

Factores del clima y la satisfacción laboral determinantes en el desempeño de las secretarías de organizaciones de El Guabo

Climate factors and determining job satisfaction in the performance of the secretaries of organizations of El Guabo

Johanna Elizabeth Amaguaña Quezada¹

Dolores Isabel Ramón Ramón²

Resumen

Las organizaciones necesitan constantemente de estrategias competitivas, para hacerle frente a escenarios cambiantes y muy exigentes. Para responder exitosamente requieren disponer de talento humano comprometido con las aspiraciones de la organización, como parte de este conglomerado se encuentran las secretarías, cuyo apoyo es fundamental en toda organización. Por lo que, este estudio versa sobre identificar cuáles son los factores determinantes que crean un clima laboral apropiado e influyen en la satisfacción y el desempeño de las secretarías de las organizaciones de El Guabo, de acuerdo a lo esperado por estas entidades. El objetivo planteado fue determinar el impacto de los diferentes factores de la satisfacción laboral (satisfacción intrínseca y extrínseca) y clima laboral (estructura organizacional, sistema de recompensa, y apoyo) sobre el desempeño laboral (toma aspecto de dimensiones del desempeño de la tarea, contextual y contraproducente) de las secretarías de diferentes organizaciones de El Guabo en Ecuador. Para eso, se aplicó en términos metodológicos un análisis correlacional de dependencia de Chi cuadrado y estadísticos descriptivos, a lo obtenido de la aplicación tres diferentes test (Cuestionario de satisfacción laboral, Cuestionario del clima organizacional, y Escala de desempeño laboral individual). Los principales resultados ponen de manifiesto que, los factores de la satisfacción laboral: satisfacción intrínseca y extrínseca tienen una fuerte relación con el desempeño, aunque no es estadísticamente significativa; mientras que, de los factores del clima laboral todos se asocian fuertemente, solo se muestran significativos el sistema de recompensa, y apoyo, y no significativo la estructura organizacional.

Palabras claves: satisfacción laboral, clima laboral, desempeño laboral, secretarías y organizaciones.

Abstract:

Organizations constantly need competitive strategies to face changing and very demanding scenarios. To respond successfully they require human talent committed to the aspirations of the organization, as part of this conglomerate are the secretaries, whose support is essential in any organization. Therefore, this study deals with identifying the determining factors that create an appropriate work environment and influence the satisfaction and performance of the secretaries of the organizations of El Guabo, according to what is expected by these entities. The stated objective was to determine the impact of the different factors of job satisfaction

¹ Egresada en Secretariado ejecutivo computarizado. johannaamaguana79@gmail.com. <https://orcid.org/0000-0001-9454-8592>

² Máster en administración de empresas Docente titular de la Universidad Técnica de Machala. diramon@utmachala.edu.ec. <https://orcid.org/0000-0002-1971-0366>

(intrinsic and extrinsic satisfaction) and work environment (organizational structure, reward system, and support) on job performance (takes aspect of task performance dimensions, contextual and counterproductive) of the secretaries of different organizations of El Guabo in Ecuador. For this, a correlational analysis of dependence of Chi square and descriptive statistics was applied in methodological terms, to what was obtained from the application of three different tests (Job Satisfaction Questionnaire, Organizational Climate Questionnaire, and Individual Job Performance Scale). The main results show that the factors of job satisfaction: intrinsic and extrinsic satisfaction have a strong relationship with performance, although it is not statistically significant; while all of the work environment factors are strongly associated, only the reward and support system are significant, and the organizational structure is not significant.

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

Introducción. -

Abordar el clima y satisfacción laboral en las organizaciones es práctica sustancial de la Gestión del Talento Humano en Ecuador y en el mundo, por los grandes esfuerzos que hacen las organizaciones para conseguir un talento humano que asuma compromiso con los objetivos estratégicos que tienen las organizaciones. Para que se dé esta condición las empresas procuran contar con un clima laboral eficaz, como antecedente para lograr un desempeño óptimo por parte de sus colaboradores.

