40	19,0%	38,1%
	De Acuerdo	92	43,8%	87,6%
	Totalmente de acuerdo	78	37,1%	74,3%
Total		210	100,0%	200,0%

Fuente: Cálculo del Spss

Elaborado por: Grupo de Investigadoras

Ilustración 23: Delegación de actividades y funciones



Fuente: Cálculo del Spss

Elaborado por: Grupo de Investigadoras

Análisis

Del total de empleados encuestados consideran en un 19% no están seguros y un 43.80% consideran que están de acuerdo, un 37.10% consideran que están totalmente de acuerdo en las empresas grandes del sector lácteo del cantón Latacunga, la mayor parte está de acuerdo y saben que existe el control de actividades de los jefes.

COORDINACIÓN EXTERNA

Tabla 52: Coordinación externa

		COORDINACIÓN EXTERNA
N	Válidos	105
	Perdidos	0
Media		8,90
Desv. típ.		,898
Suma		934

Fuente: Cálculo del Spss

Elaborado por: Grupo de Investigadoras

Tabla 53: Coordinación externa

		Respuestas		Porcentaje de casos
		Nº	Porcentaje	
CORDINACION EXTERNA	De Acuerdo	116	55,2%	110,5%
	Totalmente de acuerdo	94	44,8%	89,5%
Total		210	100,0%	200,0%

Fuente: Cálculo del Spss

Elaborado por: Grupo de Investigadoras

Ilustración 24: Coordinación externa



Fuente: Cálculo del Spss

Elaborado por: Grupo de Investigadoras

Análisis

Del total de empleados encuestados consideran en un 55.20% están de acuerdo que existe una comunicación entre departamentos muy alta dentro de las empresas grandes del sector lácteo del cantón Latacunga, seguido de un 44.80% que considera que están totalmente de acuerdo es decir que la mayoría de los empleados en sus diferentes departamentos tienen el debido respeto y responsabilidad para poder llevar a cabo un buen trabajo de una manera transparente y mejorar su funcionamiento.

EFICIENTE EN LA PRODUCTIVIDAD

Tabla 54: Eficiencia en la productividad (Media)

		EFICIENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD
N	Válidos	105
	Perdidos	0
Media		8,96
Desv. típ.		,746
Suma		941

Fuente: Cálculo del Spss

Elaborado por: Grupo de Investigadoras

Tabla 55: Eficiencia en la productividad

		Respuestas		Porcentaje de casos
		Nº	Porcentaje	
EFICIENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD	De Acuerdo	109	51,9%	103,8%
	Totalmente de acuerdo	101	48,1%	96,2%
Total		210	100,0%	200,0%

Fuente: Cálculo del Spss

Elaborado por: Grupo de Investigadoras

Ilustración 25: Eficiencia en la productividad



Fuente: Cálculo del Spss

Elaborado por: Grupo de Investigadoras

Análisis

Del total de empleados encuestados consideran en un 51.90% que están de acuerdo que existe una eficacia en la productividad dentro de las empresas grandes del sector lácteo del cantón Latacunga, seguido de un 48.10% que considera que están totalmente de acuerdo, es decir que la mayoría de los empleados son responsables con sus debidas actividades y cumplen con sus objetivos y de esa manera ayudan a que la empresa siga mejorando.

Satisfacción laboral

SATISFACCIÓN INTRÍNSECA DEL TRABAJO

Tabla 56: Satisfacción intrínseca del trabajo

		SATISFACCIÓN INTRINSECA EN EL TRABAJO
N	Válidos	105
	Perdidos	0
Media		17,06
Desv. típ.		1,440
Suma		1791

Fuente: Cálculo del Spss

Elaborado por: Grupo de Investigadoras

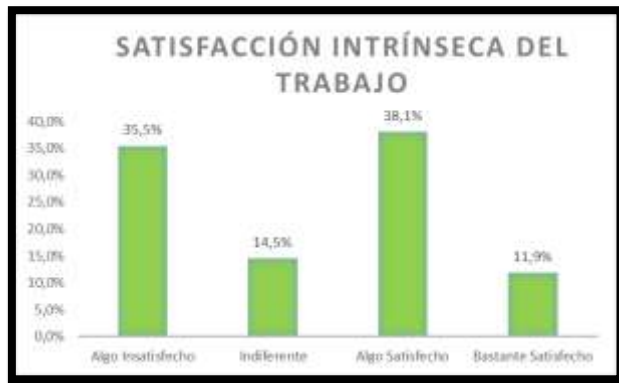
Tabla 57: Satisfacción intrínseca del trabajo

		Respuestas		Porcentaje de casos
		Nº	Porcentaje	
SATISFACCIÓN INTRÍNSECA DEL TRABAJO	Algo Insatisfecho	149	35,5%	141,9%
	Indiferente	61	14,5%	58,1%
	Algo Satisfecho	160	38,1%	152,4%
	Bastante Satisfecho	50	11,9%	47,6%
Total		420	100,0%	400,0%

Fuente: Cálculo del Spss

Elaborado por: Grupo de Investigadoras

Ilustración 26: Satisfacción intrínseca del trabajo



Fuente: Cálculo del Spss

Elaborado por: Grupo de Investigadoras

Análisis

Del total de empleados encuestados consideran en un 35.5% están algo satisfecho con la satisfacción intrínseca, seguido de un 14.5% que les parece indiferente, un 38.1% manifestaron que están algo satisfechos y un 11.9% están bastante satisfechos, dentro de las empresas grandes del sector lácteo del cantón Latacunga, es decir que la mayor parte de los trabajadores tienen la satisfacción al trabajar ya que la empresa les da oportunidades para que ellos puedan mejorar tanto el rendimiento como la capacidad de poder realizar bien sus actividades de trabajo.

