

**Clima Organizacional y Satisfacción Laboral, Factores e
Influencia en el Desempeño Laboral de las Secretarias**

**Organizational Climate and Job Satisfaction
Factors, and Influence on Administrative Secretaries**

Johanna Elizabeth Amaguaña-Quezada¹
Universidad Técnica de Machala - Ecuador
jamaguan1@utmachala.edu.ec

Dolores Isabel Ramón-Ramón²
Universidad Técnica de Machala- Ecuador
diramon@utmachala.edu.ec

Chanena Paulita Matamoras-Tinoco³
Universidad Técnica de Machala- Ecuador
cmatamoras71@gmail.com

Daniela De Fatima Borja-Berrones⁴
Universidad Técnica de Machala- Ecuador
borjaberrones@hotmail.com

doi.org/10.33386/593dp.2024.1.1351

V9-N1 (ene-feb) 2024, pp 687-699 | Recibido: 18 de septiembre del 2023 - Aceptado: 22 de noviembre del 2023 (2 ronda rev.)

1 ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9454-8592>

2 Profesora titular de la Universidad Técnica de Machala. Doctora en Empresa, Economía y Sociedad de la Universidad de Alicante, España.
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1971-0366>

3 Ingeniera Comercial, Profesor de Segunda Enseñanza y Magister en Administración de Empresas, Jefe de Talento Humano y Seguridad y Salud Ocupacional en la Corporación de Productores Agroecológicos San Miguel de Brasil.
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9056-2917>

4 Magister en Mercadotecnia, Docente contratada de la Universidad Técnica de Machala, Especialista en Planificación.
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2005-7915>

Cómo citar este artículo en norma APA:

Amaguaña-Quezada, J., Ramón-Ramón, D., Matamoros-Tinoco, Ch. & Borja-Berrones, D., (2023). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral, Factores e Influencia en el Desempeño Laboral de las Secretarías. 593 Digital Publisher CEIT, 9(1), 687-699, <https://doi.org/10.33386/593dp.2024.1.1351>

Descargar para Mendeley y Zotero

RESUMEN

Las organizaciones necesitan constantemente de estrategias competitivas para hacerle frente a escenarios competitivos, cambiantes y muy exigentes. Para responder exitosamente requieren disponer de recurso humano comprometido con las aspiraciones de la organización. Como parte de esta fuerza de trabajo se encuentran las secretarías, cuyo apoyo es fundamental en toda organización. Por ello este estudio versa sobre identificar, cuáles son los factores determinantes que crean un clima laboral apropiado e influyen en la satisfacción y el desempeño de las secretarías de las organizaciones de El Guabo, de acuerdo con lo esperado por estas entidades. Para lo cual, se aplicó en términos metodológicos, un análisis correlacional de dependencia de Chi cuadrado y estadísticos descriptivos a lo obtenido luego de la aplicación de tres diferentes test: cuestionario de satisfacción laboral, cuestionario del clima organizacional y escala de desempeño laboral individual. Los principales resultados ponen de manifiesto que los factores de la satisfacción laboral tanto intrínseca como extrínseca tienen una fuerte relación con el desempeño, todos se asocian fuertemente. En resumen, el entorno laboral de una organización juega un papel crucial en la productividad y satisfacción laboral de sus empleados, siendo las secretarías un cargo esencial en la estructura empresarial de El Guabo. El clima organizacional y la satisfacción laboral son elementos interrelacionados que afectan directamente el desempeño de las secretarías. Este artículo analizará los factores del clima organizacional y la satisfacción laboral que impactan en el rendimiento de las secretarías, explorando investigaciones recientes para proporcionar una visión actualizada de este tema crucial.

Palabras clave: clima organizacional, satisfacción laboral, desempeño laboral, secretarías y organizaciones.

ABSTRACT

Organizations constantly need competitive strategies to face competitive, changing and very demanding scenarios. To respond successfully, they require human resources committed to the aspirations of the organization. As part of this workforce are secretaries, whose support is essential in any organization. Therefore, this study is about identifying the determining factors that create an appropriate work environment and influence the satisfaction and performance of the secretaries of the organizations of El Guabo, according to what is expected by these entities. For which, in methodological terms, a correlational analysis of Chi square dependence and descriptive statistics was applied to what was obtained after the application of three different tests: job satisfaction questionnaire, organizational climate questionnaire and individual work performance scale. The main results show that the factors of both intrinsic and extrinsic job satisfaction have a strong relationship with performance, although it is not as significant compared to the factors of the work environment, all are strongly associated, only the system of reward and support, and not significant, the organizational structure. In summary, the work environment of an organization plays a crucial role in the productivity and job satisfaction of its employees, with secretaries being an essential position in the business structure of El Guabo. The organizational climate and job satisfaction are interrelated elements that directly affect the performance of secretaries. This article will analyze the organizational climate and job satisfaction factors that impact secretary performance, exploring recent research to provide an up-to-date view of this crucial topic.

Keywords: job satisfaction, work environment, job performance and organizations.

Introducción

Lograr el clima y satisfacción laboral en las organizaciones es práctica sustancial de la Gestión del Talento Humano en Ecuador y en el mundo. En consecuencia, a los grandes esfuerzos que hacen las organizaciones para conseguir un talento humano que se comprometa con los objetivos estratégicos que tienen las organizaciones, las empresas procuran crear un clima laboral eficaz como antecedente para lograr un desempeño óptimo por parte de sus colaboradores.