Las organizaciones requieren personal muy dedicado y comprometido con el trabajo y las metas organizacionales, sin embargo, conseguir ese estado no es sencillo y más bien en algunos casos se torna complejo. En este sentido, el clima laboral, representa un medio físico integrado de cualidades, atributos o propiedades en contexto con el trabajo, generando un ambiente humano, relacionado con el ambiente interno del personal, vinculando los comportamientos directamente con la empresa. Saavedra (2013) en línea con lo anteriormente señalado, indica que el clima organizacional juega un papel fundamental para evaluar las relaciones personales de los individuos dentro de sus departamentos.

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

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

Ramirez y Carol (2014) recogen definiciones parecidas de algunos investigadores sobre clima laboral, y disertan que el clima organizacional son todas las percepciones que asumen miembros de una organización para la cual trabajan, y la calidad de su interacción y la motivación que presentan sus participantes como factores influyentes en su desempeño.

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

Junto con el clima, la satisfacción laboral, es la parte emocional del talento humano, son las señales positivas que demuestran que las personas creen en crecimiento profesional, beneficios y comisiones, etc. Cañón y Teresa (2009) manifiestan en torno a la satisfacción laboral, que uno de los primeros intentos por investigar y definir qué es la satisfacción laboral

se dio en la década de los treinta, cuando Hoppock publicó una investigación que analizaba en profundidad la satisfacción laboral. Mediante sus hallazgos, postuló que existen numerosos factores que podrían influenciar la satisfacción laboral, mencionando algunos como la fatiga, monotonía, condiciones de trabajo y supervisión. A esto se suma el liderazgo de los superiores, variable que resulta favorable para que la satisfacción se vea incrementada en los trabajadores (Del Estal y González, 2021).

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

Tabla 1.

Definiciones de la satisfacción laboral

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

Fuente: Tomado de Pedraza (2020).

Ríos y Godoy (2008) analizando la salud como uno de los indicadores organizativos para entender la satisfacción laboral, señalan que es una variable clásica a la que se recurre cuando se persigue conocer la actitud general de las personas hacia su vida laboral, ya que es un aspecto que puede influir tanto en la cantidad y calidad del trabajo que los individuos

desarrollan, como en otras variables laborales, como el absentismo, la propensión a abandonar la organización, y el burnout. Este último genera un desgaste ocupacional, en donde se aprecian algunas dimensiones tales como: el agotamiento o cansancio emocional, la despersonalización, y la insatisfacción de logro (Pinazo et al., 2022; Plascencia et al., 2019).

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

Las variables independientes clima y satisfacción laboral a pesar de que son dos temas distintos, están relacionados, el primero hace referencia a los atributos que tiene la entidad, mientras que el segundo está enfocado a las actitudes de sus operarios a su trabajo. Gómez (2013) revisa algunos aspectos relacionados a estas variables y da algunos indicadores externos ajenos al trabajador, por ejemplo: la empresa, su tamaño, su reputación, su objeto social. Medidas organizacionales internas, igualmente ajenas al trabajador: la política salarial, los horarios de trabajo, la política de ascensos, el trato interpersonal dirección/asalariados y una serie de factores propios del trabajador: su edad, su sexo, su cultura, el puesto que ocupa, su actitud ante el trabajo, ausentismo (Cernas et al., 2018). Aspectos clave a la hora de entender la relación de clima con la satisfacción laboral, que nos lleva a entender como poder reforzar las emociones positivas de los empleados como vigorizador de su felicidad en la organización y, por ende, de su satisfacción con su trabajo y compromiso positivo con su organización.

