

Tesla Revista Científica, ISSN: 2796-9320

Vol. 4 Núm. 2 (2024) e427

<https://doi.org/10.55204/trc.v4i2.e427>

Área: Ingeniería

Artículo de investigación Original

## Clima organizacional y satisfacción laboral en la corporación nacional de electricidad unidad de negocio Bolívar.

### *Organizational climate and job satisfaction at the national electricity corporation Bolívar business unit.*

Luis Trávez - Batallas<sup>1</sup>[0009-0007-5723 -3517], Angelita Romero- Poveda<sup>2</sup>[0000-0003-3748-2093]

<sup>1,2</sup> Universidad Técnica de Cotopaxi. Ecuador

<sup>1</sup> luis.travez7922@utc.edu.ec, <sup>2</sup> angelita.romero1119@utc.edu.ec

#### CITA EN APA:

Trávez - Batallas, L., & Romero- Poveda, A. (2024). Clima organizacional y satisfacción laboral en la corporación nacional de electricidad unidad de negocio Bolívar. *Tesla Revista Científica*, 4(2), e427. <https://doi.org/10.55204/trc.v4i2.e427>

**Recibido:** 2024-08-15

**Revisado:** 2024-08-25 al 2023-09-11

**Corregido:** 2024-10-02

**Aceptado:** 2024-10-11

**Publicado:** 2024-10-18

#### TESLA

Revista Científica

ISSN: 2796-9320



Los contenidos de este artículo están bajo una licencia de Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0) Los autores conservan los derechos morales y patrimoniales de sus obras.

The contents of this article are under a Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0) license. The authors retain the moral and patrimonial rights of their works.

#### Resumen:

La presente investigación se realizó en la Corporación Nacional de Electricidad Unidad de Negocios Bolívar, en el período 2024, se analizó el Clima Organizacional y Satisfacción Laboral, un clima organizacional positivo suele resultar en una mayor satisfacción laboral. Las organizaciones que se esfuerzan en mantener un ambiente de trabajo favorable tienden a disfrutar de empleados más felices, comprometidos y productivos. El objetivo de la investigación fue determinar los niveles de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores de la empresa. Se aplicó dos cuestionarios: test de Clima Organizacional de Noriega y Pría y el Satisfacción Laboral de Warr et al., se les añadió variables sociodemográficas para poder correlacionarlas por medio del V de Cramer. La población encuestada fue: 57 trabajadores: técnicos y administrativos, se trabajó con toda la población. El resultado de Clima Organizacional fue un 70.2 % alto; referente a la Satisfacción Laboral fue un 78.9 % alto. Así mismo, la relación entre el Clima Organizacional y Satisfacción laboral se realizó por medio de la V de Cramer que determinó un valor de 0.428 que significa una correlación moderada entre las dos variables.

**Palabras clave:** Clima Organizacional, Gestión de personal, V Cramer, Satisfacción laboral

#### Abstract:

This research was carried out at the National Electricity Corporation Bolívar Business Unit, in the period 2024, in which the Organizational Climate and Job Satisfaction were analyzed, it is worth mentioning that a positive organizational climate usually results in greater job satisfaction. Organizations that strive to maintain a favorable work environment tend to enjoy happier, more engaged, and more productive employees. The objective of the research was to determine the levels of Organizational Climate and Job Satisfaction in the company's workers. Two questionnaires were applied: the Organizational Climate test Noriega & Pría and the Job Satisfaction test Warr et al., instruments that added sociodemographic variables to be correlated by means of Cramer's V. The surveyed population was: 57 workers: technical and administrative, we worked with the entire population. The result of Organizational Climate was 70.2% high; regarding Job Satisfaction was 78.9% high. Likewise, the relationship between Organizational Climate and Job Satisfaction was made by means of Cramer's V that determined a value of 0.428 which means a moderate correlation between the two variables.

**Keywords:** Organizational Climate, Personnel Management, V Cramer, Job Satisfaction

## INTRODUCCIÓN

El clima organizacional y la satisfacción laboral en las empresas son aspectos interconectados que impactan significativamente en el desempeño del trabajador y la salud de la organización, por lo que son elementos clave a tener en cuenta para promover un ambiente de trabajo positivo y productivo, lo que constituye un aspecto relevante a tener en cuenta para su análisis y estudio.

De acuerdo con Méndez (2006), el clima organizacional se caracteriza como el entorno específico de

una organización, que surge de la interacción social y la estructura organizativa, y se manifiesta a través de factores como metas, motivación, liderazgo, supervisión, toma de decisiones, relaciones interpersonales y colaboración.

Según Dorta (2013), el clima organizacional se caracteriza como una dimensión o atributo del entorno interno de una organización que es percibido por sus miembros, ejerciendo influencia en sus conductas, y que tiene una persistencia temporal relativa. El enfoque de recursos humanos en las empresas se ha dedicado a encontrar formas de proporcionar beneficios y condiciones que mantengan a los empleados satisfechos, con la expectativa de que esto conduzca a niveles más altos de productividad en las organizaciones. Se parte del supuesto de que los trabajadores satisfechos tienden a ser más productivos.

Para Davis y Newstrom (2003), describieron que el clima organizacional como el conjunto de percepciones y emociones positivas o negativas que los empleados experimentan con respecto a su trabajo. Se refiere a una actitud emocional, un sentimiento de satisfacción o insatisfacción en relación a diversas facetas del entorno laboral. Una de las razones fundamentales es garantizar una calidad de vida satisfactoria para el empleado, lo cual está estrechamente ligado a un sistema laboral apropiado. Esto se debe a que la satisfacción laboral del trabajador se construye a través de la adecuación de las tareas, el trabajo en equipo, el compañerismo, la cultura y el ambiente organizacional, así como las percepciones sobre las remuneraciones y otros aspectos (Chiaveniato, 2009, p. 31).

Reconocer las preocupaciones y disconformidades dentro de una empresa puede ser clave para formular estrategias de mejora. En este contexto, el análisis del clima organizacional se presenta como una herramienta fundamental, dado que permite capturar las percepciones de los empleados, proporcionando así información valiosa para evaluar los servicios desde una perspectiva reflexiva y autocrítica, por esta razón la ISO 9001, por medio de la Gestión de la Calidad busca ordenar y dar valor a los procesos de la empresa con reducción de los tiempos y movimientos para buscar la mejora continua.

