



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**Promoción de puestos y su incidencia en el clima
laboral de la cooperativa Jardín Azuayo oficina Pasaje.**

AUTORES:

**Ojeda Sarango, Edwin Stalin
Salinas Cuenca, Norman Vicente**

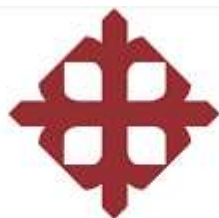
**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de
Licenciados en Administración de Empresas**

TUTOR:

Ing. Carvache Franco, Orly Daniel, Mgs.

Guayaquil, Ecuador

09 de febrero del 2023



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación fue realizado en su totalidad por **Ojeda Sarango, Edwin Stalin y Salinas Cuenca, Norman Vicente**, como requerimiento para la obtención del título de **Licenciado en Administración de Empresas**.

TUTOR

f. _____

Ing. Carvache Franco, Orly Daniel, Mgs.

DIRECTORA DE LA CARRERA

f. _____

Ec. Pico Versoza, Lucía, Mgs.

Guayaquil, a los 09 del mes de febrero del año 2023



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Nosotros, **Ojeda Sarango, Edwin Stalin y Salinas Cuenca, Norman Vicente**

DECLARAMOS QUE:

El Trabajo de Titulación, **Promoción de puestos y su incidencia en el clima laboral de la cooperativa Jardín Azuayo oficina Pasaje**, previo a la obtención del título de **Licenciado en Administración de Empresas**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 09 del mes de febrero del año 2023

LOS AUTORES

f. _____

Ojeda Sarango, Edwin Stalin

f. _____

Salinas Cuenca, Norman Vicente



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORIZACIÓN

Nosotros, **Ojeda Sarango, Edwin Stalin y Salinas Cuenca, Norman Vicente**

Autorizamos a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Promoción de puestos y su incidencia en el clima laboral de la cooperativa Jardín Azuayo oficina Pasaje**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 09 del mes de febrero del año 2023

AUTORES:

f. _____

Ojeda Sarango, Edwin Stalin

f. _____

Salinas Cuenca, Norman Vicente



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

REPORTE URKUND

URKUND	
Documento	Edwin Ojeda Norman Salinas.docx (D157223259)
Presentado	2023-01-28 13:24 (-05:00)
Presentado por	edwin.ojeda@cu.ucsg.edu.ec
Recibido	orly.carvache.ucsg@analysis.orkund.com
Mensaje	Mostrar el mensaje completo
	2% de estas 63 páginas, se componen de texto presente en 1 fuentes.

TUTOR

f. _____
Ing. Carvache Franco, Orly Daniel, Mgs.



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____

Ec. Pico Versoza Lucía, Mgs.
DIRECTORA DE CARRERA

f. _____

Pérez Villamar, José
COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA

f. _____

Molera Moran, Hebert
OPONENTE

TABLA DE CONTENIDOS

Resumen	XII
Abstract	XIII
INTRODUCCIÓN	2
Antecedentes.....	6
Contextualización del Problema.....	9
Objetivo General	12
Objetivos Específicos.....	12
Justificación	12
Preguntas de Investigación.....	14
Limitaciones y Delimitaciones	14
Limitaciones.....	14
Delimitación	15
Capítulo I:	16
Marco Teórico.....	16
2.1. Teorías del Clima Organizacional.	17
2.1.1. Dimensiones del clima laboral.....	21
2.1.2. Características del Clima Organizacional.....	22
2.1.3. Los Tipos de Clima Organizacional.....	24
2.1.4. Efectos del clima laboral	25
2.2. Promoción de Puestos o Ascensos Laborales	26
2.2.1. Sistemas de Ascensos.....	28

2.2.2.	Ascensos por antigüedad y mérito.	29
2.2.3.	Ventajas y desventajas de los ascensos por antigüedad y mérito.....	30
2.2.4.	Factores que influyen en la promoción de puestos laborales.....	31
2.2.5.	Promoción y satisfacción laboral.	39
2.3.	Marco conceptual.....	45
2.4.	Marco referencial	47
2.5.	Marco legal	52
Capítulo III:.....		55
Metodología		55
3.1.	Diseño de investigación	57
3.2.	Tipo de investigación	57
3.2.1.	Correlacional.....	57
3.3.	Alcance	58
3.4.	Población y Muestra.....	59
3.4.1.	Población	59
3.4.2.	Muestra.....	59
3.5.	Técnica de recogida de datos	61
RESULTADOS		67
4.1	Análisis de los resultados.....	105
Conclusiones		113
Recomendaciones		115
REFERENCIAS		116

Índice de tablas

Tabla 1. Primeras organizaciones cooperativas.....	3
Tabla 2. Organizaciones fundadoras del cooperativismo en el Ecuador	7
Tabla 3. Factores que influyen en el ascenso laboral.....	31
Tabla 4. Operacionalización de variables.....	55
Tabla 5. Rangos de la escala del cuestionario	64
Tabla 6. Estadísticas de fiabilidad.....	67
Tabla 7. Condiciones físicas para el desarrollo de funciones.	67
Tabla 8. Libertad para expresar ideas sin ser interrumpidos.....	70
Tabla 9 El ambiente laboral durante el desarrollo de funciones.	72
Tabla 10. La retroalimentación recibida durante el desarrollo de funciones.	74
Tabla 11. Apoyo de superiores.	76
Tabla 12. Nivel de responsabilidad e interés de los superiores por mejorar el desarrollo de funciones.....	78
Tabla 13. Remuneración adecuada según el puesto.	80
Tabla 14. Posibilidad de resaltar por competencias.	82
Tabla 15. Relación con los superiores	84
Tabla 16. El proceso de promoción laboral ofrece oportunidades realistas de ascensos.	86
Tabla 17. La organización de los procesos de promoción laboral	88
Tabla 18. Oportunidad de emitir sugerencias para la mejora de las funciones de los departamentos	90

Tabla 19. Cumplimiento y puntualidad de los horarios laborales.....	92
Tabla 20. Seguimiento de los métodos para la promoción de puestos.....	94
Tabla 21. Estabilidad laboral en la empresa	96
Tabla 22. Estadísticos descriptivos	98
Tabla 23. Correlación entre variables, método de Pearson.....	100
Tabla 24. Distribución por nivel de satisfacción.....	105
Tabla 25. Distribución por niveles de satisfacción extrínseca.....	107
Tabla 26. Distribución por niveles de satisfacción intrínseca.....	108

Índice de figuras

Figura 1. Teoría de la Motivación de Herzberg	19
Figura 2. Dimensiones del clima organizacional según autores clásicos.....	20
Figura 3 Nivel de Confiabilidad Alfa Cronbach	66
Figura 4. Condiciones físicas para el desarrollo de funciones	69
Figura 5. Libertad para expresar ideas sin ser interrumpidos.....	71
Figura 6. El ambiente laboral durante el desarrollo de funciones.....	73
Figura 7. La retroalimentación recibida durante el desarrollo de funciones.	75
Figura 8. Apoyo de superiores	77
Figura 9. Nivel de responsabilidad e interés de los superiores por mejorar el desarrollo de funciones.....	79
Figura 10. Remuneración adecuada según el puesto.....	81
Figura 11. Posibilidad de resaltar por competencias.....	83
Figura 12. Relación con los superiores	85
Figura 13. El proceso de promoción laboral ofrece oportunidades realistas de ascensos.	87
Figura 14. La organización de los procesos de promoción laboral	89
Figura 15. Oportunidad de emitir sugerencias para la mejora de las funciones de los departamentos	91
Figura 16. Cumplimiento y puntualidad de los horarios laborales.....	93
Figura 17. Seguimiento de los métodos para la promoción de puestos	95
Figura 18. Estabilidad laboral en la empresa.....	97
Figura 19. escala de coeficiente de correlación de Pearson	103

Resumen

El presente trabajo de titulación ha sido titulado “Promoción de puestos y su incidencia en el clima laboral de la cooperativa Jardín Azuayo oficina Pasaje” en el cual se ha propuesto como objetivo general Determinar la incidencia de la promoción de puestos en el clima laboral de la Cooperativa Jardín Azuayo de la ciudad de Pasaje. Para la consecución de este objetivo se utilizó un enfoque cuantitativo de investigación de tipo correlacional el cual permitió evaluar el grado de asociación entre las variables. Para la comprobación de los resultados se aplicó como técnica de recogida de información una encuesta de 15 ítems, la misma que permitió establecer el grado de satisfacción de los colaboradores de la empresa en relación con los procesos de promoción de la encuesta. Los participantes de este proyecto de investigación fueron 20 colaboradores, entre los cuales se indica que las variables de promoción de puesto se relacionan con clima laboral. De acuerdo con los resultados obtenidos, con el modelo de SPSS PEARSON es importante destacar que no hay colaboradores que se encuentran en los rangos de insatisfacción que se valoraron en la encuesta.

Palabras Claves: Promoción laboral, satisfacción, clima laboral, encuestas.

Abstract

The present degree work has been entitled "Promotion of positions and its incidence in the work environment of the cooperative Jardín Azuayo office Pasaje" in which the general objective has been proposed to determine the incidence of the promotion of positions in the work environment of the Cooperative Jardín Azuayo of the city of Pasaje. To achieve this objective, a quantitative correlational research approach was used to evaluate the degree of association between the variables. To verify the results, a 15-item survey was applied as a technique to collect information, which allowed establishing the degree of satisfaction of the company's collaborators in relation to the survey's promotion processes. The participants of this research project were 20 collaborators, among which the inclusion criteria were that they voluntarily accepted to be part of the study and that they were working normally during the research. According to the results obtained, it is important to highlight that no employee is in the ranges of dissatisfaction that were assessed in the survey.

Key words: job promotion, satisfaction, work climate, surveys.

INTRODUCCIÓN

Una cooperativa de ahorro y crédito es una asociación de personas, que se reúnen de forma voluntaria para diseñar una solución a las necesidades de tipo económico y social de forma común, por medio de la creación de una empresa de propiedad conjunta y controlada de forma democrática.

Da Ross (2007) destacó que:

La cooperación en el Ecuador tiene una larga tradición histórica que se remonta a las épocas precoloniales, cuando constituyó un factor importante para el desarrollo organizacional y cultural de su población. En efecto, en el antiguo Quito, hoy República del Ecuador, antes y después de la dominación de los incas y de la conquista de los españoles, existían formas de cooperación voluntaria de las colectividades agrarias para llevar a cabo obras de beneficio comunitario o de beneficio familiar, denominadas de diferentes maneras: minga, trabajo mancomunado, cambia manos, entre otros (pág. 251)

Es decir que el cooperativismo en Ecuador empezó a partir de una idea que estableció la unión de esfuerzos tanto de los grupos productores como el de proveedores que se expone en la tabla 1. la cual dio paso en 1937 a la conformación de la primera Ley de Cooperativas, destacando que en la actualidad las cooperativas ecuatorianas han experimentado un crecimiento relevante durante los seis últimos años.

Tabla 1.*Primeras organizaciones cooperativas*

Organizaciones	Clase	Domicilio	Fecha de registro	N de socios	Capital Inicial
Asistencia Social Protectora del Obrero	Servicio	Guayaquil	1919	-	-
Caja de Ahorro y Cooperativa de Préstamos de la Federación Obrera de Chimborazo	Ahorro y crédito	Riobamba	1927	-	-
Juján	Agrícola	Juján- Guayas	1927	-	601,20
Hermandad Ferroviaria	Consumo	Quito	1928	-	18,800,00
Montúfar	Agrícola	San Gabriel	1937	-	-
Sindicato Textil El Prado	Consumo	Riobamba	1937	-	-
Obrera de Consumo	Consumo	Cuenca	1938	237	838,6
Tejedores de Sombreros de Paja Toquilla	Industrial	Tabacundo	1938	200	353,8
Cayambe	Agrícola	Cayambe	1938	62	438,8
Empleados No.1	Públicos Prod. y Merc.	Quito	1938	50	353,8

Según datos obtenidos a través de la página de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, es importante destacar que dicha entidad ha señalado que en los últimos 10 años, a fecha de junio de 2022, las cooperativas de ahorro y crédito han presentado un índice de crecimiento sostenido. Ante esto se debe resaltar lo siguiente:

A junio de 2022, existen 464 entidades, que acogen a más de 5 millones de personas. El sector tiene activos que superan los USD 23 millones, depósitos de más de USD 19 millones y cartera de crédito por más de USD 16 millones, lo cual representa un tercio del sistema financiero nacional (...) el crecimiento del sector financiero desde el 2012 se ve reflejado en sus cifras pues, en activos pasó de USD 6.027 millones a USD 21.533 millones, lo que significa un crecimiento del 256%. En cuanto a los depósitos pasó de USD 4.363 millones a USD 17.285 millones, es decir hubo un incremento del 296% (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2022).

Por lo tanto resulta imprescindible destacar el crecimiento que tienen las cooperativas de ahorro y crédito dentro del sistema financiero nacional, debido a que éstas aportan a la inclusión financiera en el país, por medio del impulso de los emprendimientos que lleve, a los socios, a un crecimiento económico así como también del mantenimiento de una solidez financiera, con la cual puedan desarrollarse y proyectarse a largo plazo, convirtiéndose en una opción para obtener capital de trabajo propio.

Mientras que autores como Piedra, Hinojosa, Guevara y Erazo (2019) destacaron que:

En el Ecuador las cooperativas de ahorro y crédito son instituciones financieras que operan con base en principios y valores sociales. Su fin único no es la búsqueda de la maximización de sus beneficios económicos, sino (...) ser una sociedad responsablemente sostenible en el tiempo como respuesta a la confianza depositada por sus socios y todos los actores involucrados en su gestión financiera. Sin embargo, existe una evidente falta de transparencia en la divulgación de información, que permita confirmar que la esencia social como

característica diferenciadora de este sector, está presente en sus gestiones (Piedra, Hinojosa , Guevara, & Erazo, 2019, pág. 628)

Bajo este contexto es importante señalar que la actividad laboral de los colaboradores es de gran relevancia para que las cooperativas de ahorro y crédito hayan tenido este tipo de crecimiento a través de los años. Hecho que indudablemente fomenta la competencia interna de estas instituciones financieras y que permite visibilizar un mayor rendimiento en un determinado colaborador, lo que provoca que este se destaca y pueda ser promovido a un puesto estratégico, siendo este hecho un factor determinante en el clima laboral dentro de las instituciones financieras.

