



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

VICERRECTORADO DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN

INSTITUTO DE POSGRADO

**TESIS PREVIA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE MAGISTER EN
SEGURIDAD INDUSTRIAL: MENCIÓN PREVENCIÓN DE RIESGOS
LABORALES**

TEMA:

**INCIDENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN
LABORAL EN LOS TRABAJADORES LA CORPORACIÓN NACIONAL DE
ELECTRICIDAD, UNIDAD DE NEGOCIO BOLÍVAR EN EL ÁREA DE
COMERCIALIZACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE, AÑO 2021**

AUTOR:

Ing. VIVIANA ELIZABETH BONILLA SEGURA

TUTOR:

MsG. Carlos Ramiro Cepeda Godoy

RIOBAMBA- ECUADOR

2022

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

Certifico que el presente trabajo de investigación previo a la obtención del Grado de Magister en Seguridad Industrial: Mención Prevención de Riesgos Laborales, con el tema: **“INCIDENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES LA CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD, UNIDAD DE NEGOCIO BOLÍVAR EN EL ÁREA DE COMERCIALIZACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE, AÑO 2021”** ha sido elaborado por la Ing. Viviana Elizabeth Bonilla Segura, el mismo que ha sido elaborado con el asesoramiento permanente de mi persona en calidad de Tutor, por lo que certifico que se encuentra apto para su presentación y defensa respectiva.

Es todo cuanto puedo informar en honor a la verdad.



Firmado electrónicamente por:

**CARLOS RAMIRO
CEPEDA GODOY**

**MsG. Carlos Ramiro Cepeda Godoy,
TUTOR DE TESIS**



DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS.

Yo, Ing. Viviana Elizabeth Bonilla Segura, con cédula de identidad N° 0202287249 declaro y acepto ser responsable de las ideas, doctrinas, resultados y lineamientos alternativos realizados en el presente trabajo de titulación denominado: “Título del trabajo de titulación.” previo a la obtención del grado de Magíster en Seguridad Industrial, mención Prevención de Riesgos Laborales.

- Declaro que mi trabajo investigativo pertenece al patrimonio de la Universidad Nacional de Chimborazo de conformidad con lo establecido en el artículo 20 literal j) de la Ley Orgánica de Educación Superior LOES.
- Autorizo a la Universidad Nacional de Chimborazo que pueda hacer uso del referido trabajo de titulación y a difundirlo como estime conveniente por cualquier medio conocido, y para que sea integrado en formato digital al Sistema de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor, dando cumplimiento de esta manera a lo estipulado en el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior LOES.



Firmado electrónicamente por:

VIVIANA ELIZABETH
BONILLA SEGURA

Ing. Viviana Elizabeth Bonilla Segura

N.U.I. 0202287249



REVISIÓN TRIBUNAL



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO DIRECCIÓN DE POSGRADO CERTIFICACIÓN

El Tribunal de Defensa de Trabajo de titulación designado por la Comisión de Posgrado., para receptor la Defensa Privada de la investigación cuyo tema es: "INCIDENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES LA CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD, UNIDAD DE NEGOCIO BOLÍVAR EN EL ÁREA DE COMERCIALIZACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE, AÑO 2021" presentada por el maestrante: Viviana Elizabeth Bonilla Segura CERTIFICA que las observaciones realizadas por los Miembros del Tribunal se han superado, razón por la cual, se autoriza presentar el Trabajo Investigativo en la Dirección de Posgrado, para su sustentación pública.

Para constancia de la presente, firman los Miembros del Tribunal.

Riobamba, 28 de Octubre del 2022

Mgs. Carlos Cepeda Godoy
TUTOR

Mgs. Gregory Montenegro
PRESIDENTE DE TRIBUNAL

Mgs. Edmundo Cabezas Heredia
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Mgs. Elisa López Rubio
MIEMBRO DEL TRIBUNAL



VERIFICACIÓN DE SIMILITUD

 Dirección de Posgrado
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN,
VINCULACIÓN Y POSGRADO

en movimiento

Riobamba, 17 de noviembre de 2022

CERTIFICADO

Yo, Gregory Leandro Montenegro Bosquez, coordinador del programa de Maestría en Seguridad Industrial Mención Prevención de Riesgos Laborales, Cohorte 2020, certifico que **BONILLA SEGURA ELIZABETH VIVIANA** con cédula de identidad **020228724-9**, presentó su trabajo de titulación bajo la modalidad de Proyecto de titulación con componente de investigación aplicada/desarrollo denominado: **"INCIDENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD, UNIDAD DE NEGOCIO BOLÍVAR EN EL ÁREA DE COMERCIALIZACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE, AÑO 2021"** el mismo que fue sometido al sistema de verificación de similitud de contenido URKUND identificándose el 4% de similitud en el texto.

Es todo en cuanto puedo manifestar en honor a la verdad.

Atentamente,


ING. GREGORY LEANDRO MONTENEGRO BOSQUEZ MSC.
COORDINADOR DE MAESTRÍA
CI: 0202023081



AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por ser mi guía a lo largo de mi vida, por nunca dejarme sola y por brindarme una vida llena de felicidad.

A mis padres, por su apoyo incondicional y por ser mi fortaleza y ejemplo en todo el transcurso de mi vida.

A mi compañero de vida Luis y a mi hijo Erick Martin por ser mi apoyo constante e incondicional y sobre todo por ser parte de mi vida y de mis logros.

A la Universidad Nacional de Chimborazo, al Instituto de Posgrado, a mis profesores, al MsG. Carlos Ramiro Cepeda Godoy, Tutor de mi investigación y al Dr. Edmundo Cabezas, por haber compartido conmigo sus conocimientos como también por la disposición y orientación que ha permitido la culminación de este trabajo y sobre todo por su amistad.



Dirección de Postgrado
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN,
VINCULACIÓN Y POSTGRADO

en movimiento

DEDICATORIA

A Dios, por todas las bendiciones recibidas, a mis padres y mi familia por su apoyo incondicional y de manera especial a mi hijo por ser el pilar fundamental de mi vida y mi razón de luchar y superarme día tras día.



ÍNDICE GENERAL

| | |
|---|-----------|
| CERTIFICACIÓN DEL TUTOR | |
| DECLARACIÓN DE AUTORIA Y CESIÓN DE DERECHOS | |
| REVISIÓN TRIBUNAL | |
| VERIFICACIÓN DE SIMILITUD | |
| AGRADECIMIENTO | |
| DEDICATORIA | |
| INDICE GENERAL | |
| ÍNDICE DE TABLAS | |
| ÍNDICE DE FIGURAS | |
| RESUMEN | |
| ABSTRACT | |
| INTRODUCCIÓN | 19 |
| CAPÍTULO I | 20 |
| MARCO TEÓRICO | 20 |
| 1. Antecedentes..... | 20 |
| 1.1 Datos Informativos de la Empresa. - | 20 |
| 1.2 Planteamiento del Problema | 20 |
| 1.3 Objetivo General. - | 21 |
| 1.3.1 Objetivos Específicos. - | 21 |
| 1.4 Justificación. - | 21 |
| 1.5 Factor de Riesgo Psicosocial | 22 |
| 1.6 Clima Organizacional. - | 23 |
| 1.6.1 Definición. - | 23 |
| 1.6.2 Importancia del Clima Organizacional. - | 24 |
| 1.6.3 Características del Clima Organizacional. - | 25 |
| 1.7 Satisfacción Laboral. - | 25 |
| 1.7.1 Definición. - | 25 |
| 1.8 Psicología Positiva. - | 26 |
| 1.8.1 Definición. - | 27 |
| 1.9 Resiliencia. - | 27 |
| 1.9.1 Definición. - | 27 |
| 1.10 Resiliencia y Psicología Positiva | 28 |



| | |
|--|-----------|
| 1.11 Fundamentación Científica. - | 28 |
| 1.12 Fundamentación Filosófica. - | 28 |
| 1.13 Fundamentación epistemológica. - | 29 |
| 1.14 Fundamentación Legal. - | 29 |
| CAPÍTULO II..... | 32 |
| METODOLOGÍA..... | 32 |
| 2.1 Diseño de la Investigación. - | 32 |
| 2.2 Tipo de Investigación. - | 32 |
| 2.3 Población y Muestra. - | 32 |
| 2.3.1 Población. - | 32 |
| 2.3.2 Muestra. - | 32 |
| 2.4 Unidad de Análisis. - | 32 |
| 2.5 Técnicas de Investigación. - | 32 |
| 2.5.1 Observación Directa. - | 32 |
| 2.5.2 Investigación de Campo. - | 32 |
| 2.5.3 La Encuesta. - | 33 |
| 2.6 Instrumentos utilizados. - | 33 |
| 2.7 Operatividad de las variables. - | 34 |
| 2.8 Procedimiento para el análisis e interpretación de resultados. - | 35 |
| 2.9 Hipótesis. - | 35 |
| 2.9.1 Hipótesis General. - | 35 |
| 2.9.2 Hipótesis Específicas. - | 35 |
| CAPÍTULO III | 36 |
| ANÁLISIS DE RESULTADOS..... | 36 |
| 3. Resultados de la investigación. - | 36 |
| 3.1 Conclusión de Resultados de la Investigación..... | 75 |
| CAPÍTULO IV..... | 76 |
| 4. PROPUESTA DE MEJORA – PLAN DE INTERVENCIÓN DE PSICOLOGIA POSITIVA..... | 76 |
| 4.1 Tema de la propuesta a desarrollarse. | 76 |
| 4.2. Presentación. - | 76 |
| 4.3 Objetivos..... | 76 |
| 4.3.1 Objetivo General. - | 76 |
| 4.3.2 Objetivos Específicos. - | 76 |
| 4.4. Fundamentación. - | 77 |



| | |
|---|-----------|
| 4.5. Contenido. - | 77 |
| 4.5.1 Fase 1.-..... | 77 |
| 4.5.2 Fase 2.-..... | 77 |
| 4.5.3 Fase 3.-..... | 77 |
| 4.5.4 Fase 4.-..... | 78 |
| 4.6. Operatividad. - | 78 |
| 4.7 Comprobación de hipótesis. - | 80 |
| 4.7.1. Hipótesis 1.-..... | 80 |
| 4.7.2. Hipótesis 2.-..... | 81 |
| 4.7.3. Hipótesis 3.-..... | 81 |
| CAPÍTULO V | 83 |
| CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 83 |
| 5.1. Conclusiones. - | 83 |
| 5.2. Recomendaciones. - | 83 |
| 6. BIBLIOGRAFÍA | 84 |
| 7. ANEXOS | 87 |



ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 2.1. Dimensiones y preguntas del Test de Clima Organizacional | 33 |
| Tabla 2.2. Dimensiones y preguntas del Test de Clima Organizacional | 34 |
| Tabla 2.3 Valoración del Test de Satisfacción Laboral..... | 34 |
| Tabla 2.4. Dimensiones y preguntas del Test de Satisfacción Laboral..... | 34 |
| Tabla 2.5. Operatividad de Variables | 34 |
| Tabla 3.1 Género en los trabajadores de CNEL - Bolívar, Área de Comercialización y Ventas..... | 36 |
| Tabla 3.2 Edad en los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas..... | 37 |
| Tabla 3.3 Nivel de Educación en los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas..... | 37 |
| Tabla 3.4 Estado Civil de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas..... | 38 |
| Tabla 3.5 Valoración de la fiabilidad de ítems según el coeficiente alfa de Cronbach | 39 |
| Tabla 3.6 Fiabilidad del test de Clima Organizacional..... | 39 |
| Tabla 3.7 Valoración de la confiabilidad de ítems según el coeficiente KMO | 40 |
| Tabla 3.8. Confiabilidad del test de Clima Organizacional..... | 40 |
| Tabla 3.9 Fiabilidad del test de Satisfacción Laboral | 40 |
| Tabla 3.10 Confiabilidad del test de Satisfacción Laboral | 41 |
| Tabla 3.11 Clima Organizacional de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas..... | 41 |
| Tabla 3.12 Satisfacción Laboral de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas..... | 42 |
| Tabla 3.13 Dimensión de Liderazgo de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas | 43 |
| Tabla 3.14 Dimensión de Participación de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas | 44 |
| Tabla 3.15 Dimensión de Reconocimiento de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas..... | 44 |
| Tabla 3.16 Dimensión de Relaciones Interpersonales de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas | 45 |
| Tabla 3.17 Dimensión de Comunicación de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas | 46 |
| Tabla 3.18 Valores concretos de del índice de V de Cramer | 47 |
| Tabla 3.19 Correlación entre género y Clima Organizacional de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas..... | 47 |



| | |
|--|-----------|
| Tabla 3.20 Correlación entre género y satisfacción laboral de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas | 48 |
| Tabla 3.21 Correlación entre género y liderazgo de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas..... | 49 |
| Tabla 3.22 Correlación entre género y participación de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas | 50 |
| Tabla 3.23 Correlación entre género y reconocimiento de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas | 51 |
| Tabla 3.24 Correlación entre género y relaciones interpersonales de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas | 52 |
| Tabla 3.25 Correlación entre género y comunicación de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas | 53 |
| Tabla 3.26 Correlación entre nivel educativo y clima organizacional de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas | 54 |
| Tabla 3.27 Correlación entre nivel educativo y satisfacción laboral de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas | 55 |
| Tabla 3.28 Correlación entre nivel educativo y liderazgo de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas | 56 |
| Tabla No. 3.29. Correlación entre nivel educativo y participación de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas | 57 |
| Tabla 3.30 Correlación entre nivel educativo y reconocimiento de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas | 58 |
| Tabla 3.31 Correlación entre nivel educativo y relaciones interpersonales de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas | 59 |
| Tabla 3.32 Correlación entre nivel educativo y comunicación de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas | 60 |
| Tabla 3.33 Correlación entre estado civil y clima organizacional de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas | 61 |
| Tabla 3.34 Correlación entre estado civil y satisfacción laboral de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas | 62 |
| Tabla 3.35 Correlación entre estado civil y liderazgo laboral de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas | 63 |
| Tabla 3.36 Correlación entre estado civil y participación de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas | 64 |
| Tabla 3.37 Correlación entre estado civil y reconocimiento de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas | 65 |
| Tabla 3.38 Correlación entre estado civil y relaciones interpersonales de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas | 66 |



| | |
|--|-----------|
| Tabla 3.39 Correlación entre estado civil y comunicación de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas | 67 |
| Tabla 3.40 Correlación entre edad y clima organizacional de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas | 68 |
| Tabla 3.41 Correlación entre edad y satisfacción laboral de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas | 69 |
| Tabla 3.42 Correlación entre edad y liderazgo de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas..... | 70 |
| Tabla 3.43 Correlación entre edad y participación de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas | 71 |
| Tabla 3.44 Correlación entre edad y reconocimiento de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas | 72 |
| Tabla 3.45 Correlación entre edad y relaciones interpersonales de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas..... | 73 |
| Tabla 3.46 Correlación entre edad y comunicación de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas | 74 |
| Tabla N. 4.1 Operatividad de la Propuesta | 78 |
| Tabla N. 4.2 Acciones Implementadas..... | 79 |
| Tabla 4.3 Chi cuadrado de la aplicación del test de Clima Organizacional con la implementación de la propuesta de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas..... | 80 |
| Tabla 4.4 Chi cuadrado de la aplicación del test de Satisfacción Laboral con la implementación de la propuesta de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas..... | 80 |
| Tabla 4.5 Fiabilidad y confiabilidad de los test de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral | 81 |
| Tabla 4.6 Comparación de medias de una misma muestra de la hipótesis 3 | 82 |



ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|---|-----------|
| Figura No 1.1 Factores Psicosociales en el Trabajo | 23 |
| Figura No 1.2 Factores de la Organización en el Trabajo | 25 |
| Figura No 1.3 Factores de la Organización en el Trabajo | 26 |
| Figura No 1.4 Pirámide de Kelsen | 30 |
| Gráfica 3.1 Género en los trabajadores de CNEL - Bolívar, Área de Comercialización y Ventas..... | 36 |
| Gráfica 3.2 Edad en los trabajadores de CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas | 37 |
| Gráfica 3.3 Nivel Educativo en los trabajadores de CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas..... | 38 |
| Gráfica 3.4 Estado Civil de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas..... | 39 |
| Gráfica 3.5 Clima Organizacional de los trabajadores de CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas..... | 41 |
| Gráfica 3.6 Satisfacción Laboral de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas..... | 42 |
| Gráfica 3.7 Dimensión Liderazgo de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas..... | 43 |
| Gráfica 3.8 Dimensión Participación de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas | 44 |
| Gráfica 3.9 Dimensión Reconocimiento de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas | 45 |
| Gráfica 3.10 Dimensión Relaciones Interpersonales de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas | 46 |
| Gráfica 3.11 Dimensión Comunicación Interpersonales de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas | 47 |
| Gráfica 3.12 Correlación entre género y Clima Organizacional de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas | 48 |
| Gráfica 3.13 Correlación entre género y satisfacción laboral de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas | 49 |
| Gráfica 3.14 Correlación entre género y liderazgo de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas | 50 |
| Gráfica 3.15 Correlación entre género y participación de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas | 51 |
| Gráfica 3.16 Correlación entre género y reconocimiento de los trabajadores de CNEL – Bolívar, Área de comercialización y ventas | 52 |
| Gráfica 3.17 Correlación entre género y relaciones interpersonales de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas | 53 |



| | |
|--|-----------|
| Gráfica 3.18 Correlación entre género y comunicación de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas | 54 |
| Gráfica 3.19 Correlación entre nivel educativo y clima organizacional de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas | 55 |
| Gráfica 3.20 Correlación entre nivel educativo y satisfacción laboral de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas | 56 |
| Gráfica 3.21 Correlación entre nivel educativo y liderazgo de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas | 57 |
| Gráfica 3.22 Correlación entre nivel educativo y participación de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas | 58 |
| Gráfica 3.23 Correlación entre nivel educativo y reconocimiento de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas | 59 |
| Gráfica 3. 24 Correlación entre nivel educativo y relaciones interpersonales de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas | 60 |
| Gráfica 3.25 Correlación entre nivel educativo y comunicación de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas | 61 |
| Gráfica 3.26 Correlación entre estado civil y clima organizacional de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas | 62 |
| Gráfica 3.27 Correlación entre estado civil y satisfacción laboral de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas | 63 |
| Gráfica 3.28 Correlación entre estado civil y liderazgo de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas | 64 |
| Gráfica 3.29 Correlación entre estado civil y participación de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas | 65 |
| Gráfica 3.30 Correlación entre estado civil y reconocimiento de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas | 66 |
| Gráfica 3.31 Correlación entre estado civil y relaciones interpersonales de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas | 67 |
| Gráfica 3.32 Correlación entre estado civil y comunicación de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas | 68 |
| Gráfica 3. 33. Correlación entre edad y clima organizacional de los trabajadores de la Corporación Nacional de Electricidad Unidad de Negocio Bolívar, Área de Comercialización y Ventas..... | 69 |
| Gráfica 3.34 Correlación entre edad y satisfacción laboral de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas | 70 |
| Gráfica 3.35 Correlación entre edad y liderazgo de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas..... | 71 |
| Gráfica 3.36 Correlación entre edad y participación de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas | 72 |



| | |
|---|-----------|
| Gráfica 3.37 Correlación entre edad y reconocimiento de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas | 73 |
| Gráfica 3.38 Correlación entre edad y relaciones interpersonales de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas | 74 |
| Gráfica 3.39 Correlación entre edad y comunicación de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas | 75 |



RESUMEN

La presente investigación pretendió analizar la incidencia que tiene el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Corporación Nacional de Electricidad Unidad de Negocio Bolívar en el Área de Comercialización y Atención al Cliente, debido a que se deseó determinar los niveles de cada una de las variables investigadas, como estaban correlacionadas y de qué manera contribuyen en la empresa para su desarrollo, se planteó soluciones al problema para que contribuya a la mejora continua de la misma. La metodología que se utilizó fue el test de Clima Organizacional y de Satisfacción Laboral, se aplicó el Alpha de Cronbach y KMO para ver la fiabilidad y Confiabilidad del test. Así como se incluyó variables sociodemográficas para encontrar como resultado principal la incidencia y correlación entre las variables de estudio que ayudaron a plantear medidas preventivas que generan impacto en las condiciones laborales como incremento de productividad, disminuir accidentabilidad, absentismo, mejorar las relaciones interpersonales entre otros aspectos a través de un programa de Psicología Positiva aplicado en la empresa.



ABSTRACT

The present research aimed to analyze the incidence of Organizational Climate and the Labor Satisfaction of the National Corporation of Electricity, Bolívar Business Unit workers in the Marketing and Customer Service Area. It was directed to determine the levels of each of the researched variables, how they were correlated, and how they contributed to the company's development. Some solutions to the problem were proposed so that it contributes to its continuous improvement. The methodology used was the Organizational Climate and Job Satisfaction test. Cronbach's Alpha and KMO were applied to see the reliability and trust of the test.

Moreover, sociodemographic variables were included to find the main result. The incidence and correlation between the study variables helped propose preventive measures that impact working conditions, such as increased productivity, decreased accident rate, absenteeism, and improved interpersonal relationships, among other aspects. All of this was applied through a positive psychological program in the company.



Firmado electrónicamente por:
**DANILO RENEE
YEPEZ OVIEDO**

Reviewed by:

Danilo Yépez Oviedo

English professor UNACH

0601574692



INTRODUCCIÓN

Los factores de riesgo psicosocial tienen importancia dentro de las empresas: el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral es la preocupación de establecer un diagnóstico de cuál es su comportamiento en las empresas, para poder retroalimentar y generar mejoras continuas que permita un cambio estructural de la forma funcional de cómo realizar las actividades laborales en búsqueda de disminuir los índices de accidentabilidad, absentismo, enfermedades laborales que repercuten en la producción de la empresa.

La investigación realizada en el Área de Comercialización y Ventas en la Corporación Nacional de Electricidad, Unidad de Negocio Bolívar (CNEL – Bolívar), fue con la intención de generar confort en los puestos de trabajo, prevención de los diferentes factores de riesgo y proteger la salud física y mental del trabajador, por lo que aparece la necesidad de saber cómo está la organización vista desde el punto de vista del trabajador y este como percibe la satisfacción laboral, sus causas y efectos mediante la aplicación de los test respectivos y establecer los niveles de cada dimensión, luego implantar un programa de Psicología Positiva en la empresa y en el área de estudio, con pausas activas y resiliencia que permita una mejora sustancial en el comportamiento y manejo del trabajo de los trabajadores de la empresa.

Este trabajo investigativo ofrece un análisis de la organización y la satisfacción laboral, con la aplicación de los test correspondientes para determinar los niveles que están siendo afectados por dimensión y de manera general al desempeño laboral de la empresa.

La propuesta es proporcionar a la empresa CNEL EP en el área de comercialización y ventas un programa de Psicología Positiva que contribuya a mejorar las condiciones laborales de la institución y sus trabajadores.

La investigación se divide en capítulos cuyos contenidos son los siguientes:

Capítulo I: Marco teórico donde se desarrolla los fundamentos empíricos del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral

Capítulo II: La Metodología utilizados en la investigación para poder evaluar los test aplicados.

Capítulo III: Resultados, en este apartado se muestra la respuesta de los test planteados, además, la comprobación de la hipótesis estableciéndose un antes y un después en clima organizacional y satisfacción laboral para mejorar las condiciones de la empresa.

Capítulo IV: Propuesta, donde se plantea lineamientos alternativos de las fases a desarrollarse con respecto la solución al problema planteado.

Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones del trabajo investigativo basándose en los objetivos planteados.

Posteriormente se presenta los anexos correspondientes a la investigación que se desarrolló.



CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1. ANTECEDENTES

En los archivos de la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional, no existen documentos relacionados al Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la Corporación Nacional de Electricidad Unidad de Negocio Bolívar, lo que implica que no se ha realizado estudios sobre estos aspectos Psicosociales.

1.1 Datos Informativos de la Empresa. -

La Corporación Nacional de Electricidad CNEL S.A, se establece como empresa pública el 15 de diciembre de 2008; el 13 de marzo de 2013 mediante Decreto Ejecutivo No. 1459, se constituyó la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP, cuyo objetivo es prestar servicios públicos de distribución y comercialización de energía eléctrica.

El 05 de marzo de 2015, se creó la Unidad de Eficiencia Energética con 12 Unidades de Negocio que conforman la Corporación CNEL EP, con una inversión en proyectos, fortalecimiento de la infraestructura civil, tecnológica en sub-transmisión eléctrica, distribución y alumbrado público. Las políticas contienen: planes de operación, mantenimiento, comercial, capacitar al personal y equipamiento, por lo que se incrementan los indicadores de calidad del servicio y pérdidas de energía eléctrica.

CNEL EP, es la cuarta mayor empresa del país, con una cobertura del 44% en el territorio nacional y provee de energía eléctrica al 50% de la población ecuatoriana.

1.2 Planteamiento del Problema

El Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores en las empresas del Ecuador y del mundo, presentan sistemas rígidos en la producción de bienes o servicios, considera al personal como máquinas productoras, dejando aún lado al ser humano, obviando sentimientos y emociones que éstos poseen, deteriora las relaciones interpersonales que reflejan ambientes tensos, con pobres resultados.

Las estructuras con tecnologías 4.0 pueden ser flexibles, ligeras adaptables en el tiempo, reconoce a las entidades como sistemas abiertos con capacidad de mejora continua, regulable y de aprendizaje con el avance tecnológico. El aumento de índices de accidentabilidad y enfermedades laborales, hace que las empresas vuelvan sus ojos al análisis causa efecto del por qué la disminución en la productividad, absentismo y otros factores que han desencadenado una serie de problemas empresariales que necesitan ser solucionados para garantizar la seguridad y salud de los trabajadores.

Las disposiciones de los organismos de control a nivel país establecen la aplicación de normativas obligatorias para el sector público y privado. En la que establece que: las empresas de toda índole con más de 10 trabajadores deberán gestionar los riesgos psicosociales mediante un programa que contengan acciones para fomentar una cultura de no discriminación y de igualdad de oportunidades en el ámbito laboral, así deberá ser implementado y reportado cada año, quienes no cumplan con la implementación del programa, serán sancionados con multas, cierres de los establecimientos y/o la suspensión.



La CNEL Bolívar, con más de 10 trabajadores, busca dar cumplimiento al requisito legal y determinar cómo se encuentra la organización, preocupándose por los riesgos psicosociales a los que estén expuestos sus trabajadores, para de esta forma diseñar las estrategias que sean necesarias para mejorar estas variables.

Para realizar este estudio de investigación se plantea la siguiente interrogante ¿Cuál es la Incidencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral en los trabajadores la Corporación Nacional de Electricidad Unidad de Negocio Bolívar en el Área de Comercialización y Atención al Cliente?