Factores del Clima Organizacional. El clima organizacional se refiere al ambiente psicológico y social de una organización, que afecta las actitudes y comportamientos de sus miembros. Para las secretarías, varios factores del clima organizacional son particularmente relevantes. Un estudio de Smith y Johnson (2021) destaca la importancia de la comunicación interna como un factor clave. Una comunicación efectiva contribuye a un clima organizacional positivo al reducir la incertidumbre y fortalecer la cohesión entre los miembros del equipo. Otro factor relevante es el liderazgo. Investigaciones recientes de García et al. (2020) sugieren que el estilo de liderazgo influye directamente en la percepción del clima organizacional por parte de las secretarías. Líderes que fomentan la participación, el apoyo y el reconocimiento tienden a crear un entorno laboral más positivo.

Satisfacción Laboral de las secretarías. La satisfacción laboral se refiere a la actitud general de los empleados hacia su trabajo y su entorno laboral. La literatura reciente destaca varios aspectos clave que afectan la satisfacción laboral de las secretarías. Un estudio de Chen y Wang (2019) subraya la importancia del equilibrio entre la vida laboral y personal. Las secretarías que perciben un equilibrio adecuado tienden a mostrar niveles más altos de satisfacción laboral.

Las organizaciones requieren personal muy dedicado y comprometido con el trabajo y las metas organizacionales, sin embargo, conseguirlo en algunos casos se torna complejo. En este sentido, el clima laboral, representa un espacio

físico en el que se desenvuelven los empleados bajo un entorno integrado de cualidades, atributos o propiedades en contexto con el trabajo, creando un ambiente humano que impacta también en el bienestar interno del personal, lo que permite generar comportamientos positivos en y entre los empleados con el fin de alcanzar los objetivos de la organización. Saavedra (2013) en línea con lo anteriormente señalado, indica que el clima organizacional juega un papel fundamental para evaluar las relaciones personales de los individuos dentro de sus departamentos.

En relación con el clima organizacional, una de sus concepciones es desde la visión psicológica, como un estilo de comportamiento organizacional en el que tienen gran influencia los directivos al crear un mejor ambiente de trabajo y los compañeros de trabajo al mejorar el espíritu de equipo. El clima laboral es una variable multifacética que influye en muchos aspectos de la vida organizacional, Simbron y Sanabria (2020), siendo relevante la forma cómo influye en el desempeño laboral de los trabajadores.

Galdámez et al. (2014); Ramirez y Carol (2014) señalan que el clima organizacional es de desarrollo recientemente, pues fue introducido por primera vez en la psicología industrial / organizacional por Gellerman en 1960. Y es tal vez por esa juventud (60 años) que de su estudio no existe una unificación de definiciones y metodologías que permitan elaborar una clara definición y distinción. Schneider et al. (2016) mencionan que, este importante tema llega a profundizarse en 1968 cuando se establece que el clima organizacional es sujeto de medición, estudiándolo como una función de comportamientos que los trabajadores tienen según sus valores para con ellos mismos y según sus necesidades de trabajo.

Ramirez y Carol (2014) recogen definiciones parecidas de algunos investigadores sobre clima laboral y disertan que el clima organizacional se compone de todas las percepciones que asumen miembros de una organización para la cual trabajan, la calidad de su interacción y la motivación que presentan sus

participantes como factores influyentes en su desempeño.

Como se puede apreciar, el clima laboral debe brindar una percepción satisfactoria en el personal de una organización, además de posibilitar su medición dentro de un ambiente apropiado. El fin no debe ser solo trabajar sino sentirse cómodos con las actividades desarrolladas. Este aspecto es considerado para muchos investigadores clave para alcanzar el éxito empresarial. Para lo cual, Cubillos et al. (2014) expresan que las organizaciones deben preocuparse por mantener un clima laboral adecuado, que garanticen el bienestar del personal a través de la promoción de aspectos como: excelente infraestructura, remuneración acorde a las funciones desempeñadas, oportunidad de crecer, apoyo, orientación y promoción.

Un clima de trabajo ético sobresaliente normalmente puede ayudar a una organización a desarrollar una reputación e imagen internas positivas, lo que debería lograr que los empleados se sientan orgullosos de ser parte de la organización, fortalecer su autoconcepto y mejorar su identificación con la organización. A su vez, los empleados deben intentar proteger y mantener esta reputación e identidad positivas al participar en comportamientos beneficiosos como OCB (comportamiento de ciudadanía organizacional), que son beneficiosos para que la organización logre sus objetivos, ya que al hacerlo podría reflejarse positivamente en la organización y permitirles mejorar aún más su autoconcepto.

Dentro de un clima laboral aceptable debe ser el mantener la calma transmitir seguridad el concepto claro y definido a la organización por parte de jefe o la voz principal ante los demás miembros de la organización, el mensaje claro y apropiado ayuda en la sinergia y buen clima laboral, estos pequeños detalles contribuyen mucho en la toma de decisiones con un personal comprometido y en buenas relaciones laborales. (Govea & Zuñiga, 2020)

Junto con el clima, la satisfacción laboral, es la parte emocional del talento humano, son

las señales positivas que demuestran que las personas creen en crecimiento profesional, beneficios y comisiones, etc. Cañón y Teresa (2009) manifiestan en torno a la satisfacción laboral, que uno de los primeros intentos por investigar y definir qué es la satisfacción laboral se dio en la década de los treinta, cuando Hoppock publicó una investigación que analizaba en profundidad la satisfacción laboral. Mediante sus hallazgos, postuló que existen numerosos factores que podrían influenciar la satisfacción laboral, mencionando algunos como la fatiga, monotonía, condiciones de trabajo y supervisión. A esto se suma el liderazgo de los superiores, variable que resulta favorable para que la satisfacción se vea incrementada en los trabajadores (Del Estal y González, 2021).