Las empresas en sectores productivos y de servicios pueden aprovechar los sistemas de gestión como una valiosa herramienta estratégica y de administración. Estos sistemas les brindan la capacidad de potenciar sus puntos fuertes y aprovechar oportunidades, convirtiéndolas en ventajas competitivas frente a las demandas del mercado, las necesidades de los clientes, los objetivos de rentabilidad y los estándares de calidad. Además, los sistemas de gestión permiten optimizar recursos, reducir costos y aumentar la productividad. Al proporcionar datos en tiempo real, estos sistemas facilitan la toma de decisiones para corregir errores y prevenir gastos innecesarios (Fernández, 2016, p. 109).

El triunfo de las empresas contemporáneas reside en su capacidad para involucrar a los empleados en los proyectos y procesos de planificación, de modo que estos comiencen a sentir los objetivos de la organización como propios. Reconociendo a los individuos como el fundamento para alcanzar la competitividad, resulta crucial contar con un equipo calificado y motivado (Sánchez y García, 2017, p.1).

En las últimas décadas, las empresas han dirigido su atención hacia su interior, reconociendo que su activo más importante es el talento humano, el cual es crucial para el éxito, el crecimiento y la sostenibilidad organizacional en la revisión de varios autores y artículos de: (Jaquinet, 2016; González, 2018; Bernal y Flores, 2020; Dávila et al, 2021). En consecuencia, el interés por la satisfacción laboral ha aumentado progresivamente, con el fin de comprender el desempeño laboral y la adaptabilidad del personal en sus roles, con la meta de mejorar el ambiente de trabajo.

Por esta razón la Universidad Técnica de Cotopaxi y la Maestría en Administración Pública, plantea como modalidad de graduación artículo científico para obtener el grado de magíster mediante la solución de un problema, esta investigación trata sobre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral y se plantea la siguiente premisa de investigación a solventarse: ¿Determinar los niveles de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Corporación Nacional de Electricidad Unidad de Negocios Bolívar? Para lo cual se va a evaluar el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Corporación Nacional de Electricidad Unidad de Negocios Bolívar

## **METODOLOGÍA**

### **Enfoque, Diseño y Tipo de la Investigación**

El enfoque de la investigación fue cuantitativo, según Creswell & Creswell (2018) este enfoque surge para recopilar información cuantitativa sobre actitudes, opiniones y comportamientos de una muestra representativa de la población, el diseño fue no experimental ya que no se manipuló las variables de estudio, también un investigación de campo por la aplicación del test de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral; así mismo fue transversal, puesto que su análisis se realizó en un solo momento mediante la aplicación de los test correspondientes, y finalmente de tipo descriptivo para poder conocer el contexto de las variables investigadas, fue correlacional para determinar la relación de las variables sociodemográficas de estudio con la de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral por medio de tablas cruzadas para determinar la correlación.

### **Población y Muestra**

La población está constituida por todos los trabajadores del Área de comercialización y Atención al Cliente de la Corporación Nacional de Electricidad Bolívar con 52 trabajadores, por lo que se utilizó toda la población y no se realizó muestreo.

### **Técnicas de recolección de datos**

Para obtener la información de los trabajadores, se utilizó la técnica de encuesta, que es una serie de procedimientos de investigación estándar para recopilar y analizar datos de una muestra de casos representativos de una población o universo mayor, a partir de la cual se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características del fenómeno investigado. Se utilizó como instrumento el cuestionario, para medir el Clima Organizacional por (Noriega y Pría, 2011) y Satisfacción Laboral por Warr et al. (1979),

los cuestionarios se incluyeron en un google forms, el link generado se difundió por Whats App Web al personal del área de comercialización y atención al Cliente de la Corporación Nacional de Electricidad Bolívar, la contestación la realizaron de manera voluntaria y anónima garantizando confidencialidad de la misma. A la encuesta del Clima Organizacional y Satisfacción Laboral se añadió preguntas llamadas variables sociodemográficas: edad, género, nivel educativo, tipo de puesto de trabajo.

### Procesamiento de datos

Los datos obtenidos del test de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral, fueron tabulados en el paquete estadístico SPSS V26 donde se programó para obtener sus resultados.

El test de Clima Organizacional, contiene una escala de likert que va de 1 a 5 puntos, donde: 1= Nunca, 2 = Poco, 3 = Regular, 4 = Mucho y 5 = Siempre.

En la tabla No. 1 establece las dimensiones y preguntas del Clima Organizacional:

**Tabla No. 1** Dimensiones y preguntas del Clima Organizacional

Denominación del Clima Organizacional	Preguntas
Liderazgo	P3, P6, P11,P24
Participación	P4, P9,P10, P13, P14
Reconocimiento	P5, P19, P20,P23
Relaciones Interpersonales	P7,P8, P12, P21, P22
Comunicación	P1, P2,P15,P16, P17,P18

**Fuente:** (Chiang et al., 2017)

La tabla No. 2 establece los valores del Clima Organizacional a ser evaluados:

**Tabla No. 2** Valores del Clima Organizacional

Escala	Puntaje
Bajo	De 0 a 40 puntos
Medio	De 41 a 80 puntos
Alto	De 81 a 120 puntos

El test de Satisfacción laboral, contiene una escala de Likert de 1 a 7 puntos, donde: 1= Muy Satisfactorio, 2 = Insatisfecho, 3 = Moderadamente Insatisfecho, 4 = Ni Satisfecho, ni insatisfecho, 5 =Moderadamente satisfecho, 6 = Satisfecho y 7 = Muy Satisfecho.

En la tabla No. 3 establece las dimensiones y preguntas de la Satisfacción Laboral:

**Tabla No. 3** Dimensiones y preguntas de la Satisfacción Laboral

Denominación de la Satisfacción Laboral	Preguntas
Tarea	P1,P2, P6, P8, P14
Relaciones Sociales	P3, P5, P9, P11, P12
Beneficios y / o remuneraciones	P4, P7, P10, P13, P15

**Fuente:** (Campos et al., 2016)

La tabla No. 4 establece los valores de la Satisfacción Laboral a ser evaluados:

**Tabla No. 4** Valores de la Satisfacción Laboral

Escala	Puntaje
Bajo	De 0 a 35 puntos
Medio	De 36 a 70 puntos
Alto	De 71 a 105 puntos

Para determinar la fiabilidad del test de Clima Organizacional y Satisfacción laboral, se determina por medio del alpha de Cronbach.