1.3 Objetivo General. -

Determinar la Incidencia del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en trabajadores de la Corporación Nacional de Electricidad Unidad de Negocio Bolívar mediante los test correspondientes para evaluar e implementar medidas preventivas.

1.3.1 Objetivos Específicos. -

- Determinar y evaluar los niveles de Clima Organizacional y Satisfacción laboral de los trabajadores de la Corporación Nacional de Electricidad Bolívar mediante los test correspondientes con variables sociodemográficas.
- Analizar la fiabilidad y confiabilidad de los test aplicados a los trabajadores mediante Alpha de Cronbach y KMO con una prueba piloto.
- Implementar un programa de Psicología Positiva en el área de comercialización y negocios mediante medidas preventivas y de organización del trabajo.

1.4 Justificación. -

El Clima Organizacional en las empresas es importante, en la actualidad tiene realce para establecer una estrategia de cómo la organización se desenvuelve entorno a su contexto. Establecer cómo se comporta este fenómeno en su interior, proporciona una retroalimentación acerca de los procesos que influyen en los comportamientos de la organización como tal, esto permite innovar e introducir cambios en la forma de trabajo, así como en las actitudes y conductas de los miembros que lo conforman y su estructura.

Las organizaciones se ven debilitadas por falta de una política de comunicación entre sus actores por los que hace que las mismas no manejan relaciones adecuadas, no existe una buena comunicación para el desarrollo de la tarea, existe un exceso de supervisión laboral que con lleva a elevar la carga física y mental del trabajador en su puesto de trabajo y realice una mayor cantidad de maniobras y errores que repercuten en consecuencias fatales para la persona y para la empresa.

La Satisfacción Laboral es un conjunto de acciones, emociones o condiciones que pueden ser positivas o negativas en los empleados de los centros laborales que se deben a diversos factores intrínsecos o extrínsecos que afectan a que la persona logre una experiencia laboral acorde a lo que él pensaba y se afronta a una realidad diferente que se refleja en cambios que el trabajador asume como doble presencia, ansiedad, depresión, estrés, no logra satisfacer sus necesidades básicas de su hogar y se ve obligado a ver una nueva empresa, horas extras, otro trabajo que a posteriori afectará a su seguridad y sobre todo a su salud física y mental.



La falta de políticas de gobierno adecuadas en el cumplimiento de lo que estipula la Constitución de la República de garantizar una remuneración justa acorde a lo que realiza el trabajador, hace que a pesar de existir una normativa escrita, una plataforma de gobierno para estricto cumplimiento de indicadores, índices referentes al trabajo pocas veces las organizaciones la cumplan mediante una gestión adecuada tanto preventiva como del tal talento humano en el que los beneficiarios sean las empresas y sobre todo la razón de las mismas el trabajador.

Con los resultados de esta investigación podremos implementar un programa de Psicología Positiva, orientado a mejorar los niveles detectados en los test de Clima Organizacional y satisfacción Laboral mediante medidas preventivas, mejora continua e intervenciones en la forma de ver a la empresa de manera horizontal en el que todos los trabajadores son importantes.

Al desarrollar un cambio en la estructura de la organización se pretende obtener una satisfacción laboral eficiente en el que el trabajador se sienta comprometido con la empresa, sea parte de ella, disminuya los índices de accidentabilidad y enfermedades profesionales, así como el absentismo presente en todo tipo de empresa y redunde en un beneficio sobre la organización.

Al abordar este problema de investigación y dada la novedad del tema sobre el tema abordado puede traer beneficios a la organización una vez recabados los datos de los test a aplicarse, establecer los niveles de cómo se encuentran, así se podrá generar conclusiones para poder orientar a las empresas como es el caso de generación eléctrica y de servicios con una propuesta que mejore las condiciones de los trabajadores en sus labores diarias y de la organización con un beneficio mutuo.

La investigación pretende aportar con hallazgos relevantes del Clima Organizacional y Satisfacción Laboral, para analizar las dimensiones de los test, variables sociodemográficas y poder correlacionarlas para determinar si existe incidencia entre las variables de estudio y su comportamiento en el lugar analizado de CNEL Bolívar.

Los resultados esperados de la investigación son cuali – cuantitativos para establecer los niveles de cómo están las variables de estudio, y establecer las medidas correspondientes a dar la solución a la problemática planteada.

1.5 Factor de Riesgo Psicosocial

Existe la posibilidad de que un trabajador sufra daño en la salud física o mental por efecto del puesto inadecuado de trabajo, métodos y procesos utilizados para la tarea o por factores negativos de la organización y condiciones estándar y subestándar del trabajo, relaciones interpersonales en la empresa y de cualquier otro factor del entorno laboral que deriven a un daño a la salud del trabajador. (García, 2013, p.21).

La interacción hombre máquina pone en consideración aspectos como: satisfacción en el trabajo, condiciones de la empresa, así como del trabajador: necesidades, cultura, situación personal dentro y fuera del trabajo que en base a la observación y experiencia provocan daños a la salud y genera consecuencias a la empresa como: bajo rendimiento y la satisfacción en el trabajo. (OIT/OMS, 1984).

La figura siguiente presenta los factores Psicosociales en el trabajo según la OIT – OMS.

Figura No 1.1 Factores Psicosociales en el Trabajo



Recuperado: (OFICINA INTERNACIONAL DEL TRABAJO GINEGRA, 1984)

En conclusión, la organización, trabajador, familia y sociedad se encuentran interrelacionadas, una ruptura entre ellas hace que las empresas tengan dificultades, exista organizaciones tóxicas con una relación deplorable entre sus servidores y el trabajador distraiga su accionar generando accidentabilidad y enfermedades profesionales altas en la empresa.

1.6 Clima Organizacional. -

1.6.1 Definición. -

Según: Rodríguez. (2002), el Clima Organizacional, data de la década de los sesenta, luego del surgimiento del desarrollo organizacional en las empresas, con la teoría de sistemas aplicado a los entornos laborales. El entorno laboral diario del trabajador, la relación jefe y obrero, la relación entre compañeros de trabajo, visitantes, cliente y proveedores se conoce como Clima Organizacional, Los aspectos pueden beneficiar a la empresa o perjudicarlos en su totalidad, se debe a factores internos como externos que influyen en el comportamiento de quienes la integran.

Según Lewin, Lippit y White (1939), iniciadores del concepto de clima organizacional, como atmósfera social, con 6 dimensiones que dan cuenta del clima social: conformidad, responsabilidad, normas de excelencia, recompensas, claridad organizacional, y calor y apoyo. (Lewin, 1939). Factores extrínsecos e intrínsecos de la Organización. Así como sus dimensiones influyen sobre el desempeño de sus trabajadores dentro de la organización dan un estilo de como el ambiente influye y como se desenvuelven en él los trabajadores.

El clima organizacional vincula al grado de motivación de las personas, se basa en los estados emocionales de los colaboradores dentro de las empresas, estas personas perciben los diversos aspectos dentro de la empresa como es la: comunicación, liderazgo de la alta gerencia, mandos, medios, y obreros, la visión de desarrollo empresarial, el reconocimiento que reciben para motivar al personal, entre otros aspectos (Chiavenato, 2009). Las empresas ponen atención en el Clima Organizacional, los trabajadores



comprometidos se sienten parte de la empresa, identificados con ella con posibles repercusiones positivas como el aumento de la productividad, rendimiento en el trabajo, comodidad en el área en que desempeñan su tarea.

Los factores que intervienen en el Clima Organizacional según Uribe (2015), menciona a Davis & Newstrom (1999), quienes consideran que un clima organizacional diferente existe en cada empresa, las características son distintivas: satisfacción laboral, involucramiento en las tareas, actitudes, valores, cultura organizacional, estrés, conflicto, liderazgo, así como aspectos que pueden llevar a accidentes, enfermedades profesionales, absentismo entre otros aspectos que afecta un mal clima organizacional.

1.6.2 Importancia del Clima Organizacional. -

El clima organizacional tiene su origen está en la sociología, la organización enfoca la teoría de las relaciones humanas con la tarea del trabajador o su desempeño en un sistema social. (Pérez, 2007).

El screening de cómo se encuentra el clima en la organización proporciona retroalimentación de los procesos que generan la problemática y permite realizar mejora continua con planes de fortalecimiento que se orientan a cambiar la actitud y la forma de comportarse con la mejora de los problemas detectados, para potenciar los niveles de motivación y rendimiento. (Estrada, 2009).

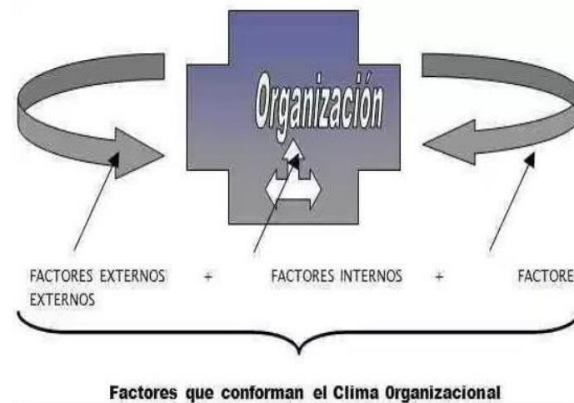
En la actualidad valorar el Clima Organizacional, permite el desarrollo de una metodología de crecimiento planificado que ayuda a tomar decisiones a los directivos de las organizaciones con una visión y misión futura de cómo desean que sea la organización, con una proyección a futuro con acciones del presente prospectivas al futuro. (Estrada, 2009).

Según Alves (2000) el clima Organizacional adecuado en una empresa permite conseguir los objetivos planteados, dar cumplimiento a lo planificado, a la política empresarial, así como la misión, visión de la misma con aspectos positivos de crecimiento en la empresa que pueden ser: Niveles de comunicación adecuados, trabajo en equipo para el cumplimiento de metas, consideración mutua en el trabajo, relaciones interpersonales positivas y de crecimiento, sentimientos de pertenencia al trabajo empresa – familia, entorno laboral amigable, compromiso mutuo, aumento de la productividad y una sensación general de satisfacción por todo lo que efecto del trabajo y de la vida.

Según Ribas (2003), la importancia que tiene el clima organizacional como un indicador para predecir los procesos como: rendimiento, productividad, absentismo, rotación, conflictividad, satisfacción, calidad de vida laboral, eficacia y eficiencia organizacional, etc. Hace que la ciencia del conocimiento y del comportamiento vuelva sus miradas a la planificación y desarrollo de las organizacionales.

Los factores del Clima Organizacional se pueden observar en la siguiente figura:

Figura No 1.2 Factores de la Organización en el Trabajo



Fuente: (Peralta, 2020)

1.6.3 Características del Clima Organizacional. -

Según (Guillén, 2003), para realizar el diagnóstico este se basa en:

- Configurar las variables situacionales.
- Establecer los elementos constitutivos del clima organizacional.
- La cultura es permanente que puede cambiar luego de ser intervenida.
- Referenciar la situación de trabajo con la organización.
- Debe haber permanencia en el tiempo, a pesar de experimentar cambios coyunturales para lograr una estabilidad.
- Generar impacto sobre el comportamiento de los miembros de la organización para el desempeño laboral.
- El grado de compromiso e identificación puede afectar a los miembros de esta.
- El comportamiento y actitud puede verse afectado.
- La organización se afecta por la estructura y sus partes como son: estilo de dirección, políticas, planes de gestión, sistemas de contratación, despidos, etc.
- El absentismo y la rotación excesiva de los trabajadores pueden ser un factor de un mal clima laboral que debe ser considerado.
- El cambio en el clima organizacional requiere de cambios en más de una variable para que dure en el tiempo, este se configure y sea estable.
- El clima es diferente en los individuos que efectúan una misma tarea.
- Es un determinante sobre el comportamiento, actúa sobre actitudes y expectativas que el individuo tiene sobre el trabajo.

1.7 Satisfacción Laboral. -

1.7.1 Definición. -

La satisfacción laboral es la actitud del trabajador frente a su actividad laboral o tarea encomendada. Es la actitud basada en creencias y valores que el empleado desarrolla. Las actitudes van en función de las características del puesto de trabajo y la percepción del trabajador de lo que "deberían ser" (Chávez, 2017).

La satisfacción laboral es el conjunto de actitudes del individuo ante la labor encomendada dentro de la empresa. Estas acciones están definidas por un orgánico funcional o un profesiograma sobre el puesto de trabajo y como el sujeto lo visualiza para realizarla. (Heredia, 2017).

La satisfacción laboral se relaciona con el clima organizacional. Incluye elementos que interactúan en el entorno laboral, el trabajador ve y percibe la realidad de la empresa en la que trabaja (Rodríguez, 2018). La satisfacción laboral se relaciona directamente con la experiencia que tiene el trabajador en su puesto de trabajo, esta experiencia hace que la persona tenga un comportamiento emocional para actuar mediante una relación individuo-entorno.

Según Harpaz (1983), establece que no hay definiciones únicas sobre satisfacción laboral, los autores establecen definiciones nuevas para su investigación en los entornos laborales.

Para (Moré, Carmenate y Junco, 2005), es una actitud general que engloba la interacción entre los elementos de la actividad laboral que considera medulares tales como: naturaleza del trabajo, salario, condiciones de trabajo, estimulación, métodos de dirección, relaciones interpersonales, posibilidades de superación, desarrollo profesional.

El medio laboral constituido por actos y condiciones subestándar en las que interviene el recurso humano es fundamental para el desarrollo de los procesos. (Pozo, Morillejo, Hernández y Martos, 2005), existe un vínculo entre la satisfacción laboral y las condiciones de trabajo con las características que poseen cada individuo que se ven afectadas por dos aspectos: el grado de satisfacción laboral y los factores de superación.

La NTP 394 referente a la escala de satisfacción laboral establece el modelo de Herzberg en la que menciona dos clases de aspectos laborales: factores extrínsecos y factores intrínsecos, los mismos que se presentan en la tabla. El primero se refiere al salario, políticas de empresa, entorno físico, seguridad en el trabajo, etc. El modelo bifactorial puede prevenir o evitar la insatisfacción laboral, pero no determina la satisfacción que se determina por los factores intrínsecos, vinculados con el trabajo; contenido, responsabilidad, logro, etc. (INSST, 2003).

Figura No 1.3 Factores de la Organización en el Trabajo

| FACTORES MOTIVADORES | | FACTORES HIGIÉNICOS | |
|--|---|---|--|
| FACTORES QUE CUANDO VAN BIEN PRODUCEN SATISFACCIÓN | | FACTORES QUE CUANDO VAN BIEN NO PRODUCEN SATISFACCIÓN | |
| SATISFACTORES | FACTORES QUE CUANDO VAN MAL NO PRODUCEN INSATISFACCIÓN | INSATISFACTORES | FACTORES QUE CUANDO VAN MAL PRODUCEN INSATISFACCIÓN |
| <ul style="list-style-type: none"> Realización exitosa del trabajo. Reconocimiento del éxito obtenido por parte de los directivos y compañeros. Promociones en la empresa, etc. | <ul style="list-style-type: none"> Falta de responsabilidad. Trabajo rutinario y aburrido, etc. | <ul style="list-style-type: none"> Status elevado. Incremento del salario. Seguridad en el trabajo, etc. | <ul style="list-style-type: none"> Malas relaciones interpersonales. Bajo salario. Malas condiciones de trabajo, etc. |

Fuente: (España, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2019)

1.8 Psicología Positiva. -



1.8.1 Definición. -

La psicología tiene como objetivo: sanar trastornos emocionales, hacer de las personas más llevaderas su vida y desarrollar la inteligencia. Luego de la segunda Guerra Mundial y diversos efectos catastróficos mundiales como la presencia del Covid 19, llevaron a la psicología a olvidar dos de esos objetivos y afianzar sus estudios en el trastorno mental y el sufrimiento humano (Seligman y Csikszentmihalyi, 2000), para la búsqueda de manera especial en los entornos laborales lugares felices que es lo que pretende la Psicología Positiva en la actualidad.

Existen tendencias positivistas de la Psicología en la corriente humanista por autores tan reconocidos como Carl Rogers, Abraham Maslow o Erich Fromm. Está psicología humanista no acompaña de una base científica sustentada que da lugar a una inmensa cantidad de movimientos de autoayuda dudosos y poco fiables según lo menciona Seligman y Csikszentmihalyi (2000).

La búsqueda de lo mejor del individuo, de las cosas positivas y buenas que tiene la vida fortalece al ser en su contexto, la psicología positiva no confía en cosas falsas, adopta el método de la psicología científica, ampliando el espectro de actuación y distanciándose de situaciones dudosas que proliferan en la actualidad.

La Psicología Positiva busca el optimismo, el humor, las emociones positivas en los estados físicos de salud de los individuos. La Psicología Positiva busca comprender los procesos producto de las cualidades y emociones positivas del ser humano, que la Psicología no lo tomaba en cuenta. El objetivo de la Psicología Positiva en las empresas es ayudar a solucionar los problemas de salud mental en las empresas, mejorar la calidad de vida y generar bienestar, sin apartarse de la investigación científica propia de toda ciencia de la salud.

La psicología Positiva pretende generar espacios de trabajo agradables, empresas felices que cambien en el individuo su forma de percibir la organización y ser parte incluyente de la misma para mejorar la cultura de la organización, ambientes confortables, sanos y seguros.

1.9 Resiliencia. -

1.9.1 Definición. -

La resiliencia implica un afrontamiento positivo en respuesta a algún factor de riesgo o a la adversidad que se presente en un lugar de trabajo, en la vida diaria. (Luthar y Cushing, 1999). Bartelt (1996), menciona como la medida de éxito y fracaso situacional.

Según Fergus y Zimmerman (2005), la resiliencia es el proceso de superar los eventos negativos ante los factores de riesgo del individuo mediante el afrontamiento positivo de las experiencias traumáticas vividas y la evitación de los aspectos negativos relacionados con el riesgo.



La resiliencia está presente ante los factores de riesgo o de protección que permitan apoyar mediante un resultado positivo que minimice o elimine el riesgo. Los factores para evitar los efectos negativos de los riesgos pueden ser la ayuda de otra persona, esto implica que también puede incidir la organización y la ayuda que puede proporcionar para el logro de resultados.

1.10 Resiliencia y Psicología Positiva

La Psicología positiva (Seligman, 1999). La misma se centra en lo positivo del ser humano, no en lo negativo, que es a lo que la psicología más se ha dedicado y ha estudiado, como es un claro ejemplo toda la psicología clínica.

La psicología positiva según Seligman y Csikszentmihalyi (2000) es una ciencia de la experiencia subjetiva positiva, que permiten mejorar la calidad de vida y prevenir la sintomatología que surgen de los actos de riesgo vivido.

La Psicología positiva se interesa por el bienestar, la felicidad y la satisfacción (en el pasado); pensando en la esperanza y optimismo (en el futuro) y en la visión del flujo de la felicidad (en el presente).

1.11 Fundamentación Científica. -

La construcción del conocimiento para resolver problemas genera acciones y procesos para obtener soluciones a las interrogantes planteadas. Según Gómez (2012, p. 8), se entiende como “un proceso sustentado en el método científico intenta adquirir, aplicar y crear conocimientos”.

Por lo que la investigación Investigar consiste en indagar, buscar y analizar, actividad propia del ser humano, en el caso de estudio planteado se busca conocer al fenómeno tal como se presenta, construir los aspectos legales y teóricos sobre el clima organizacional y satisfacción laboral, conocer de lo particular a lo general y viceversa para sustentar los hallazgos encontrados y darles soluciones en caso de existir o mejorarlo para disminuir los problemas de la organización.

1.12 Fundamentación Filosófica. -

Marqués y colaboradores (2009) manifiesta la forma de generación y validación del conocimiento para diferenciar el conocimiento científico del que no lo es. El pensamiento marxista concibe desde otro enfoque los problemas del conocimiento científico, sus fortalezas y debilidades.

La investigación científica como proceso describe una porción de la realidad que está siendo investigada para determinar las causas del porqué de las cosas, establece particularidades de su accionar en el desarrollo, predice los fenómenos estudiados y justifica o no el análisis realizado.

Innova, crea y construye una realidad nueva que no existía, se crea como el investigador lo visualizó, por esta premisa la presente investigación analiza los fenómenos o situaciones problemáticas para en base a la investigación plantear soluciones al clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la Corporación Nacional de Electricidad Unidad de Negocio Bolívar.



1.13 Fundamentación epistemológica. -

La perspectiva multidisciplinar según Rodríguez (2010), plantea la interdisciplinariedad considerada como una propuesta para ir más allá de las fronteras en las disciplinas, epistemológicas, sociológicas u otras en su forma. Se plantea la interrelación de la ciencia en un todo para el logro de metas que no se pueden alcanzar de manera individual.

La interdisciplinariedad es la producción de conocimiento para buscar la solución de problemas desde el enfoque complejo o perspectiva holística ante el cambio constante del conocimiento en las diferentes especialidades. (Mallarino, 2013).

La filosofía crítica del saber científico permite por medio del conocimiento fundamentar el estado del arte del clima organizacional y la satisfacción laboral, así como los resultados para contrastar y determinar las correlaciones entre ellas con las variables sociodemográficas en el área de estudio de la Corporación Nacional de Electricidad Unidad de Negocio Bolívar, esto se debe complementar con conocimientos epistemológicos, científicos y metodológicos que cuantifiquen como se encuentra el personal en la Organización y que permita establecer las medidas preventivas, administrativas y de ingeniería para alcanzar las metas y logros que requiere la gerencia de la empresa seguras y saludables primando el talento humano de su personal.

1.14 Fundamentación Legal. -

La presente investigación se fundamenta en normativa legal nacional e internacional requerida por los entes de control del estado como son: Ministerio de Trabajo e Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social principalmente y se clasifica de acuerdo a la pirámide de Kelsen.

La pirámide de Kelsen representa la jerarquía de las leyes, dividida por niveles, donde la constitución es la principal, considerada como la ley suprema a nivel país, a partir de aquí se derivan las demás normas por debajo de esta como son: leyes orgánicas y especiales, ordinales y decretos: luego un subnivel los reglamentos, ordenanzas y finalmente sentencias.

Figura No 1.4 Pirámide de Kelsen



Fuente: (Kelsen, 2022)

La Constitución del Ecuador, Art. 389 literal 3, manifiesta que las instituciones públicas y privadas deben de manera obligatoria incorporar la gestión del riesgo en las empresas. El Art. 358, manifiesta que los sistemas de salud deben proteger de manera integral una vida saludable: individual como colectiva, en base a los principios de: inclusión y equidad social. (Constitución del Ecuador, 2008).

El Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, en el Art. 11 literal b y c, manifiesta que se debe identificar y evaluar los factores de riesgo mediante el control: Fuente, medio y trabajador como parte de la gestión preventiva de las empresas. (IESS, 2004).

La prevención en los puestos de trabajo, el trabajador ataca: fuente, medio y trabajador por lo que se debe manifestar las obligaciones que ellos tienen, el Art. 24 literal expresa que se debe cumplir con la normativa que se aplique en las empresas los programas de seguridad y salud, así como las indicaciones de los superiores jerárquicos, son de responsabilidad del trabajador en cumplir lo estipulado en S&SO.

El Art. 1 en concordancia con el Art. 9 de la Decisión 584, establece que las empresas deben gestionar la S&SO en cuatro aspectos: a) Gestión Administrativa. b) Gestión técnica. c) Gestión de talento humano. d) Procesos Operativos". (IESS, 2004).

El Código de Trabajo en el Art. 347, manifiesta que el trabajador sufre daños por factores del trabajo. (Código del Trabajo, 2005). El trabajador en su actividad tiene riesgo que puede ocasionar daños a la salud con serias repercusiones. El trabajador debe conocer el cómo debe actuar para prevenir incidentes o accidentes en el trabajo, cuyo objetivo es reducir los índices de accidentabilidad y enfermedades profesionales en los centros laborales.

El Decreto 2393 manifiesta en su Art. 10, literal 9 y 10 que se debe capacitar sobre los factores de riesgos de los puestos de trabajo y como realizar la prevención en materia



de S&SO del personal en la empresa, proceso conocido como inducción. (Decreto Ejecutivo 2393, 1986).

El Acuerdo Ministerial No. MDT- 2017-0082, manifiesta el programa de Prevención de riesgos psicosociales en los centros laborales para garantizar igual y no discriminación en los procesos de selección de personal. Cal establecer que las organizaciones deban gestionar los factores de riesgos psicosociales existe factores como; Clima Organizacional, Satisfacción laboral, consumo de alcohol, tabaco y drogas, etc., que requieren ser evaluados para establecer programas de prevención en las empresas.



CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

2.1 Diseño de la Investigación. -

La investigación fue cuasi experimental porque tiene como objeto probar la existencia de una relación causal entre las dos variables: Clima Organizacional y Satisfacción Laboral.

2.2 Tipo de Investigación. -

La investigación fue: Descriptiva, Correlacional ya que buscó determinar las propiedades de los sujetos de estudio y establecer la relación que existe entre la variable independiente Clima Organizacional y la dependiente Satisfacción laboral.

Se aplicó el método hipotético deductivo de tal manera que se utilizó el razonamiento lógico.

Hipotético- Deductivo, es una aproximación a la verdad, considera una descripción del método científico al plantear hipótesis en base a los datos disponibles y luego aplicar la deducción para llegar a una conclusión.

La investigación fue de tipo transversal se evaluó en un instante de tiempo para medir los niveles de los test aplicados. La investigación fue cualitativa y cuantitativa.

2.3 Población y Muestra. -

2.3.1 Población. -

La población estuvo constituida por 41 trabajadores del Área de Comercialización y Atención al Cliente de la Corporación Nacional de Electricidad Bolívar.

2.3.2 Muestra. -

Por ser un número reducido de trabajadores, no fue necesario la aplicabilidad de una muestra, se trabajó con la totalidad de la población, es no probabilística.

2.4 Unidad de Análisis. -

Los trabajadores del Área de Comercialización y Atención al Cliente de la Corporación Nacional de Electricidad Bolívar.

2.5 Técnicas de Investigación. -

2.5.1 Observación Directa. -

Con esta técnica el observador entra en contacto directo con el objeto de estudio y el investigador pudo recolectar información necesaria para realizar la investigación.

2.5.2 Investigación de Campo. -

La Investigación fue de Campo: se presentó el análisis sistemático de problemas de la realidad con el propósito de describirlos, interpretarlos y entender su naturaleza.



Permite explicar sus causas y efectos o predecir su recurrencia, haciendo uso de métodos característicos de los paradigmas de investigación conocidos.

2.5.3 La Encuesta. -

La encuesta fue capaz de dar respuestas al problema planteado de manera descriptiva para establecer la relación de variables de manera sistemática y con rigor científico.