SATISFACCIÓN CON PRESTACIONES RECIBIDAS

Tabla 58: Satisfacción con Prestaciones Recibidas

		SATISFACCIÓN CON PRESTACIONES RECIBIDAS
N	Válidos	105
	Perdidos	0
Media		9,48
Desv. típ.		,666
Suma		995

Fuente: Cálculo del Spss

Elaborado por: Grupo de Investigadoras

Tabla 59: Satisfacción con Prestaciones Recibidas

		Respuestas		Porcentaje de casos
		Nº	Porcentaje	
SATISFACCIÓN CON PRESTACIONES RECIBIDAS	Indiferente	65	31,0%	61,9%
	Algo Satisfecho	135	64,3%	128,6%
	Bastante Satisfecho	10	4,8%	9,5%
Total		210	100,0%	200,0%

Fuente: Cálculo del Spss

Elaborado por: Grupo de Investigadoras

Ilustración 27: Satisfacción con Prestaciones Recibidas



Fuente: Cálculo del Spss

Elaborado por: Grupo de Investigadoras

Análisis

Del total de empleados encuestados consideran en un 31% le es indiferente con la satisfacción con la prestación recibida, seguido de un 64.30% que les parece algo satisfecho, un 4.80 % manifestaron que están bastante satisfechos, dentro de las empresas grandes del sector lácteo del cantón Latacunga, la mayoría de los trabajadores están algo satisfecho con su remuneración ya que no es lo que ellos quieren ganar de manera que mientras la empresa le ponga objetivos y metas a seguir ellos tendrán que capacitarse o seguir preparándose profesionalmente para que de esa manera puedan tener una remuneración que les agrade.

SATISFACCIÓN AMBIENTE FÍSICO DEL TRABAJO

Tabla 60: Satisfacción Ambiente Físico del Trabajo

		SATISFACCIÓN AMBIENTE FÍSICO
N	Válidos	105
	Perdidos	0
Media		26,44
Desv. típ.		1,675
Suma		2776

Fuente: Cálculo del Spss

Elaborado por: Grupo de Investigadoras

Tabla 61: Satisfacción Ambiente Físico del Trabajo

		Respuestas		Porcentaje de casos
		Nº	Porcentaje	
SATISFACCIÓN AMBIENTE FÍSICO	Algo Satisfecho	374	71,2%	356,2%
	Bastante Satisfecho	151	28,8%	143,8%
Total		525	100,0%	500,0%

Fuente: Cálculo del Spss

Elaborado por: Grupo de Investigadoras

Ilustración 28: Satisfacción Ambiente Físico del Trabajo



Fuente: Cálculo del Spss

Elaborado por: Grupo de Investigadoras

Análisis

Del total de empleados encuestados consideran en un 71.20% están algo satisfecho con la satisfacción del ambiente físico del trabajo, seguido de un 28.80% que les parece bastante satisfecho, dentro de las empresas grandes del sector lácteo del cantón Latacunga, la mayor parte de los trabajadores no se sienten tan conformes en su lugar de trabajo ya que no deben contar con una buena ventilación, iluminación, temperatura de su lugar de trabajo lo que por ello no están satisfechos.

SATISFACCIÓN CON LA SUPERVISIÓN

Tabla 62: Satisfacción con la supervisión

		SATISFACCIÓN SUEPERVISIÓN
N	Válidos	105
	Perdidos	0
Media		31,18
Desv. típ.		1,849
Suma		3274

Fuente: Cálculo del Spss

Elaborado por: Grupo de Investigadoras

Tabla 63: Satisfacción con la supervisión

		Respuestas		Porcentaje de casos
		Nº	Porcentaje	
SATISFACCION CON LA SUPERVISION	Algo Satisfecho	506	80,3%	481,9%
	Bastante Satisfecho	124	19,7%	118,1%
Total		630	100,0%	600,0%

Fuente: Cálculo del Spss

Elaborado por: Grupo de Investigadoras

Ilustración 29: Satisfacción con la supervisión



Fuente: Cálculo del Spss

Elaborado por: Grupo de Investigadoras

Análisis

Del total de empleados encuestados consideran en un 80.30% están algo satisfecho con la satisfacción con la supervisión, seguido de un 19.70% que les parece bastante satisfecho, dentro de las empresas grandes del sector lácteo del cantón Latacunga, lo que la mayoría supo manifestar que no se sienten tan satisfechos con la realización de su trabajo de manera que los supervisores deberían tomar cartas en el asunto tomando en cuenta la forma de controlar a sus empleados la igualdad que les dé y el apoyo incondicional para poder mejorar en cada actividad o departamento de las empresas.