**Tabla No. 5** Fiabilidad por Alpha de Cronbach

Alpha de Cronbach	Consistencia Interna
$\alpha \geq 0.9$	Excelente
$0.8 \leq \alpha < 0.9$	Buena
$0.7 \leq \alpha < 0.8$	Aceptable
$0.6 \leq \alpha < 0.7$	Cuestionable
$0.5 \leq \alpha < 0.6$	Pobre
$0.5 < \alpha$	Inaceptable

**Fuente:** Virla, M. Q. (2010)

La tabla No. 6 establece el cálculo de confiabilidad mediante el KMO para el análisis del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral:

**Tabla No. 6** Confiabilidad por KMO

KMO	Consistencia Interna
$1 \geq KMO > 0.9$	Excelente
$0.9 \geq KMO > 0.8$	Buena
$0.8 \geq KMO > 0.7$	Aceptable
$0.7 \geq KMO > 0.6$	Regular
$0.6 \geq KMO > 0.5$	Malo
$KMO < 0.5$	Inaceptable

**Fuente:** Virla, M. Q. (2010)

La tabla No. 7 presenta el cálculo de V de Cramer para determinar la correlación de variables de los test de Clima Organizacional y Satisfacción laboral por medio de tablas cruzadas para el análisis:

**Tabla No. 7** V de Cramer para correlación

Phi V de Cramer	Interpretación
$> 0.25$	Muy Fuerte
de 0.25 - 0.15	Fuerte
de 0.10 a 0.15	Moderado
de 0.05 a 0.10	Bajo
de 0 a 0.05	No existe relación / Muy Bajo

**Fuente:** Virla, M. Q. (2010)

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Los resultados de las encuestas aplicadas de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral a la que se le añadió variables sociodemográficas, se obtuvieron los siguientes resultados:

**Tabla No. 8** Variables Sociodemográficas de los trabajadores de CNEL – Bolívar

Variabes Sociodemográficas	Resultados	Interpretación
Edad	De 18 a 28 años: 5.3 % De 29 a 39 años: 66.7 % De 40 a 50 años: 19.3 % Más de 50 años: 8.8 %	El mayor porcentaje correspondiente a la variable edad se encuentra comprendido de 29 a 49 años
Género	Hombres: 96.5 % Mujeres: 3.5 %	En CNEL- Bolívar, por el tema de trabajo de alto riesgo en manejo de electricidad existe un % de hombres que mujeres que

Nivel de Educación	Secundaria: 12.3 % Tercer Nivel: 73.7 % Cuarto Nivel: 14 %	trabajan en el área El personal técnico y administrativo de CNEL-Bolívar en su mayoría son personas con un grado de preparación alta que benefician al trabajo desempeñado en la Organización
Puesto de trabajo	Técnicos: 84.2 % Administrativos: 15.8 %	En los encuestados con los test se presentan que existen mayor cantidad de técnicos que administrativos en la empresa.

El test de Clima Organizacional aplicado fue sometido a pruebas de fiabilidad y confiabilidad mediante una prueba piloto los valores que se obtuvieron son los siguientes:

**Tabla No. 9**

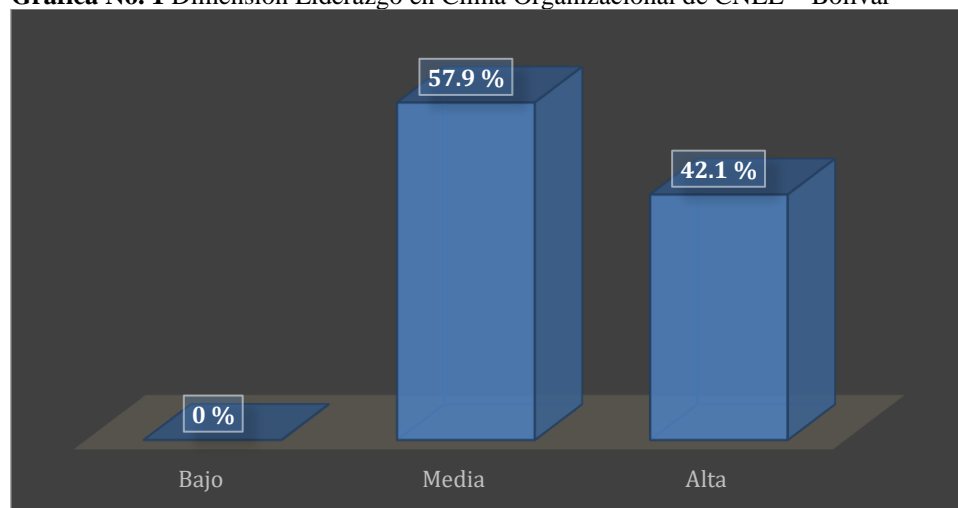
Fiabilidad y Confiabilidad del test de Clima Organizacional

Denominación	Valor de p	Interpretación
Alpha de Cronbach	0.944	Excelente
KMO	0.845	Buena

La fiabilidad y confiabilidad del test de Clima Organización, por medio del p valor son excelente y buena respectivamente, se concluye que se pueden aplicar este test para el entorno laboral. Según Felipe., et al, (2018), manifestaron que análisis de fiabilidad y confiabilidad arrojó un coeficiente alfa de Cronbach de 0,969. Se evaluó con la prueba estadística de Pearson y se obtuvo un resultado de 0,801 el cual muestra una concordancia, valores similares a la presente investigación dando así consistencia a la misma.

Referente a los resultados del test de Clima Organizacional en cada una de sus dimensiones se presenta a continuación:

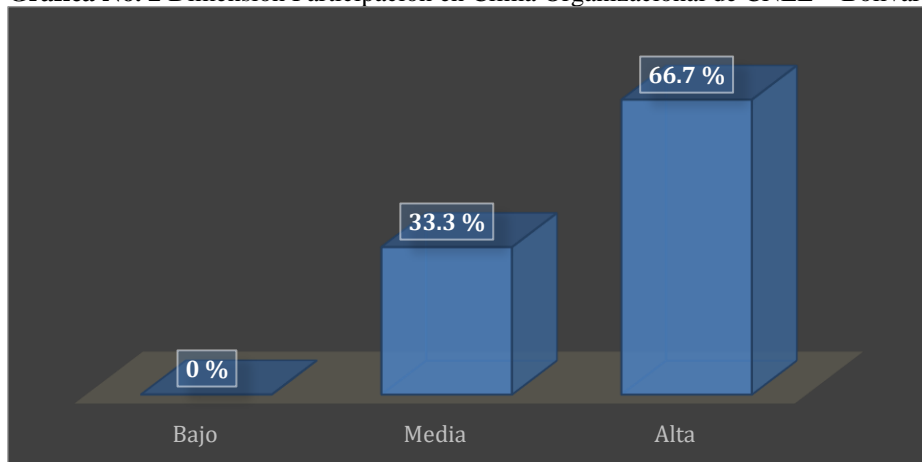
**Gráfica No. 1** Dimensión Liderazgo en Clima Organizacional de CNEL – Bolívar