2.6 Instrumentos utilizados. -

Las personas encuestadas con el test del Clima Organizacional y Satisfacción Laboral, participaron en forma voluntaria y anónima, garantizando confidencialidad y anonimato de la misma. La población encuestada en general fue contactada mediante el link de google forms donde se creó la encuesta y difundida a todos los trabajadores mediante una capacitación para el proceso de llenado de la misma.

Una vez obtenidos la data por medio de la aplicación de los test, fue codificada y analizada a través del Excel, posteriormente se exportó al SPSS V24. El test constó de variables sociodemográficas de los trabajadores del Área de Comercialización y Atención al Cliente de la Corporación Nacional de Electricidad Unidad de Negocios Bolívar.

Referente a los test aplicados se realizó el análisis de fiabilidad por medio del Alpha de Cronbach y confiabilidad por medio del KMO en una prueba piloto aplicado en el SPSS V24.

Respecto al test de Clima Organizacional, se utilizó una escala de Likert de 1 a 5 puntos, donde: 1= Nunca, 2 = Poco, 3 = Regular, 4 = Mucho y 5 = Siempre.

En la tabla 2.1 se presenta las dimensiones y preguntas del test de clima Organizacional

Tabla 2.1. Dimensiones y preguntas del Test de Clima Organizacional

| DIMENSIONES | 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: Elaboración Propia Viviana Bonilla Segura.

En la tabla 2.2 se presenta la escala de valoración del test de clima Organizacional

Tabla 2.2. Dimensiones y preguntas del Test de Clima Organizacional

| ESCALA | PUNTAJE |
|--------|-------------|
| Baja | De 0 a 40 |
| Media | De 41 a 80 |
| Alta | De 81 a 120 |

Fuente: Elaboración propia Viviana Bonilla Segura.

Respecto al test de Satisfacción Laboral, se utilizó una escala de Likert de 1 a 7 puntos, donde: 1= Muy Insatisfecho, 2 = Insatisfecho, 3 = Moderadamente Insatisfecho, 4 = Ni Satisfecho, ni insatisfecho, 5 =Moderadamente satisfecho, 6 = Satisfecho y 7 = Muy Satisfecho.

En la tabla 2.3 se presenta las dimensiones y preguntas del test de satisfacción Laboral

Tabla 2.3 Valoración del Test de Satisfacción Laboral

| DIMENSIÓN | PREGUNTAS |
|------------------------------|---------------------------|
| TAREA | P1, P2, P6, P8, P14 |
| RELACIONES SOCIALES | P3, P5, P9, P11, P12 |
| BENEFICIOS REMUNERACIONES | Y/O P4, P7, P10, P13, P15 |

Fuente: Elaboración Propia Viviana Bonilla Segura.

En la tabla 2.4 se presenta la escala de valoración del test de Satisfacción Laboral-

Tabla 2.4. Dimensiones y preguntas del Test de Satisfacción Laboral

| ESCALA | PUNTAJE |
|--------|-------------|
| Baja | De 0 a 35 |
| Media | De 36 a 70 |
| Alta | De 71 a 105 |

Fuente: Elaboración Propia Viviana Bonilla Segura

2.7 Operatividad de las variables. -

En la Tabla 2.5, se presenta la operatividad de las variables de la investigación:

Tabla 2.5. Operatividad de Variables

| VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES | TÉCNICAS | INSTRUMENTOS |
|---|--|--|-------------------------|---|
| Independiente: Clima Organizacional | <ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo • Participación • Reconocimiento • Relaciones Interpersonales • Comunicación | Niveles: Alto, Medio y Bajo de Clima Organizacional | Observación Encuesta | Guía de Observación Hoja de encuesta |



| | | | | |
|---|---|--|----------------------|--------------------------------------|
| Dependiente: Satisfacción Laboral | <ul style="list-style-type: none"> • Tarea • Relaciones sociales • Beneficios y/o Remuneraciones | Niveles: Alto, Medio y Bajo de Satisfacción Laboral | Observación Encuesta | Guía de Observación Hoja de encuesta |
|---|---|--|----------------------|--------------------------------------|

Fuente: Elaboración Propia Viviana Bonilla Segura.

2.8 Procedimiento para el análisis e interpretación de resultados. -

Para el desarrollo del proyecto se planteó el siguiente proceso:

- Elaborar mediante google forms los test de clima organizacional y satisfacción laboral.
- Con el formato y su link se procedió a capacitar y difundir la encuesta por medios virtuales.
- Recolectar la data, proceder a descargarla del google drive en Excel y programar la hoja de cálculo de acuerdo a la escala de Likert de los test.
- Importar al SPSS V24 la hoja de Excel para programarla y obtener resultados.
- Analizar las variables sociodemográficas, las dimensiones de cada uno de los test de manera general.
- Realizar un estudio estadístico de datos para la presentación de resultados, mediante tablas y gráficos. Establecer un análisis de los resultados estadísticos, destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos e hipótesis.
- Realizar la interpretación de resultados, con apoyo del marco teórico, en el aspecto pertinente, con la validación de las hipótesis a través del estudio estadístico.
- Establecer las conclusiones y recomendaciones del estudio.
- Desarrollar una propuesta de mejora del clima y satisfacción laboral, con la validación de las hipótesis a través del estudio estadístico.

2.9 Hipótesis. -

2.9.1 Hipótesis General. -

La Incidencia del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en trabajadores de la Corporación Nacional de Electricidad Bolívar mediante los test correspondientes permitirán evaluar e implementar medidas preventivas mediante un Programa de Psicología Positiva.

2.9.2 Hipótesis Específicas. -

- Los niveles de Clima Organizacional y Satisfacción laboral de los trabajadores de CNEL - Bolívar evaluados mediante los test correspondientes con variables sociodemográficas, permitirá plantear medidas preventivas en la organización.
- La fiabilidad y confiabilidad de los test aplicados a los trabajadores mediante alpha de Cronbach y KMO, mediante una prueba piloto, permitirá determinar la aplicabilidad del test en CNEL – Bolívar.
- El programa de Psicología Positiva en el área de comercialización y negocios permitirá mediante medidas preventivas y de organización del trabajo mejorar el clima organizacional y la satisfacción Laboral de CNEL – Bolívar

CAPÍTULO III

ANÁLISIS DE RESULTADOS

3. Resultados de la investigación. -

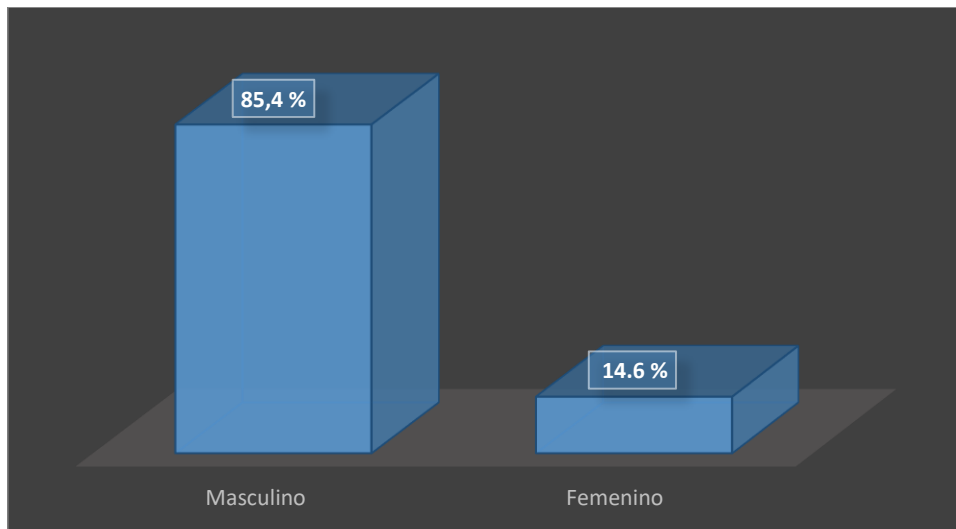
En la tabla y gráfica 3.1, se presenta los datos de género de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de Comercialización y Ventas.

Tabla 3.1 Género en los trabajadores de CNEL - Bolívar, Área de Comercialización y Ventas

| Género | Cantidad | Porcentaje (%) |
|-----------|----------|----------------|
| Masculino | 35 | 85.4 |
| Femenino | 6 | 14.6 |
| Total | 41 | 100.0 |

Fuente: Elaboración propia Viviana Bonilla Segura.

Gráfica 3.1 Género en los trabajadores de CNEL - Bolívar, Área de Comercialización y Ventas.



Fuente: Elaboración propia Viviana Bonilla Segura.

Análisis e Interpretación:

En la tabla y gráfica 3.1, se presenta que el 85,4 % son hombres y el 14,6 % son mujeres de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas, existe mayoría de trabajadores de sexo masculino, debido a que las actividades que se realizan en su mayoría son eminentemente técnicas por lo cual no existe mayor involucramiento de mujeres.

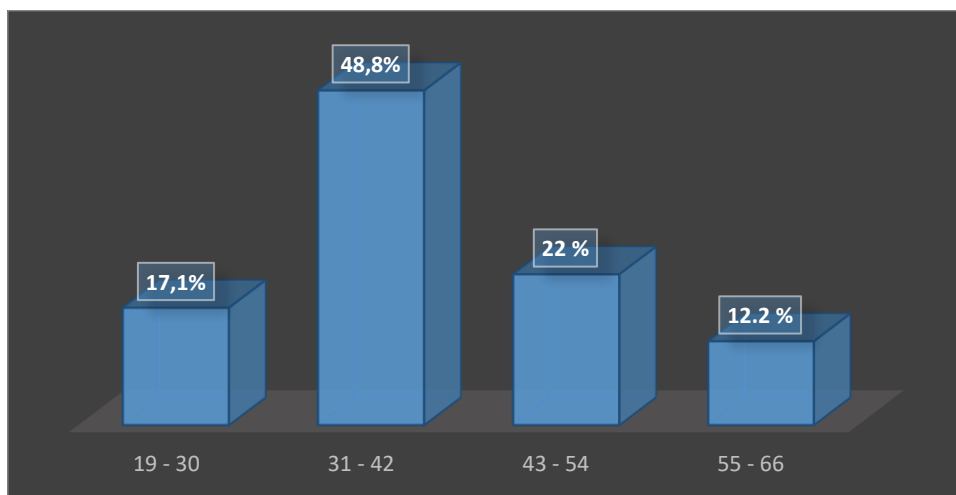
En la tabla y gráfica 3.2 se presenta los datos de la edad de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas.

Tabla 3.2 Edad en los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas

| Edad | Cantidad | Porcentaje (%) |
|---------|----------|----------------|
| 19 - 30 | 7 | 17.1 |
| 31 - 42 | 20 | 48.8 |
| 43 - 54 | 9 | 22.0 |
| 55 - 66 | 5 | 12.2 |
| Total | 41 | 100.0 |

Fuente: Elaboración propia Viviana Bonilla Segura.

Gráfica 3.2 Edad en los trabajadores de CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas



Fuente: Elaboración propia Viviana Bonilla Segura.

Análisis e Interpretación:

En la tabla y gráfica 3.2 se muestra que el 17.1 % tiene una edad entre 19 a 30 años, 48.8 % se encuentra en el rango de 31 y 42 años, 22 % tiene de 43 a 54 años y 12.2 % entre 55 a 66 años, el mayor porcentaje de trabajadores están en una edad que pueden aportar considerablemente a la organización.

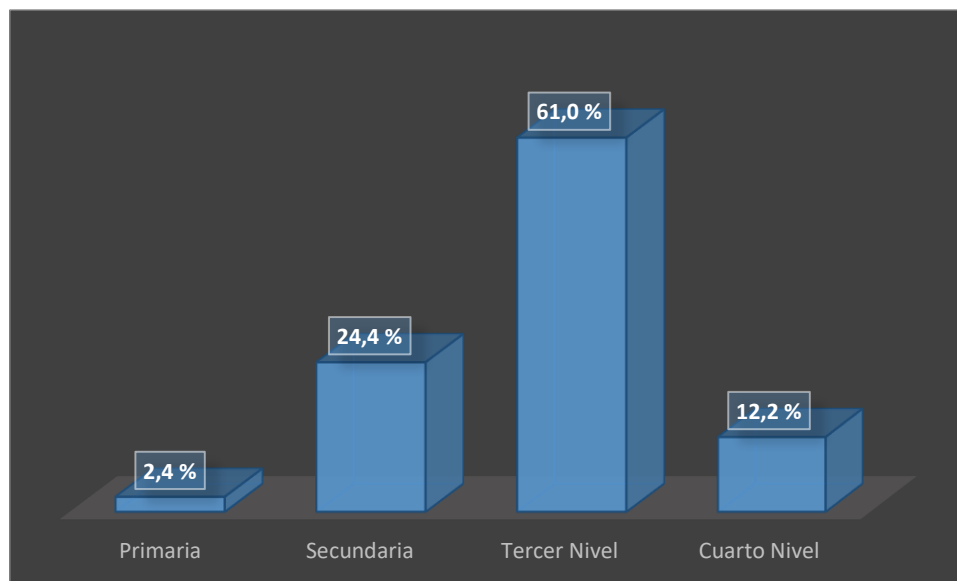
En la tabla y gráfica 3.3 se presenta los datos del nivel de educación de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas.

Tabla 3.3 Nivel de Educación en los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas

| Nivel Educativo | Cantidad | Porcentaje (%) |
|-----------------|----------|----------------|
| Primaria | 1 | 2.4 |
| Secundaria | 10 | 24.4 |
| Tercer Nivel | 25 | 61.0 |
| Cuarto Nivel | 5 | 12.2 |
| Total | 41 | 100.0 |

Fuente: Elaboración propia Viviana Bonilla Segura.

Gráfica 3.3 Nivel Educativo en los trabajadores de CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas



Fuente: Elaboración propia Viviana Bonilla Segura.

Análisis e Interpretación:

En la tabla y gráfica 3.3 se observa que el 2.4 % de funcionarios poseen un nivel de educación primaria, 24.4 % tiene un nivel de educación secundaria, 61 % posee un tercer nivel y 12.2 % cuarto nivel, en consecuencia el 72,2 % de trabajadores tiene una alta preparación académica que beneficia a la empresa, para el resto de trabajadores que tienen un nivel de educación primaria o secundaria, la CNEL – Bolívar realiza convenios con centros de educación para que este grupo de trabajadores obtengan su título académico y continúen su capacitación.

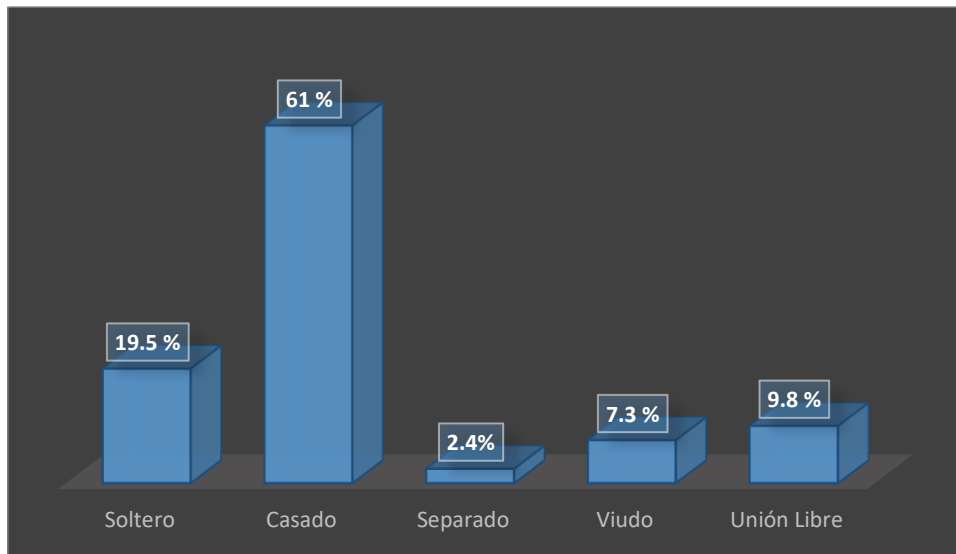
En la tabla y gráfica 3.4 se presenta los datos del estado civil de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas.

Tabla 3.4 Estado Civil de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas

| Estado Civil | Cantidad | Porcentaje (%) |
|--------------|----------|----------------|
| Soltero | 8 | 19.5 |
| Casado | 25 | 61.0 |
| Separado | 1 | 2.4 |
| Viudo | 3 | 7.3 |
| Unión Libre | 4 | 9.8 |
| Total | 41 | 100.0 |

Fuente: Elaboración propia Viviana Bonilla Segura.

Gráfica 3.4 Estado Civil de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas



Fuente: Elaboración propia Viviana Bonilla Segura.

Análisis e Interpretación:

La tabla y gráfica 3.4, presenta que el 19.5 % del personal es soltero, mientras que el 61 % es casado, 2.4 % separado, 7.3 % viudo y 9.8 % unión libre de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas, el mayor porcentaje de trabajadores tiene un situación familiar que denota estabilidad y una necesidad de un sueldo permanente para poder satisfacer los requerimientos de la familia, además la empresa paga por cargas familiares (esposa e hijos), mejorando la economía de estos trabajadores.

Tabla 3.5 Valoración de la fiabilidad de ítems según el coeficiente alfa de Cronbach

| Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach | Valorización de la fiabilidad de los ítems analizados |
|--|---|
| 0 : 0,5 | Inaceptable |
| 0,5 : 0,6 | Pobre |
| 0,6 : 0,7 | Débil |
| 0,7 : 0,8 | Aceptable |
| 0,8 : 0,9 | Bueno |
| 0,9 : 1 | Excelente |

Fuente: (Chaves & Rodríguez, 2018)

En la tabla 3.6, se presenta la fiabilidad del test de Clima Organizacional, en el que se tiene:

Tabla 3.6 Fiabilidad del test de Clima Organizacional

| Estadísticas de fiabilidad | |
|----------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| 0.870 | 24 |

Fuente: Elaboración propia Viviana Bonilla Segura.



Análisis e Interpretación:

El análisis de fiabilidad del instrumento de Clima Organizacional mediante el Alpha de Cronbach es de 0.87 el mismo que significa que es muy bueno y puede aplicarse al entorno de la empresa.

Tabla 3.7 Valoración de la confiabilidad de ítems según el coeficiente KMO

| Intervalo al que pertenece KMO | Valorización de la confiabilidad de los ítems analizados |
|--------------------------------|--|
| $0,9 < KMO \leq 1,0$ | Excelente adecuación muestral |
| $0,8 < KMO \leq 0,9$ | Buena adecuación muestral |
| $0,7 < KMO \leq 0,8$ | Aceptable adecuación muestral |
| $0,6 < KMO \leq 0,7$ | Regular, moderada adecuación muestral |
| $0,5 < KMO \leq 0,6$ | Mala adecuación muestral |
| $0,0 < KMO \leq 0,6$ | Adecuación muestral inaceptable |

Fuente: (Vine, 2014)

En la tabla 3.8 se presenta la confiabilidad del test de Clima Organizacional, en el que se tiene:

Tabla 3.8. Confiabilidad del test de Clima Organizacional

| Prueba de KMO y Bartlett | |
|---|-------|
| Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo | 0.624 |

Fuente: Elaboración propia Viviana Bonilla Segura.

Análisis e Interpretación:

El análisis de la confiabilidad del instrumento de Clima Organizacional mediante el KMO es de 0.624 el mismo que significa que es bueno y puede aplicarse al entorno de la empresa, así como mejorarlo y hacerlo más confiable con la eliminación de preguntas.

En la tabla 3.9 se presenta la fiabilidad del test de Satisfacción Laboral, en el que se tiene:

Tabla 3.9 Fiabilidad del test de Satisfacción Laboral

| Estadísticas de fiabilidad | |
|----------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| 0.915 | 15 |

Fuente: Elaboración propia Viviana Bonilla Segura.

Análisis e Interpretación:

El análisis de fiabilidad del instrumento de Satisfacción Laboral mediante el Alpha de Cronbach es de 0.915, el mismo que significa que es muy bueno y puede aplicarse al entorno de la empresa.

En la tabla 3.10 se presenta la confiabilidad del test de Satisfacción Laboral, en el que se tiene:

Tabla 3.10 Confiabilidad del test de Satisfacción Laboral

| Prueba de KMO y Bartlett | |
|---|-------|
| Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo | 0.624 |

Fuente: Elaboración propia Viviana Bonilla Segura.

Análisis e Interpretación:

El análisis de la confiabilidad del instrumento de Satisfacción Laboral mediante el KMO es de 0.624 el mismo que significa que es bueno y puede aplicarse al entorno de la empresa, así como mejorarlo y hacerlo más confiable con la eliminación de preguntas.

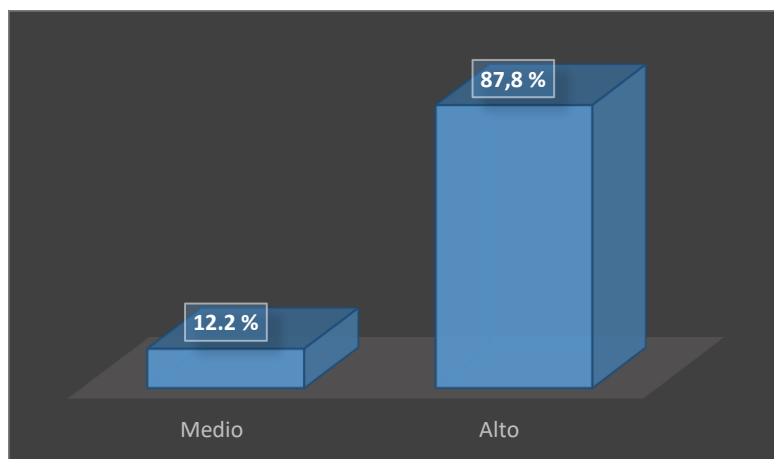
En la tabla 3.11 y gráfico 4.5 se presenta el resultado de Clima Organizacional, donde tenemos:

Tabla 3.11 Clima Organizacional de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas

| Clima Organizacional | Cantidad | Porcentaje (%) |
|----------------------|----------|----------------|
| Bajo | 0 | 0 |
| Medio | 5 | 12.2 |
| Alto | 36 | 87.8 |
| Total | 41 | 100.0 |

Fuente: Elaboración propia Viviana Bonilla Segura.

Gráfica 3.5 Clima Organizacional de los trabajadores de CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas



Fuente: Elaboración propia Viviana Bonilla Segura.

Análisis e Interpretación:

En la tabla 3.11 y gráfica 4.5 se muestra que el 12.2 % tiene un clima organizacional medio y el 87.8 % alto, el porcentaje de trabajadores que sienten gran motivación en lo referente al Clima Organizacional indica un nivel muy bueno para la empresa siempre proponiendo una mejora continua de la institución.

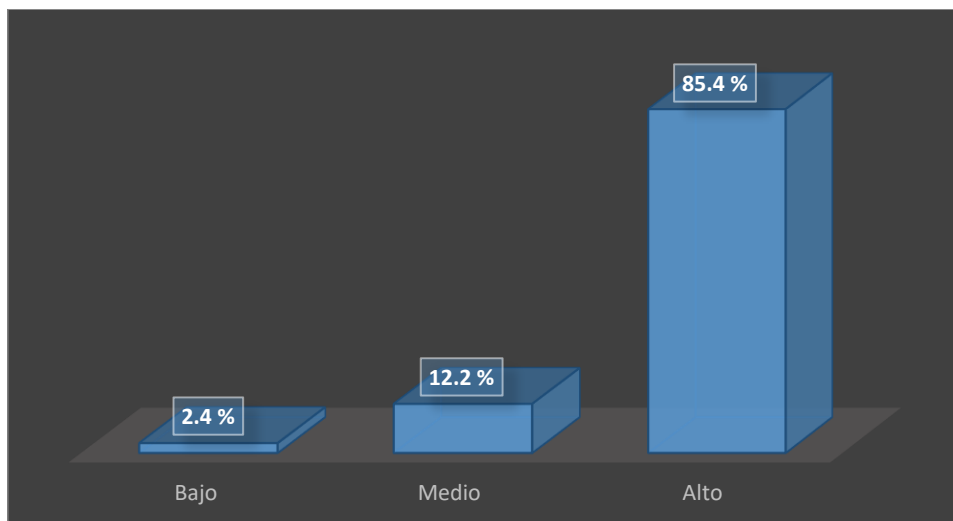
En la tabla 3.12 y gráfico 4.6 se presenta el resultado de Satisfacción Laboral, donde tenemos:

Tabla 3.12 Satisfacción Laboral de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas

| Satisfacción Laboral | Cantidad | Porcentaje (%) |
|----------------------|----------|----------------|
| Bajo | 1 | 2.4 |
| Medio | 5 | 12.2 |
| Alto | 35 | 85.4 |
| Total | 41 | 100.0 |

Fuente: Elaboración propia Viviana Bonilla Segura.

Gráfica 3.6 Satisfacción Laboral de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas



Fuente: Elaboración propia Viviana Bonilla Segura.

Análisis e Interpretación:

En la tabla 3.12 y gráfica 3.6 se presenta que el 2.4 % tiene una satisfacción laboral baja, 12.2 % media y 85.4 % alta entre los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas, el porcentaje mayor denota una alta Satisfacción Laboral, el grupo que no presentan grandes expectativas laborales puede obedecer a varios factores.

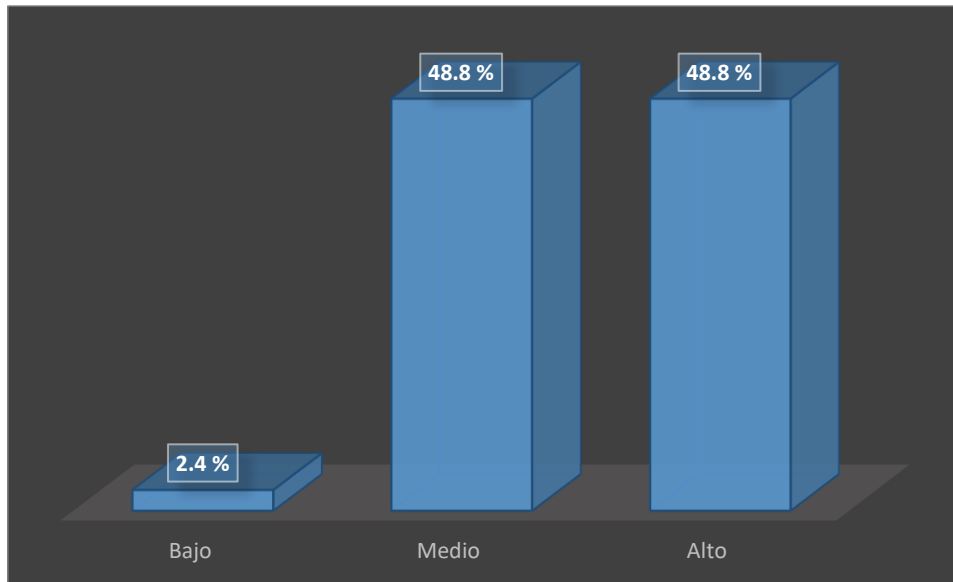
En la tabla 3.13 y gráfico 3.7, se presenta el resultado de la dimensión liderazgo del test de Clima Organizacional, donde tenemos:

Tabla 3.13 Dimensión de Liderazgo de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas

| Liderazgo | Cantidad | Porcentaje (%) |
|-----------|----------|----------------|
| Bajo | 1 | 2.4 |
| Medio | 20 | 48.8 |
| Alto | 20 | 48.8 |
| Total | 41 | 100.0 |

Fuente: Elaboración propia Viviana Bonilla Segura.