SATISFACCIÓN CON LA PARTICIPACIÓN

Tabla 64: Satisfacción con la participación

		SATISFACCIÓN PARTICIPACIÓN
N	Válidos	105
	Perdidos	0
Media		17,30
Desv. típ.		2,084
Suma		1816

Fuente: Cálculo del Spss

Elaborado por: Grupo de Investigadoras

Tabla 65: Satisfacción con la participación

		Respuestas		Porcentaje de casos
		Nº	Porcentaje	
SATISFACCIÓN CON LA PARTICIPACIÓN	Algo Insatisfecho	95	22,6%	90,5%
	Indiferente	129	30,7%	122,9%
	Algo Satisfecho	161	38,3%	153,3%
	Bastante Satisfecho	35	8,3%	33,3%
Total		420	100,0%	400,0%

Fuente: Cálculo del Spss

Elaborado por: Grupo de Investigadoras

Ilustración 30: Satisfacción con la participación



Fuente: Cálculo del Spss

Elaborado por: Grupo de Investigadoras

Análisis

Del total de empleados encuestados consideran en un 22.60% están algo insatisfecho con la satisfacción con la participación, seguido de un 30.70% que les parece indiferente, un 38.30% algo satisfecho y un 8.30% bastante satisfecho, dentro de las empresas grandes del sector lácteo del cantón Latacunga, la mayor parte de los trabajadores se sienten algo satisfechos de manera que la participación que ellos tienen con la empresa no les parece bien ya que no les toman en cuenta para poder tomar alguna decisión y de vez en cuando toman las sugerencias de los trabajadores.

ALFA DE CRON BACH

Empresas medianas y grandes del sector lácteo del cantón Latacunga

Tabla 66: Alfa de cron Bach Empresas Lácteas

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cron Bach	N de elementos
,974	15

Fuente: Cálculo del Spss

Elaborado por: Grupo de investigadoras

Análisis

Mediante el cálculo del alfa de cronbach de los instrumentos utilizados en la aplicación de las encuestas a las empresas medianas y grandes del sector lácteo del cantón Latacunga para medir la correlación existente entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral se obtuvo el 0.97% de confiabilidad; lo que quiere decir que los instrumentos aplicados son confiables ya que nos arrojó resultados positivos.

CORRELACIÓN DE LAS EMPRESAS MEDIANAS DEL SECTOR LÁCTEO DEL CANTÓN LATACUNGA

Tabla 67: Correlación De Las Variables Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral

		Correlaciones				
		SATISFACCION_C ON_SUPERVISION	SATISFACCION_A MBIENTE_FISICO	SATISFACCION_CO N_PRESTACIONES	SATISFACCIO N_INTRINSEC A	SATISFACCION_CO N_PARTICIPACION
COMUNICAC ION_INTERN A	Correlaci ón de Pearson	,846**	,824**	,986**	,887**	,778**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	43	43	43	43	43
RECONOCIM IENTO	Correlaci ón de Pearson	-,123	-,111	,050	,074	-,463**
	Sig. (bilateral)	,430	,480	,749	,639	,002
	N	43	43	43	43	43
RELACIONE S_INTERPER SONALES	Correlaci ón de Pearson	,820**	,738**	,912**	,952**	,792**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	43	43	43	43	43
TOMA_DE_D ECISIONES	Correlaci ón de Pearson	,865**	,851**	1,000**	,875**	,780**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	0,000	,000	,000
	N	43	43	43	43	43
ENTORNO_FI SICO	Correlaci ón de Pearson	,874**	,922**	,740**	,610**	,680**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	43	43	43	43	43

COMPROMISO	Correlación de Pearson	,830**	,871**	,765**	,630**	,856**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	43	43	43	43	43
ADAPTACION_AL_CAMBIO	Correlación de Pearson	,920**	,905**	,895**	,776**	,787**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	43	43	43	43	43
DELEGACION_DE_ACTIVIDADES_Y_FUNCIONES	Correlación de Pearson	,939**	,975**	,896**	,817**	,783**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	43	43	43	43	43
COORDINACION_EXTERNA	Correlación de Pearson	,881**	,979**	,851**	,701**	,693**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	43	43	43	43	43
EFICIENCIA_EN_LA_PRODUCTIVIDAD	Correlación de Pearson	,918**	,940**	,846**	,696**	,730**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	43	43	43	43	43
**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).						

Fuente: Cálculo del Spss

Elaborado por: Grupo de investigadoras

Análisis:

Mediante el cálculo de la correlación de los factores que intervienen en los instrumentos utilizados en la obtención de datos de las empresas medianas y grandes del sector lácteo del cantón Latacunga se logró tener como resultados que la comunicación interna tiene una correlación del 0.986 con la satisfacción con las prestaciones; de un 0.824 con la satisfacción en el ambiente físico; del 0.778% con la satisfacción con participación; el 0.887 con la satisfacción intrínseca y el 0.846 con la satisfacción con la supervisión, es decir que la comunicación esta correlacionado de una manera directa y positiva con los factores de la satisfacción laboral.