En cuanto a la importancia de la satisfacción laboral, se la puede ver en los trabajadores y empleados que gozan de mejor salud y además mantienen un mejor ambiente. Sus motivaciones son el elemento clave que vincula a este con las metas organizacionales, creando al mismo tiempo eficiencia y competencia, generando una imagen positiva de la organización en su mercado. En la Tabla 1, se puede revisar un excelente recorrido investigativo sobre las definiciones e implicaciones sobre satisfacción laboral que hace Pedraza (2020).

El clima organizacional y la satisfacción laboral están intrínsecamente ligados al desempeño laboral de las secretarías. Un entorno positivo y una alta satisfacción laboral contribuyen a la motivación y compromiso, lo que se traduce en un mejor rendimiento (Johnson & Lee, 2022). Por otro lado, un clima organizacional negativo y niveles bajos de satisfacción laboral pueden llevar a la desmotivación y disminución del rendimiento.

El clima organizacional y la satisfacción laboral siempre es complementaria y compensatoria con un efecto momentáneo observado en el trato comprometido con el cliente interno – externo demostrando la cultura del compromiso, al momento de realzar su competitividad entre los miembros de la organización, lo que conyeva a los estímulos

por parte de la organización hacia su personal por la empatía y buenas conductas de trabajo (Galdámez, Alas, & Sánchez, 2014)

Tabla 1
Definiciones de la satisfacción laboral

Descripción general	Nota
Estado emocional positivo (placentero), producto de la evaluación y apreciación subjetiva de los trabajadores, acerca de las situaciones vivenciales que experimentan en sus cargos desempeñados	Chiang y Ojeda (2013), Locke (1976), Serrano et al. (2015).
Percepciones gestadas en el empleado sobre sus funciones y ambiente laboral, que se desarrolla a partir de su juicio de evaluación, sobre las situaciones que experimentaron o experimentan en su estancia en la organización.	Chiang, Salazar y Núñez (2007), Chiang et al. (2008), Sundstrom y Sundstrom (1986).
Implica sentimientos positivos o negativos del empleado hacia su trabajo, que son producto de la experimentación gradual que el empleado valora del mismo.	Schermerhorn, Hunt y Osborn (1987).
Representa la valoración apreciativa, que percibe el trabajador como resultado de sus expectativas y deseos que espera cumplir con el puesto desempeñado, y los beneficios que realmente obtiene (remuneración, oportunidades de promoción, autonomía).	García-Pozo, Moro-Tejedor y Medina (2010), Gil-Flores (2017), Rice et al. (1991).
Implica la emoción que se produce en el empleado, al comparar los beneficios realmente obtenidos por su trabajo, respecto a sus expectativas merecidas y generadas por la contribución que la persona estima aporta a su organización.	Cantón y Téllez (2016), Oshagbemi (1999).
Refiere al grupo de emociones buenas o inconvenientes, producidas en los trabajadores como resultado de los juicios de evaluación emitidos sobre las experiencias vividas del ambiente laboral.	Acosta y Venegas (2010), Chiang, Salazar, Martin y Núñez (2011), Davis y Newstrom (2007)

Nota: Tomado de Pedraza (2020).

Ríos y Godoy (2008) analizando la salud como uno de los indicadores organizativos para entender la satisfacción laboral, señalan que es una variable clásica a la que se recurre

cuando se persigue conocer la actitud general de las personas hacia su vida laboral, ya que es un aspecto que puede influir tanto en la cantidad y calidad del trabajo que los individuos desarrollan, como en otras variables laborales, como el absentismo, la propensión a abandonar la organización, y el burnout. Este último genera un desgaste ocupacional, en donde se aprecian algunas dimensiones tales como: el agotamiento o cansancio emocional, la despersonalización, y la insatisfacción de logro (Pinazo et al., 2022; Plascencia et al., 2019).

Sin embargo, en el mundo empresarial actualmente aún hay empresas que se preocupan únicamente porque la productividad crezca cada día más, por ende, olvidan que su pilar fundamental para que todo salga satisfactoriamente es su personal, por lo tanto, este error de las organizaciones hace que sus empleados sean mal remunerados e improductivos, sin motivación y sin sentirse parte de la empresa (Gómez, 2013). Se sigue pensando en la producción antes que en el ser humano que es elemento principal de la organización, que siente y vive las demandas de los clientes externos.

La consideración de la ética en la organización es un pilar fundamental, de lo cual las grandes organizaciones toman como baluarte al momento de obtener un clima laboral aceptable con todo su talento humano dentro de la gestión organizacional, son parte de los principios que guía en proceder de la conducta humana reflejada en su armonía cultural dentro de la organización. (Galdámez, Alas, & Sánchez, 2014)

Las variables independientes clima y satisfacción laboral a pesar de que son dos temas distintos, están relacionados, el primero hace referencia a los atributos que tiene la entidad, mientras que el segundo está enfocado a las actitudes de sus operarios a su trabajo. Gómez (2013) revisa algunos aspectos relacionados a estas variables y da algunos indicadores externos ajenos al trabajador, por ejemplo: la empresa, su tamaño, su reputación, su objeto social. Medidas organizacionales internas, igualmente ajenas al trabajador: la política salarial, los horarios de trabajo, la política de ascensos, el

trato interpersonal dirección/asalariados y una serie de factores propios del trabajador como su edad, su sexo, su cultura, el puesto que ocupa, su actitud ante el trabajo, ausentismo (Cernas et al., 2018). Lo indicado son aspectos claves a la hora de entender la relación de clima con satisfacción laboral, que nos lleva a entender como poder reforzar las emociones positivas de los empleados como vigorizador de su felicidad en la organización y, por ende, de su satisfacción con el trabajo asignado y compromiso positivo con la organización.