Gráfica 3.7 Dimensión Liderazgo de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas



Fuente: Elaboración propia Viviana Bonilla Segura.

Análisis e Interpretación:

En la tabla 3.13 y gráfico 3.7 se expone que el 2.4 % tiene una percepción de liderazgo pobre, 48.8 % medio y 48.8 % alto, un gran porcentaje de trabajadores creen que si hay un fuerte Liderazgo siendo este un efecto positivo para la empresa que permite dar cumplimiento a la misión, objetivos y visión que esta tiene.

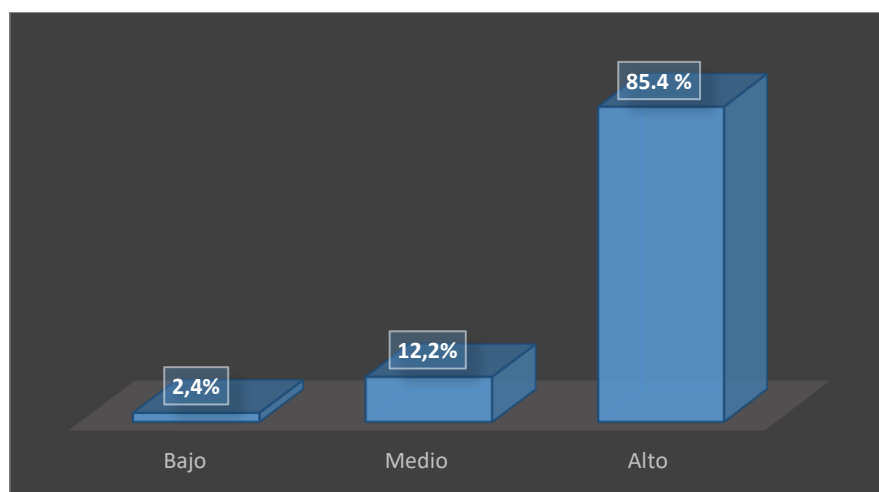
En la tabla 3.14 y gráfico 3.8 se presenta el resultado de la dimensión participación del test de Clima Organizacional, donde tenemos:

Tabla 3.14 Dimensión de Participación de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas

| Participación | Cantidad | Porcentaje (%) |
|---------------|----------|----------------|
| Bajo | 1 | 2.4 |
| Medio | 5 | 12.2 |
| Alto | 35 | 85.4 |
| Total | 41 | 100.0 |

Fuente: Elaboración propia Viviana Bonilla Segura.

Gráfica 3.8 Dimensión Participación de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas



Fuente: Elaboración propia Viviana Bonilla Segura.

Análisis e Interpretación:

En la tabla 3.14 y gráfica 3.8 se presenta que el 2.4 % tiene una baja participación, 12.2 % media y 85.4 % alto en los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas, el % mayor se encuentra entre medio y alto de participación eso significa que es una empresa con toma de decisiones horizontales dando pertinencia del trabajador a la misma.

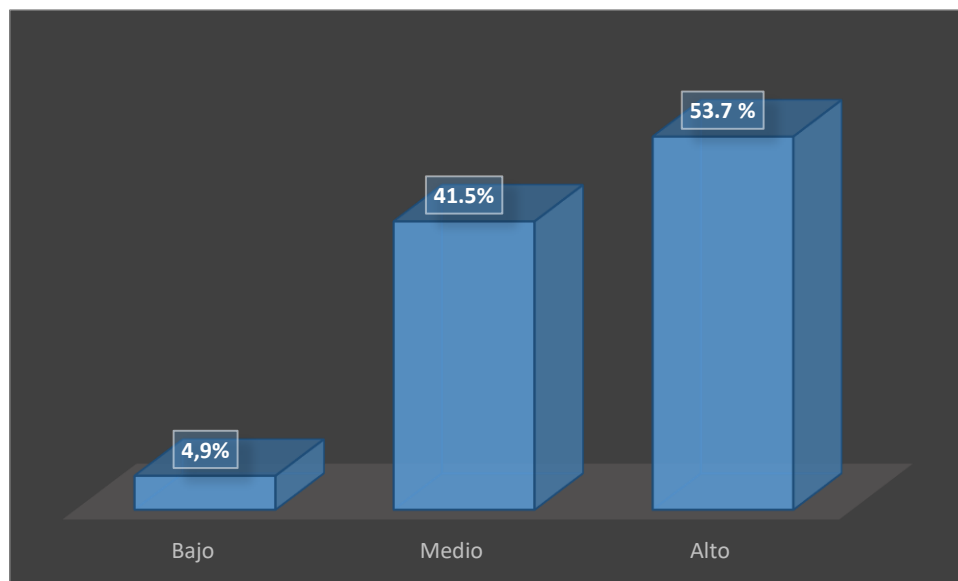
En la tabla 3.15 y gráfico 3.9, se presenta el resultado de la dimensión reconocimiento del test de Clima Organizacional, donde tenemos:

Tabla 3.15 Dimensión de Reconocimiento de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas

| Reconocimiento | Cantidad | Porcentaje (%) |
|----------------|----------|----------------|
| Bajo | 2 | 4.9 |
| Medio | 17 | 41.5 |
| Alto | 22 | 53.7 |
| Total | 41 | 100.0 |

Fuente: Elaboración propia Viviana Bonilla Segura.

Gráfica 3.9 Dimensión Reconocimiento de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas



Fuente: Elaboración propia Viviana Bonilla Segura.

Análisis e Interpretación:

En la tabla 3.15 y gráfica 3.9, se presenta que el: 4.9 % tiene un bajo reconocimiento, 41.5 % media y 52.7 % alto en los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas, el % mayor se encuentra entre medio y alto de reconocimiento eso significa que existe incentivos, motivación laboral sin embargo es necesario mejorar por el % bajo que existe.

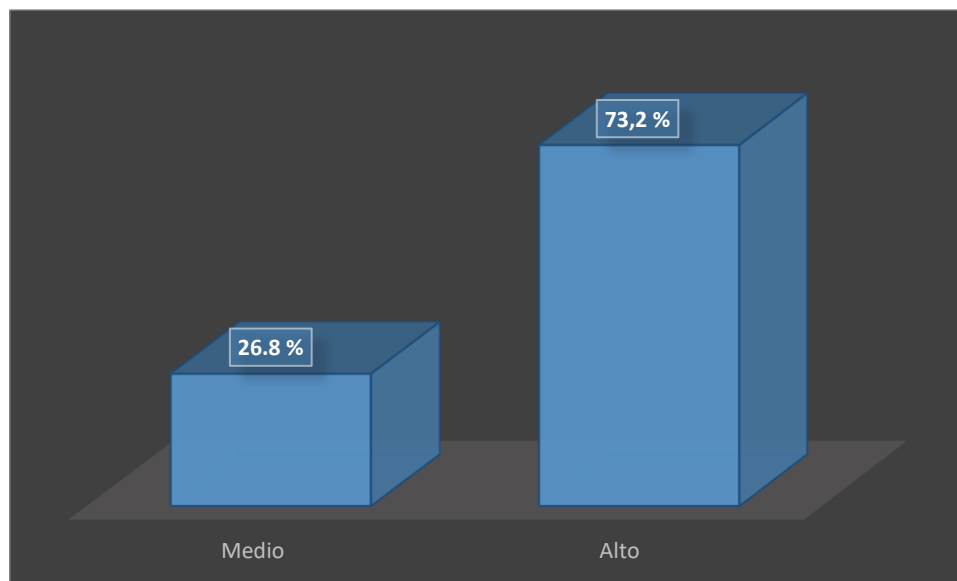
En la tabla 3.16 y gráfico 3.10 se presenta el resultado de la dimensión relaciones interpersonales del test de Clima Organizacional, donde tenemos:

Tabla 3.16 Dimensión de Relaciones Interpersonales de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas

| Relaciones Interpersonales | Cantidad | Porcentaje (%) |
|----------------------------|----------|----------------|
| Medio | 11 | 26.8 |
| Alto | 30 | 73.2 |
| Total | 41 | 100.0 |

Fuente: Elaboración propia Viviana Bonilla Segura.

Gráfica 3.10 Dimensión Relaciones Interpersonales de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas



Fuente: Elaboración propia Viviana Bonilla Segura.

Análisis e Interpretación:

En la tabla 3.16 y gráfica 3.10 se presenta que el 26.8 % tiene relaciones interpersonales media y 73.2 % alto en los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas, el % mayor se encuentra entre medio y alto de relaciones interpersonales eso significa que existe una buena comunicación, trabajo en equipo, etc.

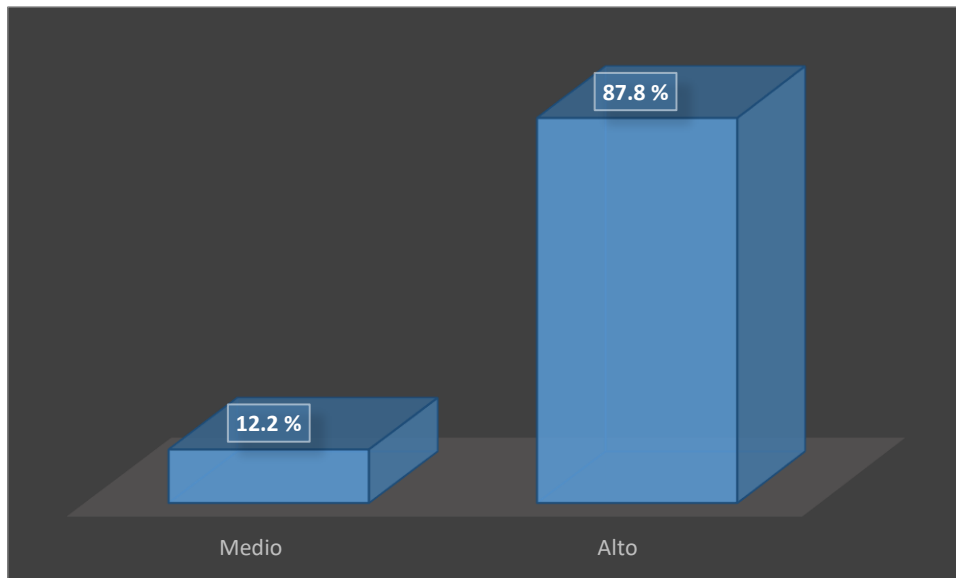
En la tabla 3.17 y gráfico 3.11 se presenta el resultado de la dimensión comunicación del test de Clima Organizacional, donde tenemos:

Tabla 3.17 Dimensión de Comunicación de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas

| | Cantidad | Porcentaje (%) |
|---------------------|----------|----------------|
| Comunicación | | |
| Medio | 5 | 12.2 |
| Alto | 36 | 87.8 |
| Total | 41 | 100.0 |

Fuente: Elaboración propia Viviana Bonilla Segura.

Gráfica 3.11 Dimensión Comunicación Interpersonales de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas



Fuente: Elaboración propia Viviana Bonilla Segura.

Análisis e Interpretación:

En la tabla 3.17 y gráfica 3.11 se presenta que el 12.2 % tiene comunicación media y el 87.8 % alta en los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas, el % mayor se encuentra entre medio y alto de comunicación eso significa que existe un dialogo adecuado para realizar las tareas asignadas a cada trabajador en la empresa.

Tabla 3.18 Valores concretos de del índice de V de Cramer

| Valores Concretos del índice V de Cramer | Criterio |
|--|---|
| De 0 a 0,10 | Se puede decir que no hay efecto (el grado es despreciable) |
| Desde 0,10 hasta 0,30 | Se puede decir que el efecto es pequeño. |
| Desde 0,30 hasta 0,50 | Se puede decir que el efecto es mediano o moderado. |
| Desde 0,50 hasta 1,00 | Se puede decir que el efecto es grande. |

Fuente: (Betancourt & Caviedes, 2018)

En la tabla 3.19 y gráfico 3.12 se presenta el resultado de la correlación entre género y Clima Organizacional, donde tenemos:

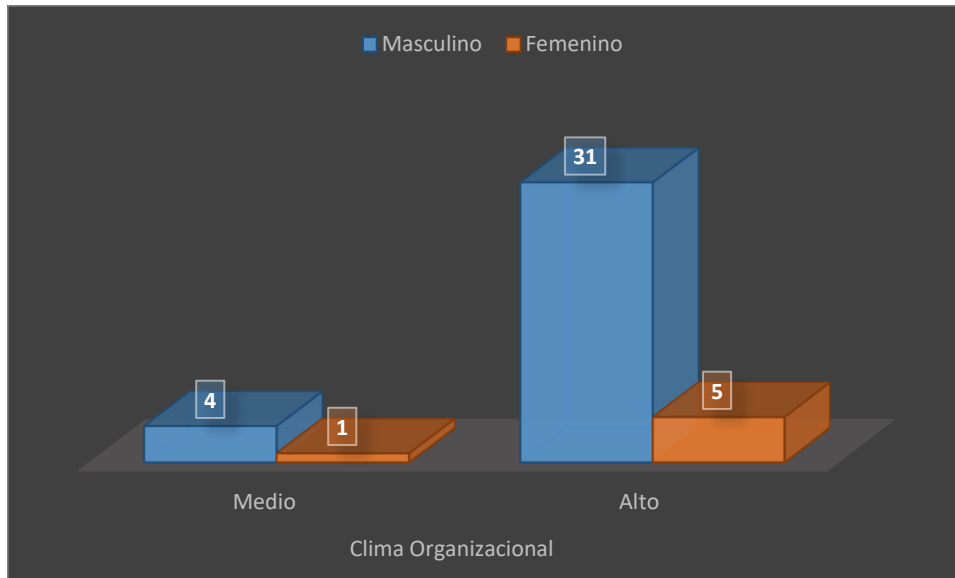
Tabla 3.19 Correlación entre género y Clima Organizacional de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas

| Género | Clima Organizacional | |
|-----------|----------------------|------|
| | Medio | Alto |
| Masculino | 4 | 31 |

| | | |
|--------------|---|----|
| Femenino | 1 | 5 |
| Total | 5 | 36 |

Fuente: Elaboración propia Viviana Bonilla Segura.

Gráfica 3.12 Correlación entre género y Clima Organizacional de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas



Fuente: Elaboración propia Viviana Bonilla Segura.

Análisis e Interpretación:

En la tabla 3.19 y gráfica 3.12 se presenta la correlación entre género y Clima Organizacional por medio del V de Cramer cuyo valor es de: 0.057 lo que significa que no existe influencia de las variables, sin embargo, se puede apreciar que existe 4 hombres y 1 mujer que tienen clima organizacional medio y 31 hombres y 5 mujeres alto.

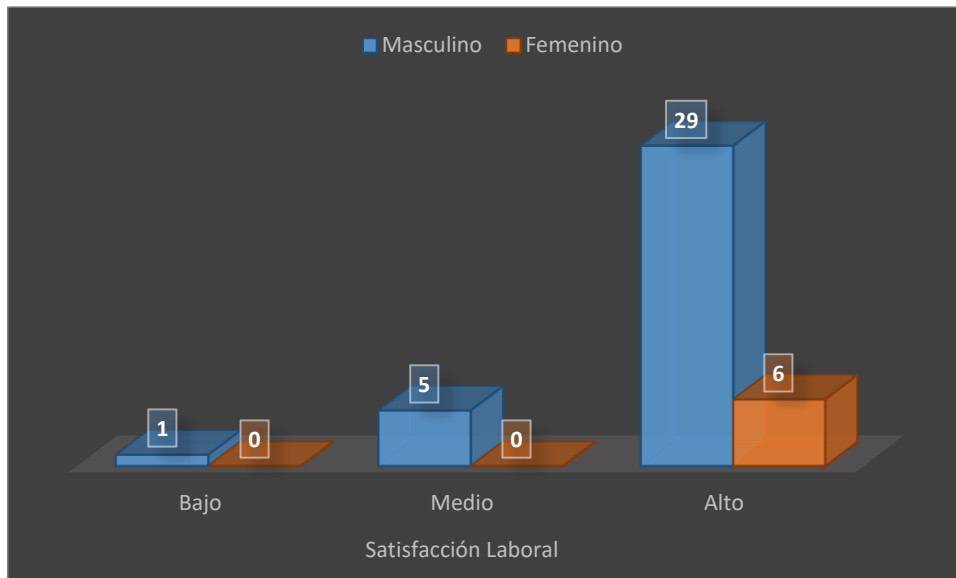
En la tabla 3.20 y gráfico 3.13 se presenta el resultado de la correlación entre género y satisfacción laboral, donde tenemos:

Tabla 3.20 Correlación entre género y satisfacción laboral de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas

| Género | Satisfacción Laboral | | |
|--------------|----------------------|-------|------|
| | Bajo | Medio | Alto |
| Masculino | 1 | 5 | 29 |
| Femenino | 0 | 0 | 6 |
| Total | 1 | 5 | 35 |

Fuente: Elaboración propia Viviana Bonilla Segura.

Gráfica 3.13 Correlación entre género y satisfacción laboral de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas



Fuente: Elaboración propia Viviana Bonilla Segura.

Análisis e Interpretación:

En la tabla 3.20 y gráfica 3.13 se presenta la correlación entre género y satisfacción laboral por medio del V de Cramer cuyo valor es de: 0.171 lo que significa que existe influencia pequeña de las variables sin embargo, se puede apreciar que existe 1 hombre con satisfacción laboral baja, 5 hombres con media y 29 hombres y 6 mujeres con alta.

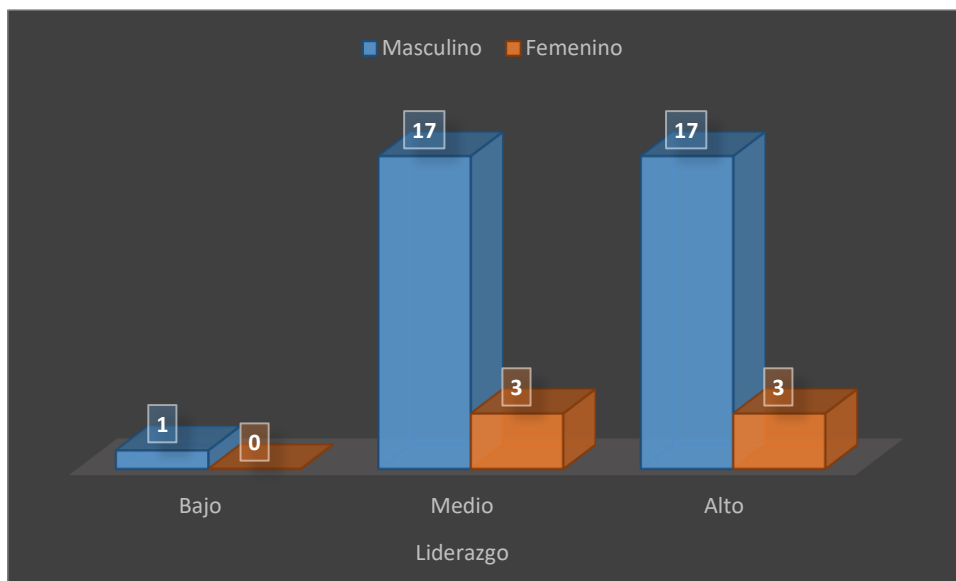
En la tabla 3.21 y gráfico 3.14 se presenta el resultado de la correlación entre género y liderazgo laboral, donde tenemos:

Tabla 3.21 Correlación entre género y liderazgo de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas

| Género | Liderazgo | | |
|--------------|-----------|-------|------|
| | Bajo | Medio | Alto |
| Masculino | 1 | 17 | 17 |
| Femenino | 0 | 3 | 3 |
| Total | 1 | 20 | 20 |

Fuente: Elaboración propia Viviana Bonilla Segura.

Gráfica 3.14 Correlación entre género y liderazgo de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas



Fuente: Elaboración propia Viviana Bonilla Segura.

Análisis e Interpretación:

En la tabla 3.21 y gráfica 3.14 se presenta la correlación entre género y liderazgo por medio del V de Cramer cuyo valor es de: 0.065 lo que significa que no existe influencia de las variables, sin embargo, se puede apreciar que existe: que 1 hombre tiene liderazgo bajo, 17 hombres y 3 mujeres medio; 17 hombres y 3 mujeres alto.

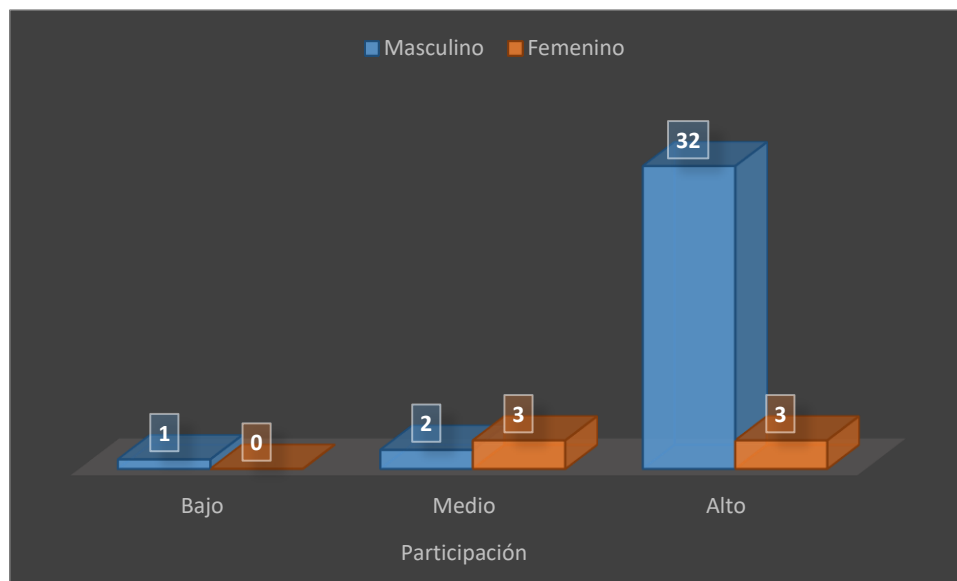
En la tabla 3.22 y gráfico 3.15 se presentan el resultado de la correlación entre género y participación, donde tenemos:

Tabla 3.22 Correlación entre género y participación de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas

| Género | Participación | | |
|--------------|---------------|-------|------|
| | Bajo | Medio | Alto |
| Masculino | 1 | 2 | 32 |
| Femenino | 0 | 3 | 3 |
| Total | 1 | 5 | 35 |

Fuente: Elaboración propia Viviana Bonilla Segura.

Gráfica 3.15 Correlación entre género y participación de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas



Fuente: Elaboración propia Viviana Bonilla Segura.

Análisis e Interpretación:

En la tabla 3.22 y gráfica 3.15 se presenta la correlación entre género y participación por medio del V de Cramer cuyo valor es de: 0.480 lo que significa que existe influencia moderada de las variables, sin embargo se puede apreciar que existe: 1 hombre con participación baja, 2 hombres y 3 mujeres media; 32 hombres y 3 mujeres alta.

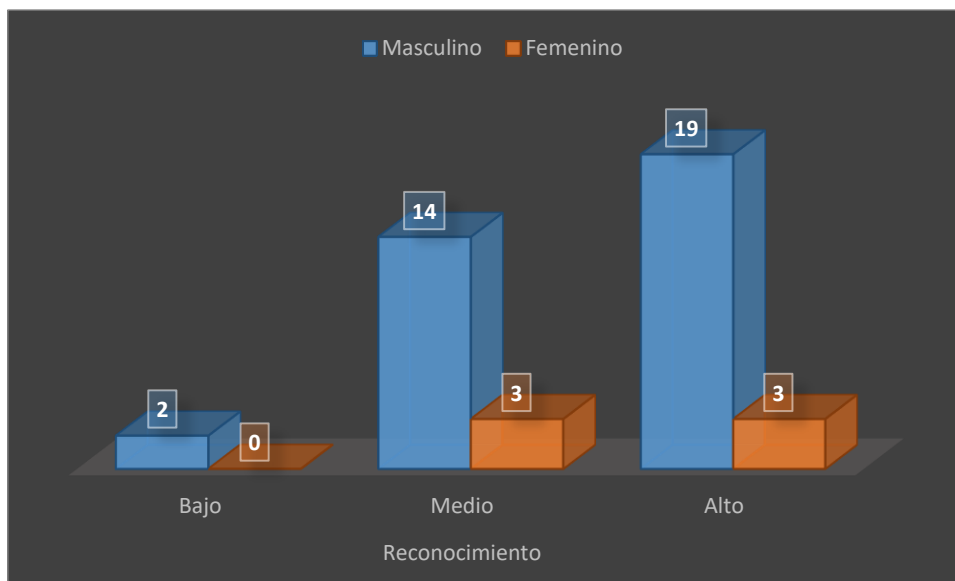
En la tabla 3.23 y gráfico 3.16 se presentan el resultado de la correlación entre género y participación, donde tenemos:

Tabla 3.23 Correlación entre género y reconocimiento de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas

| Género | Reconocimiento | | |
|--------------|----------------|-------|------|
| | Bajo | Medio | Alto |
| Masculino | 2 | 14 | 19 |
| Femenino | 0 | 3 | 3 |
| Total | 2 | 17 | 22 |

Fuente: Elaboración propia Viviana Bonilla Segura.

Gráfica 3.16 Correlación entre género y reconocimiento de los trabajadores de CNEL – Bolívar, Área de comercialización y ventas



Fuente: Elaboración propia Viviana Bonilla Segura.

Análisis e Interpretación:

En la tabla 3.23 y gráfica 3.16 se presenta la correlación entre género y reconocimiento por medio del V de Cramer cuyo valor es de: 0.109 lo que significa que existe influencia pequeña de las variables, sin embargo se puede apreciar que existe: 2 hombres tiene reconocimiento bajo, 14 hombres y 3 mujeres medio; 19 hombres y 3 mujeres alto.