La dimensión Liderazgo de Clima Organizacional muestra que el: 0 % Bajo, 57.9 % es medio y 42.1 % es alto, lo que significa que es medio alto con lo que al existir un liderazgo adecuado se puede conseguir las metas, objetivos, visión – misión de la empresa, entre otros aspectos de interés para la empresa. Según Portilla., et al, (2023) manifestaron que el liderazgo gerencial tiene una influencia directa en la mejora del clima

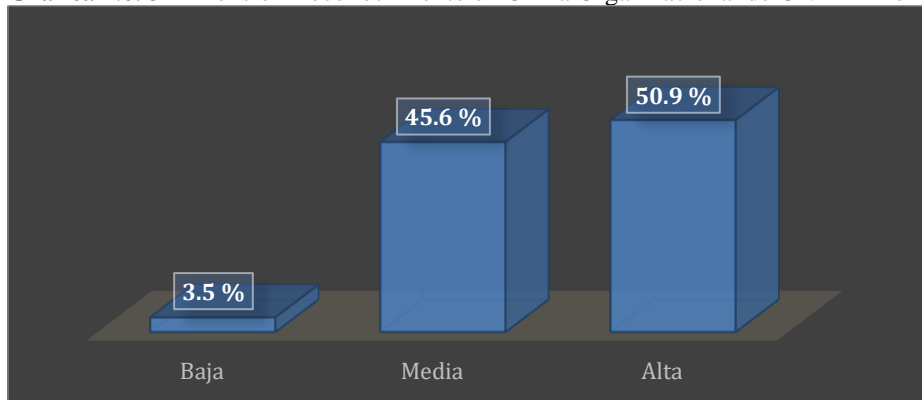
organizacional y lo corrobora Sánchez (2019), la habilidad del líder permite a otros visualizar futuras oportunidades prometedoras para la organización. De esta manera, el líder desafía el statu de conducir a un trabajo en equipo que fomente la innovación emergente que beneficie a la organización.

**Gráfica No. 2** Dimensión Participación en Clima Organizacional de CNEL – Bolívar

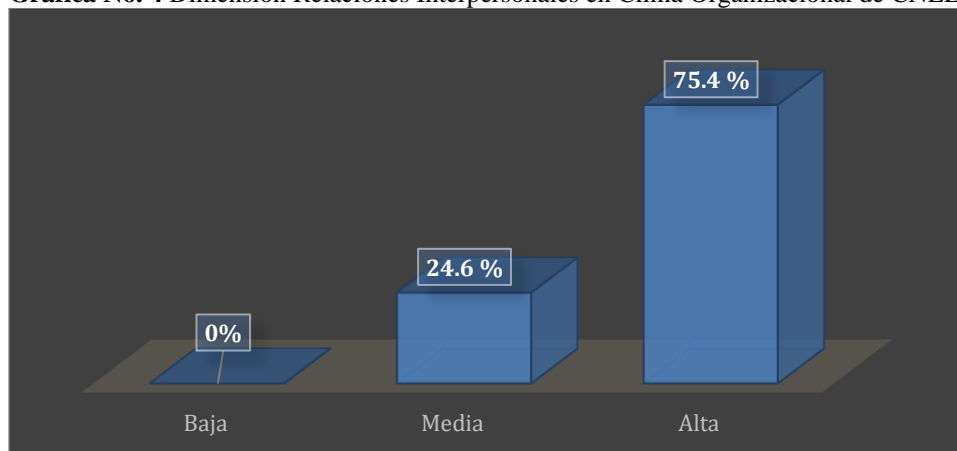


La dimensión Participación del Clima Organizacional presenta que el: 0 % es Bajo, 33.3 % es media, 66.7 % alto, lo que significa que la dimensión analizada es media alta lo que refleja que el personal de CNEL – Bolívar tiene una comunicación asertiva como parte de la organización la misma que se puede desprender de que es horizontal y no vertical lo que contribuye a tomar mejores decisiones en la empresa. Según Yllesca., et al, (2024), manifestaron que las empresas viven en un entorno dinámico y cambiante que se afecta por el comportamiento diferente de las personas que forman parte de la empresa en que la participación es importante para el óptimo desarrollo organizacional.

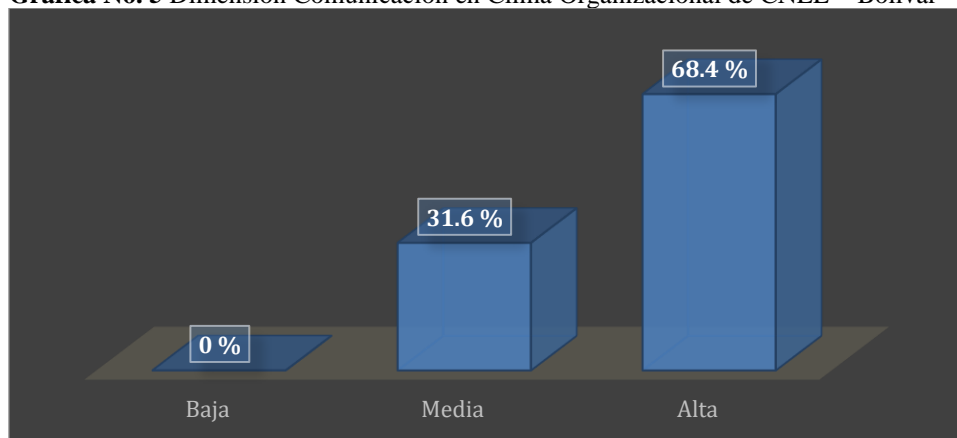
**Gráfica No. 3** Dimensión Reconocimiento en Clima Organizacional de CNEL – Bolívar



La dimensión Reconocimiento del Clima Organizacional presenta que el: 3.5 % es bajo, 45.6 % es medio y 50.9 % es alto, lo que significa que la dimensión analizada en mayor % es media alta, lo que refleja que el personal de CNEL – Bolívar en su tarea diaria es reconocido por su trabajo que desempeña, esto hace que el trabajador se sienta motivado y trabaje de mejor manera. Según Brito., et al, (2020), manifestaron que el reconocimiento es que existen diversos mecanismos empleados por las organizaciones para motivar a los colaboradores, desde los incentivos económicos hasta el reconocimiento público e inclusive a través de espacios de participación en la toma de decisiones en la empresa que fortalecen a la organización en su trabajo.