Específicamente, este trabajo de titulación está enfocado en determinar la incidencia de la promoción laboral en la generación del clima laboral en la Cooperativa Jardín Azuayo oficina Pasaje en el año 2022. Los resultados de esta investigación se presentan en la siguiente estructura:

En el capítulo I se incluyen algunas teorías y principios relacionados con el clima laboral. También se plantea el marco referencial que corresponde a la revisión de trabajos, artículos y tesis que documentan las experiencias nacionales e internacionales relacionadas de forma directa con la problemática en cuestión; además, se hace referencia a la institución objeto de este estudio, su historia, finalidad, conformación organizacional y filosofía institucional; finalmente, en este mismo capítulo, se presenta una descripción de los reglamentos, normativas y otros aspectos legales que rigen el funcionamiento de este tipo de instituciones y de qué manera contribuyen al desarrollo socioeconómico del país.

El capítulo II contiene la metodología de investigación en donde se especifica su enfoque, tipo, diseño, población, muestra, técnicas e instrumentos de recolección de información. Siendo importante declarar que esta sección consiste en el abordaje de todos los pasos que se recogen a la hora de la planificación y gestión del presente trabajo de titulación. La cual consiste en la selección de los recursos a ser empleados hasta la coordinación del equipo de trabajo.

Para cerrar con el análisis de los resultados de los datos procesados en su capítulo III/IV en donde también se detallan los hallazgos y la discusión de los resultados según las teorías consideradas en capítulos anteriores. Por último le siguen las conclusiones y recomendaciones, en donde se realiza la descripción de los principales descubrimientos durante el proyecto de tesis relacionados con el entorno y la literatura citada.

Antecedentes

Como parte de la presente sección es primordial iniciar señalando que el origen del cooperativismo en el Ecuador está directamente relacionado con las iniciativas artesanales, comerciales y agrícolas que se desarrollaron en el país entre los años 1920 y 1938 tal y como se muestra en la tabla 1, debido a que los distintos gremios buscaban implementar una nueva visión de desarrollo a través de un sistema financiero que sea capaz de brindar apoyo a estos grupos sociales, la unificación de ideas y esfuerzos dieron paso al contexto cooperativo (Campoverde, Romero , & Berenstein , 2018)

Destacando con esto que las cooperativas de ahorro y crédito se originaron a partir de la implementación de las cajas de ahorro, cuya función principal era la de financiar las iniciativas de emprendimiento de los gremios de la sociedad y con esto lograr mejoras en el nivel de los sectores, estas primeras prácticas del cooperativismo fueron evolucionando hasta convertirse en lo que hoy se conoce como cooperativas de ahorro y crédito.

Respecto a los orígenes de las cooperativas de ahorro y crédito en el Ecuador, Morales (2018) comentó sobre los inicios de esta actividad en el país y anota:

Se puede mencionar que, en el año de 1879, nace el sistema cooperativo de ahorro y crédito, una vez fundada la primera caja de ahorro impulsada por la Sociedad de Artesanos Amantes del Progreso, quienes buscaban el progreso de su sector. Durante los siglos XVIII y XIX varios sectores de la población se enfocaban en la necesidad de bienestar, razón por la cual empezaron a instaurarse diversas cajas de ahorro (Morales, 2018, pág. 2)

Tabla 2.*Organizaciones fundadoras del cooperativismo en el Ecuador*

Organización	Año de inicio de actividades.
Sociedad de Artesanos Amantes del Progreso	1879
Asociación de Empleados de Comercio	1903
Sociedad de Sastres Luz y Progreso	1905
Sociedad de Sastres Unión Obrera de Pichincha	1911
Centro Católico de Obreros	1912
Asociación de Jornaleros	1913
Caja de Ahorro y Cooperativa de Préstamos de la Federación Obrera de Chimborazo	1927

Desde ese entonces hasta la actualidad se puede afirmar que el sector del cooperativismo en el Ecuador representa un pilar fundamental para el financiamiento de los sectores productivos, al momento de llevar a cabo un proyecto de desarrollo por medio de sus abanicos de productos financieros, los cuales se diseñan a la medida de cada una de las necesidades

El clima laboral tiene sus inicios desde tiempos muy antiguos cuando recién estaban en apogeo la realización de pequeños talleres que cobraron importancia en los años 60 con la eclosión de las teorías organizacionales y la investigación de las percepciones y las fuerzas internas que tienen los colaboradores sobre el mundo laboral que influyen en el crecimiento o deterioro de la organización, al empezar a tomar en cuenta las necesidades específicas de los trabajadores como seres humanos y no como una máquina más de la empresa, nace la necesidad de unir una serie de métodos que

detecten aquellas percepciones o fuerzas internas que produzcan en el empleado una mayor satisfacción laboral y un mejor desarrollo en la productividad (Anchapaxi & Davila, 2018).

Las relaciones humanas se desarrollan y crecen con la existencia de un vínculo de suma importancia que se encuentra en el estado de ánimo, el clima laboral, y la producción de los trabajadores que sobrellevan diferentes necesidades sociales en el lugar de trabajo y de estas dependen la productividad y la eficiencia al momento de laborar. Los estudios del comportamiento organizacional indican que es difícil determinar principios universales para el manejo del clima laboral en la administración, ya que cada trabajador discierne de diferentes formas el contexto en el cual se encuentra inmerso (Guevara P. , 2016)

Estas percepciones obedecen en buena parte a las funciones, a los puestos de trabajo, a los valores, a las interacciones y a otro número de experiencias que cada empleado tenga con la organización, por lo que se debe destacar que las promociones de puestos son parte influyente en el Clima Laboral de cada empresa, debido a que proyecta la interacción entre las características organizacionales y personales que son las que en conjunto van a formar el Clima Laboral en la empresa (Ortiz & Tello, 2021)

Siendo importante plantear que el clima laboral es un factor interviniente en la organización, factores que tienen relación con la productividad, satisfacción laboral y rotación de personal generando un determinado clima que implica tipos de conducta que pueden traer consecuencias dentro de la empresa.

Dentro de las organizaciones el clima laboral es de suma importancia ya que es el medio físico y humano en el cual se realizan las actividades laborales diarias e influye en la satisfacción y productividad de los trabajadores de la organización. Se puede decir que el clima laboral está muy relacionado con el “saber hacer” de la parte directiva referente a la forma de trabajar, al modo de comportarse y relacionarse con los empleados y con la empresa como tal (Ortiz & Tello, 2021).

La posición que se adopta frente a este tema va direccionada a como el liderazgo afecta al trabajo en equipo y por ende al clima laboral, entendiéndose al liderazgo como la forma de ejercer el poder hacia el personal que se tiene a cargo además se evidencia la capacidad del líder para poder motivar o no a su equipo a tener buenas relaciones interpersonales dentro del trabajo.

Según Soler (2017) no siempre la relación con los pares del entorno laboral es como se desea. Dentro de este entorno se van suscitando una serie de conflictos que llevan a tomar decisiones que pueden afectar de manera positiva o negativa al desempeño y a la motivación. La resolución de los conflictos dentro de la organización depende en gran medida a la clase de liderazgo que se ejerza.

Por lo tanto el clima laboral puede afectar directamente al rendimiento y motivación de manera inmediata. También genera respuestas en mayores niveles de profundidad, impactando en el compromiso con la compañía. Esto explica la preocupación permanente de las organizaciones por monitorear la evolución de su clima, así como la implementación de políticas que hagan viable la satisfacción sostenida a través del tiempo

De acuerdo con esto, es necesario señalar que la presente investigación establece al clima laboral como parte fundamental de toda organización, debido a que en esta inciden varios factores de la empresa, destacando en primer lugar a los colaboradores de la misma quienes son la fuerza básica para el éxito empresarial, a su vez estos dinamizan con los valores de la empresa, la filosofía, la cultura y los procesos que se dan en la organización, los cuales indudablemente inciden en el comportamiento y desempeño de los ellos y al mismo en la satisfacción del cliente externo a través del trato que estos reciben de los colaboradores de la organización.

Contextualización del Problema

En Ecuador según la ley orgánica para la promoción del trabajo, regulación excepcional de la jornada de trabajo, cesantía y seguro de desempleo planteada en 2016 destaca que la promoción laboral es cualquier

tipo de cambio que experimenta un empleado, que representa una mejora en sus condiciones profesionales. Destacándola como una oportunidad para avanzar en su carrera profesional.

Mientras que en referencia al clima laboral Pilligua & Arteaga (2019) manifestaron que:

El clima organizacional se divide en psicológico y organizacional, el primero se aplica mediante estudios personalizados con los trabajadores de las empresas, mientras que el segundo, se realiza a nivel de la organización; ambos miden el nivel de percepción que tienen los trabajadores, sobre las experiencias que viven dentro de la empresa (...) involucra las siguientes variables: actitudes, valores, normas y sentimientos, que los trabajadores descubren que se hallan en la empresa en que laboran, por consiguiente, el clima organizacional, es un resultado de la interacción de los motivos íntimos del individuo, estímulos que le proporciona la empresa y de las perspectivas estimuladas en la reciprocidad; por la tanto, se encuentra integrado por las tipologías que figuran a esa estructura, y que se diferencian de otras, e intervienen sobre la actuación de personas involucradas en esa empresa (pág. 4)

De acuerdo con esta investigación se relaciona a la promoción de los puestos de trabajos como generador específico del clima laboral, que bien puede ser la respuesta a la identificación de los factores que lo generan, así como al posible conocimiento parcial o total de lineamientos de funcionamiento y algunas políticas internas implementadas y que están orientadas al mejoramiento del ambiente laboral.

Por lo que Chiang, Salazar, Huerta, & Nuñez (2008) señalaron que:

El término clima se deriva de la meteorología que, al referirse a las organizaciones traslada analógicamente una serie de rasgos atmosféricos que mantienen unas regularidades determinadas y que denominamos clima de un lugar o región, al clima organizacional,

traduciéndolos como un conjunto particular de prácticas y procedimientos organizacionales (pág. 68)

Congruente con ello, a decir de Arias y Arias (2014) destacaron que hay que considerar al clima organizacional “como causa y como efecto, ya que la conducta del trabajador puede ser influida por el clima organizacional, pero también puede influir en él” (pág. 185). Es por ello que, en toda institución sea la actividad a la que se dedique, se debe tener presente que los resultados dependen del funcionamiento interno y de sus colaboradores que son quienes hacen la diferencia al ser responsables de movilizar las metas u objetivos estratégicos y hacerlos realizables.

También es importante señalar que la promoción de puestos se ve estrechamente relacionado con “engagement corporativo”, el cual puede definirse como el nivel de compromiso que tienen los colaboradores de una empresa para con la organización. Por lo cual se puede relacionar de manera positiva a la promoción de puestos con el nivel de compromiso que tienen los rotación de personal y la tendencia al abandono (Almeida & Fierro , 2016)

Lógicamente dentro de este trabajo cabe la necesidad de determinar los factores presentes en situaciones que pudieran afectar a los colaboradores de la entidad financiera objeto de este estudio, inclusive para detectar posibles problemas de salud emocional y física entre los empleados, que muchas veces no son detectados a tiempo y se convierte en situaciones que lleguen a afectar tanto a los integrantes del entorno de trabajo, así como a los usuarios del servicio que ofrece la institución.

De acuerdo con lo previamente planteado es importante destacar que la promoción de los puestos de trabajos se realiza para incentivar el desempeño de un colaborador que se destaca sobre el resto de compañeros de trabajo, por lo que resulta importante mencionar que dicha promoción puede afectar de manera positiva o negativa en el trabajo de los empleados que no han sido promovidos, destacando la importancia de analizar la incidencia del ascenso laboral en los colaboradores que no han sido promovidos y que tipo de afectación desencadena en el clima laboral de la institución.

Siendo necesario señalar que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo oficina Pasaje, se ha logrado identificar que el clima laboral se ha visto afectado en los últimos años según la información obtenida por el departamento de Talento Humano de la empresa. Ante esto se han aplicado distintas estrategias para la mejora del clima laboral, entre las que se destaca la motivación de los colaboradores y el reconocimiento de los mismos a través de la promoción de puestos. Por lo tanto, el presente trabajo de titulación se enfoca a investigar la relación entre la promoción de puestos de trabajo y clima laboral de la Cooperativa Jardín Azuayo oficina Pasaje, debido a que en la actualidad se desconoce la incidencia de esta estrategia sobre el clima de trabajo de la organización.

Objetivo General

Determinar la incidencia de la promoción de puestos en el clima laboral de la Cooperativa Jardín Azuayo de la ciudad de Pasaje a través de investigación para realizar recomendaciones sobre promoción de puestos de trabajo.

Objetivos Específicos

- Realizar una investigación bibliográfica sobre la promoción de puestos y su incidencia en el clima laboral
- Determinar la incidencia de la promoción de puestos de trabajo en el clima laboral de la Cooperativa Jardín Azuayo de la Ciudad de Pasaje a través de una investigación.
- Desarrollar recomendaciones sobre la promoción de puestos de trabajo que mejoren el clima laboral en la Cooperativa Jardín Azuayo de la Ciudad de Pasaje

Justificación

El tema propuesto en esta investigación de tesis es relevante ya que permite poner en práctica los contenidos que fueron impartidos durante el desarrollo de la carrera universitaria, específicamente en lo referente a la organización y dirección de empresa, apuntando como eje central a la gestión de talento humano en las organizaciones a partir de las referencias al clima

laboral y a la promoción de puestos dentro de una empresa, teniendo como consigna principal analizar la vinculación e influencia que tiene una sobre otra.