A raíz de lo anterior, se plantea como objetivo determinar el impacto de los diferentes factores de la satisfacción laboral (satisfacción intrínseca y extrínseca) y clima laboral (estructura organizacional, sistema de recompensa, y apoyo) sobre el desempeño laboral (dimensiones del desempeño de la tarea, contextual y contraproducente) de las secretarías de diferentes organizaciones públicas y privadas de El Guabo en Ecuador, considerando que las secretarías de estas instituciones se constituyen en su imagen institucional, por ser quienes atienden a los usuarios y transmiten la cultura corporativa a través de su desempeño eficaz, tal como es la aspiración de las organizaciones. La identificación de los factores anteriormente descritos será a través del método de dependencia Chi cuadrado.

Un buen clima laboral en la organización pública define a la institución como un ente de confianza y lo observan en el trato motivado con responsabilidad al cliente y la agilidad de los procesos es notorio con calidez saben que el mejor observador del clima laboral es el cliente externo. (Shani, 2013)

Metodología

El presente manuscrito para el cumplimiento del objetivo planteado complementará su curso investigativo con una metodología de tipo cuantitativa descriptiva (Rubio, 2016), de corte transversal (Cedillo et al., 2021; Rodríguez y Mendivelso, 2018) y correlacional (Hernández y Mendoza, 2018). En lo que respecta a la muestra, se hará uso

de la técnica de muestreo no probabilística por conveniencia (Otzen y Manterola, 2017), puesto que, se tomarán a las secretarías de El Guabo que sean accesibles para el análisis. Además, para obtener información respecto a los factores del clima y la satisfacción laboral como determinantes del desempeño en organizaciones, se aplicará un instrumento de tipo encuesta.

En lo que respecta a la encuesta, se construyó tomando en consideración los principales ítems de tres instrumentos previamente utilizados y validados en estudios como los de (Gamarra, 2014; Geraldo, 2022; Pedraza, 2020):

-Cuestionario de satisfacción laboral (SALA) de Warr et al. (1979), que consta de un total de 15 preguntas distribuidas en dos tipologías, satisfacción intrínseca (aspectos que generan la motivación en el empleado), y satisfacción extrínseca (factores ajenos a su propio cargo <<equipos, mobiliario, etc.>>). Poseen una escala de tipo Likert de cinco puntos: 1. Muy insatisfecho, 2. Insatisfecho, 3. Neutral, 4. Satisfecho, y 5. Muy satisfecho. El alfa de Cronbach para la primera tipología mencionada fue de 0.86, mientras que para la segunda tipología de 0.87. Para este caso, se tomarán los cinco principales ítems de cada tipología.

-Cuestionario del clima organizacional (CLOR) de Litwin y Stringer (1968), que si bien, en el formato original cuenta con 54 ítems para evaluar, solo se tomaron los de interés que fueron en total 12, distribuidas en 3 dimensiones: estructura organizacional, sistema de recompensa, y apoyo. La estructura de contestación es de tipo Likert de cinco puntos: 1. Totalmente en desacuerdo, 2. En desacuerdo, 3. Neutral, 4. De acuerdo, y 5. Totalmente de acuerdo. En lo que respecta a la consistencia interna, para respectivamente para las dimensiones disertadas fueron de 0.87, 0.89, y 0.91, respectivamente.

Escala de desempeño laboral individual (en inglés Individual Work Performance Questionnaire), elaborada y validada por Koopmans et al. (2014) bajo tres dimensiones: desempeño de la tarea, desempeño contextual, y

desempeño laboral contraproducente, con alfas de Cronbach respectivos de 0.88, 0.87, y 0.87. Se tomaron para cada una de las dimensiones un total de 4 ítems (los más relevantes para este estudio) de un total de 18 del cuestionario original; calificada con una escala de Likert de cinco puntos: 1. Nunca, 2. Casi nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, y 5. Siempre.

En lo que respecta al análisis estadístico, para satisfacer el objetivo propuesto se aplicará utilizando el software estadístico SPSS versión 24, la prueba de independencia de Chi Cuadrado (Mendivelso y Rodríguez, 2018; Lastre et al., 2019; Ruiz et al., 2021), junto con los principales estadísticos descriptivos (Gaviria y Márquez, 2019), como tablas de frecuencia, figuras, medidas de tendencia central, y dispersión.

Resultados

En lo que respecta al análisis descriptivo, la Tabla 2 muestra que, de las 89 secretarías tomadas para el presente estudio, referente a la edad, la mayor parte de estas (28,09%) representada por 25 secretarías, tienen una edad comprendida entre 33 y 40 años. Seguidas por 24 y 23 mujeres, que manifestaron edades entre 25 y 32 años (26,87%), y 18 y 25 años (25,84%), respectivamente. Por otra parte, se presentaron 17 personas (19,1%) con edades superiores a 40 años. A su vez, se avista, en alusión al nivel educativo, que la frecuencia más alta con 49 secretarías (55,06%) poseen estudios de tercer nivel; mientras que, la segunda frecuencia más alta, comprendida por 30 mujeres (33,71%) cuentan con estudios secundarios. Caso contrario, las frecuencias más bajas con 5, 4, y secretarías, se encuentran en los niveles educativos: cuarto nivel (5,62%), tecnología (4,49%) y primaria (1,12%).