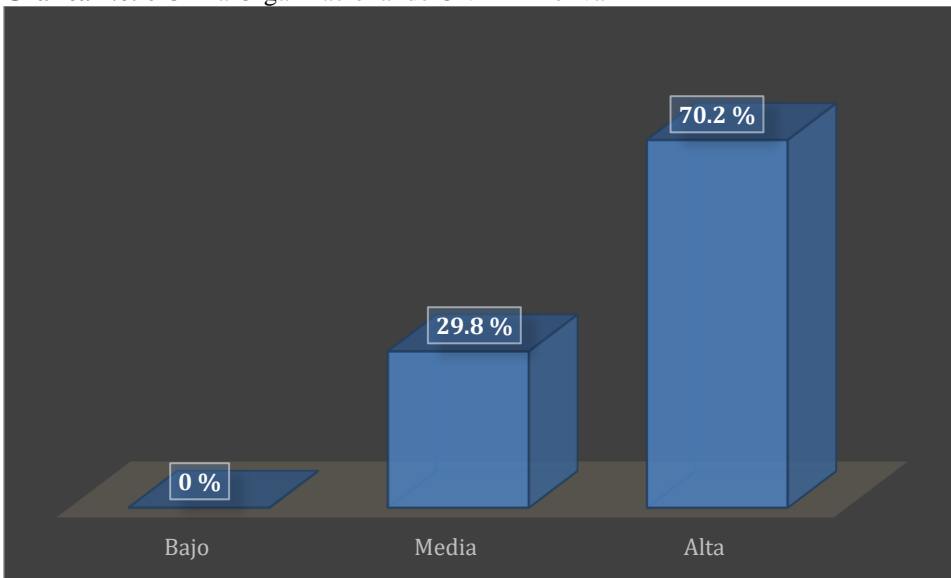
**Gráfica No. 4** Dimensión Relaciones Interpersonales en Clima Organizacional de CNEL – Bolívar

La dimensión Relaciones Interpersonales del Clima Organizacional presenta que el: 0 % Bajo, 24.6 % es medio y 75.4 % alto, lo que significa que la dimensión analizada es media alta, interpretándose que al existir una buena comunicación y relaciones interpersonales entre los trabajadores de CNEL – Bolívar contribuye a tener un buen Clima Organizacional. Según Gallegos (2018), manifestó que las relaciones interpersonales que sugiere que en la medida que no haya reglas, procedimiento o prácticas innecesarias en el entorno laboral, las relaciones interpersonales serán óptimas.

**Gráfica No. 5** Dimensión Comunicación en Clima Organizacional de CNEL – Bolívar

La dimensión Comunicación del Clima Organizacional presenta que el: 0 % Bajo, 31.6 % es medio y 68.4 % es alto, lo que significa que la dimensión analizada es media alta, interpretándose que al existir una buena comunicación entre los trabajadores de CNEL – Bolívar, permitirá alcanzar la misión, visión de la Organización, así como sus objetivos. Según Charry (2018), manifestó que la comunicación permita en toda entidad pública responder al mundo actual cambiante y competitivo con un nivel de comunicación sistémica e interactiva, capaz de escuchar a sus colaboradores buscando transmitir igualdad, horizontalidad; sensaciones que motiven a comunicar y relacionarse.



**Gráfica No. 6** Clima Organizacional de CNEL – Bolívar

El Clima Organizacional presenta que el: 0 % Bajo, 29.8 % es medio y 70.2 % es alto, lo que significa que el Clima Organizacional analizada es media alta, lo que significa que existe un factor fundamental para el rendimiento y la satisfacción de los trabajadores. Un ambiente laboral positivo está vinculado a altos niveles de motivación, compromiso y productividad, mientras que un ambiente negativo puede provocar insatisfacción, alta rotación de personal y una reducción en el desempeño. Según Segredo (2013), manifestó que las organizaciones que encaminan su gestión en el continuo mejoramiento del ambiente de trabajo, por ello se considera que es un factor clave en el desarrollo de las instituciones.

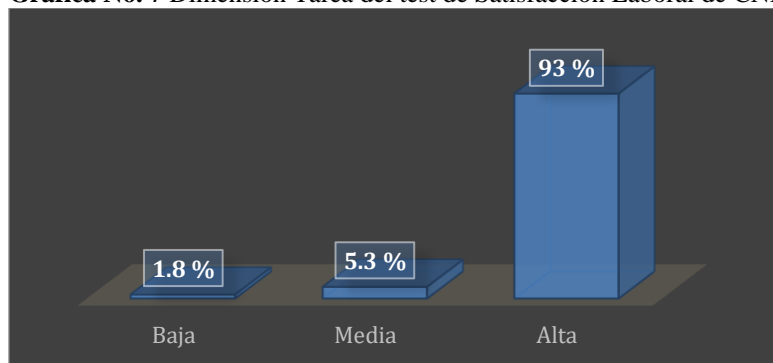
El test de Satisfacción Laboral aplicado fue sometido a pruebas de fiabilidad y confiabilidad mediante una prueba piloto los valores que se obtuvieron son los siguientes:

**Tabla No. 10** Fiabilidad y Confiabilidad del test de Satisfacción Laboral

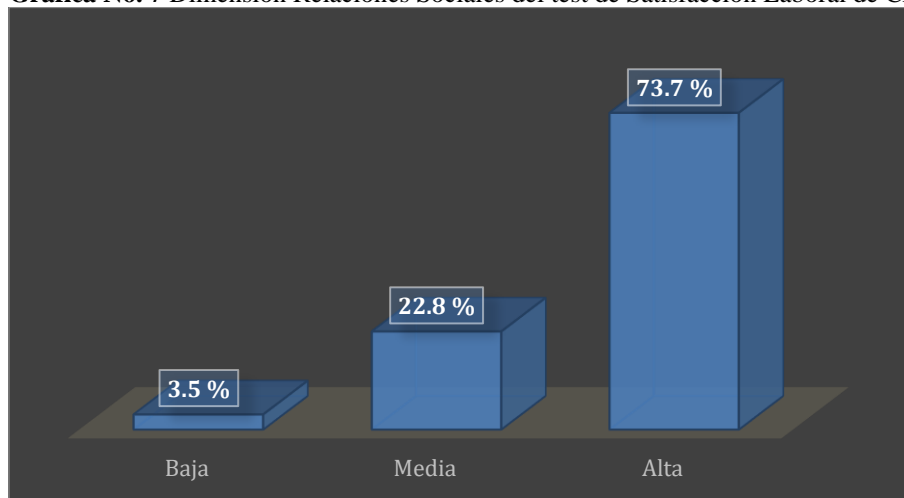
Denominación	Valor de p	Interpretación
Alpha de Cronbach	0.944	Excelente
KMO	0.873	Buena

La fiabilidad y confiabilidad del test de Satisfacción Laboral, por medio del p valor son excelente y buena, se concluye que se pueden aplicar este test para este entorno laboral. Según Páramo., et al, (2016), manifestaron que la medición de la confiabilidad del instrumento fue sólida, con una alfa de Cronbach de 0.879. La correlación interna entre las subescalas fue excelente, alcanzando el 96%. Se concluye que, a pesar de que la población estudiada no mostró una alta satisfacción laboral, la escala utilizada es adecuada.