También es importante destacar que el desarrollo de este trabajo de tesis busca resolver una problemática que afecta a las empresas y a los colaboradores de estas, destacando que cuando un trabajador no siente que su trabajo es reconocido y el de otro si lo es, puede afectar al decrecimiento de su desempeño e incidir de manera negativa en el clima organizacional de la entidad.

Por otro lado Caseres (2019) citando a Kurt Lewin resalta que:

Históricamente el comienzo de la construcción del concepto de “clima laboral” nace a través de la Teoría de Campo de Kurt Lewin hacia fines de los años 30, esta teoría tiene como particularidad, definir el rol que le permite a los individuos relacionarse con su ambiente, donde cada persona evalúa lo que ocurre en su entorno, por lo tanto, se forma un juicio valórico de lo que es su realidad y modelo de conducta (Caseres, 2019)

El aporte académico del presente proyecto de investigación busca establecer nuevos conocimientos relacionados la promoción de puestos y como estas estrategias influyen en el comportamiento de los colaboradores y a su vez estos como inciden en el clima laboral de las organizaciones.

Por otra parte, también se debe destacar que este trabajo se ve proyectado en la aplicación de los conocimientos teóricos en la realización de este, siendo pertinente indicar que se utilizaron teorías sobre talento humano, motivación y ambiente laboral. Además se destaca que los beneficios del proyecto influirán notablemente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo como también a otras organizaciones que deseen adaptar esta información a su realidad.

Desde el punto de vista de los investigadores, el estudio que se realizó aportó en gran manera al crecimiento personal y profesional, puesto que

permitió poner en práctica información valiosa adquirida y aprendida durante los años de estudio en la Universidad en calidad de estudiantes.

Desde el punto de vista de los beneficiarios, este estudio proporcionó información y elementos de juicio que vinculan a la promoción laboral de los colaboradores de una institución financiera y el clima organizacional de esta, en donde se puede observar la validez de su modelo de gestión, en lo relacionado a la gestión del talento humano en aras de la consecución de sus objetivos. Adicionalmente, bajo el mismo esquema se entregaron lineamientos para realizar futuras intervenciones dentro de la empresa o instituciones similares.

Además, este trabajo de titulación será de gran beneficio para las instituciones financieras que realizan sus actividades en el cantón Pasaje debido a que le dará la pauta para mejorar el ambiente laboral en el entorno en que laboran sus colaboradores creando enlaces que ayuden a entablar buenas relaciones entre los empleados que son promovidos y los que no, apuntando como resultado tener un buen clima organizacional y poder elevar el índice de productividad de la institución.

Preguntas de Investigación

- ¿Cuál es la incidencia de la promoción de puestos en el clima laboral de la Cooperativa Jardín Azuayo de la Ciudad de Pasaje?

Limitaciones y Delimitaciones

Limitaciones

Dentro de las limitaciones nos encontramos con que los colaboradores de la institución pueden evitar responder los instrumentos aplicados de formas veras, lo que resta su fiabilidad y validez. Además se detalla como limitación el escaso tiempo para la recolección de los datos al interior de la empresa.

Delimitación

- **Línea de Investigación de la FCEA:** Ciencias Económicas
- **Carrera:** Administración
- **Aspecto:** Promoción de puestos y clima laboral
- **Espacial:** Pasaje, Cooperativa de ahorro y crédito Jardín Azuayo
- **Temporal:** Año 2022
- **Línea de investigación:** Organización y Dirección de Empresas
- **Sub-línea de investigación por carrera:** Gestión del Talento Humano

Capítulo I:

Marco Teórico

En este capítulo se van a desarrollar conceptos relacionados con Clima Organizacional y la promoción de puestos. Además, se dará la explicación de aquellos factores que afectan o influyen con el comportamiento de los trabajadores dentro de las organizaciones a partir del ascenso laboral de sus pares, lo cual les hacen desarrollar diferentes actitudes con sus compañeros de trabajo y si es esto la verdadera causa de la eficiencia en que cumplen las diferentes actividades o tareas designadas para cada departamento o persona el cual tenga designado un rol específico por cumplir en el tiempo determinados.

Chiavenato (2017) indicó que

(...) las organizaciones no funcionan solas ni alcanzan el éxito por azar. Es necesario administrarlas de modo que funcionen debidamente y alcancen sus objetivos de la mejor manera posible. Dado que las organizaciones son grupos de personas que trabajan juntas utilizando recursos como capital financiero, tecnología, maquinaria y equipo, materias primas y conocimientos, todas deben ser administradas para lograr propósitos comunes, como realizar una misión, alcanzar una visión, servir al mercado, satisfacer a sus grupos de interés, como los clientes, accionistas, empleados y proveedores (pág. 60)

Siendo importante destacar que toda empresa tiene a su haber un capital intelectual que es el que le permite cumplir con su quehacer institucional; dicho capital intelectual es el conjunto de: personas, factores estructurales, relacionales y sociales; las personas o capital humano, está representado por el conocimiento, los valores, actitudes, habilidades, destrezas, competencias.

En lo estructural se refiere a los activos intangibles y tangibles tales como la cultura y clima organizacional, procesos, innovación, infraestructura y equipos, dinero; el capital relacional tiene que ver con las conexiones establecidas con proveedores de insumos, productos, servicios e información;

finalmente, el capital social corresponde al compromiso de la empresa para con la comunidad y sociedad en general, su impacto en el entorno, su influencia ambiental, la responsabilidad social (Borrás & Campos, 2018)

En este mismo sentido, estos autores señalaron que:

En la actual economía del conocimiento los activos intangibles se han convertido en una de las más potentes fuerzas productivas, ocupando un lugar primordial en el desarrollo sostenible de las organizaciones. En consonancia con estos postulados es creciente la preocupación a nivel internacional por diseñar modelos y procedimientos que ayuden a elevar la eficiencia en la gestión del capital intelectual en las empresas. En los últimos años se multiplican los estudios científicos que intentan determinar los activos intangibles que más impactan en el éxito empresarial, así como su influencia en el desempeño y resultados de las organizaciones (Borrás & Campos, 2018, pág. 65).

Por ello es necesario analizar de manera amplia los aspectos que inciden en el comportamiento humano y el desarrollo de un nivel de compromiso hacia la filosofía institucional, pasando por los factores que pueden generar desgaste profesional en los colaboradores.

2.1. Teorías del Clima Organizacional.

El clima organizacional es un factor que tiene que ver con los objetivos de la empresa, como la estructura organizacional, el liderazgo y los procesos de decisión. Por ello la evaluación del clima organizacional es necesaria para identificar la forma en que se percibe a la organización. Las propiedades del sistema organizacional generan subclimas al interior de las organizaciones, repercutiendo en la motivación y el comportamiento de los miembros de la organización, reflejándose en la productividad, satisfacción, rotación, adaptación, y demás consecuencias para la misma (Corichi , Hernández , & García , 2013)

Cabe mencionar que cualquier empresa tiene sus propias características y en determinado momento explican la forma de cómo surge el clima organizacional y el ambiente interno en las empresas, y si estos

afectan el comportamiento del individuo y como consecuencia su productividad.

Por su parte Pedraza (2018) destacó que:

En el entorno empresarial actual, se estima relevante analizar aspectos intangibles en la gestión del capital humano, por la propia complejidad que implica la administración de este componente del capital intelectual. Fundamentalmente porque las organizaciones logran sus objetivos y resultados por medio de sus empleados, puesto que por eso son reclutados e incorporados, así, se da una relación de intercambio permanente de intereses entre empresa y trabajador (...) los empleados, finalmente, representan ese capital intangible en forma de conocimientos, experiencias, habilidades, destrezas, valores y capacidades que pertenecen a los individuos, quienes, con su potencial, hacen posible que las organizaciones logren sus resultados empresariales, de allí la relevancia de ver a los trabajadores como un capital valioso (Pedraza , 2018, pág. 91).

En la actualidad existen diferentes teorías motivacionales, una de ellas es la Teoría de los dos Factores o también conocida como la Teoría de Motivación-Higiene de Herzberg. Esta teoría fue dada por un renombrado psicólogo llamado Frederick Herzberg quien fue uno de los hombres que tuvo mucha influencia en la gestión administrativa de empresas, según su teoría menciona que las personas están influenciadas por dos factores:

- La satisfacción que es principalmente el resultado de los factores de motivación Estos factores ayudan a aumentar la satisfacción del individuo pero tienen poco efecto sobre la insatisfacción (Ceolevel, 2015).
- La insatisfacción proviene regularmente del incumplimiento de los factores higiénicos propuestos por Herzberg. señalando que si estos factores no cumplen con sus cometido se genera insatisfacción, pero también es importante resaltar que si estos se cumplen de manera correcta no significa que serán parte fundamental para la satisfacción a largo plazo (Ceolevel, 2015).

Figura 1

Teoría de la Motivación de Herzberg



Cabe señalar que la investigación realizada por Herzberg indica que si los factores higiénicos son óptimos no existe la insatisfacción de los empleados y, cuando los factores higiénicos son malos provocan una gran insatisfacción en los individuos (Ceolevel, 2015).

Por otro lado, autores como Bustamante, Lapo y Grandón (2016) destacan en relación con el clima organizacional que:

Es efectivamente un constructo multidimensional que incluye una diversidad de características complementarias que conforman una totalidad compleja (...) de ser bien gestionada, es capaz de generar ambientes laborales motivacionales positivos que posibilitan la satisfacción de los empleados y, a través de ello, la prestación de servicios de salud de calidad a la comunidad de usuarios que atiende (Bustamante , Lapo , & Grandón , 2016, págs. 128-129)

A continuación en la figura 2 se exponen las diversas dimensiones del clima organización en función de diversos teóricos:

Figura 2.

Dimensiones del clima organizacional según autores clásicos

<p>García, 1975 (29) Estructura organizacional Obstáculo Recompensa Espíritu de trabajo Confianza y consideración de Parte de los administradores Riesgos y desafíos</p>	<p>Campbell et al., 1970 (30) Autonomía individual Estructura 3. Orientación de la recompensa 4. Consideración 5. Calidez 6. Apoyo</p>	<p>Jones y James, 1979 (31) Categoría: Características de trabajo y rol Categoría: Característica de liderazgo Categoría: Característica de grupo de trabajo Categoría: Característica de la organización</p>
<p>Pritchard y Karasick, 1973 (32) Autonomía Conflicto contra cooperación Relaciones sociales Estructura organizacional Recompensa Relación entre rendimiento y remuneración Niveles de ambición de la empresa Estatus Flexibilidad e innovación Centralización Apoyo</p>	<p>Newman, 1977 (33) Estilo de supervisión Característica de la tarea Relación desempeño- recompensa Motivación laboral Equipo y distribución de personas y materiales Entrenamiento Políticas sobre toma de decisiones Espacio de trabajo Presión para producir Responsabilidad e importancia del trabajo</p>	<p>Steers, 1977 (34) Estructura organizacional Refuerzo Centralización del poder 4. Posibilidad de cumplimiento Formación y desarrollo Seguridad contra riesgo Apertura contra rigidez Estatus y moral 9. Reconocimiento y retroalimentación 10. Competencia 11. Flexibilidad organizacional</p>
<p>Likert, 1976 (11) 1. Métodos de mando 2. Naturaleza de las fuerzas de motivación 3. Naturaleza de los procesos de comunicación 4. Naturaleza de los procesos de influencia y de interacción 5. Toma de decisiones 6. Fijación de los objetivos y de las directrices 7. Proceso de control 8. Objetivos de resultados y de perfeccionamiento</p>	<p>Parne et al., 1971 (35) Tipo de organización Control</p>	<p>Lasler et al., 1974 (36) 1. Competencia, eficacia 2. Responsabilidad 3. Nivel práctico concreto 4. Riesgo 5. Impulsividad</p>

Existen múltiples propuestas que ayudan a comprender el clima organizacional una de ellas es logrando la contextualización de la realidad o como también definir un patrón común de las interacciones de los individuos en la organización al igual que el caracterizar las prácticas en un sistema determinado y ayudar a la identificación de los elementos que intervienen a contextualizar la realidad organizacional y así contribuir con diversos pensamientos a profundizar los estudios realizados de clima organizacional.

Además, en estudios realizados en el ámbito de la salud han determinado que los directivos y funcionarios coinciden la existencia de una

relación directa entre el saber y la experticia de los profesionales como la clave del éxito para el ámbito personal e institucional y así tener una base para generar climas organizacionales que estén acorde a los propósitos institucionales como lo son el de prestar los servicios de la salud a la comunidad con responsabilidad social, obteniendo ochenta ítems influyentes que identifican la conducta de un trabajador (Bustamante , Lapo , & Grandón , 2016)

El clima laboral es de carácter positivo cuando satisface de forma integral a las necesidades individuales de los colaboradores y mejora considerablemente el nivel de moral y es desfavorable cuando trunca esas necesidades en ellos. En otras palabras, esta variable incide en el estado emocional de los trabajadores; cabe resaltar que este término ha sido establecido desde diferentes perspectivas según los autores e investigadores, cada uno de ellos determina el nivel según como individualmente lo experimentan o lo percibe el origen de este. A ello se conjuga lo expresado por Arias y Arias (2014) en cuanto a que

Hay estudios que señalan que la estructura de la organización y la jerarquía del puesto tienen gran influencia en el clima laboral; y, por otro lado, varios estudios también reportan que el clima organizacional tiene influencia en la comunicación y las relaciones interpersonales, el compromiso del trabajador, la motivación, la salud y la seguridad en el trabajo (pág. 185)

Por tanto, el clima, dentro de la organización, hace referencia directa al ambiente psicosocial dentro del cual se desenvuelven los trabajadores y realizan las diferentes actividades vinculadas al trabajo de una empresa, mientras que “el clima organizacional es considerado como una característica del entorno laboral, cambiante y de corto plazo, que es observada de forma directa o indirecta por los trabajadores de las organizaciones, determinando su compromiso, desempeño y productividad” (Castillo, 2019, p. 3).