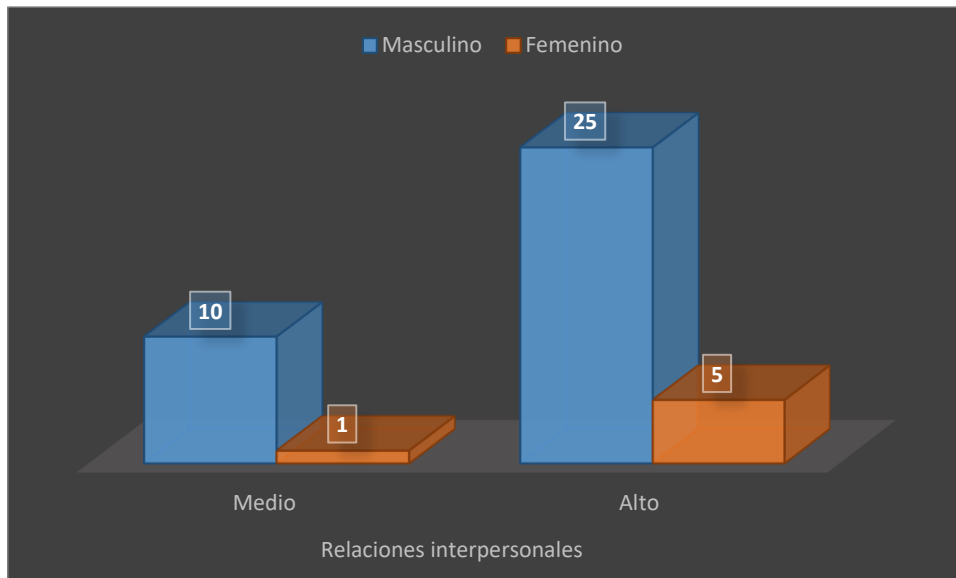
En la tabla 3.24 y gráfico 3.17 se presenta el resultado de la correlación entre género y relaciones interpersonales, donde tenemos:

Tabla 3.24 Correlación entre género y relaciones interpersonales de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas

| Género | Relaciones interpersonales | |
|--------------|----------------------------|------|
| | Medio | Alto |
| Masculino | 10 | 25 |
| Femenino | 1 | 5 |
| Total | 11 | 30 |

Fuente: Elaboración propia Viviana Bonilla Segura.

Gráfica 3.17 Correlación entre género y relaciones interpersonales de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas



Fuente: Elaboración propia Viviana Bonilla Segura.

Análisis e Interpretación:

En la tabla 3.24 y gráfica 3.17 se presenta la correlación entre género y relaciones interpersonales por medio del V de Cramer cuyo valor es de: 0.095 lo que significa que no existe influencia de las variables, sin embargo se puede apreciar que existe: 10 hombres y 1 mujer tiene relaciones interpersonales media, 25 hombres y 5 mujeres alto.

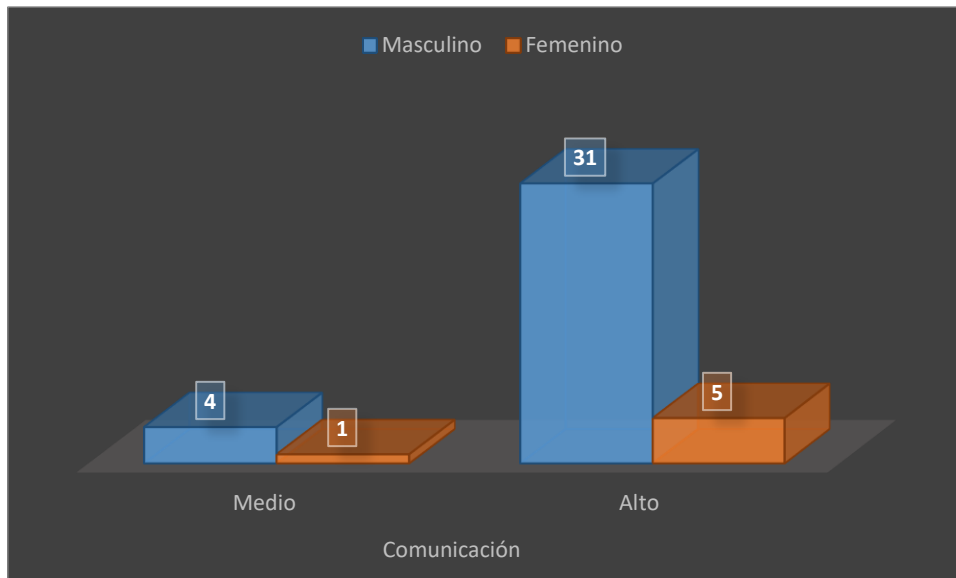
En la tabla 3.25 y gráfico 3.18 se presentan el resultado de la correlación entre género y comunicación, donde tenemos:

Tabla 3.25 Correlación entre género y comunicación de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas

| Género | Comunicación | |
|--------------|--------------|------|
| | Medio | Alto |
| Masculino | 4 | 31 |
| Femenino | 1 | 5 |
| Total | 5 | 36 |

Fuente: Elaboración propia Viviana Bonilla Segura.

Gráfica 3.18 Correlación entre género y comunicación de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas



Fuente: Elaboración propia Viviana Bonilla Segura.

Análisis e Interpretación:

En la tabla 3.25 y gráfica 3.18 se presenta la correlación entre género y comunicación por medio del V de Cramer cuyo valor es de: 0.057 lo que significa que no existe influencia de las variables, sin embargo se puede apreciar que existe: 4 hombres y 1 mujer tienen una comunicación media y 31 hombres y 5 mujeres alta.

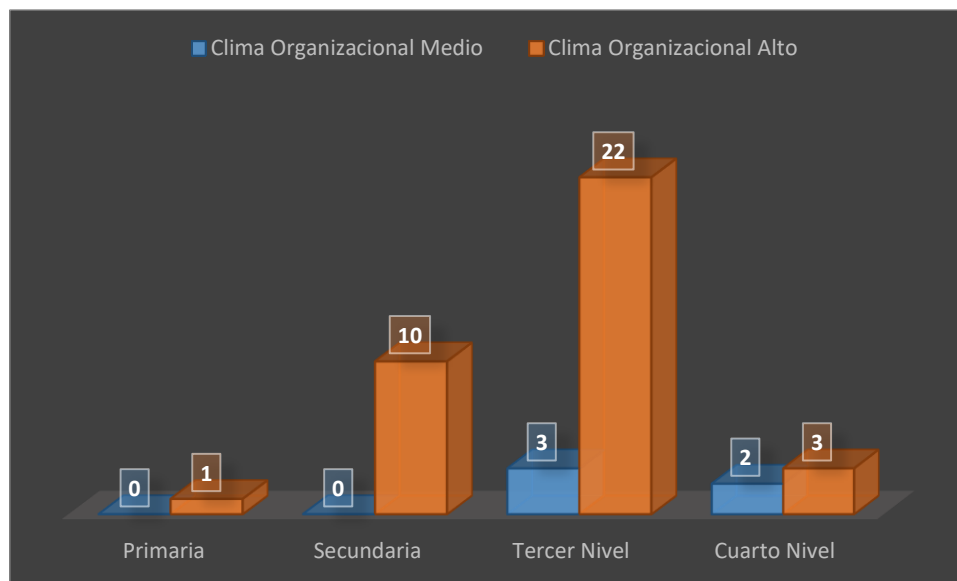
En la tabla 3.26 y gráfico 3.19 se presenta el resultado de la correlación entre nivel educativo y clima organizacional, donde tenemos:

Tabla 3.26 Correlación entre nivel educativo y clima organizacional de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas

| Nivel Educativo | Clima Organizacional | |
|-----------------|----------------------|------|
| | Medio | Alto |
| Primaria | 0 | 1 |
| Secundaria | 0 | 10 |
| Tercer Nivel | 3 | 22 |
| Cuarto Nivel | 2 | 3 |
| Total | 5 | 36 |

Fuente: Elaboración propia Viviana Bonilla Segura.

Gráfica 3.19 Correlación entre nivel educativo y clima organizacional de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas



Fuente: Elaboración propia Viviana Bonilla Segura.

Análisis e Interpretación:

En la tabla 3.26 y gráfica 3.19 se presenta la correlación entre nivel educativo y clima organizacional por medio del V de Cramer cuyo valor es de: 0.354 lo que significa que existe influencia moderada de las variables, sin embargo se puede apreciar que existe: 1 persona de primaria con clima organizacional alto, 10 de secundaria clima alto, de tercer nivel 3 clima medio y 22 con alto; 2 personas de cuarto nivel con clima medio y 3 con alto.

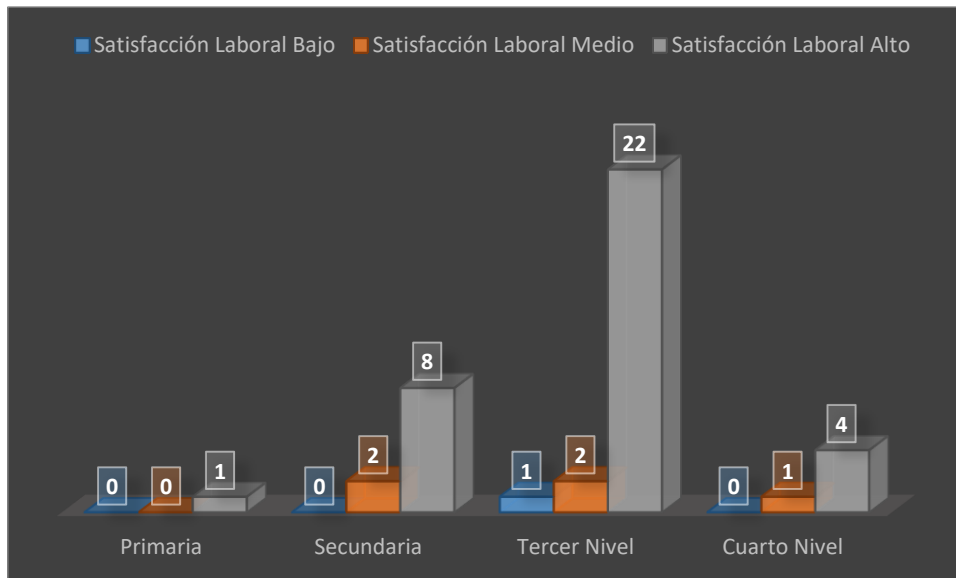
En la tabla 3.27 y gráfico 3.20 se presenta el resultado de la correlación entre nivel educativo y satisfacción laboral, donde tenemos:

Tabla 3.27 Correlación entre nivel educativo y satisfacción laboral de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas

| Nivel Educativo | Satisfacción Laboral | | |
|-----------------|----------------------|-------|------|
| | Bajo | Medio | Alto |
| Primaria | 0 | 0 | 1 |
| Secundaria | 0 | 2 | 8 |
| Tercer Nivel | 1 | 2 | 22 |
| Cuarto Nivel | 0 | 1 | 4 |
| Total | 1 | 5 | 35 |

Fuente: Elaboración propia Viviana Bonilla Segura.

Gráfica 3.20 Correlación entre nivel educativo y satisfacción laboral de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas



Fuente: Elaboración propia Viviana Bonilla Segura.

Análisis e Interpretación:

En la tabla 3.27 y gráfica 3.20 se presenta la correlación entre nivel educativo y satisfacción laboral por medio del V de Cramer cuyo valor es de: 0.155 lo que significa que existe influencia pequeña entre las variables, sin embargo se puede apreciar que existe: 1 persona de primaria con satisfacción laboral alta, 2 de secundaria satisfacción media y 8 con alta; de tercer nivel 1 persona con baja, 2 con media y 22 con alta; de cuarto nivel 1 persona con media y 4 con alta.

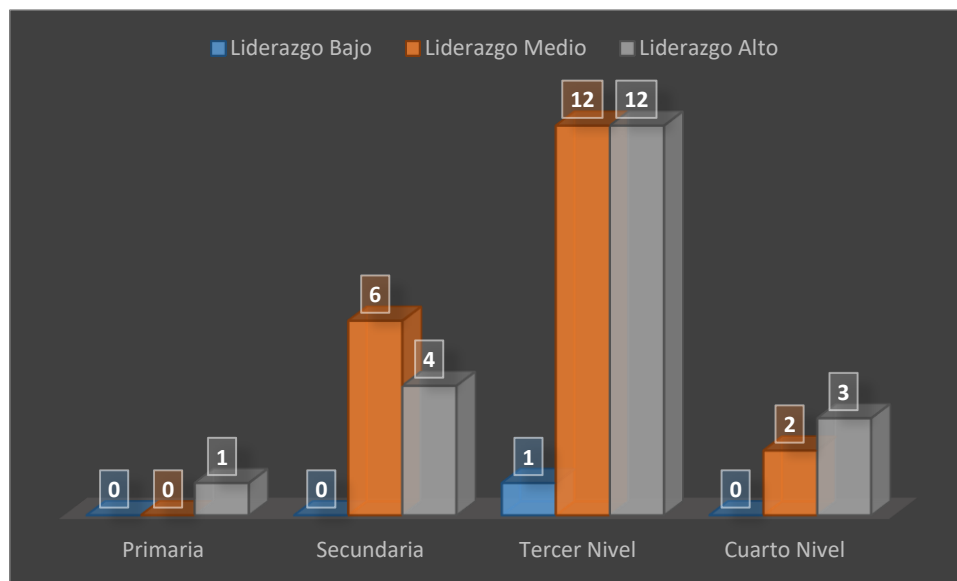
En la tabla 3.28 y gráfico 3.21 se presentan el resultado de la correlación entre nivel educativo y liderazgo, donde tenemos:

Tabla 3.28 Correlación entre nivel educativo y liderazgo de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas

| Nivel Educativo | Liderazgo | | |
|-----------------|-----------|-------|------|
| | Bajo | Medio | Alto |
| Primaria | 0 | 0 | 1 |
| Secundaria | 0 | 6 | 4 |
| Tercer Nivel | 1 | 12 | 12 |
| Cuarto Nivel | 0 | 2 | 3 |
| Total | 1 | 20 | 20 |

Fuente: Elaboración propia Viviana Bonilla Segura

Gráfica 3.21 Correlación entre nivel educativo y liderazgo de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas



Fuente: Elaboración propia Viviana Bonilla Segura.

Análisis e Interpretación:

En la tabla 3.28 y gráfica 3.21 se presenta la correlación entre nivel educativo y liderazgo por medio del V de Cramer cuyo valor es de: 0.167 lo que significa que existe influencia pequeña entre las variables, sin embargo se puede apreciar que existe: 1 persona de primaria con liderazgo alto, 6 de secundaria con medio y 4 con alta; de tercer nivel: 1 persona con baja, 12 con media y 12 con alta; de cuarto nivel 2 personas con media y 3 con alta.

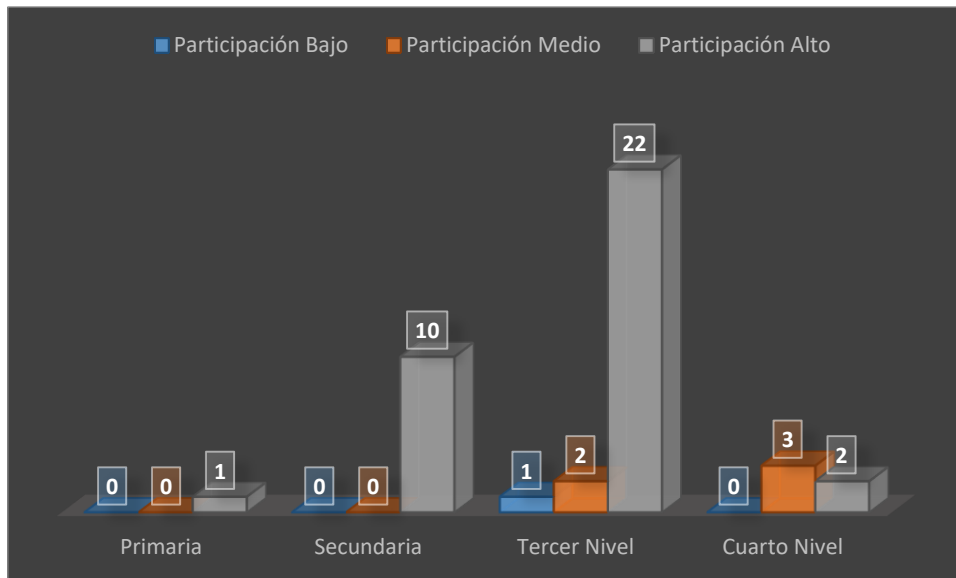
En la tabla 3.29 y gráfico 3.22 se presentan el resultado de la correlación entre nivel educativo y participación, donde tenemos:

Tabla No. 3.29. Correlación entre nivel educativo y participación de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas

| Nivel Educativo | Participación | | |
|-----------------|---------------|-------|------|
| | Bajo | Medio | Alto |
| Primaria | 0 | 0 | 1 |
| Secundaria | 0 | 0 | 10 |
| Tercer Nivel | 1 | 2 | 22 |
| Cuarto Nivel | 0 | 3 | 2 |
| Total | 1 | 5 | 35 |

Fuente: Elaboración propia Viviana Bonilla Segura.

Gráfica 3.22 Correlación entre nivel educativo y participación de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas



Fuente: Elaboración propia Viviana Bonilla Segura.

Análisis e Interpretación:

En la tabla 3.29 y gráfica 3.22 se presenta la correlación entre nivel educativo y participación por medio del V de Cramer cuyo valor es de: 0.401 lo que significa que existe influencia moderada entre las variables, sin embargo se puede apreciar que existe: 1 persona de primaria con participación alta, 10 de secundaria con alta; de tercer nivel 1 persona con baja, 2 con media y 22 con alta; de cuarto nivel 3 personas con media y 2 con alta.

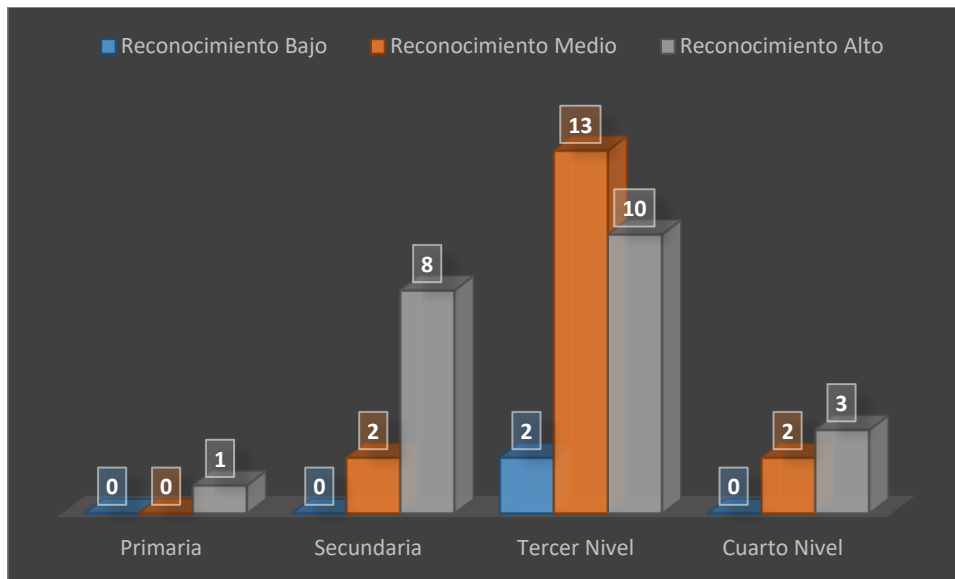
En la tabla 3.30 y gráfico 3.23 se presentan el resultado de la correlación entre nivel educativo y reconocimiento, donde tenemos:

Tabla 3.30 Correlación entre nivel educativo y reconocimiento de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas

| Nivel Educativo | Reconocimiento | | |
|-----------------|----------------|-------|------|
| | Bajo | Medio | Alto |
| Primaria | 0 | 0 | 1 |
| Secundaria | 0 | 2 | 8 |
| Tercer Nivel | 2 | 13 | 10 |
| Cuarto Nivel | 0 | 2 | 3 |
| Total | 2 | 17 | 22 |

Fuente: Elaboración propia Viviana Bonilla Segura.

Gráfica 3.23 Correlación entre nivel educativo y reconocimiento de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas



Fuente: Elaboración propia Viviana Bonilla Segura.

Análisis e Interpretación:

En la tabla 3.30 y gráfica 3.23 se presenta la correlación entre nivel educativo y reconocimiento por medio del V de Cramer cuyo valor es de: 0.272 lo que significa que existe influencia pequeña entre las variables, sin embargo, se puede apreciar que existe: 1 persona de primaria con reconocimiento alto, 2 de secundaria con media y 8 con alta; de tercer nivel 2 personas con baja, 13 con media y 10 con alta; de cuarto nivel 2 personas con media y 3 con alta.

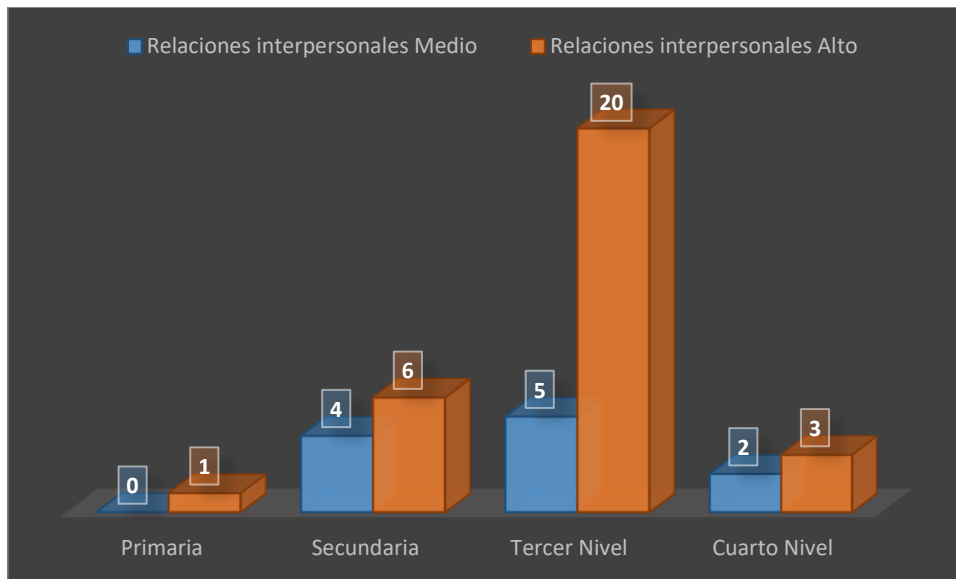
En la tabla 3.31 y gráfico 3.24 se presenta el resultado de la correlación entre nivel educativo y relaciones interpersonales, donde tenemos:

Tabla 3.31 Correlación entre nivel educativo y relaciones interpersonales de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas

| Nivel Educativo | Relaciones interpersonales | |
|-----------------|----------------------------|------|
| | Medio | Alto |
| Primaria | 0 | 1 |
| Secundaria | 4 | 6 |
| Tercer Nivel | 5 | 20 |
| Cuarto Nivel | 2 | 3 |
| Total | 11 | 30 |

Fuente: Elaboración propia Viviana Bonilla Segura.

Gráfica 3. 24 Correlación entre nivel educativo y relaciones interpersonales de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas



Fuente: Elaboración propia Viviana Bonilla Segura.

Análisis e Interpretación:

En la tabla 3.31 y gráfica 3.24 se presenta la correlación entre nivel educativo y relaciones interpersonales por medio del V de Cramer cuyo valor es de: 0.236 lo que significa que existe influencia pequeña entre las variables, sin embargo, se puede apreciar que existe: 1 persona de primaria con relaciones interpersonales alta, 4 de secundaria con media y 6 con alta; de tercer nivel 5 personas con media, 20 con alta; de cuarto nivel 2 personas con media y 3 con alta.

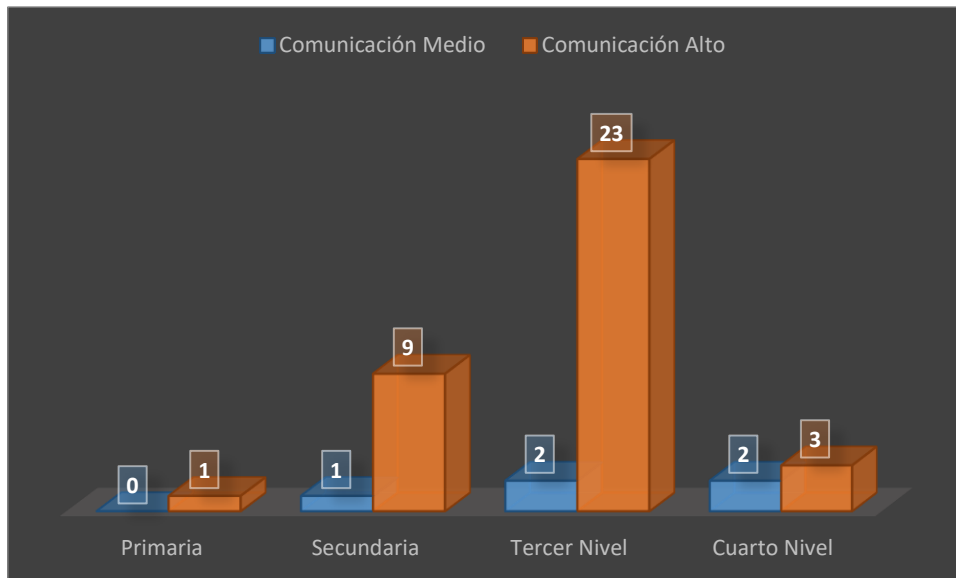
En la tabla 3.32 y gráfico 3.25 se presentan el resultado de la correlación entre nivel educativo y comunicación, donde tenemos:

Tabla 3.32 Correlación entre nivel educativo y comunicación de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas

| Nivel Educativo | Comunicación | |
|-----------------|--------------|------|
| | Medio | Alto |
| Primaria | 0 | 1 |
| Secundaria | 1 | 9 |
| Tercer Nivel | 2 | 23 |
| Cuarto Nivel | 2 | 3 |
| Total | 5 | 36 |

Fuente: Elaboración propia Viviana Bonilla Segura.

Gráfica 3.25 Correlación entre nivel educativo y comunicación de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas



Fuente: Elaboración propia Viviana Bonilla Segura.

Análisis e Interpretación:

En la tabla 3.32 y gráfica 3.25 se presenta la correlación entre nivel educativo y comunicación por medio del V de Cramer cuyo valor es de: 0.320 lo que significa que existe influencia moderada entre las variables, sin embargo se puede apreciar que existe: 1 persona de primaria con comunicación alta, 1 de secundaria con media y 9 con alta; de tercer nivel 2 personas con media, 23 con alta; de cuarto nivel 2 personas con media y 3 con alta.