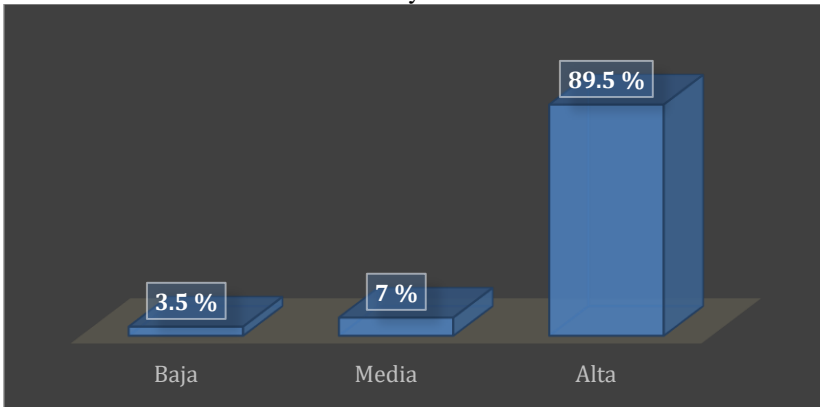
Referente a las dimensiones del test de Satisfacción laboral, se presentan a continuación:

**Gráfica No. 7** Dimensión Tarea del test de Satisfacción Laboral de CNEL – Bolívar

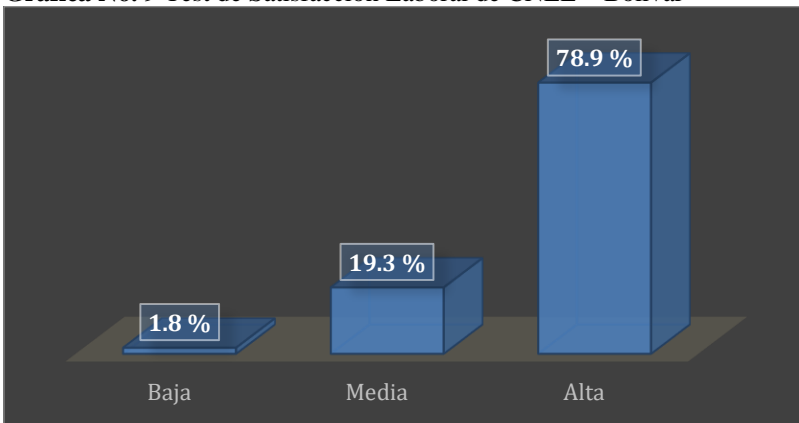
La dimensión tiempo del test de Satisfacción Laboral presenta que el: 1.8 % es bajo, 5.3 % medio y 93 % es alto, lo que significa que la dimensión tiempo en % mayoritario es media alta, lo que significa que se refiere a cómo el horario de trabajo y el equilibrio entre trabajo y vida personal influyen en la satisfacción de los empleados, muchas de las veces las organizaciones absorben el tiempo que el trabajador debe dedicarlo a su familia. Según Jiménez., et al, (2020), manifestaron que la exposición a extensas jornadas laborales en desmedro del tiempo dedicado a la familia es una situación transversal e independiente al tipo de empleo que se encuentra vinculado el trabajador.

**Gráfica No. 7** Dimensión Relaciones Sociales del test de Satisfacción Laboral de CNEL – Bolívar

La dimensión Relaciones Sociales del test de Satisfacción Laboral presenta que el: 3.5 % es bajo, 22.8 % medio y 73.7 % es alto, lo que significa que la dimensión Relaciones Sociales en % mayoritario es media alta, lo que significa que afectan la satisfacción laboral; interacciones positivas mejoran el bienestar y la productividad, mientras que las negativas aumentan el estrés y la insatisfacción. Según Chávez., et al, (2023), manifestaron que la aceptación de responsabilidades y las oportunidades de promoción, el compañerismo entre los empleados impacta en la actitud hacia la satisfacción laboral, que se valora con la teoría de procesos, la que está compuesta por la equidad y la expectativa.

**Gráfica No. 8** Dimensión Beneficios y / o Remuneraciones del test de Satisfacción Laboral de CNEL – Bolívar

La dimensión Beneficio y / o Remuneraciones del test de Satisfacción Laboral presenta que el: 3.5 % es bajo, 7 % medio y 89.5 % es alto, lo que significa que la dimensión Beneficio y / o Remuneración en % mayoritario es media alta, lo que significa que se afectan la satisfacción laboral; una compensación justa y buenos beneficios aumentan la motivación y el bienestar, mientras que la falta de estos genera insatisfacción. Según Hurtado (2023), manifiesto que referente a los datos encontrados en su investigación en beneficios y remuneraciones fue de 66,3% nivel medio 29,6% nivel alto y 4,1 nivel bajo, muestran diferencias con CNEL – Bolívar que tienen un nivel alto con un trato adecuado a sus trabajadores que por el bienestar dentro de la organización sienten un compromiso de lealtad y trabajo hacia la empresa.

**Gráfica No. 9** Test de Satisfacción Laboral de CNEL – Bolívar

El test de Satisfacción Laboral presenta que el: 1.8 % es bajo, 19.3 % medio y 78.9 % es alto, lo que significa que la Satisfacción Laboral es media – alta, es decir que el trabajador se siente bien al ser parte de la empresa con políticas adecuadas que generen bienestar y compromiso del trabajador. Según Dumont., et al (2023), manifestaron que los directores y gerentes de estas empresas deben generar políticas encaminadas a mejorar los niveles de satisfacción laboral, permitiendo de este modo incrementar la productividad y eficacia de sus organizaciones.