2.1.1. Dimensiones del clima laboral

Las dimensiones de la variable clima laboral se formulan tomando como base la propuesta de Koys y Decottis (1991) pero con una actualización

por parte de los autores Hernández, Méndez, & Contreras (2014) estas dimensiones son autonomía, cohesión, confianza, presión, apoyo, reconocimiento, equidad e innovación.

- La autonomía tiene relación con la autodeterminación y responsabilidad del colaborador para tomar las decisiones correctas y continuar con su trabajo;
- La cohesión da cuenta de las relaciones existentes entre los colaboradores, con signos de cooperación y espíritu de equipo;
- La confianza se expresa a través de la facilidad de establecer una comunicación abierta entre los empleados y hacia los jefes que permita tratar temas sensibles con el manejo confidencial correspondiente;
- La presión corresponde a la percepción del trabajador con respecto a los estándares de desempeño y cumplimiento de las tareas asignadas;
- El apoyo se refiere al respaldo y tolerancia en las conductas dentro de la empresa, lo que incluye también el aprendizaje en base de errores, y la asunción de responsabilidades con respecto a los resultados, sin el temor de represalias;
- El reconocimiento es la seguridad de los integrantes del grupo de trabajo de que van a ser reconocidos de alguna forma por su contribución al logro de los objetivos de la compañía;
- La equidad es la percepción sobre el trato justo, bajo normativas y políticas internas, sin discriminación y favoritismos;
- La innovación es el ánimo que desarrollan las personas para crear, investigar y asumir nuevos retos y formas de trabajo para mejorar los resultados (Hernández, Méndez, & Contreras, 2014)

2.1.2. Características del Clima Organizacional.

Quishpe & Santillán (2019) indican que “el clima organizacional se caracteriza por una variedad de componentes y, más concretamente, por la presencia de matices concretos en cada una de las diferentes subculturas que componen el mapa organizativo” (p. 34).

Igualmente, otro elemento significativo, el cual corresponde al análisis consiste en la relación de conflicto entre sistema e individuo, al concebir que

la persona al querer satisfacer sus necesidades entra irremediablemente en conflicto con la organización, ya que la independencia y autorrealización individual no siempre es concurrente con la rigidez exigida por la organización al pretender homogeneizar comportamientos propios (Olaz, 2013)

Por su parte Guevara (2018) señaló que:

El clima organizacional adquiere una dimensión de gran relevancia por su repercusión inmediata, tanto en los procesos como en los resultados, lo cual incide directamente en la calidad del propio sistema. El clima de trabajo en las organizaciones es a la vez un elemento facilitador y también el resultado de numerosas interacciones y planteamientos organizativos, entre los que destaca especialmente la planificación con todos sus elementos, instrumentos y vertientes, sin olvidar el elemento humano y, consiguientemente, la comunicación, participación, confianza y respeto, entre otros (pág. 22)

Mientras que en relación con las características presentes en el clima organizacional, se debe resaltar que estas pueden contener a las del medio ambiente, las cuales pueden ser percibidas por los colaboradores que desempeñan sus funciones dentro un ambiente determinado, lo que genera repercusiones en el comportamiento de los empleados (Guevara X. , 2018, págs. 22-23)

Por otro lado, en base de las aportaciones de Benavente (2017) se debe destacar que el clima organizacional se forma a partir de la percepción del individuo en la dinámica que presenta con la organización. Siendo importante indicar que dichas percepciones tienden a ser variables y establecer diversos climas dentro de una sola organización, es por esto que las características en la formación del clima organizacional emergen la multidimensionalidad de la organización y la sectorialidad:

Lo referente a la multidimensionalidad, se a que el clima dentro de una organización está influenciado por varios aspectos propios de la organización, por lo cual se detalla que el clima responde a las múltiples dimensiones que interaccionan en un mismo ambiente, aquí se puede señalar factores de la

empresa como estructura y procesos. al igual que se mencionan a los factores propios del colaborador como conducta y comportamiento (Benavente, 2017, pág. 28).

Mientras que al referirse a la sectorialidad señala que esta comparte el concepto de totalidad que representa el hablar de clima dentro de las organizaciones, debido a que este se presenta como un factor distintivo de las organizaciones, el mismo puede presentar variabilidad en los diferentes departamentos de la organización (Benavente, 2017, pág. 28)

2.1.3. Los Tipos de Clima Organizacional

Los principales tipos de clima organizacional son:

- **Autoritario:** La primordial particularidad del clima organizacional autoritario se refiere que las decisiones son consideradas por la dirección de la organización. Posee una distribución jerarquizada muy cabal, y la toma de decisiones pertenece únicamente a los altos mando de esta jerarquía. No existe habitualmente confianza en los empleados. Por aquello, estos refieren con un margen muy transitorio de libertad de decisión en el cumplimiento de sus funciones. La comunicación entre las altas gerencias de la jerarquía y los colaboradores puede ser bastante insuficiente y el feedback casi inexistente (Cuenca , Jaramillo, Zhapa, Rios, & Benitez, 2021)
- **Paternalista:** La jerarquización del compromiso se persigue manteniendo bien estricta, aunque surge cierto nivel de confianza. Desarrolla la confianza en los practicantes y la naturalidad en la confianza. Optimiza la comunicación entre categorías de la jerarquía, pero continúa sin existir una real comunicación y el feedback sigue siendo bajo. No existe una caracterización de los colaboradores con la filosofía, misión y objetivos de la compañía (Cuenca , Jaramillo, Zhapa, Rios, & Benitez, 2021)
- **Consultivo:** Desarrolla grandemente la confianza en los colaboradores. Por ende, estos poseen cierto grado de independencia en la toma de decisiones para varias cuestiones. Aunque las decisiones significativas siguen siendo obligación de la parte alta de la jerarquía.

Como consecuencia, los trabajadores se sienten más a gusto en el puesto de trabajo y están más comprometido con la empresa, su filosofía y su misión. Su estimulación es mayor y esto se puede observar con facilidad en el resultado de su trabajo (Cuenca , Jaramillo, Zhapa, Rios, & Benitez, 2021)

- **Participativo:** La confianza en los trabajadores por parte de la dirección es plena. Existe una comunicación muy fluida, siempre presente y con alto grado de feedback. La mayoría de las decisiones son tomadas por aprobación, lo cual motiva a los empleados. Este modelo de ambiente laboral es el ideal. Igual que en el anterior, los trabajadores se sienten motivados y comprometidos con la filosofía, misión y objetivos de la organización. Además, sienten su esfuerzo recompensado y valorado, se sienten más realizados y esto se ve reflejado en su trabajo. Los empleados sienten los éxitos de la empresa como propios al considerarlos fruto de su propio esfuerzo (Cuenca , Jaramillo, Zhapa, Rios, & Benitez, 2021)

2.1.4. Efectos del clima laboral

Para establecer los efectos clima laboral es las organizaciones, es importante considerar en primera instancia la relación existente entre el clima de la organización, la satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores, de acuerdo con esto es imperativo señalar que:

El nivel de relación entre la satisfacción laboral y el desempeño en el trabajo es alto, lo cual se ha observado con datos de estas dos variables incluyendo la productividad de la organización en su conjunto. Lo que se ha encontrado es que las empresas que tienen más empleados satisfechos tienden a ser más eficaces que aquellas con pocos empleados satisfechos (...) La satisfacción y desempeño laboral también se vinculan con el clima organizacional. El clima que prevalece en el lugar de trabajo determina el nivel de satisfacción de los trabajadores, ya que al percibir un buen ambiente laboral con todo lo necesario, estarán más motivados y tendrá un impacto positivo en su actitud al momento de realizar sus tareas, por lo tanto, su desempeño

será más productivo y benéfico para la organización (De la Cruz, Santillano, & Joya, 2021).

Mientras que Benavente (2017) destacó que en cuanto al clima dentro de las organizaciones este podrá ser percibido como adecuado cuando a la interna se ofrezcan las condiciones pertinentes para ejecutar las tareas de un determinado puesto, adicionalmente el mismo deberá presentar para estabilidad y dinamismo entre la empresa y sus colaboradores. (Benavente, 2017, pág. 27)

De acuerdo con esto, una organización puede tener características internas positivas o negativas, en el caso de estar dentro de una organización de características negativas esta incidirá directamente en las relaciones de sus trabajadores y esto impedirá que la organización alcance los objetivos organizacionales y por ende el clima de la organización no será el indicado para el desarrollo de funciones de los empleados.

2.2. Promoción de Puestos o Ascensos Laborales

Según Billikopf (2003) un ascenso significa subir un peldaño en la estructura de la empresa. Este autor destaca que los empleados ascendidos pueden tener dificultades con los colaboradores que no han sido considerados para ser promovidos, por lo que es importante que las empresas mantengan lineamientos claros y específicos que permitan que los empleados comprendan los determinantes para ascender de puestos en una determinada organización, señalando que cuando los trabajadores comprenden las razones por las cuales se toman ciertas decisiones dentro de una organización, su estado de ánimo se mantendrá en un nivel alto.

Dessler & Varela (2011) indicaron que, para tomar la decisión de ascender a alguien, hay personas que siguen pensando que “carrera” es sinónimo de “ascensos”, aun cuando este movimiento ascendente cada vez esté más alejado de ser la norma en las organizaciones contraídas de hoy. Sin embargo, no hay duda de que los ascensos ocurren y, por consiguiente, los empleadores deben decidir cuál será la base para ascender a los empleados.

Cargasmó (1968 como se citó en Carbonell, Jayo & Saavedra 2017) menciona que:

La facultad de ascender es una de las más legítimas entre las que corresponde a un ejecutivo. La oficina de personal puede perfeccionarse o mejorar el sistema utilizado, pero no puede interferir u obstaculizar esta función. Podrá en todo caso investigar o atender quejas cuando hay manifiesta arbitrariedad, pero no puede asignarse mediante el establecimiento de exámenes para ascensos la facultad de veto a la decisión del ejecutivo de línea. Lo mismo ocurre en el proceso de selección, los exámenes son el caso de los ascensos un antecedente más para que el ejecutivo tome una decisión, pero en ningún caso el examen puede ser la única causal de eliminación (Carbonell, Jayo, & Saavedra, 2017).

Lazear & Gibbs (2011) señalan que las diferencias salariales medias entre los niveles son mucho mayores que la subida en el momento del ascenso, por dos razones:

- En primer lugar, los empleados que son ascendidos tienden a obtener mayores subidas salariales en su nuevo puesto, mientras que el crecimiento de los salarios reales de los que no son ascendidos tienden a ser menor (e incluso negativo) (Lazear & Gibbs, 2011).
- En segundo lugar, los empleados que son ascendidos suelen reunir los requisitos para ser ascendidos de nuevo al siguiente nivel jerárquico, es decir los ascensos suelen ser más lucrativos a medida que se asciende por el escalafón (Lazear & Gibbs, 2011).

Además de ello indica que las perspectivas profesionales a largo plazo de un empleado sobre todo en forma de ascensos, suelen ser un poderoso incentivo. Las recompensas que acompañan los ascensos son grandes y es más probable que se ascienda a los empleados que tienen los mayores índices de rendimiento. De hecho, en la mayoría de las empresas es probable que los ascensos sean la fuente más importante de motivación extrínseca para los mandos intermedios, cuyo rendimiento suele valorarse por medio de una evaluación subjetiva.

Por otro lado, Carbonell, Jayo & Saavedra (2017) mencionan que los ascensos a menudo pueden ser un “sistema accidental de incentivos que surge por sí solo y que es imposible evitar, aunque la empresa no quiera utilizar los ascensos como un incentivo” (pág. 54) Estos autores ejemplifican su aportación en el siguiente caso:

Supongamos que la empresa asciende a los empleados que más rinden y supongamos también que la empresa tiene más información que el mercado de trabajo sobre las aptitudes de sus trabajadores. Si uno de ellos es ascendido, el mercado de trabajo debe deducir en seguida que sus aptitudes probablemente sean mayores de lo que se pensaba: al fin y al cabo, la empresa acaba de señalarlo. Como consecuencia, su valor debería aumentar el día en que es ascendido. Para retenerlo, la empresa se verá obligada a ofrecerle un aumento de salario (Carbonell, Jayo, & Saavedra , 2017, pág. 57)

Esto significa que la esperanza de ser ascendidos constituye un incentivo. Como en el rendimiento influyen no sólo las aptitudes de cada cual sino también el esfuerzo, los empleados tratan de trabajar más y mejor para conseguir un ascenso. De hecho, se esfuerzan para conseguir un ascenso y señalar al mercado externo cuánto valen.

2.2.1. Sistemas de Ascensos

Según Kluwer (2004 como se citó en Carbonel & Jayo, 2017) en la revista Consultor para la Dirección de Recursos Humanos (Especial Directivos) mencionó que para los sistemas tradicionales de ascenso aplicaban los siguientes criterios:

- El paso del tiempo o antigüedad, tales como los basados en la edad o la antigüedad, reservado normalmente para trabajos de poca cualificación o para trabajadores jóvenes (Carbonell, Jayo, & Saavedra , 2017).
- El mérito, sistema apropiado para trabajos cualificados sin responsabilidades directivas, en base de factores tales como los títulos, las experiencias o aportaciones (Carbonell, Jayo, & Saavedra , 2017).

- Libre elección, utilizado habitualmente para los niveles llamados de confianza. El acceso a las vacantes según estos criterios se producía por medios automáticos, para el caso de criterios de edad o antigüedad; por concurso o examen (u otro tipo de prueba), para los basados en el mérito; y por decisión empresarial, para los de libre elección (Carbonell, Jayo, & Saavedra , 2017).