El factor Reconocimiento con la Satisfacción por Supervisión tiene una correlación del -0,123, lo que quiere decir que existe una correlación débil e inversa, debido a que los empleados no están conformes con la actividad de supervisión que se contrapone con el concepto de Reconocimiento que se enfoca en el ámbito de los incentivos, y que inciden en los niveles de Satisfacción Laboral. El factor Reconocimiento con la Satisfacción en el Ambiente Físico tiene una correlación de -0,111, lo que significa que tienen una correlación débil e inversa, ya que quizás las empresas no cuentan con una infraestructura o ventilación

acorde a las actividades que se realizan dentro de ellas. El Factor Reconocimiento con la Satisfacción con Participación tiene una correlación del -0,463 lo que significa que tiene una correlación débil e inversa; ya que quizás las empresas no cumplen con los reglamentos que estén a favor de los empleados y que los beneficie.

Tabla 68: Correlación del Pearson

Correlaciones			
		SATISFACCION_LABORAL	CLIMA_LABORAL
SATISFACCION_LABORAL	Correlación de Pearson	1	,957**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	43	43
CLIMA_LABORAL	Correlación de Pearson	,957**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	43	43

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

Fuente: Cálculo del Spss

Elaborado por: Grupo de investigadoras

Análisis

De manera general se puede evidenciar que las empresas medianas y grandes del sector lácteo del cantón Latacunga existe una correlación fuerte y positiva entre las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral, dado que el Coeficiente de Pearson (r) es de 0.957. A pesar que este coeficiente no refleja de manera explícita y directa una relación de causalidad, luego del estudio y análisis realizado de manera descriptiva se puede afirmar que si existe una relación causa – efecto, ya que por ejemplo una comunicación adecuada permite un desempeño laboral superior, un ambiente físico cómodo incide en una satisfacción plena del trabajador, por lo tanto estas variables se correlacionan de manera significativa en las empresas objeto de estudio, por lo que es fundamental que estas organizaciones tomen en consideración estos resultados para sus planificaciones estratégicas y planificaciones de Talento Humano.

11. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En la actualidad las exigencias del mundo exigen a todas las empresas privadas y públicas a cumplir estándares de calidad, como sucede con las empresas del sector lácteo. Como parte de los requerimientos, las empresas están obligadas a tener un mayor interés en la vida laboral

de sus empleados, tomando en cuenta que los administradores de años anteriores lo que mas les interesaba era que los empleados tengan un buen rendimiento, sin importarles los sentimientos y emociones que ellos pudieran sentir en su lugar de trabajo, ya que este, representa una etapa importante en su vida porque la mayor parte de su tiempo lo dedican a las empresas.

Las empresas buscan integrar a los empleados de las diferentes áreas para que exista una satisfacción en su vida laboral. En nuestra investigación el clima organizacional de las empresas medianas y grandes del sector lácteo, es favorable, la misma que da una mayor calidad de vida de los empleados, y en si mejora la producción de la organización.

DISCUSIÓN

En investigaciones realizadas anteriormente como las de Juárez (2012) que investigo, “Clima organizacional y satisfacción laboral en el Hospital General Regional 72, Instituto Mexicano del Seguro Social, Tlalnepantla, Estado de México”; Quispe (2015), con su trabajo de titulación “Clima organizacional y satisfacción laboral en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, Andahuaylas”; Chiang, Salazar & Nuñez (2007) investigaron, “Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: hospital tipo 1”, en todas estas investigaciones tienen en común la correlación positiva, teniendo en cuenta que si existe una correlación alta entre los niveles de satisfacción laboral y clima organizacional, ayudara a conocer el comportamiento que tienen los empleados en las empresas y poder mejorar el rendimiento. En las empresas medianas y grandes del sector lácteo cantón Latacunga, se pudo analizar que estas empresas podrán mantener a sus empleados de forma satisfecha en su lugar de trabajo, ya que en esta investigación se llevó a cabo una correlación donde nos arrojó resultados de cada factor del clima organizacional y satisfacción laboral que se correlacionan de una manera positiva, estas empresas toman en cuenta a sus empleados en decisiones, la comunicación, el salario, un espacio físico adecuado para la ejecución de cada actividad, relaciones interpersonales, donde puedan trabajar de mejor manera y se sientan identificados con su trabajo. También se debe tomar en cuenta que el número de la población escogida fue de 148 empleados, a comparación de investigaciones anteriores, que fueron realizadas en hospitales con un número de población de 327 y 230

personas y para una asociación empresarial que fue con 30 personas, donde la correlación de las investigaciones anteriores y la nuestra tienen un resultado positivo.

12. IMPACTOS

IMPACTO SOCIAL

Mediante el análisis de la correlación entre el clima organizacional y satisfacción laboral se pudo evidenciar una relación fuerte entre estas dos variables, por lo tanto es fundamental que las organizaciones diseñen planes que permitan a los trabajadores desarrollarse en un ambiente sano y adecuado, para de esa manera al tiempo de cumplir con las metas planteadas por la empresa, puedan ellos alcanzar sus objetivos personales a través de un equilibrio psicosocial entre la unidad productiva y el ser humano.

IMPACTO ECONÓMICO

Mediante el análisis de correlación de las variables clima organizacional y satisfacción laboral se pudo observar que su correlación es muy fuerte, es por ende que se considera que las empresas motiven a sus empleados mediante incentivos para que así ellos estén satisfechos en su lugar de trabajo y sea responsables, con esto se aportará al cumplimiento de los objetivos financieros de las empresas e impactará de manera significativa a la reducción de costos de este tipo organizaciones.