Tabla 2

Tabla de frecuencias de las variables edad y nivel educativo.

Variable	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Edad	Entre 18 y 25 años	23	25,84
	Entre 25 y 32 años	24	26,97
	Entre 33 y 40 años	25	28,09
	Entre 40 y 47 años	13	14,61
	Más de 47 años	4	4,49
	Total	89	100,00
	Nivel educativo	Primaria	1
Secundaria		30	33,71
Tecnología		4	4,49
Tercer nivel		49	55,06
Cuarto nivel		5	5,62
Total	89	100	

Por su parte, la Tabla 3, pone de manifiesto los principales estadísticos de medidas de tendencias central y dispersión de los diferentes constructos (test) aplicados, junto con sus dimensiones. Donde, en lo que refiere al test que mide la satisfacción laboral de las secretarías de El Guabo, en la dimensión que evalúa la satisfacción extrínseca, la media de respuestas fue de 3,63, con un nivel de respuesta de mayor frecuencia de 4, y desviación típica de 0,74. De modo similar, la satisfacción intrínseca mostró una media de 3,70, en la que se marca con mayor frecuencia el valor de 4. Dicho de otro modo, el nivel de satisfacción tanto extrínseca, como intrínseca de las secretarías según la escala de Likert fue de satisfecho.

En torno al test que permitió evaluar el clima organizacional, se halla que, en la dimensión de estructura organizacional, el promedio de respuestas fue de 3,87, con un valor modal de 4, y dispersión de 0,74. Mientras que, la dimensión del sistema de recompensa tuvo un comportamiento de contestación medio de 3,07, con una frecuencia marcada de 3, y dispersión de casi 1 punto entre cada colaboradora. Asimismo, la dimensión de apoyo manifestó que las mujeres tuvieron una media de respuesta de 3,49, sobresaliendo con mayor número de selección la respuesta de 4; y 0,80 de desviación estándar

entre secretarías con respecto a la media. En ese marco, las encuestadas respecto al clima organizacional, están de acuerdo (escala Likert) con la estructura organizacional que poseen cada una de las empresas a las que estas prestan sus servicios. Caso diferente sucede con el sistema de recompensa y apoyo, puesto que, se mantienen neutrales con su apreciación con los aspectos de dichas dimensiones.

Por último, en el desempeño laboral, desagregado en tres dimensiones, se encontró que, en promedio las secretarías tienen una respuesta de 4,36, con una mayor marcación de 5, y variabilidad de 0,54 en el desempeño de la tarea. Mientras tanto, en el desempeño contextual la media de respuesta resultó 4,14, con una moda de 5 y desviación típica de 0,69. En esa misma línea, la tercer y última dimensión de este constructo, evidenció que la media de selección es de 2,20 puntos, con una respuesta de mayor frecuencia de 1, y desviación estándar entre ellas de 1,12 puntos.

Tabla 3
Medidas de tendencia central y dispersión de las dimensiones de los constructos utilizados.

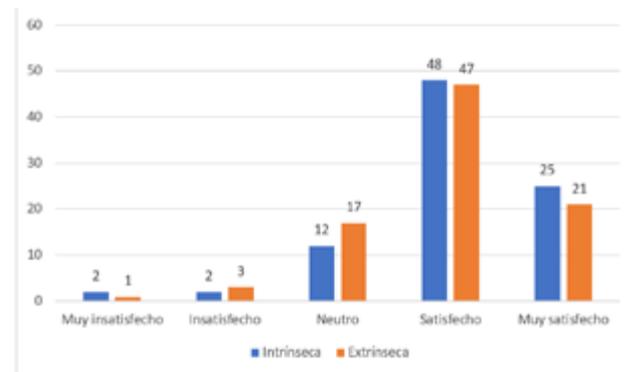
Constructo	Dimensión	Media	Moda	Desviación estándar
Satisfacción Laboral	Satisfacción extrínseca	3,63	4	0,74
	Satisfacción intrínseca	3,70	4	0,81
Clima Organizacional	Estructura organizacional	3,87	4	0,75
	Sistema recompensa	3,07	3	0,99
	Apoyo	3,49	3	0,80
Desempeño Laboral	Desempeño de la tarea	4,36	5	0,54
	Desempeño contextual	4,14	5	0,69
	Desempeño laboral contraproducente	2,20	1	1,12

En adición al inciso que diserta sobre satisfacción laboral, en la Figura 1, se aprecia que tanto para la satisfacción intrínseca (53,93%) y extrínseca (52,81%), la mayor parte

de las secretarías objeto de análisis se sienten satisfechas con los diferentes aspectos que toma este constructo, tales como: las condiciones de trabajo, compañeros, jefe inmediato, salario, libertad para realizar escoger su método de trabajar, y reconocimiento.