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

Metodología

El presente manuscrito para el cumplimiento del objetivo planteado, complementará su curso investigativo con una metodología de tipo cuantitativa descriptiva (Rubio, 2016), de corte transversal (Cedillo et al., 2021; Rodríguez y Mendivelso, 2018) y correlacional (Hernández y Mendoza, 2018). En lo que respecta a la muestra, se hará uso de la técnica de muestreo no probabilística por conveniencia (Otzen y Manterola, 2017), puesto que, se tomarán a las secretarías de El Guabo que sean accesibles para el análisis. Además, para obtener información respecto a los factores del clima y la satisfacción laboral como determinantes del desempeño en organizaciones, se aplicará un instrumento de tipo encuesta.

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

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

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

-Escala de desempeño laboral individual (en inglés Individual Work Performance Questionnaire), elaborada y validada por Koopmans et al. (2014) bajo tres dimensiones: desempeño de la tarea, desempeño contextual, y desempeño laboral contraproducente, con alfas de Cronbach respectivos de 0.88, 0.87, y 0.87. Se tomaron para cada una de las dimensiones un total de 4 ítems (los más relevantes para este estudio) de un total de 18 del cuestionario original; calificada con una escala de Likert de cinco puntos: 1. Nunca, 2. Casi nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, y 5. Siempre.

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

Resultados

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

Tabla 2.*Tabla de frecuencias de las variables edad y nivel educativo.*

Variable	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Edad	Entre 18 y 25 años	23	25,84
	Entre 25 y 32 años	24	26,97
	Entre 33 y 40 años	25	28,09
	Entre 40 y 47 años	13	14,61
	Más de 47 años	4	4,49
	Total	89	100,00
Nivel educativo	Primaria	1	1,12
	Secundaria	30	33,71
	Tecnología	4	4,49
	Tercer nivel	49	55,06
	Cuarto nivel	5	5,62
	Total	89	100

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

En torno al test que permitió evaluar el clima organizacional, se halla que, en la dimensión de estructura organizacional, el promedio de respuestas fue de 3,87, con un valor modal de 4, y dispersión de 0,74. Mientras que, la dimensión del sistema de recompensa, tuvo un comportamiento de contestación medio de 3,07, con una frecuencia marcada de 3, y dispersión de casi 1 punto entre cada colaboradora. Asimismo, la dimensión de apoyo, manifestó que las mujeres tuvieron una media de respuesta de 3,49, sobresaliendo con mayor número de selección la respuesta de 4; y 0,80 de desviación estándar entre secretarías con respecto a la media. En ese marco, las encuestadas respecto al clima organizacional, están de acuerdo (escala Likert) con la estructura organizacional que poseen cada una de las empresas a las que estas prestan sus servicios. Caso diferente sucede con el sistema de recompensa y apoyo, puesto que, se mantienen neutrales con su apreciación con los aspectos de dichas dimensiones.

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

Tabla 3.

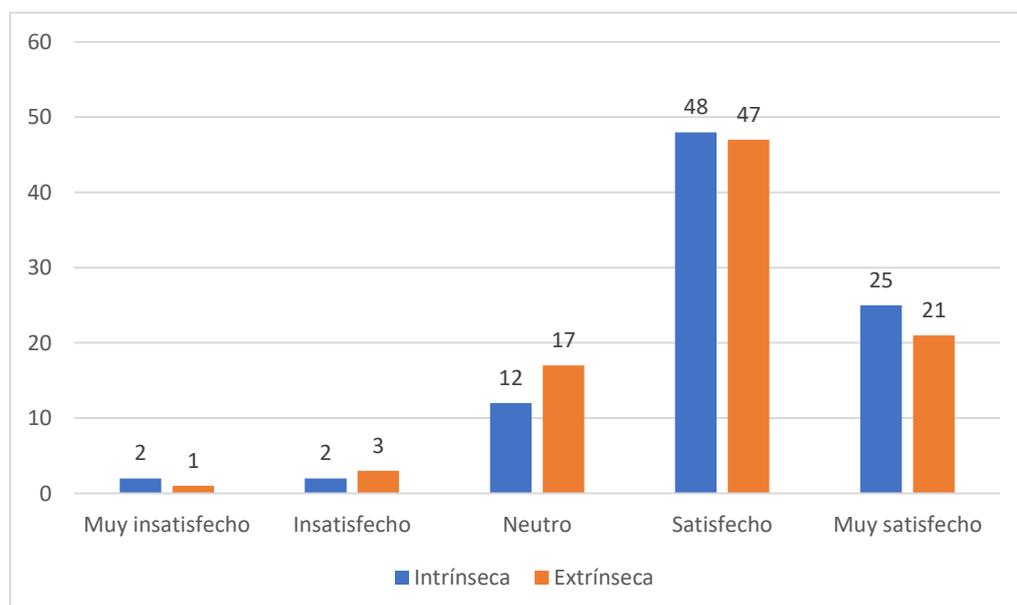
Medidas de tendencia central y dispersión de las dimensiones de los constructos utilizados.