IMPACTO CULTURAL

Mediante el análisis de correlación se logró comprobar que las dos variables estudiadas como es el clima organizacional y la satisfacción laboral tienen una amplia correlación; por lo que se podrá decir que los directivos deben estar pendientes de sus empleados y mantenerlos trabajando en un ambiente agradable y saludable para que ellos estén satisfechos y la empresa gane prestigio por su forma de fomentar la cultura hacia sus empleados.

IMPACTO AMBIENTAL

La correlación fuerte y positiva entre clima organizacional y satisfacción laboral, genera un impacto ambiental importante, ya que al mantener altos niveles de satisfacción en la planta laboral se converge en un sistema de mejoramiento continuo de la calidad en cada una de las actividades, reduciendo desperdicios y manejando de manera adecuada los desechos que se producen en el proceso productivo, aportando de esta manera a un ambiente y entorno saludable, cumpliendo su objetivo de responsabilidad social.

13. PRESUPUESTO PARA LA ELABORACIÓN DEL PROYECTO

Tabla 69: Presupuesto

Recursos	PRESUPUESTO PARA LA ELABORACIÓN DEL PROYECTO			
	Cantidad	Unidad	Valor Unitario	Valor Total
Equipos				
Laptop	2	Equipo	350	700,00
Pendrive (Flash <u>memory</u>)	2	Dispositivo	8,50	17,00
Transporte y salida de campo				
Quito- Latacunga	20	Pasajes	2,15	43,00
Salcedo- Latacunga	20	Pasajes	1,00	20,00
Materiales y suministros				
Resmas Papel bond A4	2	Suministros	3,5	7,00
Esferográficos	5	Suministros	0,5	2,50
Material bibliográfico y fotocopias.				
Impresiones	150	Suministro	0,15	22,50
Gastos Varios				
Alimentación	20	Suministro	1,75	35,00
TOTAL				847,00

Elaborado por: Grupo de investigadoras

14. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

14.1 Conclusiones

- En esta investigación se llevó a cabo la aplicación del cuestionario del clima organizacional del autor Chiang, Salazar, & Nuñez (2015), dicho cuestionario nos ayudo a conocer los diferentes ambientes donde los empleados realizan su trabajo diario, y el cuestionario de los autores J. L. Meliá y J. M. Pieró (1989) S20/23 de la Satisfacción Laboral, éste nos ayuda a obtener una evaluación útil del contenido teniendo en cuenta las importantes restricciones motivacionales al que está expuesto el trabajador.
- En el clima organizacional se tuvo 10 factores, los cuales en las empresas lácteas del cantón Latacunga, supieron manifestar que dentro de cada uno éstos, en el que se tiene una mayor percepción de deficiencia es en el “Reconocimiento”, ya que los empleados se sienten inconformes en este elemento, debido en que la empresa no les reconoce como debería ser por su trabajo.
- El entorno físico donde los empleados desarrollan sus actividades supieron manifestar que no se sienten bien ya que quizás no cuentan con una buena infraestructura o ventilación.
- En el compromiso la mayoría de los encuestados se sienten un poco cómodos al realizar sus actividades laborales y no se sienten comprometidos con la empresa.
- En la eficiencia en la productividad los empleados desempeñan sus actividades a tiempo y cumplen con sus debidos objetivos para que puedan mejorar ya sea como persona y empleado.
- De los otros factores que son: la comunicación interna, relaciones interpersonales, adaptación al cambio, delegación de actividades y

funciones, coordinación externa son factores que favorecen mucho a las empresas lácteas, de manera que los empleados se sienten satisfechos en su lugar de trabajo.

- Dentro del análisis de resultados de los factores que integran la satisfacción laboral dentro de las empresas medianas y grandes del sector lácteo del cantón Latacunga, se puede mencionar que los empleados están en su mayoría satisfechos de sus puestos de trabajo, del ambiente en el que realizan sus actividades y en sí de los controles que ellos poseen por parte de sus superiores; ya que esto les permitirá cumplir con los objetivos personales y empresariales planteados y generar una alta productividad que beneficie a la sociedad y de la misma manera a las empresas lácteas.
- Finalmente se puede concluir que en las empresas medianas y grandes del sector lácteo del cantón Latacunga existe de manera general una correlación fuerte y positiva entre las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral, dado que el Coeficiente de Pearson (r) es de 0.957. A pesar que este coeficiente no refleja de manera explícita y directa una relación de causalidad, luego del estudio y análisis realizado de manera descriptiva se puede afirmar que si existe una relación causa – efecto, ya que por ejemplo una comunicación adecuada permite un desempeño laboral superior, un ambiente físico cómodo incide en una satisfacción plena del trabajador, por lo tanto estas variables se correlacionan de manera significativa en estas empresas que son objeto de estudio.