En la tabla 3.33 y gráfico 3.26 se presenta el resultado de la correlación entre estado civil y clima organizacional, donde tenemos:

Tabla 3.33 Correlación entre estado civil y clima organizacional de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas

| Estado Civil | Clima Organizacional | |
|--------------|----------------------|------|
| | Medio | Alto |
| Soltero | 3 | 5 |
| Casado | 1 | 24 |
| Separado | 0 | 1 |
| Viudo | 0 | 3 |
| Unión Libre | 1 | 3 |
| Total | 5 | 36 |

Fuente: Elaboración propia Viviana Bonilla Segura.

Gráfica 3.26 Correlación entre estado civil y clima organizacional de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas



Fuente: Elaboración propia Viviana Bonilla Segura.

Análisis e Interpretación:

En la tabla 3.33 y gráfica 3.26 se presenta la correlación entre estado civil y clima organizacional por medio del V de Cramer cuyo valor es de: 0.428 lo que significa que existe influencia moderada entre las variables, sin embargo se puede apreciar que: 3 personas solteras con clima organizacional medio y 5 alto; 1 persona casada con medio y 24 con alta; 1 persona separada con alto; 3 viudos con alto y con unión libre 1 con medio y 3 con alto.

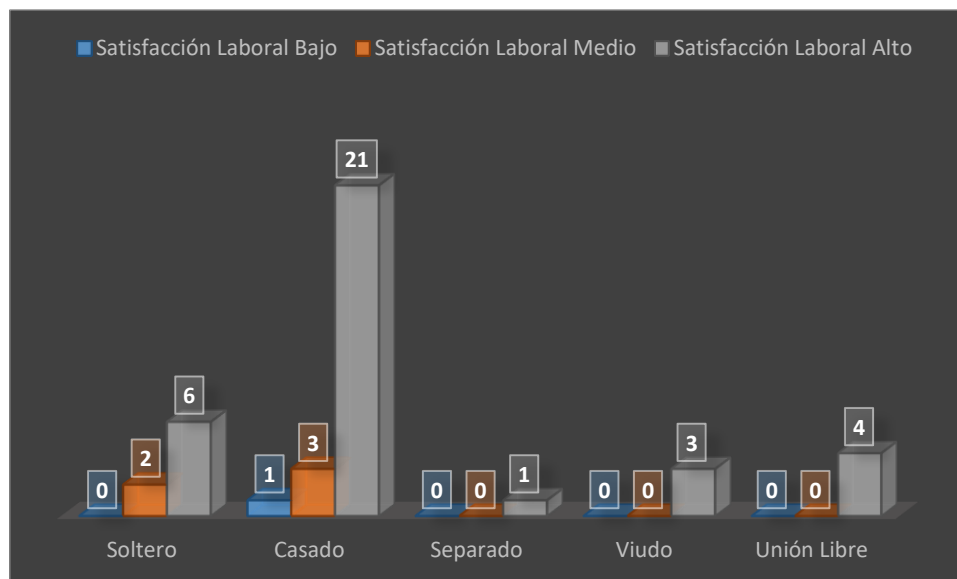
En la tabla 3.34 y gráfico 3.27 se presenta el resultado de la correlación entre estado civil y satisfacción laboral, donde tenemos:

Tabla 3.34 Correlación entre estado civil y satisfacción laboral de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas

| Estado Civil | Satisfacción Laboral | | |
|--------------|----------------------|-------|------|
| | Bajo | Medio | Alto |
| Soltero | 0 | 2 | 6 |
| Casado | 1 | 3 | 21 |
| Separado | 0 | 0 | 1 |
| Viudo | 0 | 0 | 3 |
| Unión Libre | 0 | 0 | 4 |
| Total | 1 | 5 | 35 |

Fuente: Elaboración propia Viviana Bonilla Segura.

Gráfica 3.27 Correlación entre estado civil y satisfacción laboral de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas



Fuente: Elaboración propia Viviana Bonilla Segura.

Análisis e Interpretación:

En la tabla 3.34 y gráfica 3.27 se presenta la correlación entre estado civil y satisfacción laboral por medio del V de Cramer cuyo valor es de: 0.191 lo que significa que existe influencia pequeña entre las variables, sin embargo, se puede apreciar que existe: 2 personas solteras con satisfacción media y 6 con alta; 1 persona casada con baja, 3 con media y 21 con alta; 1 persona separada con alto; 3 viudos con alto y con unión libre 4 con alto.

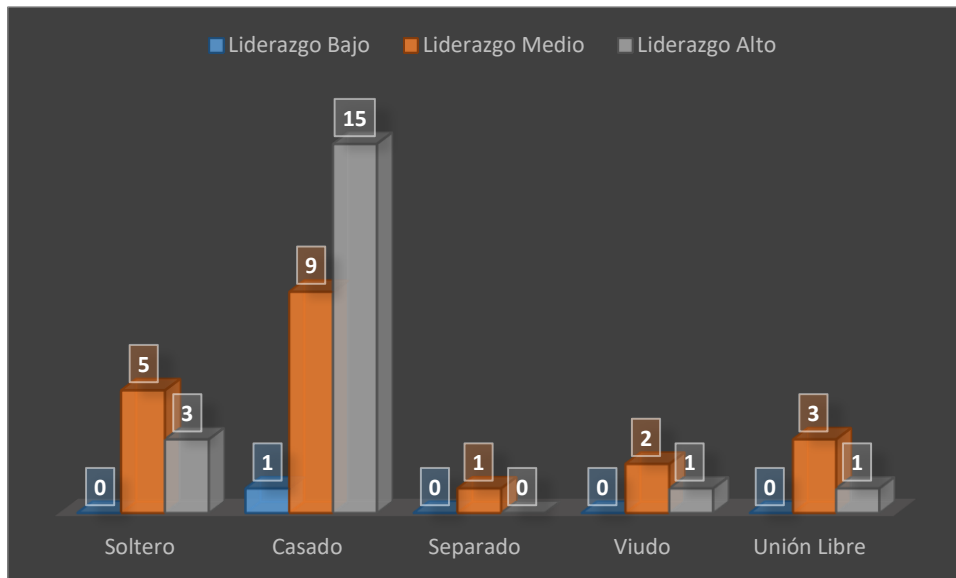
En la tabla 3.35 y gráfico 3.28 se presentan el resultado de la correlación entre estado civil y liderazgo, donde tenemos:

Tabla 3.35 Correlación entre estado civil y liderazgo laboral de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas

| Estado Civil | Liderazgo | | |
|--------------|-----------|-------|------|
| | Bajo | Medio | Alto |
| Soltero | 0 | 5 | 3 |
| Casado | 1 | 9 | 15 |
| Separado | 0 | 1 | 0 |
| Viudo | 0 | 2 | 1 |
| Unión Libre | 0 | 3 | 1 |
| Total | 1 | 20 | 20 |

Fuente: Elaboración propia Viviana Bonilla Segura.

Gráfica 3.28 Correlación entre estado civil y liderazgo de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas



Fuente: Elaboración propia Viviana Bonilla Segura.

Análisis e Interpretación:

En la tabla 3.35 y gráfica 3.28 se presenta la correlación entre estado civil y liderazgo por medio del V de Cramer cuyo valor es de: 0.248 lo que significa que existe influencia pequeña entre las variables, sin embargo se puede apreciar que existe: 5 personas solteras con satisfacción media y 3 con alta; 1 persona casada con baja, 9 con media y 15 con alta; 1 persona separada con media; 2 viudos con medio y 1 con alto; en unión libre 3 con medio y 1 alto.

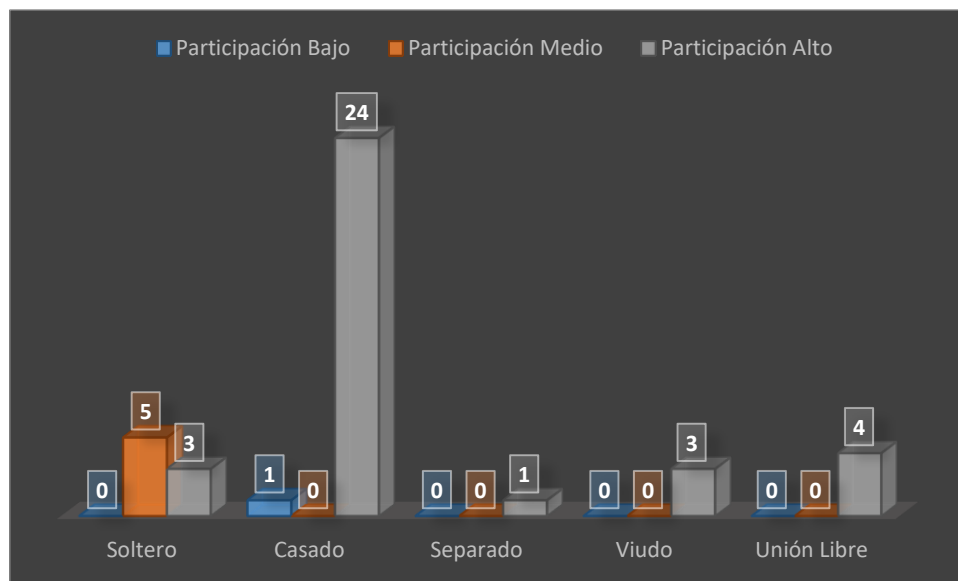
En la tabla 3.36 y gráfico 3.29 se presentan el resultado de la correlación entre estado civil y participación, donde tenemos:

Tabla 3.36 Correlación entre estado civil y participación de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas

| Estado Civil | Participación | | |
|--------------|---------------|-------|------|
| | Bajo | Medio | Alto |
| Soltero | 0 | 5 | 3 |
| Casado | 1 | 0 | 24 |
| Separado | 0 | 0 | 1 |
| Viudo | 0 | 0 | 3 |
| Unión Libre | 0 | 0 | 4 |
| Total | 1 | 5 | 35 |

Fuente: Elaboración propia Viviana Bonilla Segura.

Gráfica 3.29 Correlación entre estado civil y participación de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas



Fuente: Elaboración propia Viviana Bonilla Segura.

Análisis e Interpretación:

En la tabla 3.36 y gráfica 3.29 se presenta la correlación entre estado civil y participación por medio del V de Cramer cuyo valor es de: 0.540 lo que significa que existe influencia en grande entre las variables, sin embargo se puede apreciar que existe: 5 personas solteras con participación media y 3 con alta; 1 persona casada con baja, 24 con alta; 1 persona separada con alta; 3 viudos con alto; en unión libre 4 con alto.

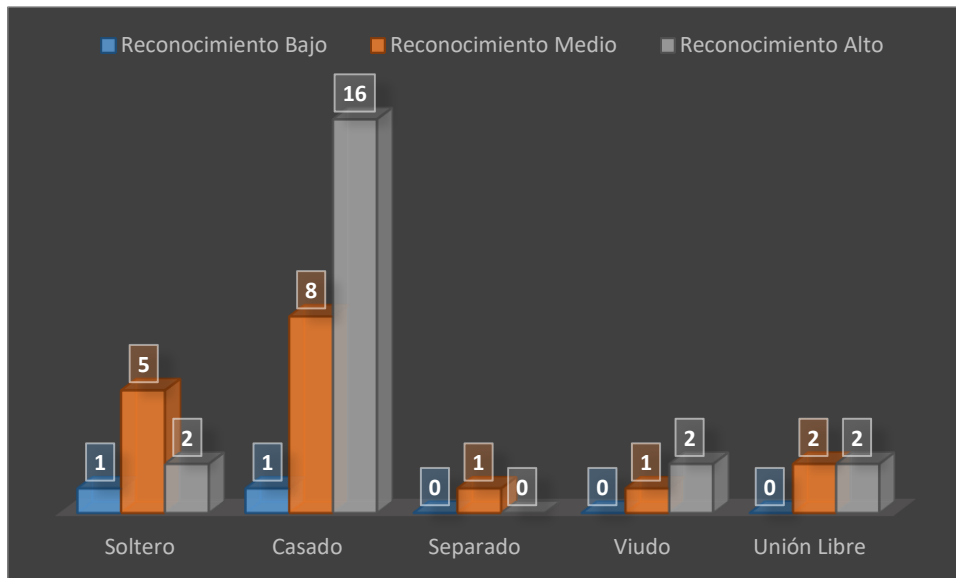
En la tabla 3.37 y gráfico 3.30 se presentan el resultado de la correlación entre estado civil y reconocimiento, donde tenemos:

Tabla 3.37 Correlación entre estado civil y reconocimiento de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas

| Estado Civil | Reconocimiento | | |
|--------------|----------------|-------|------|
| | Bajo | Medio | Alto |
| Soltero | 1 | 5 | 2 |
| Casado | 1 | 8 | 16 |
| Separado | 0 | 1 | 0 |
| Viudo | 0 | 1 | 2 |
| Unión Libre | 0 | 2 | 2 |
| Total | 2 | 17 | 22 |

Fuente: Elaboración propia Viviana Bonilla Segura.

Gráfica 3.30 Correlación entre estado civil y reconocimiento de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas



Fuente: Elaboración propia Viviana Bonilla Segura.

Análisis e Interpretación:

En la tabla 3.37 y gráfica 3.30 se presenta la correlación entre estado civil y reconocimiento por medio del V de Cramer cuyo valor es de: 0.272 lo que significa que existe influencia es pequeña entre las variables, sin embargo se puede apreciar que existe: 1 persona soltera con reconocimiento bajo, 5 con media y 2 con alta; 1 persona casada con baja, 8 con media y 16 con alta; 1 persona separada con media; 1 viudo con medio, 2 con alto; en unión libre 2 con medio y 2 alto.

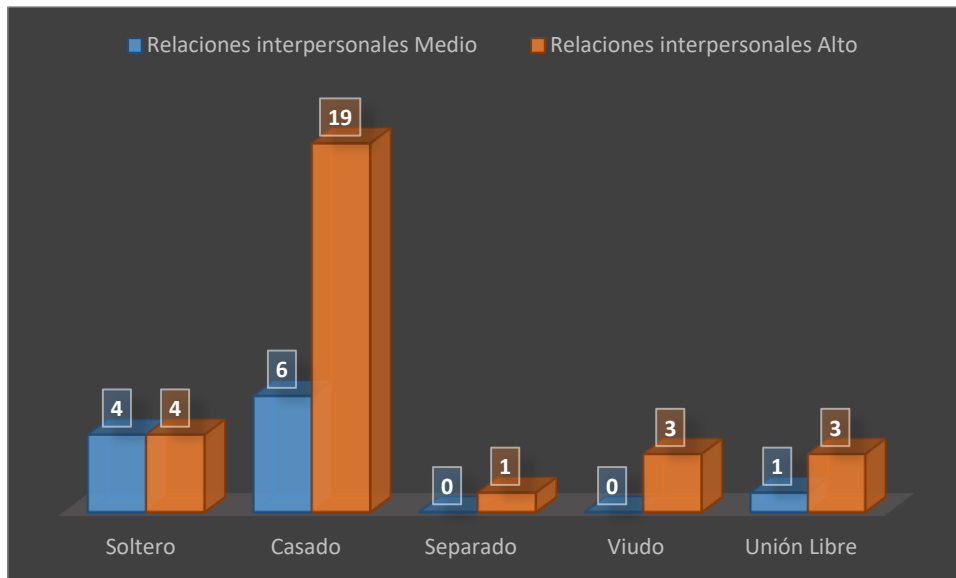
En la tabla 3.38 y gráfico 3.31 se presenta el resultado de la correlación entre estado civil y relaciones interpersonales, donde tenemos:

Tabla 3.38 Correlación entre estado civil y relaciones interpersonales de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas

| Estado Civil | Relaciones interpersonales | |
|--------------|----------------------------|-----------|
| | Medio | Alto |
| Soltero | 4 | 4 |
| Casado | 6 | 19 |
| Separado | 0 | 1 |
| Viudo | 0 | 3 |
| Unión Libre | 1 | 3 |
| Total | 11 | 30 |

Fuente: Elaboración propia Viviana Bonilla Segura.

Gráfica 3.31 Correlación entre estado civil y relaciones interpersonales de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas



Fuente: Elaboración propia Viviana Bonilla Segura.

Análisis e Interpretación:

En la tabla 3.38 y gráfica 3.31 se presenta la correlación entre estado civil y relaciones interpersonales por medio del V de Cramer cuyo valor es de: 0.303 lo que significa que existe influencia es mediana entre las variables, sin embargo se puede apreciar que existe: 4 personas solteras con relaciones interpersonales media y 4 altas; 6 personas casadas con media, 19 con alta; 1 persona separada con alta; 3 personas viudas con alta; en unión libre 1 con medio y 3 alto.

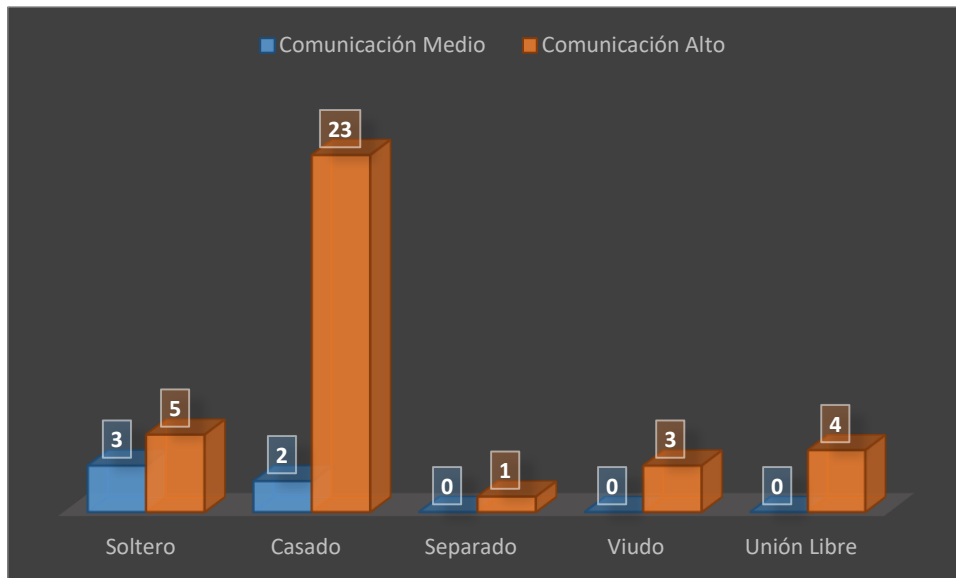
En la tabla 3.39 y gráfico 3.32 se presentan el resultado de la correlación entre estado civil y comunicación, donde tenemos:

Tabla 3.39 Correlación entre estado civil y comunicación de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas

| Estado Civil | Comunicación | |
|--------------|--------------|------|
| | Medio | Alto |
| Soltero | 3 | 5 |
| Casado | 2 | 23 |
| Separado | 0 | 1 |
| Viudo | 0 | 3 |
| Unión Libre | 0 | 4 |
| Total | 5 | 36 |

Fuente: Elaboración propia Viviana Bonilla Segura.

Gráfica 3.32 Correlación entre estado civil y comunicación de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas



Fuente: Elaboración propia Viviana Bonilla Segura.

Análisis e Interpretación:

En la tabla 3.39 y gráfica 3.32 se presenta la correlación entre estado civil y comunicación por medio del V de Cramer cuyo valor es de: 0.392 lo que significa que existe influencia es mediana entre las variables, sin embargo se puede apreciar que existe: 3 personas solteras con comunicación media y 5 alta; 2 persona casadas con media, 23 con alta; 1 persona separada con alta; 3 personas viudas con alta; en unión libre 4 con alto.

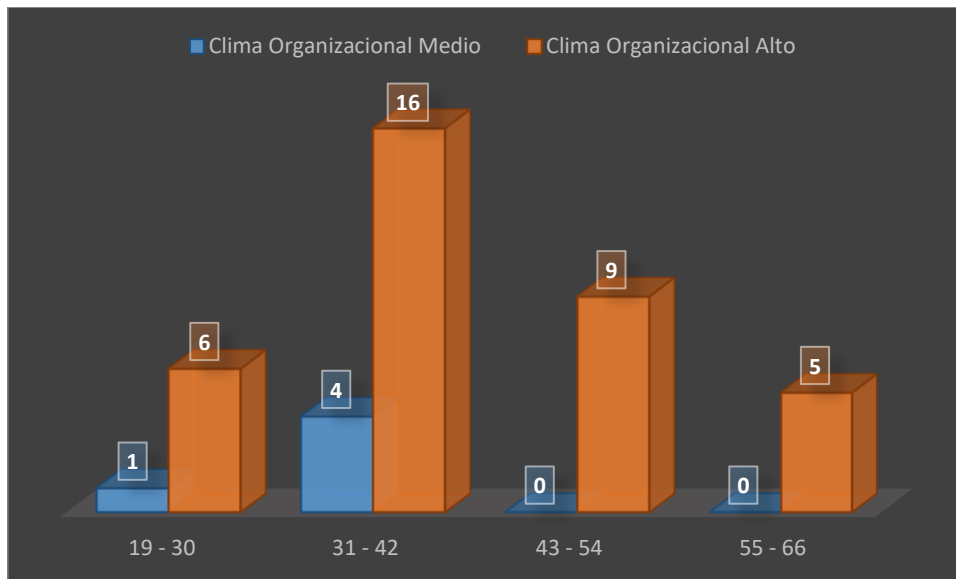
En la tabla 3.40 y gráfico 3.33 se presenta el resultado de la correlación entre estado civil y comunicación, donde tenemos:

Tabla 3.40 Correlación entre edad y clima organizacional de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas

| Edad | Clima Organizacional | |
|--------------|----------------------|------|
| | Medio | Alto |
| 19 – 30 | 1 | 6 |
| 31 – 42 | 4 | 16 |
| 43 – 54 | 0 | 9 |
| 55 – 66 | 0 | 5 |
| Total | 5 | 36 |

Fuente: Elaboración propia Viviana Bonilla Segura.

Gráfica 3. 33. Correlación entre edad y clima organizacional de los trabajadores de la Corporación Nacional de Electricidad Unidad de Negocio Bolívar, Área de Comercialización y Ventas



Fuente: Elaboración propia Viviana Bonilla Segura.

Análisis e Interpretación:

En la tabla 3.40 y gráfica 3.33 se presenta la correlación entre edad y clima organizacional por medio del V de Cramer cuyo valor es de: 0.275 lo que significa que existe influencia es pequeña entre las variables, sin embargo se puede apreciar que existe: 1 persona de 19 a 30 años con clima organizacional media y 6 con alta; 4 personas de 31 a 42 años con media, 16 con alta; 9 personas de 43 a 54 años con alta y 5 entre 55 a 66 años alto.

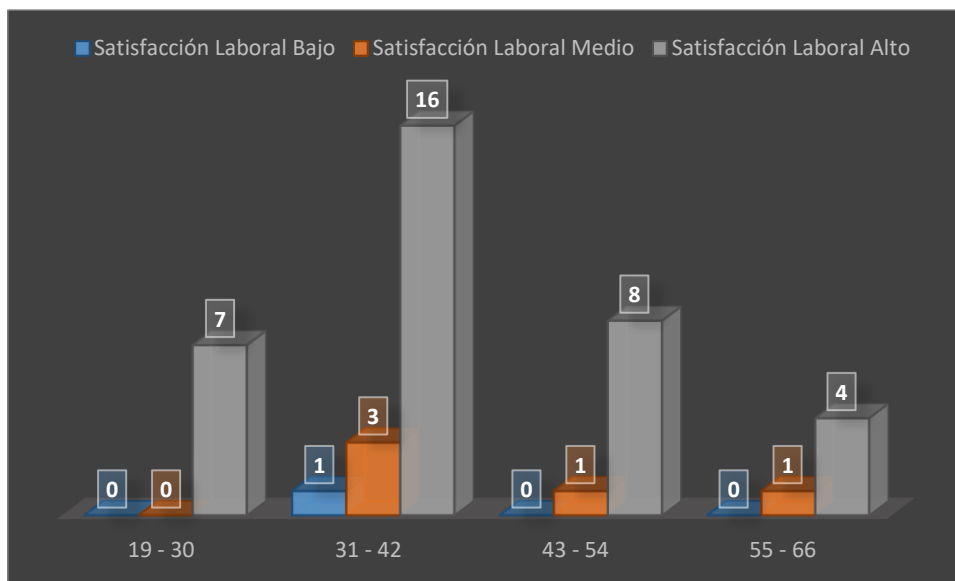
En la tabla 3.41 y gráfico 3.34 se presenta el resultado de la correlación entre edad y satisfacción laboral, donde tenemos:

Tabla 3.41 Correlación entre edad y satisfacción laboral de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas

| Edad | Satisfacción Laboral | | |
|--------------|----------------------|-------|------|
| | Bajo | Medio | Alto |
| 19 – 30 | 0 | 0 | 7 |
| 31 – 42 | 1 | 3 | 16 |
| 43 – 54 | 0 | 1 | 8 |
| 55 – 66 | 0 | 1 | 4 |
| Total | 1 | 5 | 35 |

Fuente: Elaboración propia Viviana Bonilla Segura.

Gráfica 3.34 Correlación entre edad y satisfacción laboral de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas



Fuente: Elaboración propia Viviana Bonilla Segura.

Análisis e Interpretación:

En la tabla 3.41 y gráfica 3.34 se presenta la correlación entre edad y satisfacción laboral por medio del V de Cramer cuyo valor es de: 0.177 lo que significa que existe influencia es pequeña entre las variables, sin embargo se puede apreciar que existe: 7 personas de 19 a 30 años con satisfacción laboral alta; 1 persona de 31 a 42 años con baja, 3 con media, 16 con alta; 1 persona de 43 a 54 años con media 8 con alta y entre 55 a 66 años 1 con media y 4 con alto.