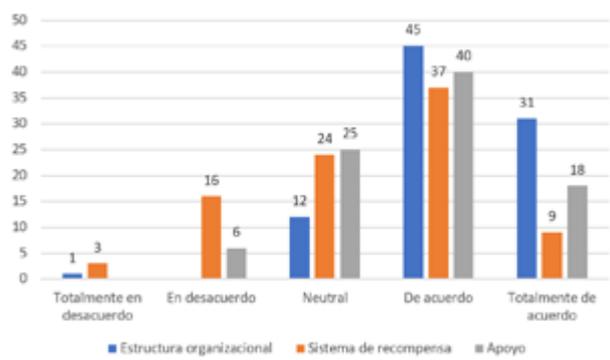
Figura 1

Respuestas promedio de las secretarías respecto a la satisfacción laboral



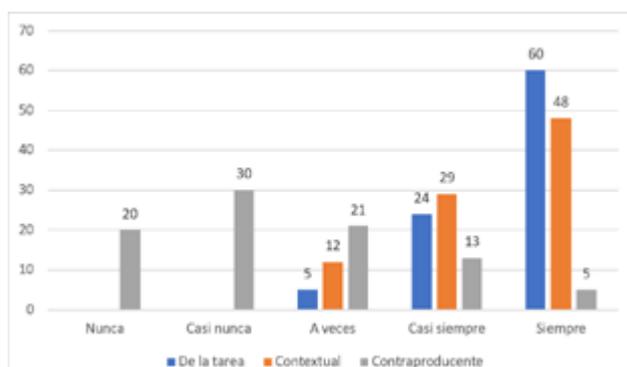
Por otra parte, dentro de las respuestas obtenidas en el clima organizacional Figura 2, la mayor cantidad de encuestadas pusieron de manifiesto que están de acuerdo con la estructura organizacional (50,56%), sistema de recompensa (34,83%) y apoyo (44,94%) que perciben por parte de las empresas a la que pertenecen. Donde se destacan aspectos como: definición correcta de puestos de trabajo, respeto a niveles de autoridad, escalafón y sistema de ascensos, recompensas, reconocimiento, apoyo tanto de sus compañeros como de los jefes inmediatos, y confianza. Es menester señalar que si bien, la mayor parte de secretarías respondieron que estaban de acuerdo, se denota que hay una cantidad considerable de mujeres que están totalmente de acuerdo con cada aspecto señalado.

Figura 2
Respuestas promedio de las secretarías respecto al clima organizacional



De forma similar en la Figura 3, se avista que, en el desempeño de la tarea (67,41%) y el desempeño contextual (53,93%) en su mayoría, las secretarías siempre llevan a cabo sus diferentes tareas, entre estas: organización del tiempo para culminar más rápido, establecen prioridades, son eficientes, tienen iniciativa propia, desarrollan soluciones creativas, y buscan retos continuamente. En cambio, en la dimensión del desempeño laboral contraproducente, se observa que las secretarías tienen respuestas divididas entre casi nunca, a veces y nunca, sobresaliendo la primera con mayor frecuencia relativa (33,71%); resaltando los siguientes aspectos: no empeoran los problemas en el trabajo, no se centran en cuestiones negativas, ni tampoco expresan aspectos negativos de la empresa con sus compañeros, ni personas externas.

Figura 3
Respuestas promedio de las secretarías respecto al desempeño laboral



Finalmente, en cuanto a la relación y aporte que tienen cada una de las dimensiones

del clima y la satisfacción laboral con el total del desempeño laboral (sumatoria de los promedios de cada dimensión) en las secretarías de El Guabo, en la Tabla 3, se examina a detalle el coeficiente de relación de contingencia de Chi Cuadrado y la significancia. Teniendo que, para el caso de la satisfacción extrínseca, el impacto que genera sobre el desempeño laboral es del 70%, aunque no estadísticamente significativo ($p\text{-valor}_1 = 38\%$), comportamiento que se denota semejante con la satisfacción intrínseca, que pese a tener una asociación del 72%, su aporte no es significativo ($p\text{-valor} = 22\%$).

En tanto a las dimensiones del clima laboral, la estructura organizacional impacta de forma positiva y se relaciona en 65% al desempeño laboral, aunque al igual que las dos dimensiones previamente analizadas de la satisfacción laboral, no incide significativamente ($p\text{-valor} = 0,42$). Caso contrario sucede con las dimensiones sistema de apoyo y recompensa, que su aporte si es estadísticamente significativo para mejorar la variable del desempeño laboral, con valores correlacionales respectivos de 76% ($p\text{-valor} = 1\%$) y 71% ($p\text{-valor} = 2\%$).

Tabla 3
Impacto de las dimensiones de la satisfacción y clima laboral en el desempeño laboral total.

Dimensiones	Coefficiente de relación Chi cuadrado respecto al desempeño laboral	Significación aproximada
Satisfacción extrínseca	0,70	0,38
Satisfacción intrínseca	0,72	0,22
Estructura organizacional	0,65	0,42
Sistema de recompensa	0,76	0,01
Apoyo	0,71	0,02

1 Se toma como umbral el nivel de significación de 5% para rechazar hipótesis nula de no significatividad.

Discusión

A posterior de los test aplicados a las secretarías de El Guabo que discernían y abordaban los factores del clima laboral, satisfacción laboral, y el desempeño laboral y de los resultados presentados; se confirma que la relación existente entre estos es positiva y fuerte, aunque para algunos factores como la satisfacción extrínseca e intrínseca y estructura organizacional, no son estadísticamente significativas a un nivel de significación del 5%.

En este sentido, (Chiang, Núñez, & Martín, 2010) expresan que el aporte que tiene la satisfacción laboral para con el desempeño laboral de los individuos que colaboran en una empresa, se ve influenciada favorablemente cuando se estimulan aspectos intrínsecos y extrínsecos inherentes de la actividad cotidiana en el trabajo; como es el caso de poseer adecuadas condiciones de trabajo, un salario acorde al perfil profesional y actividades que desempeñan en la organización, la plena libertad de poner en práctica sus conocimientos, entre otros.