En el presente estudio se establece correlaciones entre las variables sociodemográficas y el Clima Organizacional, que se presenta a continuación:

**Tabla No. 11** Correlación de las variables sociodemográficas con el Clima Organizacional

<b>Variables correlacionadas</b>	<b>Frecuencias</b>	<b>p valor V de Cramer</b>	<b>Interpretación</b>
Edad – Clima Organizacional	De 18 a 28 años: 3 casos altos De 29 a 39 años: 13 casos medios y 25 altos De 40 a 50 años: 3 casos medio y 8 altos Más de 50 años: 1 caso medio y 4 altos	0.182	La Correlación es fuerte, existen casos alto especialmente en la edad de 29 a 39 años
Género - Clima Organizacional	Hombres: 15 casos medios y 40 altos Mujeres: 2 casos medios	0.293	La correlación es muy fuerte, existen mayor cantidad de casos en hombres
Nivel de Educación – Clima Organizacional	Secundaria: 7 casos altos Tercer Nivel: 12 casos medios y 30 altos Cuarto Nivel: 5 casos medio y 3 altos	0.353	La correlación es muy fuerte, existen casos mayormente altos en tercer nivel
Puesto de trabajo – Clima Organizacional	Técnicos: 12 casos medio y 36 altos Administrativos: 5 casos medios y 4 altos	0.244	La correlación es fuerte, existen mayor número de casos altos en los técnicos que en los administrativos

Al establecer la correlación entre las variables sociodemográficas y el Clima Organizacional por medio del V de Cramer se establece que existe una relación fuerte y muy fuerte entre ellas, es decir que existe influencia de las variables sociodemográficas para la presencia de un buen Clima. Según Dávila (2023), manifestó que a pesar de las diferentes condiciones estudiadas en la investigación reflejan que existe en la mayoría de los sujetos que conformaron la muestra ubicó el clima laboral en un nivel moderado resultados similares a este estudio en CNEL – Bolívar.

En el presente estudio se establece correlaciones entre las variables sociodemográficas y la satisfacción Laboral, que se presenta a continuación:

**Tabla No. 12** Correlación de las variables sociodemográficas con la Satisfacción laboral

<b>Variables correlacionadas</b>	<b>Frecuencias</b>	<b>p valor V de Cramer</b>	<b>Interpretación</b>
Edad – Satisfacción Laboral	De 18 a 28 años: 3 casos altos De 29 a 39 años: 1 caso bajo, 8 medios y 29 altos De 40 a 50 años: 2 casos medio y 9 altos Más de 50 años: 1 caso medio y 4 altos	0.109	La Correlación es moderada, existen casos alto especialmente en la edad de 29 a 39 años con mayor frecuencia
Género - Satisfacción laboral	Hombres: 1 caso bajo, 10 medios y 44 altos Mujeres: 1 casos medio y 1 alto	0.149	La correlación es moderada, existen mayor cantidad de casos en hombres con satisfacción alta
Nivel de Educación – Satisfacción Laboral	Secundaria: 7 casos altos Tercer Nivel: 1 caso bajo, 7 casos medios y 34 altos Cuarto Nivel: 4 casos medio y 4 altos	0.248	La correlación es fuerte, existen casos mayormente altos en tercer nivel

Puesto de trabajo – Satisfacción Laboral	Técnicos: 1 caso bajo, 8 casos medio y 39 altos Administrativos: 3 casos medios y 6 altos	0.161	La correlación es fuerte, existen mayor número de casos altos en los técnicos que en los administrativos
--	--	-------	--

Al establecer la correlación entre las variables sociodemográficas y la Satisfacción Laboral por medio del V de Cramer se establece que existe una relación moderada a fuerte entre ellas, es decir que existe influencia de las variables sociodemográficas para la presencia de satisfacción laboral, pero esta se puede deber contrastante con los resultados de Satisfacción que son altos y se puede concluir que esto se debe a otros factores de la Organización que inciden. Según Romero y Rosado (2019), manifestaron que un agente que impulsa a las personas a actuar y genera un comportamiento que tiene un impacto directo en el desempeño laboral de cada individuo, al evaluar las variables significativas que afectan la satisfacción laboral dentro de cada organización, se orientan las acciones de mejora que tiene como resultado una mejora en el desempeño laboral.

Los resultados de la frecuencia de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral se presentan a continuación:

**Gráfica No. 9** Test de Satisfacción Laboral de CNEL – Bolívar



Referente a la correlación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral, por medio del V de Cramer se determina un valor de 0.428 que significa una correlación moderada entre las dos variables investigadas, esto significa que, al implementar políticas de ambiente positivo, programas de reconocimiento, oportunidades de desarrollo profesional y equilibrio trabajo-vida. Estas intervenciones mejoran el clima y la satisfacción laboral, ayudan a retener talento, y aumentan el rendimiento y la competitividad de las organizaciones. Según Chiang., et al, (2007), manifestaron que la frecuencia que se observan, existen mayores casos que van entre media y alta.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El clima organizacional y la satisfacción laboral son cruciales para el éxito empresarial. Un entorno de trabajo positivo mejora el bienestar de los empleados, aumenta la productividad, retiene talento y fortalece la competitividad. Invertir en estrategias que promuevan estos aspectos es esencial para lograr los objetivos

organizacionales y el crecimiento sostenible.

La satisfacción laboral es una parte ineludible de la gestión de recursos humanos, ya que ambos comparten un factor común: el factor humano. Este es la razón de ser de cualquier sistema de gestión de recursos humanos. Actualmente, se conceptualiza al ser humano como el escalón base para el progreso, por lo que el logro de su satisfacción se vincula directamente con el logro de los objetivos organizacionales, los valores encontrados en la investigación son de 1.8 % es bajo, 19.3 % medio y 78.9 % es alto, lo que significa que la Satisfacción Laboral es media – alta en este caso puede influir en el bienestar de los empleados, la productividad, la retención de talento y la competitividad.

Un buen clima organizacional es esencial para el éxito empresarial. Mejora la satisfacción y el bienestar de los empleados, aumenta la productividad y retiene talento. Invertir en un ambiente de trabajo positivo es clave para alcanzar objetivos y mantener la competitividad, los resultados encontrados en la investigación son: 29.8 % es medio y 70.2 % es alto, lo que significa que el Clima Organizacional analizada es media alta, un buen clima organizacional es esencial para el éxito empresarial, ya que mejora la satisfacción de los empleados, aumenta la productividad y ayuda a retener talento, fortaleciendo así la competitividad de la empresa.