2.2.2. Ascensos por antigüedad y mérito.

La antigüedad se refiere al tiempo que un trabajador se ha desempeñado en su puesto, la persona que ha trabajado en un puesto durante tres años tiene más antigüedad que otra que ha laborado sólo dos. El mérito, en cambio, representa el “valor”, “superioridad”, o la “distinción”. Es más difícil medir el mérito que la antigüedad. En lo relativo a los ascensos, el mérito supone posesión de conocimientos idóneos y demostración de rendimiento eficaz en el pasado (Billikopf, 2003)

En un sistema estrictamente regido por la antigüedad, en el cual el único factor para los nombramientos son los años de servicio, un colaborador puede ascender a un puesto de jerarquía superior a medida que se producen las vacantes. Comúnmente, la antigüedad sólo rige dentro de ciertas categorías o clasificaciones de trabajo, en este sistema, los ascensos por antigüedad se aplican sólo dentro del grupo laboral involucrado, destacando también que el aspecto más positivo de la antigüedad reside en su evidente objetividad (Billikopf, 2003)

Mientras que los ascensos por mérito benefician a los trabajadores mejores calificados para el puesto y no a los más antiguos. Cuando los empleados solicitan un nuevo puesto dentro de la empresa, se consideran su desempeño anterior y su potencial para el nuevo cargo, aquí las evaluaciones de desempeño individual llevadas a cabo en forma eficaz ayudan a inspirar confianza en el sistema de mérito (Billikopf, 2003)

Es importante señalar que no es fácil definir y medir el mérito, porque esto exige evaluaciones subjetivas difíciles de llevar a cabo. En algún momento alguien tiene que juzgar el mérito de un empleado ya que estos no

distinguen bien entre el mérito, porque es difícil medirlo objetivamente, y el favoritismo.

2.2.3. Ventajas y desventajas de los ascensos por antigüedad y mérito.

En cuanto a las ventajas de los ascensos por antigüedad se destacan las siguientes:

- Los empleados desempeñan tareas variadas en su camino hacia los puestos más altos, siempre que permanezcan en la empresa y se presenten vacantes. Los puestos pueden agruparse de tal forma que la experiencia en uno constituya un buen entrenamiento para el próximo;
- La cooperación entre los empleados generalmente no se ve obstaculizada por la competencia por ascensos concedidos subjetivamente;
- Los trabajadores no necesitan ganarse la simpatía de sus supervisores para obtener un ascenso (Billikopf, 2003).

En relación con las desventajas se pueden anotar las siguientes:

- Algunos empleados pueden carecer de capacitación o no querer desempeñar ciertos puestos regidos por la antigüedad. Los empleados deberían poder rechazar oportunidades para el ascenso;
- Es posible que los trabajadores emprendedores no quieran esperar su turno para llegar a los puestos que desean;
- No se estimula la motivación para trabajar lo mejor posible;
- Los grupos étnicos o de nuevos inmigrantes y las mujeres tendrían poca representación en los rangos más altos, por tener menos antigüedad (Billikopf, 2003)

Por otro lado, en relación con las ventajas de los ascensos por méritos se destacan:

- La capacidad y los conocimientos del empleado pueden aplicarse mejor a las tareas de la vacante;
- Los empleados motivados y emprendedores pueden ser recompensados por su excelente desempeño;

- Se estimula el buen desempeño;
- Los trabajadores pueden ser contratados por su capacidad para un puesto específico en lugar de su capacidad para ser ascendidos (Billikopf, 2003)

En cuanto a las desventajas, se destacan las siguientes:

- Es difícil medir la capacidad y el mérito de manera objetiva e imparcial;
- Los supervisores pueden recompensar a sus favoritos con altas evaluaciones y no necesariamente a los mejores empleados;
- Pueden surgir conflictos entre los trabajadores que compiten por evaluaciones meritorias;
- La discriminación ilegal puede formar parte de las evaluaciones del mérito individual (Billikopf, 2003).

2.2.4. Factores que influyen en la promoción de puestos laborales

En la siguiente tabla se muestran las posiciones de diferentes autores citados en relación con los factores que se toman en cuenta en un ascenso laboral.

Tabla 3.

Factores que influyen en el ascenso laboral

Factores	Definición	Autor
Meritocracia	Sistema basado en la igualdad de oportunidades según el mérito	Young (1958)
Estudios versus experiencia	Promoción con base en el grado académico, el nivel de educación formal alcanzado o el desenvolvimiento en el puesto de trabajo	Dobos (2016)
Género	Minorías (por género, raza, y nacionalidad, etc.) que no son promovidas o recompensadas con incrementos salariales a pesar de tener el mismo rendimiento	Castilla y Benard (2010)

Red de contactos de Contactos externos, socialización y participación en actividades profesionales que aumentan la visibilidad interna para conseguir algún ascenso. Huang (2016)

2.2.4.1. Meritocracia

El término meritocracia fue utilizado por Young (1958 como se citó en Melgarejo & García, 2022) por primera vez en su libro *The rise of the Meritocracia*, en el que describió el concepto como un sistema en donde todos tienen la misma oportunidad de crecer y obtener recompensas con base en los esfuerzos y el mérito personal, indistintamente de su género, raza u otros factores. Young (1958) definió el mérito como un principio esencial, el cual debe ser recompensado de acuerdo con la fórmula: mérito = esfuerzo + habilidad. Este concepto es el fundamento para el desarrollo de varios estudios y nuevas percepciones de la meritocracia, con base en la realidad y los constantes cambios en la sociedad.

Por otra parte, la idea de la meritocracia, para Castilla y Benard (2010), se define como un sistema social en el que el mérito o el talento es la base para clasificar a las personas en puestos y distribuir recompensas. Mientras que según Park y Liu (2014) es que el mérito desde una visión holística considera como puntos clave los talentos especiales, liderazgo y resiliencia que aumenta el valor de un individuo. Sin embargo, este concepto puede variar de una nación a otra y de una organización a otra, de acuerdo con las circunstancias

Dobos (2016) destaca que las organizaciones de hoy miran cada vez mas allá de la calificación técnica, en otras palabras, el mérito no es un factor suficiente para reclutar a un empleado. Las empresas deben seleccionar al candidato que reúna todas las características que el perfil lo requiera. Además, es pertinente destacar los estudios alcanzados y la experiencia laboral del candidato. Este autor considera que un factor relevante para ser promovido de puesto es la motivación, destacando que la persona que postula a un probable ascenso debe destacar ante los demás. De este modo, la

contratación por mérito es una excelente estrategia para maximizar la productividad en los trabajadores, pues desarrollan su potencial y su bienestar emocional.

De la misma manera, Heslin, Keating y Ashford (2019) sostuvieron que una mentalidad de crecimiento es aquella que permite cultivar y mantener la autoeficacia para alcanzar objetivos de aprendizaje centrados en forjar una carrera más sostenible, en la cual hay muchas maneras de medir los méritos de una persona. Es decir, las organizaciones ven más allá de la capacidad técnica, como sus rasgos de personalidad, de carácter y todas aquellas características que sean beneficiosas para la empresa y que se contemplen en el perfil buscado.

Mientras que autores como Kim y Choi (2017), al tratar la meritocracia desde una perspectiva también contemporánea, argumentaron que se han ignorado, en gran medida, los elementos no meritocráticos, como los antecedentes familiares y las redes sociales. Estos factores pueden causar graves desigualdades dentro de la sociedad, como el acceso limitado al capital social y los recursos. Por lo tanto, la creciente importancia de los elementos no meritocráticos puede no obstaculizar la igualdad de oportunidades, sino que puede presentar puntos de partida diferentes. Esto va directamente en contra de los fundamentos de una sociedad meritocrática.

Según las diferentes perspectivas previamente expuestas, hay más de una razón para considerar que la meritocracia como modelo no es más que una utopía, debido a que cada contexto social o coyuntural emplea diversos procesos para la obtención de una promoción. Por consiguiente, al comparar las posiciones de los autores, se concluye que la meritocracia promueve la competencia individual, que va de la mano con la igualdad de oportunidades, por el cual se instaura la imparcialidad y transparencia en cualquier campo de investigación. Sin embargo, varios argumentan que este concepto ha ido variando y ramificándose a lo largo de los años, a pesar de que la meritocracia es un sistema apoyado por las organizaciones y personas, existen otros factores desempeñan un papel muy importante para la selección del personal

idóneo como la experiencia laboral, estudios académicos, las redes y otros factores, así se apliquen políticas basadas en méritos.

2.2.4.2. Estudios versus experiencia

Uno de los factores que ha generado gran debate en el ámbito laboral es si la educación influye más que la experiencia o viceversa. Para empezar, Sheridan, Slocum, y Buda (1997 como se citó en Dobos, 2016) consideraron que la educación y la capacitación no son un todo, puesto que un empleado que reúna todo el nivel educativo para un puesto, no necesariamente le garantiza a la empresa que este va a desempeñar sus funciones de manera excelente. Es decir, su rendimiento puede ser bajo. Del mismo modo, sería injusto promover a un candidato que solamente cuenta con un alto rendimiento en el puesto y no demuestre ser un ejecutivo calificado académicamente.

Destacando así que estos autores hicieron mención que la equidad de ambos factores es necesaria para la selección del personal en un ascenso. Tanto la educación como la experiencia laboral con un alto rendimiento son la base para seleccionar a alguien calificado para el puesto.

Por otro lado, Horak (2017) destaca la equidad de ambos factores, puesto que grandes empresas actuales no solo buscan profesionales con grados académicos de prestigiosas universidades. De este modo, en la búsqueda del candidato idóneo para un determinado puesto, son fundamentales las habilidades del candidato, como su experiencia laboral, su capacidad de adaptación al cambio y en la resolución de conflictos, entre otras.

De acuerdo con esto, Cannings (1988 como se citó en Horak, 2017), destaca que cuanto mayor sea el nivel educativo alcanzado, mayor será el potencial de productividad que un individuo aporta a su carrera y tendrá más oportunidades para obtener un ascenso. La educación también sirve como un mecanismo de credencialización y los niveles más altos de logro educativo permiten que un individuo suba a una escalera de ascenso de vía rápida

dentro de la empresa, la cual es menos accesible para aquellos con niveles más bajos de educación.

Complementado este concepto, para Kim, Shin y Park (2019), la experiencia laboral es un factor importante dentro de las características que todo gerente debe poseer, que va de la mano con la experiencia profesional. La experiencia laboral que los gerentes acumulan en diversos trabajos les permite tener una ventaja competitiva cuando se quiere conseguir un ascenso, son más visibles. Por ende, desarrollan mejor sus habilidades de relación y tienen un mejor manejo de equipos de trabajo que contribuyen a los objetivos de la empresa en donde laboran.

De manera distinta, Stier y Herzberg (2017) enfatizaron que el factor educación es clave para la contratación y el ascenso del personal idóneo. El alto crecimiento del nivel educativo en las mujeres elevó la mano de obra en el mercado laboral. Por esa razón, las mujeres empezaron a adquirir mayor participación en la fuerza laboral dentro de las organizaciones en diversos rubros. También, se vuelve un mercado más competitivo por los trabajadores altamente calificados que siempre buscan ampliar sus conocimientos.

2.2.4.3. Rol de género.

Según Enid y Maniraj (2013) históricamente, las mujeres no han participado activamente en el entorno económico y laboral del mismo modo que lo han hecho los hombres. Como consecuencia de ello, las mujeres han tenido que afrontar grandes obstáculos para alcanzar el ascenso deseado, lo cual no siempre se ha logrado con éxito. Estos obstáculos son conocidos como el techo de cristal. El techo de cristal es un concepto relativo a los obstáculos que enfrentan las mujeres que ejercen o aspiran a ejercer altos cargos (en igualdad de condiciones y de salario) en corporaciones, así como en todo tipo de organizaciones: gubernamentales, educativas y sin fines de lucro (Enid y Maniraj, 2013).

De igual forma, Navarro, Román & Infante (2017) establecieron que existe una segregación ocupacional, en el que se ve un claro ejemplo de diferencia de género, carreras seleccionadas netamente para hombres y no

para mujeres. En donde, la gran parte de las mujeres que laboran en construcción realizan tareas administrativas, en comparación con los hombres que abarcan las carreras técnicas y con mejores salarios. Además, hay un sesgo en la sociedad, en donde las mujeres solo pueden desempeñarse en actividades de atención al cliente y ventas. Notablemente, existe aún la brecha de género tanto en el número de puestos de trabajo para mujeres, como en la calidad de los puestos de trabajo.

Estos autores mencionaron los estereotipos de género, en donde una mujer debe de superar más barreras profesionales, debido a que debe cumplir con múltiples actividades, como el rol de ser madre y el equilibrio familia, por lo que el trabajo se ve cuestionado. Lo anterior, puesto que en muchas ocasiones el desarrollo profesional se hace más difícil en un mercado laboral altamente competitivo. Por consiguiente, el proceso de reclutamiento y de selección se vuelve imparcial, las empresas prefieren contratar a hombres y dejan de lado a las mujeres.

En relación con lo propuesto por Santos (2016), se puede decir que las mujeres encuentran más barreras para lograr el éxito profesional, tanto objetivas como subjetivas, debido a un mayor peso en las responsabilidades familiares. Por otro lado, es necesario incluir a las mujeres en la fuerza laboral del mercado actual. En los países en desarrollo, la igualdad de género es de gran valor para impulsar el desarrollo económico, por lo que se fomenta la búsqueda de talentos en puestos jerárquicos.

Por otro lado, Araújo (2017) definió que existe un enfoque actual llamado posfeminismo, el cual busca la inclusión femenina al dar valor a las habilidades y los estilos de liderazgo para asumir cargos jerárquicos. En donde, destacan los rasgos de liderazgo femenino, por ejemplo, la empatía, afectividad, sensibilidad, tienden a ser más flexibles en la comunicación con los equipos de trabajo, son más cooperativas, etc. Sin embargo, los autores señalan que existe la segregación vertical o también llamada techo de cristal, como consecuencia, origina que la mujer tenga mayores dificultades para acceder a estos puestos jerárquicos.