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

En adición al inciso que diserta sobre satisfacción laboral, en la Figura 1 se aprecia que tanto para la satisfacción intrínseca (53,93%) y extrínseca (52,81%), la mayor parte de las secretarías objeto de análisis se sienten satisfechas con los diferentes aspectos que toma este constructo, tales como: las condiciones de trabajo, compañeros, jefe inmediato, salario, libertad para realizar escoger su método de trabajar, y reconocimiento.

Figura 1.

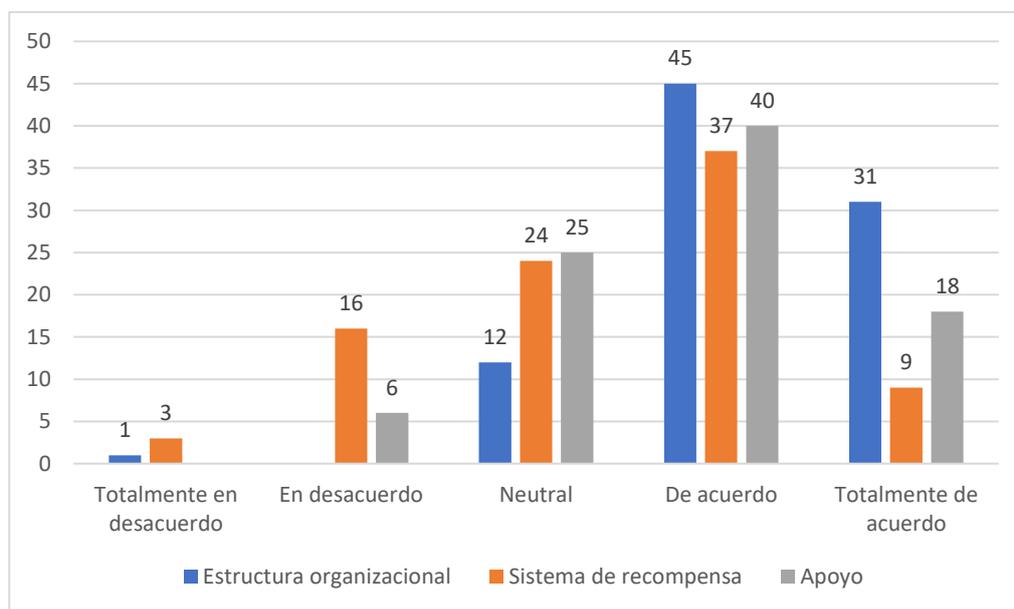
Respuestas promedio de las secretarías respecto a la satisfacción laboral



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

Figura 2.