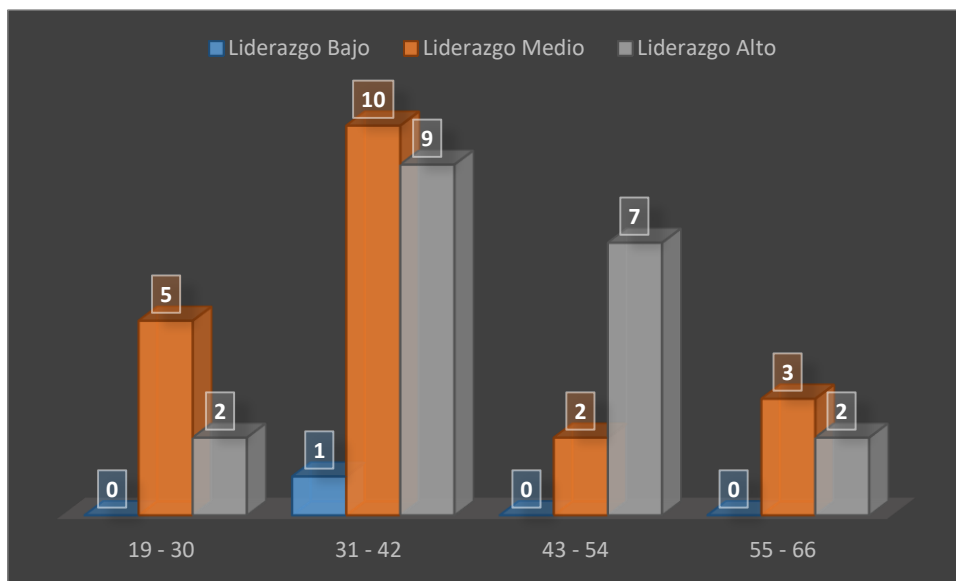
En la tabla 3.42 y gráfico 3.35 se presentan el resultado de la correlación entre edad y liderazgo, donde tenemos:

Tabla 3.42 Correlación entre edad y liderazgo de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas

| Edad | Liderazgo | | |
|--------------|-----------|-------|------|
| | Bajo | Medio | Alto |
| 19 – 30 | 0 | 5 | 2 |
| 31 – 42 | 1 | 10 | 9 |
| 43 – 54 | 0 | 2 | 7 |
| 55 – 66 | 0 | 3 | 2 |
| Total | 1 | 20 | 20 |

Fuente: Elaboración propia Viviana Bonilla Segura.

Gráfica 3.35 Correlación entre edad y liderazgo de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas



Fuente: Elaboración propia Viviana Bonilla Segura.

Análisis e Interpretación:

En la tabla 3.42 y gráfica 3.35 se presenta la correlación entre edad y liderazgo por medio del V de Cramer cuyo valor es de: 0.259 lo que significa que existe influencia es pequeña entre las variables, sin embargo se puede apreciar que existe: 5 personas de 19 a 30 años con liderazgo medio y 2 alto; 1 persona de 31 a 42 años con baja, 10 con media, 9 con alta; 2 personas de 43 a 54 años con media, 7 con alta y entre 55 a 66 años 3 con media y 2 con alto.

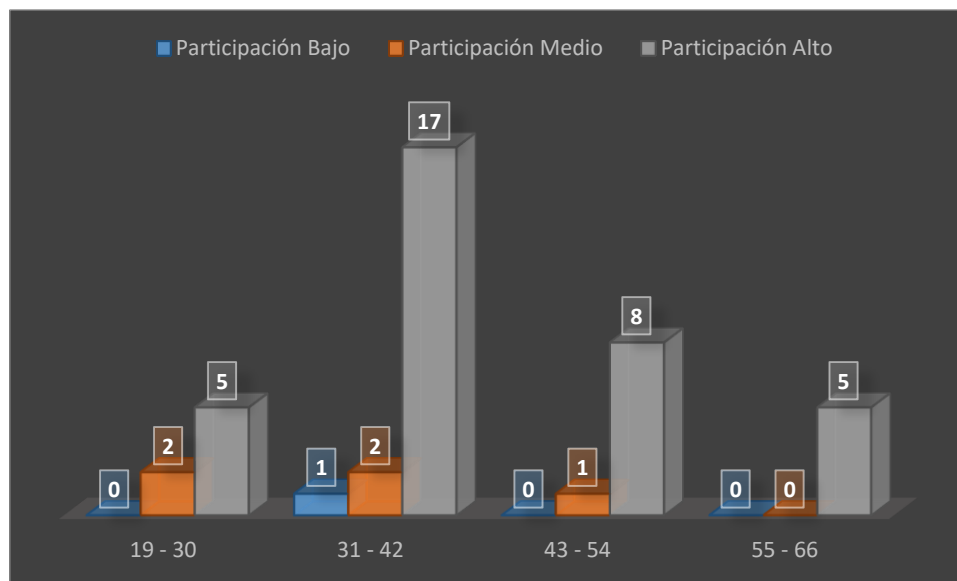
En la tabla 3.43 y gráfico 3.36 se presentan el resultado de la correlación entre edad y participación, donde tenemos:

Tabla 3.43 Correlación entre edad y participación de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas

| Edad | Participación | | |
|--------------|---------------|-------|------|
| | Bajo | Medio | Alto |
| 19 – 30 | 0 | 2 | 5 |
| 31 – 42 | 1 | 2 | 17 |
| 43 – 54 | 0 | 1 | 8 |
| 55 – 66 | 0 | 0 | 5 |
| Total | 1 | 5 | 35 |

Fuente: Elaboración propia Viviana Bonilla Segura.

Gráfica 3.36 Correlación entre edad y participación de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas



Fuente: Elaboración propia Viviana Bonilla Segura.

Análisis e Interpretación:

En la tabla 3.43 y gráfica 3.36 se presenta la correlación entre edad y participación por medio del V de Cramer cuyo valor es de: 0.209 lo que significa que existe influencia es pequeña entre las variables, sin embargo, se puede apreciar que existe: 2 personas de 19 a 30 años con participación media y 5 alto; 1 persona de 31 a 42 años con baja, 2 con media, 17 con alta; 1 persona de 43 a 54 años con media, 8 con alta y entre 55 a 66 años 5 con alta.

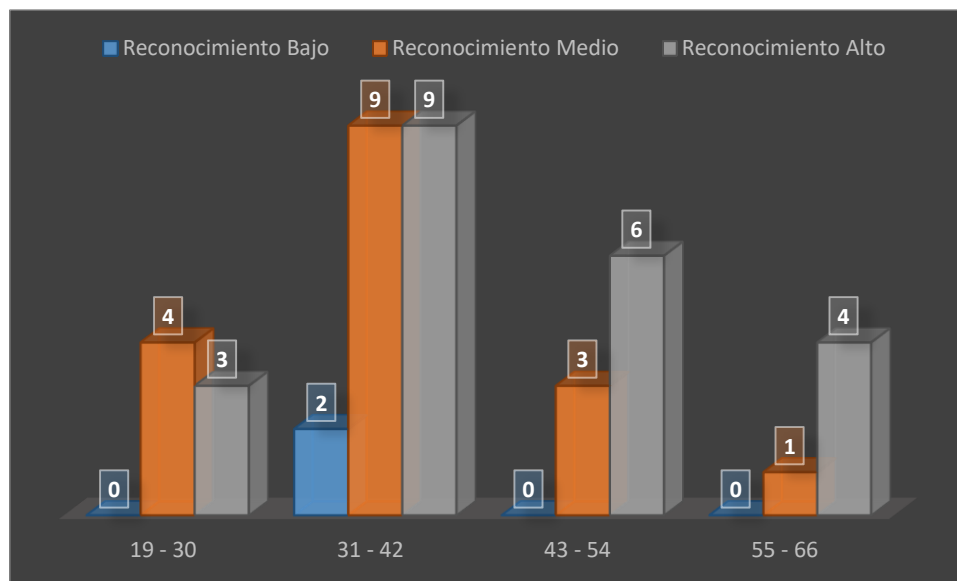
En la tabla 3.44 y gráfico 3.37 se presentan el resultado de la correlación entre edad y reconocimiento, donde tenemos:

Tabla 3.44 Correlación entre edad y reconocimiento de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas

| Edad | Reconocimiento | | |
|--------------|----------------|-------|------|
| | Bajo | Medio | Alto |
| 19 – 30 | 0 | 4 | 3 |
| 31 – 42 | 2 | 9 | 9 |
| 43 – 54 | 0 | 3 | 6 |
| 55 – 66 | 0 | 1 | 4 |
| Total | 2 | 17 | 22 |

Fuente: Elaboración propia Viviana Bonilla Segura.

Gráfica 3.37 Correlación entre edad y reconocimiento de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas



Fuente: Elaboración propia Viviana Bonilla Segura.

Análisis e Interpretación:

En la tabla 3.44 y gráfica 3.37 se presenta la correlación entre edad y reconocimiento por medio del V de Cramer cuyo valor es de: 0.238 lo que significa que existe influencia es pequeña entre las variables, sin embargo se puede apreciar que existe: 4 personas de 19 a 30 años con reconocimiento medio y 3 alto; 2 personas de 31 a 42 años con baja, 9 con media, 9 con alta; 3 personas de 43 a 54 años con media, 6 con alta y entre 55 a 66 años 1 con media y 4 con alta.

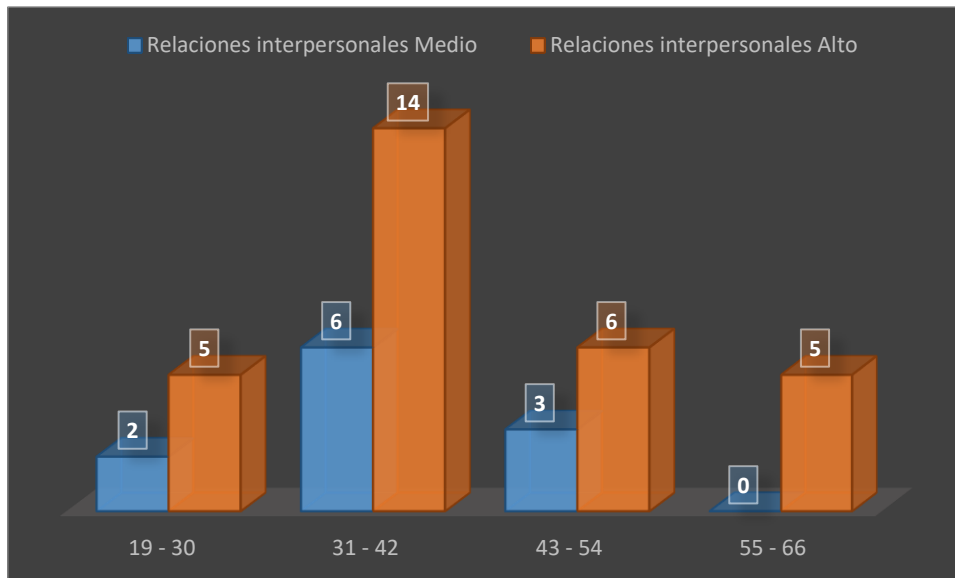
En la tabla 3.45 y gráfico 3.38 se presenta el resultado de la correlación entre edad y relaciones interpersonales, donde tenemos:

Tabla 3.45 Correlación entre edad y relaciones interpersonales de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas

| Edad | Relaciones interpersonales | |
|--------------|----------------------------|------|
| | Medio | Alto |
| 19 – 30 | 2 | 5 |
| 31 – 42 | 6 | 14 |
| 43 – 54 | 3 | 6 |
| 55 – 66 | 0 | 5 |
| Total | 11 | 30 |

Fuente: Elaboración propia Viviana Bonilla Segura.

Gráfica 3.38 Correlación entre edad y relaciones interpersonales de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas



Fuente: Elaboración propia Viviana Bonilla Segura.

Análisis e Interpretación:

En la tabla 3.45 y gráfica 3.38 se presenta la correlación entre edad y relaciones interpersonales por medio del V de Cramer cuyo valor es de: 0.228 lo que significa que existe influencia es pequeña entre las variables, sin embargo, se puede apreciar que existe: 2 personas de 19 a 30 años con relaciones interpersonales medio y 5 alto; 6 personas de 31 a 42 años con media, 14 con alta; 3 personas de 43 a 54 años con media, 6 con alta y entre 55 a 66 años 5 con alta.

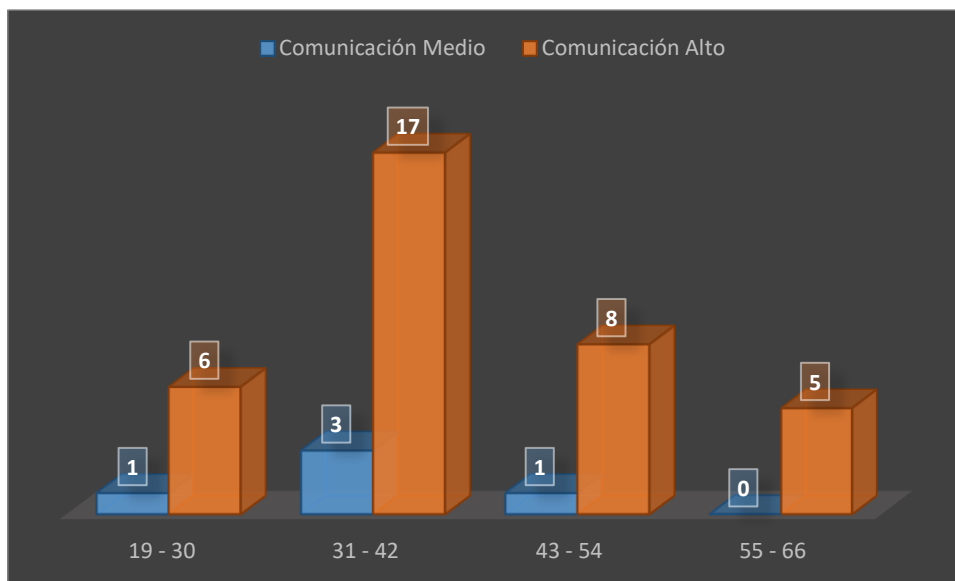
En la tabla 3.46 y gráfico 3.39 se presentan el resultado de la correlación entre edad y comunicación, donde tenemos:

Tabla 3.46 Correlación entre edad y comunicación de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas

| Edad | Comunicación | |
|--------------|--------------|------|
| | Medio | Alto |
| 19 – 30 | 1 | 6 |
| 31 – 42 | 3 | 17 |
| 43 – 54 | 1 | 8 |
| 55 – 66 | 0 | 5 |
| Total | 5 | 36 |

Fuente: Elaboración propia Viviana Bonilla Segura.

Gráfica 3.39 Correlación entre edad y comunicación de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas



Fuente: Elaboración propia Viviana Bonilla Segura.

Análisis e Interpretación:

En la tabla 3.46 y gráfica 3.39 se presenta la correlación entre edad y comunicación por medio del V de Cramer cuyo valor es de: 0.146 lo que significa que existe influencia es pequeña entre las variables, sin embargo, se puede apreciar que existe: 1 persona de 19 a 30 años con comunicación media y 6 alto; 3 personas de 31 a 42 años con media, 17 con alta; 1 persona de 43 a 54 años con media, 8 con alta y entre 55 a 66 años 5 con alta.

3.1 Conclusión de Resultados de la Investigación

En los resultados expuestos anteriormente se verifica que el Clima Organizacional en los trabajadores de CNEL – Bolívar es de un 12.2 % medio y 88.8 % alto por lo que se concluye que es bueno, esto se ve reflejado en el estado anímico, físico y mental del trabajador, sin embargo, hay un porcentaje medio que debe ser mejorado.

La Satisfacción Laboral en los trabajadores de CNEL – Bolívar. Área de comercialización y ventas se obtuvo que: el 2.4 % es bajo, 12.2 % medio y 85.4 % alto, el porcentaje mayoritario es medio alto, pero existe un porcentaje bajo que debe ser analizado y atendido con el fin de generar una mayor motivación.

La fiabilidad y confiabilidad de los test aplicados a los trabajadores mediante Alpha de Cronbach y KMO con una prueba piloto, se refleja los valores de 0.915 y 0.624 respectivamente es decir los instrumentos aplicados son fiables y confiables para la aplicación en este entorno.



CAPÍTULO IV

4. PROPUESTA DE MEJORA – PLAN DE INTERVENCIÓN DE PSICOLOGIA POSITIVA

4.1 Tema de la propuesta a desarrollarse. -

Plan de intervención de Psicología Positiva aplicada en la Corporación Nacional de Electricidad Unidad de Negocio Bolívar, en el área de comercialización y ventas, período 2021.

4.2. Presentación. -

El Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral es considerado como un factor importante para la buena marcha de las organizaciones y dar cumplimiento a lo planteado en la misión, visión de la empresa, generar prospectiva de alcanzar objetivos y metas para ser una empresa líder en los servicios que se ofertan,

El clima organizacional en las empresas incide en las motivaciones y comportamiento de los trabajadores, la Psicología enfatiza la relación hombre y trabajo como un contexto social. Las organizaciones en la que el talento humano vive en situaciones de verdadera complejidad y cambio que genera diversidad de comportamientos que inciden en los - sistemas hombre - máquina de manera individual y colectiva con acciones internas y externas sobre el entorno laboral. (Segredo, 2013).

La satisfacción en el trabajo es como el trabajador desarrolla su actividad laboral, muchas de las veces son más que actividades que realizan, requiere de comunicación con sus compañeros y con supervisores, jefes, alta gerencia para dar cumplimiento a las políticas de empresa, estándares de desempeño, enfrentar los factores de riesgo para reducir o eliminar al riesgo, entre otras cosas. Es necesario que se evalúe la satisfacción del empleado, siendo esta una tarea complicada por la serie de factores que pueden influir.

Con este Plan de Intervención en Psicología Positiva se pretende determinar cómo se encuentra el clima organizacional y la satisfacción laboral en sus dimensiones con el objetivo de mejorar las condiciones que se encuentren con bajos niveles y potenciar otros en la Corporación Nacional de Electricidad Unidad de Negocio Bolívar en el Área de Comercialización y ventas.

4.3 Objetivos

4.3.1 Objetivo General. -

Implementar un Plan de intervención de Psicología Positiva aplicada en la CNEL - Bolívar, en el área de comercialización y ventas, período 2021.

4.3.2 Objetivos Específicos. -



Determinar los niveles de clima organizacional y satisfacción laboral a los que se encuentran expuestos los trabajadores de la CNEL - Bolívar. Área de Comercialización y Ventas.

Interpretar el plan de intervención de Psicología mediante etapas; Pausas activas, capacitación, juegos recreativos, y otros, que mejoren las condiciones laborales en los trabajadores de la CNEL - Bolívar. Área de Comercialización y Ventas.

4.4. Fundamentación. -

La Psicología Positiva abre un abanico de posibilidades para intervenir en situaciones problemáticas que tenga el individuo como la organización existen muchas maneras de realizar esta actividad como, por ejemplo: el optimismo en lo que se hace, el humor, la comunicación, las emociones positivas frente a estados físicos de salud o de la organización que se encuentran deteriorados y pueden ser claves en la intervención mediante la psicología positiva.

Los casos de estudio en su mayoría se han dedicado a las emociones especialmente las negativas, lo cual es lógico, tales emociones como: miedo, tristeza, ira, entre otros, representan señales de alarma a tener en cuenta y que pueden generar problemas considerables a la salud tanto física como mental, siendo esto una amenaza al bienestar del trabajador con peligros o problemas inminentes que mediante la morbilidad por incidentes, accidentes y enfermedades profesionales van a repercutir en la organización

La CNEL - Bolívar. Área de comercialización y ventas no es la excepción carece de un plan de psicología positiva que ayude a sus trabajadores y por ende a la misma empresa, ya que no solo puede generar réditos económicos, producción que son importantes sin descuidar al más importante que son sus trabajadores, es por esta razón que se plantea darle solución por medio de una guía que se detalla a continuación:

4.5. Contenido. -

El contenido del plan de intervención por medio de Psicología Positiva en los trabajadores de la Corporación Nacional de Electricidad Unidad de Negocio Bolívar. Área de Comercialización y Ventas se lo realiza por fases:

4.5.1 Fase 1.-

Socializar los resultados sobre los niveles de Clima Organizacional y satisfacción laboral que tienen los trabajadores de la Corporación Nacional de Electricidad Unidad de Negocio Bolívar. Área de Comercialización y Ventas obtenidas en la investigación.

4.5.2 Fase 2.-

Elaborar el Plan de Intervención de Psicología Positiva a aplicarse en los trabajadores de la Corporación Nacional de Electricidad Unidad de Negocio Bolívar. Área de Comercialización y Ventas.

4.5.3 Fase 3.-

Desarrollo e implementación del Plan de Intervención de Psicología Positiva a aplicarse en los trabajadores de la Corporación Nacional de Electricidad Unidad de Negocio Bolívar. Área de Comercialización y Ventas.



4.5.4 Fase 4.-

Elaborar una encuesta de satisfacción del Plan de Intervención de Psicología Positiva a aplicarse en los trabajadores de la Corporación Nacional de Electricidad Unidad de Negocio Bolívar. Área de Comercialización y Ventas para poder determinar cómo ha contribuido este en mejorar las condiciones del entorno laboral de la empresa.

4.6. Operatividad. -

Se procedió a elaborar la tabla de operatividad del Plan de Intervención de Psicología Positiva a aplicarse en los trabajadores de CNEL - Bolívar. Área de Comercialización y Ventas.

Tabla N. 4.1 Operatividad de la Propuesta

| ACTIVIDAD | OBJETIVO | METODOLOGÍA Y EVIDENCIA | RESPONSABLE |
|--|--|--|------------------------------|
| Socialización de los resultados sobre los niveles de Clima Organizacional y satisfacción laboral | Establecer una línea base de la encuesta aplicada del clima organizacional y satisfacción laboral sobre los resultados obtenidos en la presente investigación. | Participativa Hojas de cálculo Excel y SPSS V24 con los resultados de la investigación Informe de Socialización. | Ing. Viviana Bonilla Segura. |
| Elaboración del Plan de Intervención de Psicología Positiva | Elaborar el Plan de Intervención de Psicología Positiva para los trabajadores | Participativa trabajadores e investigadora Plan de Intervención de Psicología Positiva | Ing. Viviana Bonilla Segura. |
| Desarrollo e implementación del Plan de Intervención de Psicología Positiva | Desarrollar e implementar el Plan de Intervención de Psicología Positiva | Participativa Acciones implementadas (Detalle de que actividad y en que aporta) Fotografías | Ing. Viviana Bonilla Segura. |
| Aplicación de una encuesta de Satisfacción del Plan de Intervención de Psicología Positiva | Aplicar una encuesta de satisfacción del Plan de Intervención de Psicología Positiva | Participativa Encuesta de satisfacción. | Ing. Viviana Bonilla Segura. |

Fuente: Elaboración Propia Viviana Bonilla Segura



Tabla N. 4.2 Acciones Implementadas.

| ITEM | ACTIVIDAD | APORTE | OBSERVACIONES |
|------|---|--|---------------|
| 1 | Celebraciones Religiosas Peregrinación Misas Campales Caminatas | Generación de espacios de diálogo Fortalecimiento de lazos de solidaridad | Anexo |
| 2 | Jornadas Deportivas entre Áreas de Trabajo. | Combatir el estrés Liberación de tensiones Aumento de la autoestima | Anexo |
| 3 | Servicios Médicos para los servidores, hijos y cónyuges. Odontológicos Exámenes Médicos Ocupacionales | Mantenimiento de la salud integral del trabajador Bienestar físico, mental y social del personal Monitorear las condiciones de salud de los trabajadores para evitar enfermedades asociadas al puesto de trabajo | Anexo |
| 4 | Ciclo paseos | Potenciar las relaciones personales y el trabajo en equipo. Evitar conflictos en el trabajo | Anexo |
| 5 | Mensajes de Condolencia y pésame | Mostrar empatía y solidaridad entre los trabajadores. | Anexo |
| 6 | Evaluaciones de desempeño | Medir el rendimiento de los empleados Identificar fortalezas y debilidades Implementar estrategias y mejorar la eficacia | Anexo |
| 7 | Pausas Activas | Mejorar la movilidad articular y la flexibilidad. Prevenir la fatiga física y mental en jornadas laborales largas | Anexo |
| 8 | Participación en la entrega de obras | Fomentar las relaciones personales entre el personal de la institución. | Anexo |
| 9 | Celebraciones Dia de la madre Dia del Niño Dia de la Mujer Prevención del Cáncer | Incentivar un mejor rendimiento laboral. Mejorar relaciones interpersonales y de grupo | Anexo |
| 10 | Reconocimiento Años de servicio Mejor trabajador | Aumentar el compromiso de los trabajadores Generar motivación laboral Mejorar productividad y rendimiento | Anexo |



| | | | |
|--|--|---------------------------------------|--|
| | | Fomentar un ambiente laboral positivo | |
|--|--|---------------------------------------|--|

Fuente: Elaboración Propia Viviana Bonilla Segura

4.7 Comprobación de hipótesis. -

4.7.1. Hipótesis 1.-

Ho: Los niveles de Clima Organizacional y Satisfacción laboral de los trabajadores de CNEL - Bolívar evaluados mediante los test correspondientes con variables sociodemográficas, no permitirá plantear medidas preventivas en la organización.

Hi: Los niveles de Clima Organizacional y Satisfacción laboral de los trabajadores de CNEL - Bolívar evaluados mediante los test correspondientes con variables sociodemográficas, permitirá plantear medidas preventivas en la organización.

Para la comprobación de la hipótesis se aplicó la encuesta por medio de chi cuadrado para determinar cómo ha mejorado la organización luego de la implementación de la propuesta.

Tabla 4.3 Chi cuadrado de la aplicación del test de Clima Organizacional con la implementación de la propuesta de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas

| Clima Organizacional | | | |
|----------------------|-------------|------------|---------|
| Nivel | N observado | N esperada | Residuo |
| Medio | 5 | 20,5 | -15,5 |
| Alto | 36 | 20,5 | 15,5 |
| Total | 41 | Sig= 0.000 | |

Fuente: Elaboración propia Viviana Bonilla Segura.

El p valor de Sig = 0.000 < 0.05, lo que significa que se acepta la Hipótesis de investigación y se rechaza la nula.

Tabla 4.4 Chi cuadrado de la aplicación del test de Satisfacción Laboral con la implementación de la propuesta de los trabajadores de la CNEL - Bolívar, Área de comercialización y ventas

| Satisfacción Laboral | | | |
|----------------------|-------------|------------|---------|
| | N observado | N esperada | Residuo |
| Bajo | 1 | 13,7 | -12,7 |
| Medio | 5 | 13,7 | -8,7 |
| Alto | 35 | 13,7 | 21,3 |
| Total | 41 | Sig= 0.000 | |

Fuente: Elaboración propia Viviana Bonilla Segura.

El p valor de Sig = 0.000 < 0.05, lo que significa que se acepta la Hipótesis de investigación y se rechaza la nula, se comprueba que:



Hi: Los niveles de Clima Organizacional y Satisfacción laboral de los trabajadores de CNEL - Bolívar evaluados mediante los test correspondientes con variables sociodemográficas, permitirá plantear medidas preventivas en la organización.

4.7.2. Hipótesis 2.-

Ho: La fiabilidad y confiabilidad de los test aplicados a los trabajadores mediante alpha de Cronbach y KMO, con una prueba piloto, no permitirá determinar la aplicabilidad del test en CNEL – Bolívar.