De igual manera, Profeta (2017) argumenta, que el liderazgo femenino contribuye favorablemente a la organización, ya que las mujeres son más comunicativas, lo que permite resolver conflictos con rapidez, son más intuitivas, gran capacidad de monitorear a su equipo, toma de decisiones eficientes, más sociales, entre otras características.

Por otro lado, Dobos (2016), enfatizó en las aspiraciones de liderazgo en las mujeres, y se ve reflejado en los cargos directivos de muchas empresas, ya que demuestran sus habilidades e impulsan a otras mujeres a seguir este camino difícil pero satisfactorio para la sociedad y avance en la economía con presencia femenina.

Según los comentarios de Sheerin y Hughes (2018), se debe asociar el capital social a la desigualdad de género. Puesto que los indicadores en desarrollo profesional en las mujeres son más lentos que en los hombres, el género femenino tiende a tener menos probabilidades en el campo laboral. Hay sectores predominantes que asumen estos cargos y las mujeres se quedan a un lado, no hay igualdad de género. Por ejemplo, los hombres lideran campos de minería y de construcción, mientras que las mujeres lideran equipos en recursos humanos y en educación.

2.2.4.4. Red de contactos

Al respecto, Huang (2016) introdujo el concepto de comportamiento en redes de manera positiva. De modo que los empleados de una organización, quienes interactúan con personas en redes profesionales y no profesionales, probablemente encajarían mejor que los empleados no interactivos, lo que contribuye de manera favorable con los resultados relacionados con la carrera, como la promoción, la compensación total y el éxito profesional percibido.

De esta manera, es pertinente señalar que los comportamientos de red basados en la carrera incluyen mantener contactos externos, socializar, participar en actividades profesionales y aumentar la visibilidad interna para conseguir algún ascenso en la carrera del colaborador.

En cambio, Hotho (2018) resaltaron el favoritismo como parte de un proceso de selección para lograr un ascenso laboral. Sin embargo, es considerado poco ético. Así, en muchas empresas existen lazos familiares, con lo cual se conoce qué persona será dispuesta para un determinado puesto, sin tener un debido proceso de reclutamiento. Del mismo modo, la presión social influye en el favoritismo.

Por su parte, Hodigere y Bilimoria (2015) definieron la red de contactos como aquellas amistades que se pueden tener a lo largo de una carrera profesional o en las empresas en las que se laboró alguna vez, en donde hay colegas que interactúan en el mismo mercado laboral, personas con las que se haya socializado en algún momento de la vida, etc.

De igual manera, Ren, Gray y Harrison (2015) señalaron en sus investigaciones que es primordial hacer lazos de amistad en el trabajo, pues fomenta el buen desempeño de los colaboradores dentro de la organización, puesto que todos van hacia una misma dirección para el logro de objetivos, trabajan unidos, facilitan la resolución de conflictos, con lo que mejoran el rendimiento del equipo y el clima laboral. Por esa razón, establecer una red profesional en el campo laboral tiene efectos positivos en el futuro; el uso de recomendaciones para lograr un ascenso es viable, puesto que un excompañero de trabajo puede recomendar a un posible candidato a determinado puesto, precisamente por estos vínculos amicales.

Del mismo modo, Horak (2017) resaltó la importancia de las recomendaciones para obtener un ascenso. Aquellos colaboradores más efectivos en la empresa son los que pueden recomendar a otros para ocupar puestos jerárquicos, es decir, mediante la red de contactos se puede buscar el perfil adecuado para una vacante y esta es una práctica común actualmente en los reclutadores.

Para Sheerin y Hughes (2018), las redes son esenciales para promover la conectividad entre colegas, porque genera un vínculo amical entre ellos. Además, indicaron que es necesario, como profesional, ser parte de una red, con lo que se mejoran las habilidades interpersonales. De igual forma, es importante el acercamiento a personas del mismo rubro para poder identificar

las oportunidades laborales que se presenten. Para los reclutadores de recursos humanos, es menester verificar plataformas en las redes sociales de los candidatos, como LinkedIn. Es por ello por lo que el mercado laboral es muy dinámico y es fundamental el uso de redes para fomentar la conexión con otras personas.

En conclusión, establecer una red de contactos es beneficioso para conseguir oportunidades laborales. Involucra aspectos sociales que permiten fortalecen vínculos de amistad, relacionados al intercambio de conocimientos y experiencias. Al respecto, la tecnología adquiere una gran participación, porque acerca a las personas y mejora la comunicación a distancia, sea local o internacional

2.2.5. Promoción y satisfacción laboral.

En el último siglo las empresas entendieron la importancia que representa su recurso humano en la consecución de sus objetivos. Ello motivó a que se cambiara el paradigma que regía la relación empresa y trabajador. Ahora las organizaciones según Gibson, Ivancevich & Donnelly, (2021) se centran en hacer a sus colaboradores lo más productivos posibles mientras procuran su bienestar laboral, puesto que un empleado satisfecho tiene mayor capacidad de aportar a la empresa.

Para profundizar en la temática es necesario definir la satisfacción laboral. Según Davis y Newstrom (1991) es “el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales” (p.432). En este orden de ideas, se habla de satisfacción cuando existen sentimientos favorables y de insatisfacción si estos son desfavorables. Hay que resaltar que se refiere a una percepción acerca de varios aspectos circundantes a su trabajo, que además tiene un efecto sobre su comportamiento en sus labores. Con el objetivo de ahondar en este concepto se revisarán algunas teorías referentes a la satisfacción laboral, para luego pasar a estudiar algunos factores que la componen.

Definir la satisfacción laboral y sus componentes no ha sido una tarea fácil. Es por ello que se han generado una serie de teorías que intentan hacerlo. En fin, cada una ha ampliado el conocimiento sobre este concepto en un determinado sentido. Cabe aclarar que el concepto de motivación, en cierto punto se cruza con el de satisfacción, por lo que existen autores que utilizan una para explicar la otra (Gamboa, 2010). Es el caso de la teoría de las expectativas de en la que Vroom (1964) señala que las conductas son el producto de las expectativas que el trabajador tiene de lograr resultados y que estos le parezcan atractivos. Si esto se cumple, se genera satisfacción en los colaboradores, puesto que su labor le motiva a alcanzar sus objetivos esperados.

En muchos artículos académicos se ha profundizado en la definición de satisfacción laboral y sus teorías. Es el caso de Dorta y González (2003) que fundamentó su estudio en la teoría antes mencionada. Los autores señalan que Porter y Lawler (1968) ampliaron la teoría al proponer un modelo que añade la importancia del esfuerzo para alcanzar un buen rendimiento, y como este desempeño lo vincula con las recompensas. Por lo que, si el colaborador percibe que su esfuerzo le permite desempeñarse efectivamente y alcanzar sus recompensas, se siente satisfecho. Finalmente, como efecto el trabajador repite estos esfuerzos para mantener su nivel de satisfacción.

Por último, se revisó una de las teorías pioneras en la temática tratada. Se trata de la teoría de los dos factores postulada por Herzberg (1959). La misma visualiza a la satisfacción y a la insatisfacción de manera independiente. Esto se debe a que considera dos tipos de necesidades. Por un lado, están las necesidades higiénicas o extrínsecas que describen el ámbito físico y psicológico empresarial, mientras que las necesidades de motivación o intrínsecas puntualizan el contenido del trabajo en sí mismo.

El hecho de que las necesidades higiénicas estén cubiertas inmediatamente anula la posibilidad de que haya insatisfacción, pero no produce satisfacción. Solamente por medio de las necesidades de motivación un individuo puede estar satisfecho. Si dichas necesidades no están cubiertas no existe niveles de satisfacción, pero tampoco existe insatisfacción. La

insatisfacción se da exclusivamente si no se satisfacen las necesidades higiénicas, por ello es imperante que se clarifiquen los factores que componen estos dos grupos de necesidades.

2.2.5.1. Factores

Son muchos los factores que se encuentran involucrados en la satisfacción laboral e intentar abordar todos sería complejo. Es por ello que en este apartado se describen algunos de dichos factores. En primer lugar, se encuentran aquellos relacionados con la satisfacción intrínseca y posteriormente están los relacionados con la extrínseca.

El primer factor intrínseco a evaluar es la autonomía. La naturaleza autónoma del trabajo se refiere a la libertad e implicación en la toma de decisiones que puede tener el ocupante de un cargo (Balaguer, Castillo & Duda, 2018). La autonomía describe empleos que cuentan con la información necesaria para cumplir con las funciones designadas y la oportunidad de elección sobre la manera de llevar a cabo sus actividades. Según Cavalcante (2014) la autonomía como característica de la función influye en la satisfacción en el trabajo. Lo que se corrobora puesto que, este factor favorece una implicación más intrínseca y auto determinada de una persona en los procesos de los que forma parte, lo que facilita su satisfacción.

Otro factor intrínseco de mucha importancia es el reconocimiento. Más allá del ámbito netamente laboral, todos los individuos están en una búsqueda constante de reconocimiento en las distintas interacciones que tienen. Por ello se lo define como cualquier acción de apreciación de una persona acerca de otra. Pueden ser positivos, negativos o mixtos. Según Newstrom (2017) “los reconocimientos positivos contribuyen a que el receptor se sienta bien cuando los recibe. Los reconocimientos negativos dañan física o emocionalmente, y hacen que el receptor no se sienta tan bien consigo mismo” (p.263), mientras que el mixto está conformado por aspectos de ambos. Este puede darse por medio de contacto físico, o de manera verbal e incluso no verbal.

Uno de los reconocimientos más determinantes que una persona puede recibir en su vida profesional, es la oportunidad de tener una promoción

laboral. Estas suceden “cuando se cambia a un empleado a una posición de mejor nivel de compensación, con mayores responsabilidades y a un nivel corporativo más alto” (Werther & Davies, 2018, p.239). Pueden darse debido al buen rendimiento, desempeño o productividad del empleado, o también por antigüedad.

Pero para que suceda es necesario que exista alguna vacante, en un puesto de nivel superior, al que el trabajador pueda ascender al haber sido tomado en cuenta en un proceso de reclutamiento interno. La promoción representa un desarrollo o crecimiento profesional. Dicho crecimiento es potencialmente un factor generador de satisfacción laboral.

Otros de los factores intrínsecos que generan satisfacción laboral están relacionados a las características del puesto. Concretamente se considerará el nivel de responsabilidad designado al cargo y la variedad de tareas de este. De hecho, existen investigaciones que señalan que la satisfacción en el trabajo es una apreciación acerca de las funciones del cargo y la asunción de responsabilidades (Caballero, 2012). Asumir responsabilidades mueve a los individuos a que se empoderen de aquello que se les encarga, generando compromiso y pertenencia. Por otro lado, está la variedad de tareas que abarca un cargo. Esta característica de igual manera es tomada en cuenta como una de las principales razones de que las funciones de un puesto, en sí mismas generen satisfacción (Robbins, 2004). Que el cargo implique tener responsabilidades específicas y una amplia variedad de tareas hace que el trabajo sea retador y motivante lo que aumenta la satisfacción laboral.

En cuanto a los factores extrínsecos el primer factor a estudiar es el clima laboral. En sí mismo este factor es muy complejo e incluye muchas variables. Para esta investigación se centró el estudio en lo concerniente a la interrelación. El relacionamiento se refiere a la conducta que los individuos, áreas o empresas tienen al relacionarse con otro individuo, área o empresa. Es decir que se puede estudiar el relacionamiento a tres niveles: interpersonal, intergrupar y como sistemas completos.

Al estudiar el relacionamiento se puede “examinar la dinámica de las relaciones dentro de pequeños grupos, tanto equipos formales como grupos

informales” (Newstrom, 2007, p.3), y determinar la forma en que esto afecta al desempeño y la satisfacción del personal. Por tanto, se debe incluir a la interrelación entre los participantes de un proceso de reclutamiento y selección interna como un factor dentro del estudio de la satisfacción sobre el proceso.

El liderazgo o la supervisión tienen incidencia en el factor antes mencionado. Aun así, por sí mismo también constituye un factor a considerar. La concepción de liderazgo va más allá del simple desempeño de la función administrativa de “dirección”, puesto que no se limita a impartir instrucciones y órdenes. En efecto, el liderazgo constituye un proceso más complejo, en el que el líder busca influir y dar apoyo a sus empleados para que estos se desempeñen con entusiasmo y luchen por alcanzar sus objetivos.

El liderazgo en las organizaciones es “el factor crucial que ayuda a un individuo o a un grupo a identificar sus metas, y luego los motiva y auxilia para lograrlas” (Newstrom, 2007, p.159). Por lo tanto, el líder cumple con tres funciones básicas: la de influir y apoyar, la de generar que sus empleados den su máximo rendimiento de manera voluntaria y la de alcanzar las metas organizativas. Como efecto, un liderazgo ineficaz tendría como consecuencia lo contrario, empleados que no perciben apoyo y se les dificulta rendir satisfactoriamente lo que conlleva a generar grados de insatisfacción.

La compensación, de manera básica, se refiere a la remuneración económica que recibe el recurso humano. Se la define como “el conjunto de las gratificaciones y servicios que los empleados reciben a cambio de su labor” (Werther & Davies, 2008, p.342). La misma se ve representada en sueldos, salarios, y prestaciones, entre otros. Según Pujol y Osorio (2004) los criterios de remuneración que tenga la empresa y la manera en que los comunica a sus empleados, es tanto o más importante que la misma cuantía económica retribuida.