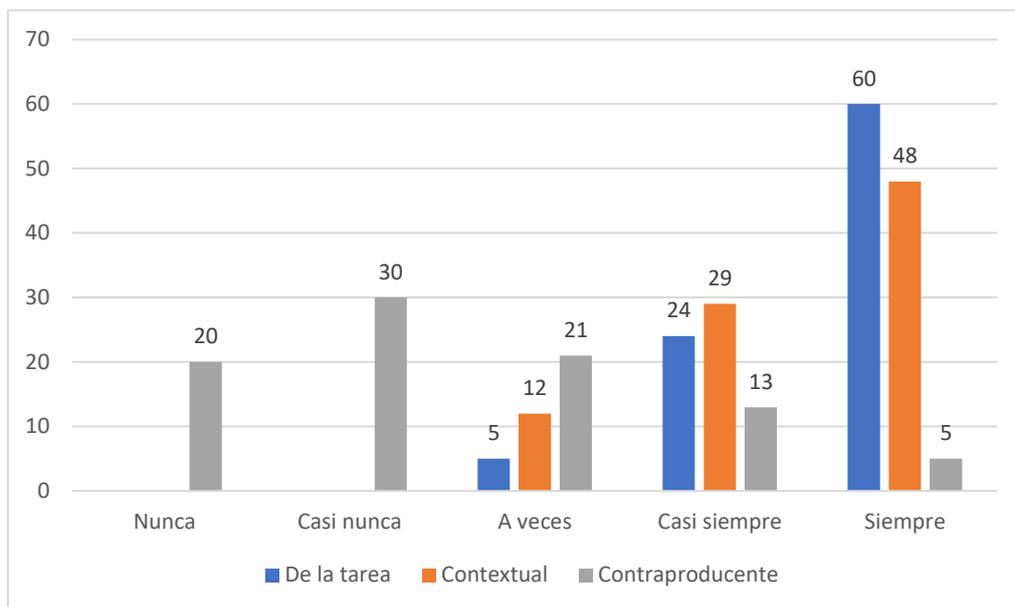
Respuestas promedio de las secretarias respecto al clima organizacional



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

Figura 3.

Respuestas promedio de las secretarias respecto al desempeño laboral



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

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

³ Se toma como umbral el nivel de significación de 5% para rechazar hipótesis nula de no significatividad.

Tabla 3.

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

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

Discusión

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

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

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

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

Por su parte, los resultados con respecto al clima laboral, tuvieron resultados en términos de relación y asociación favorables, denotando que el estímulo que se dé por parte de

las organizaciones a las variables que la forman, incitan a un mayor y mejor desempeño en el trabajo; tal como lo pone de manifiesto (Mora y Mariscal, 2019). Además, Huaita y Luza (2018); Silva et al. (2018) puntualizan que, los aspectos relacionados al clima laboral desarrollan en los trabajadores competencias laborales que mejoran positivamente y significativamente el desempeño, entre los que sobresalen las recompensas y apoyo que perciban por parte de las empresas u organizaciones.

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

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

BIBLIOGRAFÍA

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

- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México: McGraw Hill.
- Huaita, D., & Luza, F. (2018). El clima laboral y la satisfacción laboral en el desempeño docente de instituciones educativas públicas. *INNOVA Research Journal*, 3(8.1), 300-312. doi:<http://201.159.222.115/index.php/innova/article/view/801/760>
- Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt, V., de Vet, H., & van der Beek, A. (2014). Measuring individual work performance: Identifying and selecting indicators. *Work*, 48(2), 229-238. doi:<https://doi.org/10.3233/WOR-131659>
- Lastre, D., Páez, M., & López, O. (2019). Análisis estadístico de tablas de contingencia y chi-cua-drado para medir el flujo migratorio de origen y destino en el Ecuador año 2018. *Ecuadorian science journal*, 3(1), 23-30. doi:<https://doi.org/10.26911/issn.2602-8077>
- Litwin, G., & Stringer, R. (1968). *Motivation and organizational climate*. Boston: Harvard Business School Press.
- Mendivelso, F., & Rodríguez, M. (2018). Prueba de Chi cuadrado de independencia aplicada a tablas 2xN. *Revista Medica Sanitas*, 21(2), 92-95. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Fredy-Mendivelso/publication/327733869_Prueba_Chi-Cuadrado_de_independencia_aplicada_a_tablas_2xN/links/5d154deaa6fdcc2462ab4920/Prueba-Chi-Cuadrado-de-independencia-aplicada-a-tablas-2xN.pdf
- Mora, J., & Mariscal, Z. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. *Dilemas contemporáneos*, 7(100), 1-11. Obtenido de <https://dilemascontemporaneoseduccionpoliticaayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1307/123>
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Pedraza, N. (2020). El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organi-zaciones públicas y privadas. *Innovar*, 9-24.
- Pinazo, S., Galván, A., Dosil, C., Nieto, A., & Facal, D. (2022). El peor año de mi vida. Agotamiento emocional y burnout por la COVID-19 en profesionales de residencias. Estudio RESICOVID. *Revista Española de Geriatria y Gerontología*. doi:<https://doi.org/10.1016/j.regg.2022.06.001>
- Plascencia, A., Pozos, B., Preciado, L., & Vázquez, J. (2019). Efecto del entrenamiento cognitivo-emocional en la satisfacción laboral y el desgaste ocupacional del personal de enfermería: un estudio piloto. *Ansiedad y estrés*, 25(1), 35-41. doi:<https://doi.org/10.1016/j.anyes.2019.04.002>
- Ramirez, G., & Carol, H. (2014). *Percepción de directivos y docentes sobre cuatro categorías del clima organizacional en una institución educativa estatal de la UGEL*