Hi: La fiabilidad y confiabilidad de los test aplicados a los trabajadores mediante alpha de Cronbach y KMO, con una prueba piloto, permitirá determinar la aplicabilidad del test en CNEL – Bolívar.

Tabla 4.5 Fiabilidad y confiabilidad de los test de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral aplicados

| Clima Organizacional | Satisfacción Laboral |
|---------------------------|---------------------------|
| Alpha de Cronbach = 0.870 | Alpha de Cronbach = 0.915 |
| KMO = 0.624 | KMO = 0.624 |

Fuente: Elaboración propia Viviana Bonilla Segura.

La fiabilidad y confiabilidad de los test aplicados en el caso del Alpha de Cronbach es muy bueno por lo que fiable y se puede aplicar al entorno de CNEL – Bolívar y referente al KMO es bueno por lo que es confiable se puede mejorar el instrumento aumento el número de encuestados con el test, por lo que al encontrarse en el rango se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la nula.

Hi: La fiabilidad y confiabilidad de los test aplicados a los trabajadores mediante alpha de Cronbach y KMO, con una prueba piloto, permitirá determinar la aplicabilidad del test en CNEL – Bolívar.

4.7.3. Hipótesis 3.-

Ho: El programa de Psicología Positiva en el área de comercialización y negocios no permitirá mediante medidas preventivas y de organización del trabajo mejorar el clima organizacional y la satisfacción Laboral de CNEL – Bolívar.

Hi: El programa de Psicología Positiva en el área de comercialización y negocios permitirá mediante medidas preventivas y de organización del trabajo mejorar el clima organizacional y la satisfacción Laboral de CNEL – Bolívar.

Para la comprobación de la hipótesis del programa de Psicología Positiva en CNEL – Bolívar en el área de comercialización y negocios se plantea una encuesta de satisfacción de esta que se aplicó antes y después, mediante el estadístico comparación de medias para una misma muestra.



4.8 Pregunta de implementación:

Cree usted que el Programa de Psicología Positiva en la Corporación Nacional de Electricidad – Unidad de Negocio Bolívar en el área de comercialización y atención al cliente aporta significativamente al bienestar de los trabajadores.

Se elige un nivel de significación. Se selecciona el valor de 0.05, y se calcula el p valor en el SPSS V24.

Tabla 4.6 Comparación de medias de una misma muestra de la hipótesis 3

| DIFERENCIAS EMPAREJADAS | | | | | t | gl | Sig. (bilateral) |
|-------------------------|------------------------|-------------------------------|--|----------|---------|----|---------------------|
| Media | Desviación estándar | Media de error estándar | 95% de intervalo de confianza de la diferencia | | | | |
| | | | Inferior | Superior | | | |
| -6,488 | 1,434 | ,224 | -6,940 | -6,035 | -28,971 | 40 | ,000 |

. Fuente: Elaboración propia Viviana Bonilla Segura.

La decisión en la tabla 4.6 se tiene que el valor de p es de $0.000 < 0.05$, se acepta la H_1 y se rechaza H_0 .

H_1 : El programa de Psicología Positiva en el área de comercialización permitirá mediante medidas preventivas y de organización del trabajo mejorar el clima organizacional y la satisfacción Laboral de CNEL – Bolívar.



CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones. -

- Los niveles de Clima Organizacional determinados en la investigación aplicada en los trabajadores de CNEL – Bolívar. Área de comercialización y ventas establece: un 12.2 % medio y 88.8 % alto, siendo el clima medio alto esto implica y se concluye que es bueno para la organización puesto que genera compromiso empresarial, trabajo en equipo, liderazgo, comunicaciones horizontales en todas las áreas y mandos, baja supervisión que redundan en productividad y servicio empresarial y de atención al cliente.
- Al aplicar el test de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en este caso para determinar el nivel de Satisfacción laboral en los trabajadores de CNEL – Bolívar. Área de comercialización y ventas se obtuvo que: el 2.4 % es bajo, 12.2 % medio y 85.4 % alto, el porcentaje mayoritario es medio alto se concluye que los trabajadores tienen aspectos relevantes: estabilidad, jornadas laborales adecuadas, organización del trabajo para evitar monotonía, capacitación continua y otros aspectos que influyen de manera positiva para el trabajador y la organización, sin embargo existe un porcentaje bajo que requiere ser atendido y analizado por la alta gerencia y el departamento de talento humano para mejorar las condiciones laborales y personales.
- Al analizar la fiabilidad y confiabilidad de los test aplicados a los trabajadores mediante Alpha de Cronbach y KMO con una prueba piloto, se refleja los valores de 0.915 y 0.624 respectivamente por lo que se concluye que los instrumentos aplicados son fiables y confiables para la aplicación en este entorno, sin embargo, la confiabilidad del instrumento se puede mejorar con la ampliación de la población de estudio.
- La implementación del Programa de Psicología Positiva en el área de comercialización y negocios de CNEL – Bolívar, presenta medidas preventivas, pausas activas, capacitación, integración grupal y de organización del trabajo en todas las áreas y secciones como parte de la mejora continua, permitiendo incrementar el clima organizacional y la satisfacción laboral, reducir la carga mental de los trabajadores generando un ambiente seguro y saludable para todos.

5.2. Recomendaciones. -

- El presente estudio realizado en CNEL – Bolívar en el área de comercialización y ventas permitió determinar los niveles de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores encontrando hallazgos importantes por lo que se recomienda extender la investigación a otras áreas y secciones de la empresa tomando en cuenta la investigación como una línea base para otros estudios que necesita especialmente en el área de seguridad y salud ocupacional dando cumplimiento a lo que requiere la empresa y lo exigido por los organismos de control nacional.
- La implementación del Programa de Psicología Positiva por fases con criterio de resiliencia, ambientes seguros que ha emprendido la empresa hace necesario que se recomiende continuar con el mismo y se realice mediciones con indicadores para determinar cómo esta intervención aporta a reducir la accidentabilidad y enfermedades ocupacionales.



6. BIBLIOGRAFÍA

- Alves, J. (2000). *Liderazgo y Clima Organizacional*. DSpace software. Obtenido de <http://ddd.uab.cat/pub/revpsidep/19885636v9n1-2/19885636v9n1-2p123.pdf>
- Barlett, D.W. (1994). On resilience: Questions of validity. En M.C. Wang y E.W. Gordon (Eds.), *Educational resilience in inner-city America* (pp. 97-108). Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Betancourt, A., & Caviedes, I. (2018). Metodología de correlación estadística de un sistema integrado de gestión de la calidad en el sector salud. *Signos*, 10(2), 119-139. doi:10.15332/s2145-1389.2018.0002.07
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). Registro Oficial 449 de 20 de octubre de 2008.
- Chaves, E., & Rodríguez, L. (2018). Análisis de confiabilidad y validez de un cuestionario sobre entornos personales de aprendizaje (PLE). *Revista Ensayos Pedagógicos*, XIII(1), 71-106. doi:10.15359/rep.13-1.4
- Chávez, E. (2017). El Clima Organizacional como predictor de la Satisfacción Laboral en la empresa L&M de Seguridad Privada Cía. Ltda. Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de los Recursos Humanos*. México
- Davis, K., & Newstrom, J. (1999). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México.
- Estrada, J. G. (2009). *Climate and organizational culture: two essential components in the working productivity*. Habana: SciELO - Scientific Electronic Library Online.
- España, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2019). *Satisfacción laboral: escala general de satisfacción*.
- Fergus, S. y Zimmerman, M.A. (2005). Adolescent resilience: A framework for understanding healthy development in the face of risk. *Annual Review of Public Health*. 26, 1-26. Fergusson, D.M., Beaut
- García, D. R. (2013, p.21). *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del Trabajo* (Vol. O). [Place of publication not identified]: Editorial Club Universitario.
- Gómez, M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Córdoba: Brujas.
- Harpaz, I. (1983). *Job satisfaction: Theoretical perspectives and a longitudinal analysis*. Nueva York: Libra Publishers. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0186104213712099#bib0060>



- Heredia, J. (2017). "Estudio de la Relación del Clima Laboral y la Satisfacción de los trabajadores de la empresa CORPROMEDIC S.A.". Tesis de Maestría. Escuela Politécnica Nacional, Quito, Ecuador.
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (2004). Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo. Decisión 584 de la Comunidad Andina de Naciones (CAN) del 07-05-2004. Dirección del Seguro General del Riesgo del Trabajo. San Francisco de Quito. Ecuador. Fuente: www.utm.edu.ec/unidadriesgos/documentos/decision584.pdf (Consultado el 12-11-16).
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (2005). Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo. Resolución 957 de la Comunidad Andina de Naciones (CAN) del 23-09-2005. Dirección del Seguro General del Riesgo del Trabajo. San Francisco de Quito. Ecuador. Fuente: www.utm.edu.ec/unidadriesgos/documentos/resolucion957.pdf (Consultado el 11-11-16).
- IESS. (4 de marzo de 2016). Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Consejo Directivo. Obtenido de Resolución No. C.D 513: <https://www.iess.gob.ec/documents/10162/51889/CD513.pdf>
- INSST. (2003). *Portal de Riesgos Psicosociales*. Obtenido de Factores de riesgo psicosocial: <http://www.insht.es/portal/site/RiesgosPsicosociales/menuitem.8f4bf744850fb29681828b5c180311a0/?vgnnextoid=afeb84fbb7819410VgnVCM1000008130110aRCRD>
- Kelsen. (2022). Definición de Pirámide de Kelsen. *Cocepto definiciones*.
- Lewin, R. L. (1939). Patterns of aggressive behavior in experimentally created «social climates».
- Lewin, K, Lippitt, R. y White, R.K. (1939). Patterns of aggressive behavior in experimentally created “social climates”. *Journal of Social Psychology*, 10(2), 271- 299.
- Luthar, S.S. y Cushing, G. (1999). Measurement issues in the empirical study of resilience: An overview. En M.D. Glantz y J.L. Johnson (Eds.), *Resilience and development. Positive Ufe adaptations* (pp. 129-160). Nueva York: Kluwer Academic/Plenum Press.
- Mallarino, C. U. (2013). La interdisciplinarietà en la universidad contemporánea: Reflexiones y estudios de caso. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.
- Marqués G, D'Alessandro M, Kodric A. y Harracá M. (2008). Epistemología de las ciencias sociales: Latinoamérica en el espejo de su pensamiento. Buenos Aires: Facultad de Ciencias Económicas –UBA
- Ministerio de Trabajo. (2005), “*Código de Trabajo. Codificación 2005-017*”, Ecuador.
- Moré, Carmenate y Junco. (2005). *Psicología industrial: Introducción a la psicología*. México: McGraw-Hill.
- OIT/OMS. (1984). *Informe del comité mixto OIT/OMS de Medicina del Trabajo. Novena reunión*. Ginebra.



- Oficina Internacional del Trabajo Ginebra. (1984). *Factores Psicosociales en el Trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención*. Ginebra: OIT. Obtenido de <http://www.factorpsicosociales.com/wp-content/uploads/2019/02/FPS-OIT-OMS.pdf>
- Peralta, R. (2020). *El Clima Organizacional*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/el-clima-organizacional/>
- Pérez, D. A. (2007). *Organizational climate in the change management for the development of the organization*. SciELO - Scientific Electronic Library Online.
- Presidencia de la República del Ecuador (1986), “*Decreto Ejecutivo 2393. Reglamento de seguridad y salud de los Trabajadores y mejoramiento del Medio ambiente de trabajo*”, Ecuador.
- Pozo, Morillejo, Hernández y Martos. (2005). *Determinantes de la satisfacción laboral en trabajadores de la administración pública*. México.
- Ribas, J. M. (2003). *Teoría de las relaciones laborales. Fundamentos*. UOC, Manel Andrew.
- Rodríguez, S. (2018). El Clima Organizacional y su influencia en la Satisfacción Laboral del personal de la empresa Flor Encanto Cía. Ltda. Finenflor. Tesis de Grado. Universidad Central del Ecuador, Quito.
- Rodríguez. (2002). *Introducción a la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. Medellín, Colombia.
- Rodríguez, J. M. (2010). Gómez Alfaro: pionero de los estudios interdisciplinarios sobre las relaciones entre Periodismo y Literatura en España. *Revista Latina de Comunicación Social*
- Segredo Pérez AM. Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. *Rev. Cubana Salud Pública*.
- Seligman, M.E.P. (1999). The President's address. *APA 1998 Annual Report. American Psychologist, 54, 559-562*.
- Seligman, M.E.P. y Csikszentmihalyi, M. (2000). Positive Psychology: An Introduction. *American Psychologist, 55 (1), 5-14*.
- Uribe, J. (2015). Clima y Ambiente Organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales.
- Vine, C. (2014). *Slideplayer*. Obtenido de <https://slideplayer.es/slide/1731764/>



7. ANEXOS

Anexo 1

La presente encuesta tiene por objeto conocer sobre algunos aspectos importantes de la Psicología Laboral en los trabajadores de la Empresa CNEL Bolívar. Área de comercialización y ventas, con el objetivo de establecer un diagnóstico del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral por lo que apreciaré su valiosa colaboración, contestando en forma: sincera, seria y responsable todas las preguntas indicadas, recomendándole no hacerlo al azar para evitar distorsión en los resultados.

La encuesta es confidencial y se guardara absoluta reserva de la misma.

Marque con una X el ítem correspondiente:

A continuación, se presentan un conjunto de enunciados relacionados con los sentimientos que Ud. experimenta en su trabajo. Lo que tiene que hacer es indicar la frecuencia con que se presentan, marcando con un aspa el número correspondiente de acuerdo con la siguiente escala:

- 1 = Nunca
- 2 = Poco
- 3 = Regular
- 4 = Mucho
- 5 = Siempre

| No | PREGUNTAS | NUNCA | POCO | REGULAR | MUCHO | SIEMPRE |
|----|--|-------|------|---------|-------|---------|
| 1 | Al ingresar a la empresa le fueron informados los objetivos y políticas de esta | | | | | |
| 2 | La información que recibe periódicamente sobre los objetivos y políticas de la empresa es suficiente | | | | | |
| 3 | La toma decisiones o las ordenes implantadas son justas según su criterio | | | | | |
| 4 | Son delegadas claramente responsabilidades al interior del grupo de trabajo | | | | | |
| 5 | Encuentra apoyo y confianza para el desarrollo de sus actividades en sus superiores | | | | | |
| 6 | Recibe retroalimentación constante sobre su desempeño en el cargo | | | | | |
| 7 | Son buenas las relaciones con sus compañeros de trabajo | | | | | |
| 8 | Los problemas laborales los soluciona con sus compañeros de trabajo | | | | | |
| 9 | Existe confianza entre los colaboradores del equipo de trabajo | | | | | |



| | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 10 | Usted participa en las decisiones que se toman y que afectan su trabajo | | | | | |
| 11 | Toma decisiones en su trabajo sin consultar con su jefe. | | | | | |
| 12 | Existe colaboración entre los empleados de la empresa | | | | | |
| 13 | Para realizar su trabajo el tiempo es suficiente. | | | | | |
| 14 | Recibe información sobre los acontecimientos de la empresa. | | | | | |
| 15 | Cuenta con medios de comunicación adecuados para comunicarse con otras áreas | | | | | |
| 16 | Puede comunicarse abiertamente con sus jefes y demás áreas | | | | | |
| 17 | Siempre que se inicia un trabajo se tiene claridad de cómo va a realizarse este | | | | | |
| 18 | La información de interés es comunicada oportunamente | | | | | |
| 19 | Le fue suministrada al ingresar a la empresa sobre las obligaciones y labores a desempeñar | | | | | |
| 20 | Recibe recompensa por el cumplimiento de metas. | | | | | |
| 21 | En la empresa existen espacios en los cuales sea posible compartir temas de interés con el grupo de trabajo | | | | | |
| 22 | La empresa realiza actividades deportivas, paseos, fiestas y otras actividades de diversión | | | | | |
| 23 | El trabajo que realiza satisface sus necesidades económicas, de ascensos y aprendizaje | | | | | |
| 24 | Se siente orgulloso de pertenecer a la empresa. | | | | | |



ENCUESTA DE SATISFACCION LABORAL

La presente encuesta tiene por objeto conocer sobre algunos aspectos importantes de la Psicología Laboral en los trabajadores de la Empresa CNEL Bolívar. Área de comercialización y ventas, con el objetivo de establecer un diagnóstico del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral por lo que apreciaré su valiosa colaboración, contestando en forma: sincera, seria y responsable todas las preguntas indicadas, recomendándole no hacerlo al azar para evitar distorsión en los resultados.

La encuesta es confidencial y se guardara absoluta reserva de la misma.

Marque con una X el ítem correspondiente:

A continuación, se presentan un conjunto de enunciados relacionados con los sentimientos que Ud. experimenta en su trabajo. Lo que tiene que hacer es indicar la frecuencia con que se presentan, marcando con un aspa el número correspondiente de acuerdo con la siguiente escala:

- 1= Muy Satisfactorio
- 2 = Insatisfecho,
- 3 = Moderadamente Insatisfecho
- 4 = Ni Satisfecho, ni insatisfecho
- 5 =Moderadamente satisfecho
- 6 = Satisfecho
- 7 = Muy Satisfecho

| | Muy insatisfecho | Insatisfecho | Moderadamente insatisfecho | Ni satisfecho ni insatisfecho | Moderadamente satisfecho | Satisfecho | Muy satisfecho |
|---|------------------|--------------|----------------------------|-------------------------------|--------------------------|------------|----------------|
| 1. Condiciones físicas del trabajo | | | | | | | |
| 2. Libertad para elegir tu propio método de Trabajo. | | | | | | | |
| 3. Tus compañeros de trabajo | | | | | | | |
| 4. Reconocimiento que tienes por el trabajo bien hecho. | | | | | | | |
| 5. Tu superior inmediato | | | | | | | |
| 6. Responsabilidad que seha asignado | | | | | | | |
| 7. Tu salario | | | | | | | |
| 8. La posibilidad de utilizar tus capacidades | | | | | | | |



| | | | | | | | |
|---|--|--|--|--|-----|-----|-----|
| 9. Relaciones entre dirección y trabajadores en la empresa | | | | | | | |
| 10. Posibilidades de promocionar | | | | | | | |
| 11. Modo en el que tu empresa está gestionada | | | | | | | |
| 12. La atención que se presta a las sugerencias que tú haces. | | | | | | | |
| 13. Horario de trabajo | | | | | | | |
| 14. Variedad de tareas que realizas | | | | | | | |
| 15. Estabilidad en el empleo | | | | | | | |
| FECHA: | | | | | | | |
| | | | | | DÍA | MES | AÑO |



ENCUESTA DE SATISFACCION LABORAL DEL PLAN DE INTERVENCIÓN DE PSICOLOGÍA POSITIVA

La presente encuesta tiene por objeto conocer la satisfacción laboral del Plan de intervención de Psicología Laboral en los trabajadores de la Empresa CNEL Bolívar, Área de comercialización y atención al cliente, con el fin de validar las propuestas planteadas para la mejora del bienestar psicosocial en los trabajadores, por lo que apreciaré su valiosa colaboración, contestando en forma: sincera, seria y responsable la pregunta indicada.

La encuesta es confidencial y se guardara absoluta reserva de la misma.

Marque con una X el ítem correspondiente:

| Pregunta | Si | No |
|---|----|----|
| Cree usted que el Programa de Psicología Positiva en la Corporación Nacional de Electricidad – Unidad de Negocio Bolívar en el área de comercialización y atención al cliente aporta significativamente al bienestar de los trabajadores. | | |



Anexo 2

PROPUESTA PLAN DE INTERVENCIÓN DE PSICOLOGÍA POSITIVA EN EL ÁREA DE COMERCIALIZACIÓN



Celebraciones Religiosas



Informativo interno
23 de septiembre de 2021

Misa Campal

Madre misericordiosa, con fe nos volvemos hacia Ti. Alcánzanos de tu Hijo el que podamos volver pronto, plenamente restablecidos, a nuestras ocupaciones, para hacernos útiles al prójimo con nuestro trabajo. Mientras tanto, quédate junto a nosotros en el momento de la prueba y ayúdanos a repetir cada día contigo nuestro "sí", seguros de que Dios sabe sacar de todo mal un bien más grande.

Los sacerdotes, servidores, trabajadores y jubilados INVITAMOS a participar de la eucaristía en honor a nuestra patrona MAMANATI DEL GUAYCO.

Acto que se llevara acabo el día viernes 24 de septiembre de 2021.

Hora: 16h00
Lugar: Subestación Guaranda.





Jornadas Deportivas



Informativo interno
27 de SEPTIEMBRE de 2021

Inauguración de las Jornadas Deportivas CNEL EP BOLÍVAR 2021

La administración de CNEL EP Unidad de Negocio Bolívar, invita a la inauguración de la **Jornadas Deportivas CNEL EP BOLÍVAR 2021**.

Fecha: Jueves, 30 de septiembre de 2021

Hora: 18h00

Lugar: Cancha de la ciudadela Juan XXII





CORPORACIÓN NACIONAL
DE ELECTRICIDAD

Informativo interno
1 de octubre de 2021

Primera fecha fútbol 7 Jornadas Deportivas CNEL EP Bolívar 2021

| Fecha 1 | | | | |
|--------------------------------|-----------|-------|------------------------|------------------------|
| 1 | | 18h00 | FINANCIERO | vs ADMINISTRACIÓN |
| 2 | 4/10/2021 | 19h00 | OPERACIONES | vs TECNIELÉCTRICA |
| 3 | | 20h00 | LECTURAS | vs ALUMBRADO |
| | | | | |
| 1 | | 18h00 | Administración MUJERES | vs Financiero MUJERES |
| 2 | 6/10/2021 | 19h00 | COMERCIAL | vs MANTENIMIENTO |
| 3 | | 20h00 | RETIRADITOS | vs AGENCIAS SUBTRÓPICO |
| | | | | |
| Fecha Libre: CONSTRUCCIONES | | | | |





Exámenes Médicos Ocupacionales



CORPORACIÓN NACIONAL
DE ELECTRICIDAD

Informativo interno
29 de septiembre de 2021

Los servidores amparados en el Código de Trabajo, hijos, cónyuges y jubilados, pueden acceder a los servicios odontológicos.

Las citas deben ser coordinadas con el Área de Talento Humano.

HORARIO DE ATENCIÓN DE LUNES A VIERNES:

De 17H30 a 19H30 personal operativo.

Jubilados horario abierto.

SÁBADOS

Desde las 10H00, todo el personal.

Clínica San Patricio, Doctora Aida Garófalo

Servicio odontológico





Ciclo paseos



CORPORACIÓN NACIONAL
DE ELECTRICIDAD

Informativo interno
11 de octubre de 2021

Ciclopaseo CNEL EP 2021

Con la finalidad de fortalecer la salud, construir una buena cultura de movilidad, hábitos saludables e incentivar al deporte en los trabajadores; el departamento médico invita a participar del **Primer ciclopaseo CNEL EP 2021**; a desarrollarse el sábado 23 de octubre.

Lugar de salida: Subestación Guanujo
Ruta: Guanujo - Canal de Riego - Jesús del Gran Poder - Santa Fe.
Hora: 08h00
Requisitos: Llegar a bordo de una bicicleta, vestir ropa cómoda y usar casco.

Tendremos puntos de hidratación, break al llegar a la meta y muchas sorpresas más.

Regístrate con tu familia en la oficina de Trabajo Social.



CNEL EP | TE INVITA | CICLOPASEO

Lugar de salida: Subestación Guanujo
Ruta:
- Guanujo
- Canal de Riego
- Jesús del Gran Poder
- Santa Fe.

08h00

Sábado 23 oct.

"PEDALEA POR TU SALUD"

Medallas de participación CICLOPASEO "Pedalea por tu Salud" CNEL EP 2021... Los esperamos 🎉👍 inscribanse yaaa 🏠



CNEL EP TE INVITA | CICLOPASEO

Lugar de salida: Parque Central de Guaranda
Ruta:
Guaranda centro, Convención de 1884, calle Maldonado, Cdl. Juan XXIII, Av. La Prensa, Av. Juventudes, Av. Realidad Bolivarense, Joyocoto, barrio El Dorado, barrio La Floresta, barrio Puertas del Sol, Tomabela, escuela Vicente Rocafuerte, Centro de Salud Guanujo, Unidad Educativa San Pedro y Las Cochas.

08h00

Domingo 28 nov.

"PEDALEA POR TU SALUD"





Mensajes de Condolencia y pésame



Corporación Nacional de Electricidad

Ante el sensible fallecimiento del Señor:

ÁNGEL MANUEL MESÍAS REA ULLOA

Tío de nuestro compañero, Rubén Darío Rea Arboleda, funcionario de la Unidad de Negocio Bolívar, y a sus hermanos: Estuardo, Bolívar y Nelson Rea Ulloa, jubilados de la institución.

Extendemos nuestras condolencias a sus familiares y amigos en tan difícil momento.

Nuestro más sentido pésame.

Guaranda, 11 de noviembre del 2021



Evaluaciones de desempeño

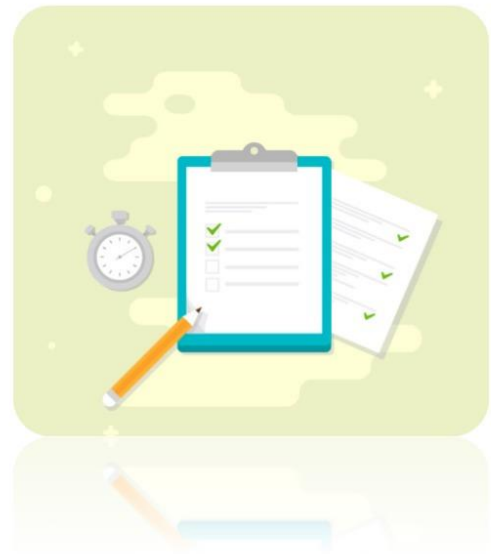


CORPORACIÓN NACIONAL
DE ELECTRICIDAD

Informativo interno
18 de noviembre de 2021

Resultados de las evaluaciones de desempeño.

Se comunica al personal de la Unidad de Negocio Bolívar, que desde el 18 hasta 30 de noviembre de 2021, se realizará la notificación de los Resultados Evaluación de Desempeño periodo 2021, por lo cual, se solicita a los servidores acercarse al área de Talento Humano para la entrega de este documento.



Pausas Activas





Participación a la entrega de obras



República
del Ecuador

Corporación Nacional de Electricidad

Invita a

La entrega de la obra de mejoramiento de
redes y alumbrado público en el sector de San
Juan Pamba, cantón Chillanes.

Fecha: Viernes 01 de octubre de 2021.

Hora: 14h00

Lugar: Barrio San Juan Pamba.





Celebraciones

Día de la Madre





Día del Niño





Campañas de Prevención Cáncer de Mama



Reconocimiento