De manera similar, los resultados revelados en esta investigación son semejantes a los expuestos por (Mora & Mariscal, 2019) (Rodríguez, Paz, Lizana, & Cornejo, 2011), quienes coinciden que, el clima laboral juega un rol importante e influye positivamente sobre el desempeño de los individuos dentro de las organizaciones, donde resaltan aspectos como la forma de llevar a cabo las tareas, las relaciones internas entre los compañeros y jefes inmediatos, estructura y los estímulos que perciben por parte de la empresa.

Cabe destacar que, si bien existe influencia favorable del clima laboral en el desempeño, pero esto generalmente es indirecto y no representa precisamente un efecto causal entre ambas variables; por lo que, presumiblemente provoque que, aunque haya una asociación positiva, esta no precisamente puede ser estadísticamente significativa; cuestiones que según (Govea & Zuñiga, 2020) pueden deberse a la edad de los sujetos, el nivel de estudio, y a las actividades designadas a cada uno de ellos; como es el caso

de esta investigación con las secretarías de El Guabo.

Por su parte, los resultados con respecto al clima laboral tuvieron resultados en términos de relación y asociación favorables, denotando que el estímulo que se dé por parte de las organizaciones a las variables que la forman, incitan a un mayor y mejor desempeño en el trabajo; tal como lo pone de manifiesto (Mora & Mariscal, 2019). Además, (Huaita & Luza, 2018) (Silva, Silva, & Bautista, 2018) puntualizan que, los aspectos relacionados al clima laboral desarrollan en los trabajadores competencias laborales que mejoran positiva y significativamente el desempeño, entre los que sobresalen las recompensas y apoyo que perciben por parte de las empresas u organizaciones.

Es menester señalar que aunque para el presente estudio se midió el impacto que tienen la satisfacción laboral desde los factores intrínseco y extrínseco y el clima laboral desde las dimensiones estructura organizacional, recompensa y apoyo, el contraste con otros estudios permitieron discutir los resultados que no se basaron en las dimensiones como tal, sino, en las características que forman cada una, como es el caso de las condiciones de trabajo, compañerismo, sistema de recompensas, escalafón, salario, libertad para ejecutar el trabajo, nivel jerárquico, iniciativa propia, entre otros.

Además, como el tipo de muestreo fue no probabilístico por conveniencia, solo se pudo llegar a obtener un total de 89 participantes secretarías de la ciudad El Guabo-Ecuador; condicionante que puede presuponer algún tipo de sesgo en los resultados finales. Por lo tanto, se deja una arista abierta para futuras investigaciones donde se pueda aplicar una técnica probabilística y llegar a un número más alto de secretarías para poder observar si los resultados en dicha ciudad se presentan iguales, o diferentes a los expuestos en el presente manuscrito.

En conclusión, el clima organizacional y la satisfacción laboral son factores críticos que afectan el desempeño de las secretarías en

una organización. La comunicación efectiva, un liderazgo positivo, el equilibrio entre la vida laboral y personal y la percepción de justicia organizacional son elementos fundamentales que deben ser gestionados cuidadosamente para fomentar un entorno laboral favorable y mejorar el rendimiento de las secretarías.

Referencias Bibliográficas

- Cañón, R., & Teresa, M. (2009). *Satisfacción laboral y salario emocional: una aproximación teórica*. Recuperado el 27 de 7 de 2022, de <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/106232>
- Cedillo, L., Campuzano, J., Jumbo, K., & Torres, M. E. (2021). Crecimiento económico ecuatoriano: contraste entre “La revolución ciudadana” y los gobiernos. *ECA Sinergia*, 12(2), 38-49. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5885/588569075004/movil/>
- Cernas, D., Mercado, P., & León, F. (2018). Satisfacción laboral y compromiso organizacional: prueba de equivalencia de medición entre México y Estados Unidos. *Contaduría y Administración*.
- Chiang, M., Núñez, A., & Martín, M. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: Universidad Pontificia Comillas.
- Cubillos, B., Velásquez, F., & Reyes, M. (2014). Plan de mejoramiento de variables del clima organizacional que emerge al desempeño laboral en una entidad del Estado. *Suma de negocios*, 5(10), 69-73. doi:[https://doi.org/10.1016/S2215-910X\(14\)70012-6](https://doi.org/10.1016/S2215-910X(14)70012-6)
- Del Estal, M., & González, S. (2021). Motivación por el servicio público de los profesionales de los centros de atención primaria: ¿qué es más importante el entorno o el apoyo directivo? *Atención primaria*, 53, 1-8. doi:<https://doi.org/10.1016/j.aprim.2021.101995>
- Galdámez, M. E., Alas, N. L., & Sánchez, S. B. (2014). *Evaluación del clima organizacional para fortalecer el desempeño laboral de los trabajadores y las trabajadoras que integran la subdirección tributaria de la Alcaldía Municipal de Santa Tecla, departamento de La Libertad*. Recuperado el 27 de 7 de 2022, de <http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/6724>
- Gamarra, H. (2014). *Percepción de Directivos y Docentes sobre cuatro categorías del Clima Organizacional en una Institución Educativa Estatal de la UGEL 04 de Comas*. Lima: PUCP.
- Gaviria, C., & Márquez, C. (2019). *Estadística descriptiva y probabilidad*. Medellín: Editorial Bonaventuriana.
- Geraldo, L. (2022). Validación de la escala desempeño laboral individual en colaboradores peruanos. *Revista de Investigación en Psicología*, 25(1), 63 - 82. doi:<https://doi.org/10.15381/rinvp.v25i1.21920>
- Gómez-García, R. (2013). Influencia de factores personales y organizacionales en la satisfacción laboral de los trabajadores sociales. *Portularia*, 25-37.
- Govea, K., & Zuñiga, D. (2020). El clima organizacional como factor en la satisfacción laboral. *Revista Investigación y Negocios*, 13(21), 15-22. doi:<https://doi.org/10.38147/inv&neg.v13i21.80>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México: McGraw Hill.
- Huaita, D., & Luza, F. (2018). El clima laboral y la satisfacción laboral en el desempeño docente de instituciones educativas públicas. *INNOVA Research Journal*, 3(8.1), 300-312. doi:<http://201.159.222.115/index.php/innova/article/view/801/760>
- Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt, V., de Vet, H., & van der Beek, A. (2014). Measuring individual work performance: Identifying and selecting indicators. *Work*, 48(2), 229-238. doi:<https://doi.org/10.3233/WOR-131659>