04 de Comas. Recuperado el 27 de 7 de 2022, de
<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/5650>

- Ríos-Risquez, M. I., & Godoy-Fernández, C. (2008). Relación entre satisfacción laboral y salud general percibida en profesionales de enfermería de urgencias. *Enfermería Clínica, 18*(3), 134-141. Recuperado el 27 de 7 de 2022, de
<https://sciencedirect.com/science/article/pii/S1130862108707150>
- Rodríguez, A., Paz, M., Lizana, J., & Cornejo, F. (2011). Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño en una organización estatal chilena. *Salud & Sociedad, 2*(2), 219-234. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4397/439742466007.pdf>
- Rodríguez, M., & Mendivelso, F. (2018). Diseño de investigación de corte transversal. *Rev.Médica.Sanitas*(21), 141-146. Obtenido de
https://www.unisanitas.edu.co/Revista/68/07Rev%20Medica%20Sanitas%2021-3_MRodriguez_et_al.pdf
- Rubio, S. (2016). Sección de metodología. Enfermería basada en la evidencia: Investigación clínica aplicada a las ciencias de la salud. *Enfermería en Cardiología, 13*(69), 23-29. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6285990.pdf>
- Ruiz, R., Rodríguez, L., Galán, M., Armario, J., & Martínez, J. (2021). Secukinumab: supervivencia en práctica clínica real. *Actas Dermo-Sifiliográficas, 12*(4), 361-364. doi:<https://doi.org/10.1016/j.ad.2019.05.018>
- Saavedra, M. P. (2013). *Cohesión de equipos de trabajo y clima laboral percibido por los empleados de la Universidad de Montemorelos*. Recuperado el 27 de 7 de 2022, de
<https://biblat.unam.mx/es/revista/apuntes-universitarios/articulo/cohesion-de-equipos-de-trabajo-y-clima-laboral-percibido-por-los-empleados-de-la-universidad-de-montemorelos>
- Schneider, B., Ehrhart, M. G., & Macey, W. H. (2016). *Organizational climate and culture*. Sage Publications, Inc.
- Silva, E., Silva, G., & Bautista, J. (2018). Influencia etnomatemática en la resolución de problemas en estudiantes del primer grado de la institución educativa bilingüe San Francisco distrito Yarinacocha. *Revista Tzhoecoen, 10*(1), 56-63. Obtenido de
<https://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/781/pdf>
- Simbron-Espejo, S., & Sanabria-Boudri, F. (2020). Liderazgo directivo, clima organizacional y satisfacción laboral del docente. *CIENCIAMATRIA, 59*-83.
- Warr, P., Cook, J., & Wall, T. (1979). Scales for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological well-being. *Journal of Occupational Psychology, 52*(2), 129-148. doi:<https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.1979.tb00448.x>