De igual manera, se puede considerar la administración de la organización un factor influyente sobre la satisfacción laboral. Este factor contiene diferentes características organizacionales que determinan la manera en la que se gestionan las mismas. Existen varias investigaciones que

señalan la presencia de una relación entre dichas características organizacionales y la satisfacción laboral. Entre las distintas variables se encuentra la manera en la que se gestiona la comunicación organizacional, así como la distribución horizontal y vertical del poder (Cavalcante, 2004). También se consideran en este apartado otras variables como el manejo de la información, el aprovisionamiento de herramientas y equipos de trabajo, los procesos y las políticas establecidas. La manera en que la empresa se maneje con respecto a estos elementos tiene una influencia sobre la satisfacción de sus colaboradores.

Finalmente se encuentra la estabilidad laboral como un factor extrínseco. En contextos laborales tan agresivos y competitivos, la estabilidad laboral cobra una especial importancia en la satisfacción de los colaboradores. Esto se debe a que, si los individuos no perciben dicha estabilidad, generan inseguridad laboral. Dicho término es definido por Sverke, Hellgren y Näswall (2002) como “la probabilidad subjetiva percibida de perder de forma involuntaria el trabajo” (p. 243).

Ante la mencionada percepción subjetiva existe un sinnúmero de efectos. De hecho, la satisfacción laboral disminuye cuando se percibe inseguridad o inestabilidad laboral. Esto se da sin importar las diferencias demográficas que existan entre los trabajadores (Mejía & Mendoza, 2020). Además, es primordial que los colaboradores no sientan inseguridad laboral para que perciban satisfacción al participar en procesos de selección interna.

2.2.5.2. Cuestionarios de satisfacción laboral.

Conforme a las características de cada organización se puede elaborar y utilizar nuevas propuestas de cuestionarios; sin embargo, lo recomendable es la aplicación de cuestionarios probados y reconocidos en términos de validez y fiabilidad. A continuación se mencionan encuestas de varios autores por ejemplo la encuesta de satisfacción en el trabajo elaborada por Hoppock en 1935, la cual contiene 4 ítems, reactivos que son adjetivos o frases cortas acerca del trabajo en general. Es útil cuando se desea medir el nivel global de satisfacción laboral, en lugar de aspectos específicos (López, 2021)

Cuestionario de satisfacción de Minnesota Desarrollado por Weiss, Dawis, England y Lofquist en 1967, contiene 100 reactivos relacionados a 20 facetas de la satisfacción laboral, las cuales pretenden ser consultadas a cada trabajador, con el propósito de que mencione cuan satisfechos se encuentran; el cuestionario está dividido en satisfacción intrínseca (naturaleza de las tareas, y percepción de las personas respecto al trabajo que realizan) y extrínseca (prestaciones, salario, entre otros (López, 2021)

El índice descriptivo del puesto desarrollada por Smith, Kendall y Hulin (1969), contiene 72 reactivos, y cada uno es un adjetivo o enunciado relacionado con el puesto, midiendo 5 facetas: trabajo, salario, oportunidades de obtener ascensos, supervisión, y compañeros de trabajo (López, 2021)

Cuestionario general de satisfacción en organizaciones planteado por Meliá y Peiró (1989), contiene 23 ítems agrupados en 5 dimensiones de satisfacción: con la supervisión, con el ambiente, con las prestaciones recibidas, con la satisfacción intrínseca del trabajo y con la participación (López, 2021)

Cuestionario general de satisfacción en organizaciones Elaborada por Meliá, Pradilla, Martí, Sancerni, Oliver y Tomás (1990), contiene 26 ítems, contiene 5 dimensiones de satisfacción: con la supervisión, con el ambiente, con las prestaciones recibidas, con la satisfacción intrínseca del trabajo y con la participación. El principal cambio a esta encuesta con relación al cuestionario de 1989 es la utilización de una escala dicotómica (posibilidades de respuesta si/no, verdadero/falso) (López, 2021)

2.3. Marco conceptual

Promoción de puesto

La promoción de puesto corresponde al ascenso que se le otorga a un colaborador de una determinada organización como resultado del buen desempeño en el ejercicio de sus funciones (Billikopf, 2003).

Ambiente laboral

Conjunto de factores que determinan el entorno en que se desenvuelve un trabajador (Astudillo, 2019)

Acciones correctivas.

Medidas tomadas para llevar a cabo la corrección de algo cuando se ha realizado de la forma no esperada (Astudillo, 2019)

Administración de personal.

Proceso administrativo que sirve para coordinar, controlar y supervisar de manera eficiente al personal de una organización (Astudillo, 2019)

Clima organizacional.-

Es el ambiente de trabajo, el entorno donde se desarrolla el trabajo de cada uno de los individuos que conforman una empresa, el mismo que es un determinante para favorecer la productividad de la organización (Astudillo, 2019)

Confianza.-

Seguridad plena de que se cumplirá algo o de que alguien hará algo con un vigor único, es la capacidad que se tiene para esperar, la esperanza y la fe de que algo suceda (Astudillo, 2019)

Desempeño.-

La manera en que actúa un trabajador al ejecutar su trabajo, es la forma que tiene para ejecutar sus funciones y llevar a cabo cada actividad (Astudillo, 2019)

Estrategias de mejora.-

Acciones que se realizan para mejorar el rendimiento y los procesos así como la satisfacción del (Astudillo, 2019)

Innovación.-

Se refiere a la utilización del conocimiento para crear algo nuevo, supone novedad (Astudillo, 2019)

Motivación.-

Impulso que se da a una persona para que pueda realizar alguna actividad, sirve para orientar, determinar la conducta de una persona (Astudillo, 2019)

Organización.-

Sistema compuesto por un conjunto de elementos bien estructurados (Astudillo, 2019)

Percepción.-

Forma en que un individuo puede ver, sentir, recibir las cosas provenientes del entorno (Astudillo, 2019)

Productividad.-

Relación entre los resultados y el tiempo que lleva conseguirlos, Una productividad mayor significa la obtención de más con la misma cantidad de recursos, o el logro de una mayor producción en volumen y calidad con el mismo insumo (Astudillo, 2019)

Satisfacción laboral.-

Respuesta de un trabajador hacia su trabajo, afectando directamente su desempeño (Astudillo, 2019).

2.4. Marco referencial

Realizar una revisión de diferentes estudios que puedan ser comparados al que presentamos en este trabajo alrededor del mundo que se la promoción interna, la satisfacción y clima laboral, ha dado como fruto ciertos hallazgos que fundamentan esta investigación.

Se pudo evidenciar la importancia de la promoción interna a través del estudio de Chiang (2008) quienes mencionaron que en la lista Fortune 100 de aquel año existían ochenta y cuatro empresas cuyos directores generales habían sido posicionados en los dos últimos años, y apenas once de ellos habían sido reclutados de manera externa.

Además, señala que al abrir la competencia para una posición vacante a candidatos externos, se disminuyen las posibilidades de promoción para los candidatos internos y se reduce su motivación para trabajar. Aunque si se eleva la oferta se mantiene dicha motivación, pero esta alternativa se ve limitada por el riesgo moral y por políticas internas potencialmente deficientes. Esto demuestra la necesidad de tener un proceso de promoción interna bien definido y estructurado.

En un estudio realizado en plantas industriales de España Pedraza (2018) se aseguró que para realizar promociones internas es necesario invertir en la evaluación del desempeño de sus empleados. Lo que denota la importancia del seguimiento al desempeño de los colaboradores como factor principal de estos procesos.

Por lo tanto, los procesos internos son una manera de proteger y favorecer la inversión que ha hecho la empresa y también los empleados, quienes con su esfuerzo y trabajo han contribuido en la consecución de los objetivos organizacionales.

Una investigación muy valiosa para este trabajo es la de Fuentes & Navarro (2013) que titula Sistemas de promoción utilizados por pymes constructoras en Castilla-La Mancha (España). ¿Afectan a la satisfacción laboral del ingeniero de edificación? Es de valor porque relaciona la satisfacción con la promoción interna, que es básicamente el resultado de un proceso bien definido y estructurado. Los autores concluyen que:

Cuando existe promoción o posibilidades de promoción, el efecto sobre la satisfacción laboral puede ser positivo, negativo o nulo. Cuando la empresa no dispone de sistemas de promoción interna, el efecto puede

ser: negativo, nulo o tener un efecto contradictorio sobre la satisfacción laboral (pág.115)

Del mismo modo, en Latinoamérica han tomado lugar investigaciones muy útiles para la fundamentación del presente. Como la de Astudillo (2018), que relaciona tres variables: la entrevista realista de selección, la satisfacción en el trabajo y la intención de permanencia. En ella, se determinó por medio de un proceso de correlación entre las variables que es de vital importancia que los individuos sean claramente informados, en las entrevistas previas a la contratación, sobre las actividades a desarrollar en el puesto de trabajo y las condiciones laborales respectivas.

Esto lleva a que los individuos perciban que sus expectativas han sido cumplidas, experimenten satisfacción y manifiestan su interés por permanecer en su puesto y en la organización. Lo que reafirma lo crucial que es que los candidatos sean bien informados para garantizar, en la medida de lo posible, su satisfacción y como consecuencia que su intención de permanencia aumente.

La información proveniente del estudio anteriormente mencionado es potencialmente ajustable a la investigación. Al aplicar dichas consideraciones al proceso de promoción interna, se denota la necesidad de que los participantes conozcan todas las condiciones y aspectos relacionados al mismo. Con el fin de que su satisfacción sobre el proceso crezca y eso aumente su intención de permanencia, sean o no sean los ganadores del proceso.

De manera local, en el Ecuador se encuentran estudios más relacionados al procedimiento y las políticas de promoción interna. Es el caso de Astudillo (2019) que, en su trabajo de diseño de un proceso integrado de reclutamiento, selección e inducción de personal, proponen una política de promoción interna cuyo objetivo es “establecer normas que permitan motivar al personal de la organización, a través de un proceso de desarrollo de carrera con el fin de potenciar sus capacidades” (p.74).

Lo que remarca la relación existente entre la satisfacción y la promoción laboral con ciertos factores vinculados al desempeño de las funciones y el clima de la organización, como lo son la motivación y el desarrollo profesional. Además, afirma que en el país la promoción interna está todavía reducida a procedimientos débiles, superficiales y poco técnicos. Por lo general no es un proceso constituido formalmente, con técnicas y herramientas de competentes, filtros y etapas establecidas, ni métodos de seguimiento que aseguren captar y retener al talento de alto nivel que tiene la empresa.

Refuerza la idea mencionada anteriormente Anchapaxi & Davila (2018) quienes señalan que en la institución, donde realizó su investigación, el ascenso o la promoción de las personas se realizan únicamente en base de

cubrir, sin ser necesariamente la persona más adecuada. Lo cual es producto de la falta de un proceso formal de promoción interna.

En relación con los trabajos previos que se vinculan a la temática del presente proyecto de investigación, es importante destacar los siguientes:

Villareal (2016) este autor es su trabajo titulado “La motivación intrínseca y el clima laboral en la Cooperativa de ahorro y crédito Rey David CIA. LTDA” planteó como objetivo general Establecer cómo influye la Motivación Intrínseca en el Clima Laboral de La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Rey David Cía. Ltda.” según esto el autor concluyo que:

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Rey David Cía. Ltda., no maneja políticas ni procesos respecto a la motivación intrínseca entre sus colaboradores, no mantiene mecanismos de superación personal ni colectiva, lo cual da como resultado un deficiente clima laboral (...) La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Rey David Cía. Ltda., no posee estrategias, ni una guía adecuada para el desarrollo y fortalecimiento de la motivación intrínseca entre sus colaboradores, maneja sistemas tradicionales de superación personal individual y competitiva, dejando que sus obligaciones de trabajo sean monótonas (Villareal , 2016, pág. 71).

A partir de esto recomendó lo siguiente:

Implementar lineamientos y mediciones periódicas de motivación tanto individual como grupal, así como del clima laboral en todos los niveles de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Rey David Cía. Ltda.; los cuales nos brindaran parámetros del impacto que están teniendo las medidas adoptadas después de un determinado ciclo (...) Establecer políticas y estrategias continuas de motivación y reconocimiento teniendo en cuenta siempre el desarrollo personal y profesional de todo colaborador basadas en logros de los objetivos planteados por los líderes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Rey David Cía. Ltda.; esta políticas deben ser equitativas y justas sin diferencia alguna (Villareal , 2016, pág. 72).

Por otro lado, Luzón (2012) en su trabajo de titulación “Como influye el clima organizacional en la productividad de los trabajadores de las sucursales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Luz del Valle” planteó como objetivo a resolver “Diagnosticar el clima organizacional de las sucursales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Luz del Valle”, con la finalidad de conocer si éste influye este en la productividad de los trabajadores”. a lo que concluyo que:

Al analizar los resultados de la información proporcionada se puede determinar que el clima organizacional influye en la productividad de los trabajadores de manera positiva, ya que la mayoría describe al clima organizacional y sus distintos componentes, como adecuado para poder realizar sus actividades y por ende esto se ve reflejado en los altos niveles de productividad que presenta el personal de la empresa (...) Según los resultados obtenidos se puede determinar que el clima organizacional en las agencias de la cooperativa es bueno en gran parte; existen algunos factores del clima organizacional, que si bien no son totalmente negativos es necesario prestarles la debida atención para mejorarlos y optimizarlos (pág. 65)

A lo que recomendó lo siguiente:

Establecer políticas de trabajo y de capacitación que permitan seguir mejorando el clima organizacional; Realizar un estudio de clima organizacional periódicamente con la finalidad de identificar las debilidades y tomar las acciones del caso; Fomentar la unión entre el personal incorporando talleres de relaciones interpersonales; Efectuar un estudio sobre la remuneración y los beneficios que perciben los trabajadores; Dotar de nuevas herramientas que permitan mejorar y cumplir con las actividades del personal; Establecer programas de capacitación orientados a la atención al cliente para que los trabajadores puedan obtener más recursos para la satisfacción del socio; Realizar un proceso de selección en base de un manual de puestos el mismo que debe ser totalmente estructurado; Establecer objetivos de trabajo a largo plazo para que estos se puedan cumplir en el tiempo determinado (Luzón, 2012, pág. 66).