14.2 Recomendaciones

- Se recomienda que las empresas lácteas del cantón Latacunga, dentro del clima organizacional, tomen en cuenta estos factores, poniendo un poco más de atención a los empleados de manera que ayude a reconocer el esfuerzo que realizan, y más que todo hacerles saber que son importantes para la organización.
- Se debería llevar a cabo en las empresas un mejoramiento de las infraestructuras ya que el entorno físico es muy importante para que los empleados se sientan seguros al momento de trabajar.
- Se debería tomar en cuenta el compromiso de las empresas hacia los empleados para que se identifiquen y se sientan que son parte de ella.
- Se debería considerar que la eficiencia en la productividad de este tipo de empresas se debe concentrar en el cumplimiento de sus objetivos y metas a tiempo y al menor costo posible, y una manera de hacerlo es a través de una fuerza laboral motivada y satisfecha, lo cual garantiza calidad en sus productos que se comercializan en el mercado.
- Se recomendaría a las empresas que los factores como la comunicación interna, relaciones interpersonales, adaptación al cambio, delegación de actividades y funciones, coordinación externa, las empresas deben seguir manteniéndolos o mejorando, para que de esa manera tengan una productividad eficaz.
- Se recomienda a las empresas minimizar la supervisión de los superiores hacia los empleados ya que ellos se sienten presionados y no trabajarán de forma eficiente como las organizaciones lo requieren.
- Se recomienda a las empresas lácteas del cantón Latacunga, que tomen en cuenta esta investigación para que puedan mejorar las falencias que tienen y fortalecer las relaciones laborales entre superiores y empleados con el fin de afianzar el compromiso empresarial.

15. BIBLIOGRAFÍA

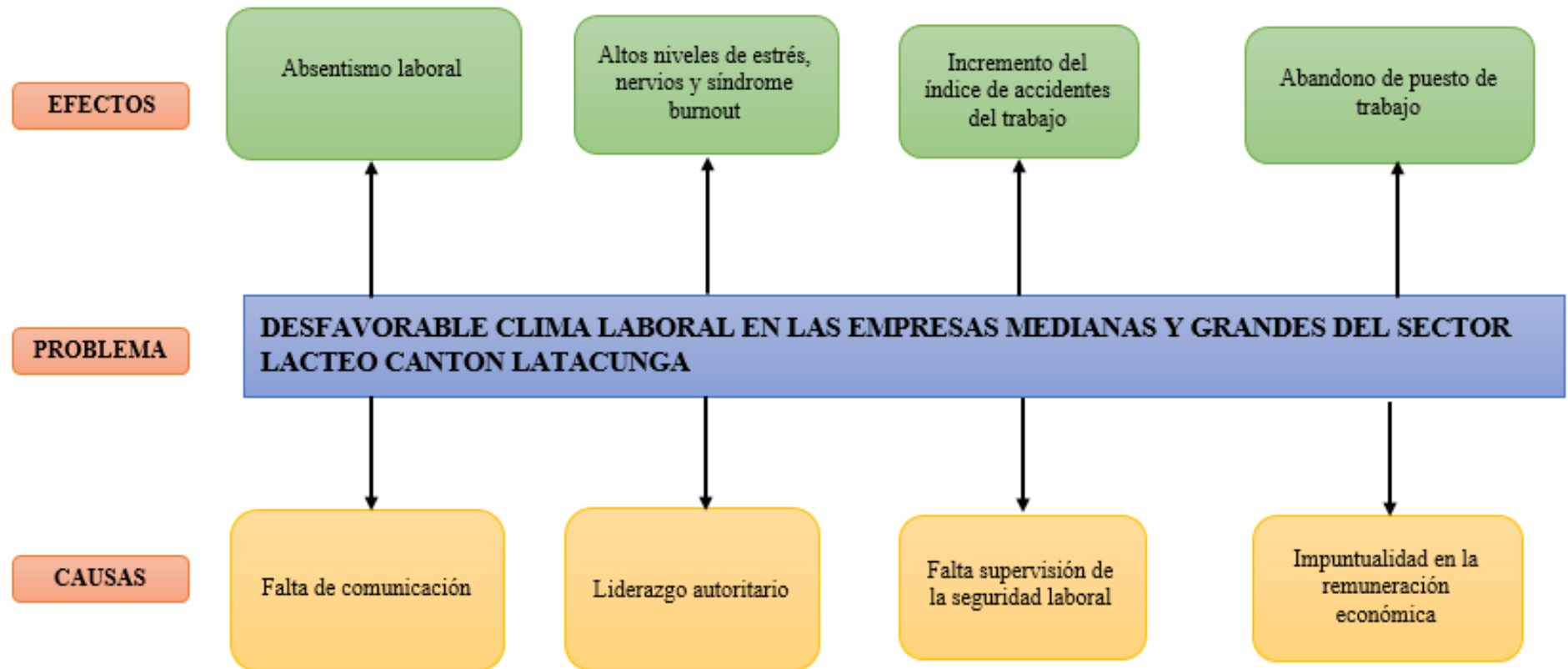
- Atayala, M. (5 de 08 de 1999). *revista psicología* . Obtenido de Satisfaccion Laboral y Productividad :
http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm
- Brunet. (2004). *Clima del trabajo de las organizaciones*. Mexico: trillas. Obtenido de [http://www.bibliopsi.org/docs/materias/obligatorias/CFP/trabajo/filippi/Practicos%20Trabajo%20Filippi%20\(1\)/Brunet%20-%20El%20clima%20de%20trabajo%20en%20las%20organizaciones.%20Caps%201,%202%20y%204..pdf](http://www.bibliopsi.org/docs/materias/obligatorias/CFP/trabajo/filippi/Practicos%20Trabajo%20Filippi%20(1)/Brunet%20-%20El%20clima%20de%20trabajo%20en%20las%20organizaciones.%20Caps%201,%202%20y%204..pdf)
- Brunet. (2009). El clima del trabajo de las organizaciones. En L. Brunet. Trillas. Obtenido de <file:///E:/Brunet%20-%20El%20clima%20de%20trabajo%20en%20las%20organizaciones.%20Caps%201,%202%20y%204..pdf>
- Brunet, L. (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones*. Mexico: Trillas.
- Chiang Vega, M. M., Salazar Botello, C. M., & Nuñez Partido, A. (2007). Clima laboral y satisfaccion laboral en un establecimiento de salud estatal, hospotal tipo 1. *Redalyc*, 74.
- Chiang, M., Salazar, M., Martín, M. J., & Núñez, A. (2011). Clima organizacional y satisfacción laboral Una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad. *Dialnet*, 1-12.
- Chiavenato. (1992). *eumed*. Obtenido de http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/definicion_clima_organizacional.html
- Chiavenato, I. (2011). *Administracion de Recursos Humanos*. En I. Chiavenato. Mexico: Mcgraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. De C.V. Obtenido de file:///C:/Users/HP/Downloads/Administracion_de_recursos_humanos_9na_e.pdf
- Clegg, C. (1983). “Psychology of Employee Lateness, Absence and Turnover: A Methodological Critique and an Empirical Study”. En *Journal of Applied Psychology*, Vol. 68, (págs. 88-101.).
- Cohen, R., & Swerdlik, M. (2001). *Pruebas y Evaluación Psicológicas. Introducción a las Pruebas y a la Medición*. . Mexico: McGraw Hill.
- Cotton, J., & Tuttle, J. (1986). Employee turnover. En *A meta-analysis and review with implications*.
- Cozby, P. (2005). *Métodos de Investigación del Comportamiento*. Mexico: McGraw Hill.
- Davis, J., & Newstrom. (1999). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. En *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México: McGraw-Hill.
- Daza, D., Porto, S., & Fang, Y. (2007). *Importancia de la satisfaccion laboral del trabajador* . Obtenido de importancia de la satisfaccion laboral del trabajador : <http://biblioteca.unitecnologica.edu.co/notas/tesis/0042607.pdf>
- Duran, R. (20 de 10 de 2015). *satisfaccion laboral* . Obtenido de satisfaccion laboral : <http://retos-directivos.eae.es/la-importancia-de-la-satisfaccion-laboral-para-el-exito-empresarial/>
- Frías, D. (2017). Alpha de Cronbrach y su fiabilidad. *Universidad de Valencia*, 1.
- García. (Julio de 2010). *Satisfacción Laboral*. Obtenido de Una aproximación teórica, en Contribuciones a las Ciencias Sociales: www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm
- Gargallo , A. (2006). La Satisfacción Laboral Y Sus Determinantes En Las Coopertivas . *Management*, 13.
- Garmendia, J., & Parra, F. (1993). *Sociología Industrial y de los recursos humanos*. . Madrid : Taurus.