Se recomienda el fortalecimiento de la comunicación interna mediante la transparencia y retroalimentación continua, ofrecer oportunidades de desarrollo profesional a través de capacitación y rutas claras de crecimiento, implementar programas de reconocimiento y recompensas justas, mejorar las condiciones físicas y la flexibilidad laboral, fomentar la cohesión y el trabajo en equipo, capacitar a los líderes en gestión de personas, y establecer políticas de bienestar que equilibren el trabajo con la vida personal. Además, es esencial monitorear y ajustar continuamente estas estrategias para asegurar su efectividad y mantener un entorno laboral positivo y motivador.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bernal, I., & Flores, A. J. (2020). Satisfacción laboral del capital humano en organizaciones del sector salud. *Revista Venezolana De Gerencia*, 25(4), 276-296.
- Brito-Carrillo, C., Pitre-Redondo, R., & Cardona-Arbeláez, D. (2020). Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño del Personal en una Empresa de Servicio. *Información tecnológica*, 31(1), 141-148.
- Campos, A. R. P., Radillo, B. E. P., Serrano, M. L. P., & Goñi, J. M. V. (2016). Satisfacción laboral del personal de enfermería de una institución pública de Jalisco, México. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 17(2).
- Charry Condor, H. O. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Comuni@cción*, 9(1), 25-34.
- Chávez Batilongo, M. L., Placencia Medina, M. D., Muñoz Zambrano, M. E., Quintana Salinas, M., & Olortegui Moncada, A. (2023). Clima y satisfacción laboral prepandemia del personal de enfermería en un servicio de emergencia. *Revista de la facultad de medicina humana*, 23(2), 101-109.
- Chiavenato I. (2009). *Comportamiento Organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones*. (2a ed.) México, México: McGraw-Hill
- Chiang Vega, M. M., Heredia Gálvez, S. A., & Santamaría Freire, E. J. (2017). Clima organizacional y salud psicológica de los trabajadores: una dualidad organizacional. *Dimensión empresarial*, 15(1), 70-83.
- Chiang Vega, M. M., Salazar Botello, C. M., & Núñez Partido, A. (2007). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral En Un Establecimiento De Salud Estatal: Hospital Tipo 1. *Theoría: Ciencia, arte y humanidades*, 16(2).
- Creswell, J.W. and Creswell, J.D. (2018) *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Sage, Los Ángeles.

- Davis, K. y Newstrom, J. (2003), *Comportamiento humano en el trabajo* 11ª. Edición. México: McGraw-Hill.
- Dávila, R., Agüero, E., Ruiz, J., y Guanilo, C. (2021). Clima organizacional y satisfacción laboral en una empresa industrial peruana. *Revista Venezolana De Gerencia*, 26 (Número Especial 5), 663-677.
- Dávila-Morán, R. C. (2023). Clima laboral y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de servicios de Trujillo, Perú. *Revista Universidad y Sociedad*, 15(5), 286-295.
- Dorta, A. (30 de 12 de 2013). Definiciones y dimensiones de clima organizacional. Recuperado el 28 de 09 de 2019, de Centro de desarrollo gerencial: <http://centrodedesarrollogerencial.blogspot.com/2013>
- Dumont, J. R. D., Cuadros, M. J. L., Cárdenas, J. V. T., & Haro, L. R. C. (2023). Satisfacción laboral: algunas consideraciones. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG*, 28(101), 158-170.
- Felipe, G., Aguilar, P., Becerra, A., Lara, D., Jesús, G., & Zavaleta, H. (2018). Clima organizacional y satisfacción laboral en el servicio de emergencia de un hospital estatal. *Sciéndio*, 21(3), 369-374.
- Fernández, L. G. (2016). Normativa y política interna de gestión ambiental de la organización. Editorial Tutor Formación.
- Gallegos, W. L. A., Mora, J. L., & Cuentas, S. Q. (2018). ¿Es el clima organizacional determinante de relaciones interpersonales o son las relaciones interpersonales las que determinan el clima organizacional? *Industrial data*, 21(2), 81-89.
- González, S. (2018). Satisfacción Laboral y Clima Organizacional en Docentes Universitarios Colombianos. *Opción*, 34(Especial No.18), 797-826.
- Hurtado Tarrillo, E. (2023). Nivel de satisfacción laboral del personal de salud del Hospital La Caleta. Chimbote.
- Jaquinet, R. (2016). Contribución al Control de Gestión en las instituciones de Educación Superior a través de la comunicación organizacional. [Tesis en opción al Grado Científico de Doctor en Ciencias Técnicas, Universidad de Matanzas Sede “Camilo Cienfuegos”, Matanzas, Cuba].
- Jiménez Figueroa, A., Bravo Castillo, C., & Toledo Andaur, B. (2020). Conflicto trabajo-familia, satisfacción laboral y calidad de vida laboral en trabajadores de salud pública de Chile. *Revista de investigación psicológica*, (23), 67-85.
- Méndez Álvarez, C. E. (2006). Transformación cultural en las organizaciones. Un modelo para la gestión del cambio. Editorial Universidad del Rosario.
- Noriega V, Pría M (2011). Instrumento para evaluar el clima organizacional en los grupos de control de vectores *Revista Cubana de Salud Pública*, 37 (2), pp. 116-122
- Páramo, D., Flores-Hernández, C., & Díaz-De-León, L. V. (2016). Evaluación de la satisfacción laboral en docentes de nivel básico. *Ciencia & trabajo*, 18(57), 173-176.
- Portilla, S., Fabrizzio, R., Romani, U., & Rivera, J. (2023). Una revisión sistemática acerca del liderazgo directivo y el clima organizacional en los docentes escolares. *Revista Chakiñan de Ciencias Sociales y Humanidades*, (20), 228-241.
- Romero, J. L. M., & Rosado, Z. M. M. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*.
- Sánchez, M. y García, M. (2017). Satisfacción laboral en los entornos de trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. (Artículo científico). Perú. *Revista Scientia Et Technica*, vol. 22 núm. (2):161-166.
- Sánchez, M. S. (2019). Liderazgo directivo y clima organizacional en una Institución Educativa Pública del Callao. Tesis de maestría, Universidad San Ignacio de Loyola.
- Silvestre, E. (2013). Construcción y validación de la escala de Clima Organizacional Universitario. *Revista Ciencia y Sociedad*, 38(4), 719- 741.
- Segredo Pérez, A. M. (2013). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. *Revista cubana de salud pública*, 39(2), 385-393.
- Virla, M. Q. (2010). Confiabilidad KMO y coeficiente Alpha de Cronbach. *Telos*, 12(2), 248-252.
- Warr, P.; Cook, J. & Wall, T. (1979). Scales for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological well-being. *Journal of Occupational Psychology*, 52, 129-148. doi: 10.1111/j.2044-8325.1979.tb00448.x
- Yllesca Ramos, A. G., Córdova García, U., Espíritu Patrocinio, E. M., Buleje Velásquez, N. P., & Gomez Rutti, Y. Y. (2024). Clima organizacional y desempeño docente. *Horizontes Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 8(33), 766-775.