- Lastre, D., Páez, M., & López, O. (2019). Análisis estadístico de tablas de contingencia y chi-cua-drado para medir el flujo migratorio de origen y destino en el Ecuador año 2018. *Ecuadorian science journal*, 3(1), 23-30. doi:<https://doi.org/10.26911/issn.2602-8077>
- Litwin, G., & Stringer, R. (1968). *Motivation and organizational climate*. Boston: Harvard Business School Press.
- Mendivelso, F., & Rodríguez, M. (2018). Prueba de Chi cuadrado de independencia aplicada a tablas 2xN. *Revista Medica Sanitas*, 21(2), 92-95. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Fredy-Mendivelso/publication/327733869_Prueba_Chi-Cuadrado_de_independencia_aplicada_a_tablas_2xN/links/5d154deaa6fdcc2462ab4920/Prueba-Chi-Cuadrado-de-independencia-aplicada-a-tablas-2xN.pdf
- Mora, J., & Mariscal, Z. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. *Dilemas contemporáneos*, 7(100), 1-11. Obtenido de <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1307/123>
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Pedraza, N. (2020). El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas. *Innovar*, 9-24.
- Pinazo, S., Galván, A., Dosil, C., Nieto, A., & Facal, D. (2022). El peor año de mi vida. Agotamiento emocional y burnout por la COVID-19 en profesionales de residencias. Estudio RESICOVID. *Revista Española de Geriatria y Gerontología*. doi:<https://doi.org/10.1016/j.regg.2022.06.001>
- Plascencia, A., Pozos, B., Preciado, L., & Vázquez, J. (2019). Efecto del entrenamiento cognitivo-emocional en la satisfacción laboral y el desgaste ocupacional del personal de enfermería: un estudio piloto. *Ansiedad y estrés*, 25(1), 35-41. doi:<https://doi.org/10.1016/j.anyes.2019.04.002>
- Ramirez, G., & Carol, H. (2014). *Percepción de directivos y docentes sobre cuatro categorías del clima organizacional en una institución educativa estatal de la UGEL 04 de Comas*. Recuperado el 27 de 7 de 2022, de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/5650>
- Ríos-Risquez, M. I., & Godoy-Fernández, C. (2008). Relación entre satisfacción laboral y salud general percibida en profesionales de enfermería de urgencias. *Enfermería Clínica*, 18(3), 134-141. Recuperado el 27 de 7 de 2022, de <https://sciencedirect.com/science/article/pii/S1130862108707150>
- Rodríguez, A., Paz, M., Lizana, J., & Cornejo, F. (2011). Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño en una organización estatal chilena. *Salud & Sociedad*, 2(2), 219-234. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4397/439742466007.pdf>
- Rodríguez, M., & Mendivelso, F. (2018). Diseño de investigación de corte transversal. *Rev.Medica.Sanitas*(21), 141-146. Obtenido de https://www.unisanitas.edu.co/Revista/68/07Rev%20Medica%20Sanitas%2021-3_MRodriguez_et_al.pdf
- Rubio, S. (2016). Sección de metodología. Enfermería basada en la evidencia: Investigación clínica aplicada a las ciencias de la salud. *Enfermería en Cardiología*, 13(69), 23-29. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6285990.pdf>
- Ruiz, R., Rodríguez, L., Galán, M., Armario, J., & Martínez, J. (2021). Secukinumab: supervivencia en práctica clínica real. *Actas Dermo-Sifiliográficas*, 12(4),

361-364. doi:<https://doi.org/10.1016/j.ad.2019.05.018>

- Saavedra, M. P. (2013). *Cohesión de equipos de trabajo y clima laboral percibido por los empleados de la Universidad de Montemorelos*. Recuperado el 27 de 7 de 2022, de <https://biblat.unam.mx/es/revista/apuntes-universitarios/articulo/cohesion-de-equipos-de-trabajo-y-clima-laboral-percibido-por-los-empleados-de-la-universidad-de-montemorelos>
- Schneider, B., Ehrhart, M. G., & Macey, W. H. (2016). *Organizational climate and culture*. Sage Publications, Inc.
- Silva, E., Silva, G., & Bautista, J. (2018). Influencia etnomatemática en la resolución de problemas en estudiantes del primer grado de la institución educativa bilingüe San Francisco distrito Yarinacocha. *Revista Tzhoecoen*, 10(1), 56-63. Obtenido de <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/781/pdf>
- Simbron-Espejo, S., & Sanabria-Boudri, F. (2020). Liderazgo directivo, clima organizacional y satisfacción laboral del docente. *CIENCIAMATRIA*, 59-83.
- 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(2), 129-148. doi:<https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.1979.tb00448.x>