- Gattiker, U., & Larwood, L. (1988). Predictors for managers career mobility, success, and satisfaction. En *Human Relations* (págs. 569-591).
- Giese, J., & Cote, J. (1999). *Defining customer satisfaction*.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1976). Motivation through the design of work: A test of a theory. En *Organizational Behavior and Human Performance* (págs. pp. 250-279.).
- Iza, S., & Muilema, G. (Junio de 2011). *Repositorio UTC*. Obtenido de proyecto de factibilidad para la creación de una:
<http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/1266/1/T-UTC-1308.pdf>
- Juárez Adauta, S. (2012). Clima organizacional y satisfacción laboral. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 312.
- Katz, D., & Kahn, R. (1999). *Psicología social de las organizaciones*. Mexico: Trillas.
- Lawler, E., & Porter, L. (1967). *Antecedent attitudes of effective managerial performance*. Obtenido de *organizational behavior and human performance*.
- Lee, T. (1988). "How job satisfaction leads to turnover". En *Journal of Business and Psychology*, Vol. 2, (págs. 263-271).
- Litwin, G., & Stringer, R. (2011). *Motivation and organizational climate*. Boston;Estados Unidos: Harvard University.
- Locke, E. (1976). *The nature and consequences of job satisfaction*. Chicago: Rand McNally College Publishing Co.
- Malisa, L. (s/f de s/f de 2012). *Universidad Técnica de Ambato*. Obtenido de El Clima Organizacional :
http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/4175/1/tse_2012_14.pdf
- Mangione, T., & Quinn, R. (1975). "Job satisfaction, counterproductivity behaviour and drug use at work". En *Journal of Applied Psychology*, vol. 60 (págs. 114-116).
- Organ, D., & Ryan, K. (1995). "A Meta-Analytic Review of Attitudinal and Dispositional Predictors of Organizational Behavior". En *Personnel Psychology*, Vol. 48 (págs. 775-802).
- Peiro, J. (1995). *Psicología de las organizaciones*. Madrid: Toran S.A.
- Peiró, J., & Prieto, F. (1996). *El trabajo como fenómeno psicosocial*. Madrid.
- Price, J. L., & Muller, C. (1986). *Absenteeism and turnover among Hospital Employees*. Greenwich: JAI Press.
- Quispe Aquino, N. (16 de 10 de 2015). *Repositorio.unajma.edu.pe*. Obtenido de http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/244/Norma_Quispe_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rodríguez, D. (1999). *Diagnóstico Organizacional*. Mexico D.F: Alfaomega.
- Salgado, J., Remeseiro, C., & Iglesias, M. (1996). Clima organizacional y satisfacción laboral en una pyme. *Universidad de Santiago de Compostela, Universidad de Oviedo*, 7.
- Spector, P. (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, causes, and Consequences*. CA: Sage.
- Stephen, R. (1999). Comportamiento Organizacional. En *Prentice-Hall Hispanoamericana*. 4ª ed. México.
- Tamayo, M. (2012). *El Proceso de la Investigación Científica*. Mexico D.F: Limusa Noriega Editores.
- Trespalacios, J., Vázquez, R., & Bello, L. (2005). *Investigación de Mercados*. Madrid: Ediciones Paraninfo S.A.
- Uría, D. (s/f de s/f de 2011). *clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral*. Obtenido de clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral:
<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1376/1/296%20Ing.pdf>

Vara, A. A. (2012). *7 pasos para una tesis exitosa*. Lima: Vara-Horna.

Weinert, A. (1985). *Manual de Psicología de la Organización*. . Barcelona: Herder.

16. ANEXOS

Árbol de problemas

Instrumento de medición de La Satisfacción Laboral S20/23

J.L. Meliá y J.M. Peiró (1998)

Fecha:

Esta información será estrictamente confidencial y llenado por el personal de la empresa láctea.

Objetivo: determinar la correlación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

Instrucciones: Usted debe expresar su acuerdo o desacuerdo a cada una de las afirmaciones, usando la escala de 7 puntos, a continuación su valoración será la siguiente:

Insatisfecho

1. Muy
2. Bastante
3. Algo

4. Indiferente

Satisfecho

5. Algo
6. Bastante
7. Muy

Ítem	INSATISFECHO			INDIFERENTE	SATISFECHO		
	Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.							
Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.							
Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.							
El salario que usted recibe.							
Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.							
La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.							
El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo							
La iluminación de su lugar de trabajo.							

Ítem	INSATISFECHO			INDIFERENTE	SATISFECHO		
	Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
La ventilación de su lugar de trabajo.							
La temperatura de su local de trabajo							
Las oportunidades de promoción que tiene.							
Las relaciones personales con sus superiores.							
La supervisión que ejercen sobre usted.							
La proximidad y frecuencia con que es supervisado.							
La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.							
La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.							
El apoyo que recibe de sus superiores.							
La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.							
Su participación en las decisiones de su departamento o sección.							
Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.							
El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.							

Instrumento de medición del clima organizacional
Cuestionario de Chiang, Núñez & Salazar.

Fecha:

Esta información será estrictamente confidencial y llenado por el personal de la empresa láctea.

Objetivo: determinar la correlación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

Instrucciones: Usted debe expresar su acuerdo o desacuerdo a cada una de las afirmaciones, usando la escala de 5 puntos, a continuación su valoración será la siguiente:

1= Totalmente en desacuerdo

4= De acuerdo

2= En desacuerdo

5= Totalmente de acuerdo

3= No estoy seguro

Factor	Ítem	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No estoy seguro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Comunicación interna	¿Es adecuada la comunicación con sus superiores y compañeros de trabajo?					
	¿Trabajan en equipo?					
Reconocimiento	¿Se estimula la capacitación y equidad de los funcionarios?					
	¿Hay grupos de funcionarios que casi nunca reciben atención ni reconocimiento?					
Relaciones Interpersonales en el trabajo	¿Nuestra comunicación es abierta y transparente?					
	¿Respetamos las habilidades, los deseos y la personalidad de los demás?					
Toma de Decisiones	Piensa Ud. que las decisiones en su unidad se hacen pensando en los trabajadores.					
	¿Las decisiones se basan en información confiable?					
Entorno Físico	¿Tiene una ventilación e iluminación adecuada?					
	¿Cuenta su Departamento con los equipos e insumos necesarios para el desarrollo de sus funciones.					

Factor	Ítem	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No estoy seguro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Compromiso	¿Nos sentimos responsables de los éxitos y fracasos de nuestro Departamento/Servicio/Unidad?					
Adaptación al cambio	¿Somos lo suficientemente flexibles para aceptar los cambios?					
	¿Hemos empezado a usar nuevas tecnologías o herramientas de gestión?					
Delegación de actividades y funciones	¿Los funcionarios están capacitados para asumir las funciones delegadas?					
Coordinación externa	¿Trabajamos bien con el resto de los Departamentos/ Servicios/ Unidades?					
	¿El flujo de información con el resto de los Departamentos/ Servicios/ Unidades es adecuado?					
Eficiencia en la productividad	¿Responde su Departamento/ Servicio/ Unidad a las expectativas de la organización con respecto de su eficiencia y productividad?					
	¿Las tareas son siempre realizadas en forma oportuna, de acuerdo a normas establecidas y haciendo el mejor uso de los recursos?					