2.5. Marco legal

Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria

Capítulo I

DE LAS FORMAS DE ORGANIZACIÓN DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

Art. 8.- Formas de Organización.- Para efectos de la presente Ley, integran la Economía Popular y Solidaria las organizaciones conformadas en los Sectores Comunitarios, Asociativos y Cooperativistas, así como también las Unidades Económicas Populares (Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, 2022).

Art. 9.- Personalidad Jurídica.- Las organizaciones de la Economía Popular y Solidaria se constituirán como personas jurídicas, previo el cumplimiento de los requisitos que contemplará el Reglamento de la presente Ley. La personalidad jurídica se otorgará mediante acto administrativo del Superintendente que se inscribirá en el Registro Público respectivo. Las organizaciones en el ejercicio de sus derechos

y obligaciones actuarán a su nombre y no a nombre de sus socios (Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, 2022).

Sección III

DE LAS ORGANIZACIONES DEL SECTOR COOPERATIVO

Art. 21.- Sector Cooperativo.- Es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social. Las cooperativas, en su actividad y relaciones, se sujetarán a los principios establecidos en esta Ley y a los valores y principios universales del cooperativismo y a las prácticas de Buen Gobierno Corporativo (Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, 2022).

Art. 23.- Grupos.- Las cooperativas, según la actividad principal que vayan a desarrollar, pertenecerán a uno solo de los siguientes grupos: producción, consumo, vivienda, ahorro y crédito y servicios (Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, 2022).

Art. 27.- Cooperativas de ahorro y crédito.- Estas cooperativas estarán a lo dispuesto en el Título III de la presente Ley (Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, 2022).

Art. 32.- Estructura Interna.- Las cooperativas contarán con una Asamblea General de socios o de Representantes, un Consejo de Administración, un Consejo de Vigilancia y una gerencia, cuyas atribuciones y deberes, además de las señaladas en esta Ley, constarán en su Reglamento y en el estatuto social de la cooperativa. En la designación de los miembros de estas instancias se cuidará de no incurrir en conflictos de intereses (Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, 2022).

Art. 46.- Modalidad de contratación.- La modalidad de contratación del gerente general será de conformidad con el Código Civil (Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, 2022).

Art. 47.- Atribuciones de los Órganos Internos.- Las atribuciones y deberes de la Asamblea General, de los Consejos de Administración y Vigilancia, del Presidente y Gerente, constan en la presente Ley y en su reglamento, sin perjuicio de las que se determinen en los estatutos sociales (Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, 2022).

(Acuerdo MDT-2018-0138)

Norma Técnica para la Medición de Clima Laboral

Art. 11.- De los componentes del Modelo de Medición de Clima Laboral.- La medición de clima laboral estará conformado por tres componentes principales: Liderazgo; Compromiso; Entorno de trabajo (Brasales, 2021)

Art. 12. Del Liderazgo.- Este componente busca medir la percepción sobre el nivel de liderazgo que las Autoridades tienen en las Instituciones, en factores como-: la influencia, interacción, orientación a resultados, responsabilidad y estándares asignados por los directivos de trabajo y, la manera como apoyan y alinean con los objetivos institucionales (Brasales, 2021).

Art. 14. Del Compromiso.- Este componente mide la percepción del grado en el que un colaborador se identifica con la institución, con sus políticas y objetivos, se adapta, aporta y desea permanecer en ella, en correspondencia a la satisfacción que de ésta obtiene de sus necesidades y expectativas (Brasales, 2021).

Art. 16. Del Entorno del Trabajo.- Este componente comprende percepciones sobre los aspectos materiales y humanos que afectan el entorno en el que los colaboradores desarrollan su trabajo (Brasales, 2021).

Capítulo III: Metodología

Tabla 4.

Operacionalización de variables.

Constructo	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Clima organizacional	El clima organizacional es un factor que tiene que ver con los objetivos de la empresa, como la estructura organizacional, el liderazgo y los procesos de decisión. Por ello la evaluación del clima organizacional es necesaria para identificar la forma en que se percibe a la organización (Pilligua & Arteaga, 2019).	Comunicación	Nivel de satisfacción con la comunicación que le brinda su jefe inmediato	1,4,5,6
		Reconocimiento	Nivel de frecuencia de reconocimiento de méritos laborales y premios	2,3
		Remuneración	Satisfacción de la remuneración	7,9.12

		Trabajo en equipo	Nivel de trato hacia y entre compañeros	8,14,15
		Participación	Nivel de frecuencia en que se trabaja en equipo	11,13
Promoción de puestos	Corresponde al ascenso de puesto que tiene un colaborador de una determinada empresa debido al buen cumplimiento de sus funciones durante su jornada laboral (Billikopf, 2003)	Planificación	Nivel de participación en el establecimiento de objetivos de la organización	6,3,4
		Iniciativa	Nivel de competencia para adoptar una actitud proactiva	8,9,5
		Toma de decisiones	Nivel de competencia para identificar casusas de problemas y actuar sobre ellos.	1,13,15

El presente capítulo consiste en presentar la metodología que se ha utilizado para alcanzar los objetivos planteados en la investigación. La revisión bibliográfica efectuada en el capítulo anterior conforma la base para diseñar el método. Comprender lo referente al proceso promoción laboral, así como su incidencia con el clima laboral, de esta manera, tener las herramientas para resolver las preguntas y objetivos propuestos como meta de este trabajo. Basándose en estas consideraciones se determinó la metodología a utilizar, misma que se presenta a continuación.

3.1. Diseño de investigación

Conforme a las necesidades de la investigación se decidió utilizar un enfoque cuantitativo. Es importante señalar que como parte fundamental de este trabajo de tesis se aplica una entrevista de entrada, la cual permitió profundizar en la percepción de los colaboradores sobre su satisfacción en relación con la promoción laboral interna en la organización.

De esta manera, se obtuvo información útil para proceder a construir una herramienta de enfoque cuantitativo, como el cuestionario. Las herramientas de este enfoque tienen como objetivo medir y estimar magnitudes referentes a una determinado problema o fenómeno (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). En este caso los datos numéricos extraídos del cuestionario permitieron realizar un análisis estadístico que proveyó características del fenómeno estudiado y su incidencia en el clima laboral de la empresa.

3.2. Tipo de investigación

3.2.1. Correlacional

Es un tipo de investigación no experimental que se encarga de medir dos variables y evalúa la relación estadística entre las mismas sin toma en consideración otra variable alejada ajena a estas.

Empleando las palabra de (Escobar & Bilbao, 2020) “las investigaciones correlacionales buscan medir el grado de relación y la forma cómo interactúan dos o más variables entre sí. Estas relaciones se establecen dentro de un

mismo contexto, y a partir de los mismos sujetos en la mayoría de los casos” (p.59). El presente proyecto mantiene el tipo de investigación correlacional puesto que se relacionan más de dos variables que en este caso son la promoción de puestos, satisfacción laboral y el clima organizacional.

3.3. Alcance

Al considerar que el objetivo de la investigación es realizar un análisis entre las variables de estudio, se tuvo un alcance correlacional, debido a que tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio vínculos entre tres, cuatro o más variables.

Dada la anterior observación, el alcance correlacional permite a evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, se debe señalar que en los estudios correlacionales primero se mide cada una de éstas, y después se cuantifican, analizan y establecen las vinculaciones. Tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

También es pertinente destacar que la utilidad principal de los estudios correlacionales es saber cómo se puede comportar un concepto o una variable al conocer el comportamiento de otras variables vinculadas. Es decir, intentar predecir el valor aproximado que tendrá un grupo de individuos o casos en una variable, a partir del valor que poseen en las variables relacionadas.

3.4. Población y Muestra

3.4.1. Población

Se lo considera población a un conjunto de personas que habitan un mismo espacio geográfico al cual se lo considera como una comunidad que comparten características y actitudes similares.

El autor (Freddy, 2021) deduce que “es un conjunto de elementos o eventos similares que son de interés para alguna pregunta o experimento. Puede ser un grupo de objetos existentes o una hipotética y potencialmente infinita agrupación de objetos concebidos como una generalización de la experiencia” (p.26).

De acuerdo con la población de estudio para el presente trabajo es importante señalar que la misma corresponde a los colaboradores que actualmente laboran en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo del Cantón Pasaje, los cuales son una totalidad de 20 empleados distribuidos en los diferentes departamentos de la entidad en la mencionada sucursal.

3.4.2. Muestra

En relación a la muestra, (Otzen & Manterola , 2017) señalan que:

Permite extrapolar y por ende generalizar los resultados observados en ésta, a la población accesible; y a partir de ésta, a la población blanco. Por ende, una muestra será representativa o no; sólo si fue seleccionada al azar, es decir, que todos los sujetos de la población blanco tuvieron la misma posibilidad de ser seleccionados en esta muestra y por ende ser incluidos en el estudio; y, por otro lado, que el número de sujetos seleccionados representen numéricamente a la población que le dio origen respecto de la distribución de la variable en estudio en la población (p. 227)

De acuerdo con esto para el presente estudio se ha considerado aplicar una muestra no probabilística por conveniencia, que según Johnson (2014) “en este tipo de muestras la elección de los elementos no depende de la

probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o los propósitos del investigador” (p.172).

Aquí el procedimiento no es mecánico ni se basa en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de un investigador o de un grupo de investigadores y, desde luego, las muestras seleccionadas obedecen a otros criterios de investigación, siendo destacable indicar que conforme a las variables manejadas en este trabajo es de suma importancia identificar las opiniones de los colaboradores en relación a la promoción de puestos y la satisfacción que presentan ante esta para lograr determinar la incidencia de dichas variables en el clima laboral.

A continuación se destacan los criterios de inclusión y exclusión para los participantes del proyecto de investigación:

Criterios de inclusión

- Personal que acepte voluntariamente a ser parte del estudio
- Personal que se encuentre laborando normalmente durante la investigación.

Criterios de exclusión:

- Personal que no acepte voluntariamente a ser parte del estudio.
- Personal que no se encuentre laborando normalmente durante la investigación.

Formula:

$$n = \frac{Z^2(p * q)}{e^2 + (Z^2p * q)/N}$$

n= Tamaño de la muestra

Z= nivel de confianza

p= Probabilidad de éxito

q= Probabilidad de Fracaso

e= Nivel de Error permitido

N= tamaño de la población

$$n = \frac{0,95^2(0,5 * 0,5)}{1,96^2 + (0,95^2 0,5 * 0,5)/21}$$

$$n = 20$$

Tomando en consideración los criterios de inclusión y de exclusión previamente determinados y la formula finita que se expuso previamente, se destaca que la muestra seleccionada para la aplicación de instrumentos de este trabajo corresponde a 20 colaboradores, siendo esta la misma cantidad indicada en la sección de población.

3.5. Técnica de recogida de datos

Desde la perspectiva de Gallego (2019) “las técnicas quedan definidas en relación a otros conceptos, como métodos, metodología, estrategias, tácticas, instrumentos. De la definición situacionista por el uso, se pasa a la definición de corte estructuralista: lo que son las técnicas en un campo semántico” (p.23).

En este proyecto se utilizó como método de extracción de datos la técnica de la encuesta mediante la aplicación de un cuestionario, que según Hernández, Fernández y Baptista (2014) la recolección de datos requiere seleccionar uno o varios métodos o instrumentos, adaptarlos o desarrollarlos según las necesidades de la investigación y para el fin que se requiera.

- **Cuestionario.**

Como técnica de recolección cuantitativa se la puede emplear en fenómenos sociales, señalándola como el instrumento más utilizado para recolectar los datos. Según Chasteauneuf (2009) un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir, debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis.

El instrumento considerado para ser empleado en el presente trabajo de titulación es un cuestionario que ha sido utilizado para medir la satisfacción de los colaboradores sobre los procesos promoción interna. Para la

construcción de esta herramienta fue necesario investigar instrumentos que midan la satisfacción laboral en general y sean potencialmente aplicables a esta temática. Así se encontró la ya mencionada “Escala de satisfacción laboral” de Warr, Cook y Wall (1979) contenida en la guía “NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción” del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España, publicada en 1999 por Pérez y Fidalgo (1999).

Esta escala mide diferentes factores de la satisfacción. Por ello se adaptó el cuestionario para medir esos mismos factores, pero específicamente orientada a la satisfacción sobre procesos de promoción laboral. A continuación se presenta el cuestionario que se aplicó a la muestra de colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, Cantón Pasaje.

Cuestionario de satisfacción sobre el proceso de promoción laboral interna en la Cooperativa de Ahorro y Crédito jardín Azuayo, Cantón Pasaje.

Ítems	1	2	3	4	5	6	7
Condiciones físicas para el desarrollo de funciones.							
Libertad para expresar ideas sin ser interrumpidos.							
El ambiente laboral durante el desarrollo de funciones.							
La retroalimentación recibida durante el desarrollo de funciones.							
Apoyo de superiores.							
Nivel de responsabilidad e interés de los superiores por mejorar el desarrollo de funciones.							
Remuneración adecuada según el puesto.							

Posibilidad de resaltar por competencias.							
Relación con los superiores.							
El proceso de promoción laboral ofrece oportunidades realistas de ascensos.							
La organización de los procesos de promoción laboral.							
Oportunidad de emitir sugerencias para la mejora de las funciones de los departamentos.							
Cumplimiento y puntualidad de los horarios laborales							
Seguimiento de los métodos para la promoción de puestos.							
Estabilidad laboral en la empresa							

El cuestionario está constituido por un total de 15 ítems cuyas opciones de respuesta se encuentran en una escala de 7 puntos (1= Muy insatisfecho, 2= Insatisfecho, 3= Moderadamente insatisfecho, 4= Indiferente, 5= Moderadamente satisfecho, 6= Satisfecho, 7= Muy Satisfecho). Dado que se fundamenta en la teoría bifactorial de Herzberg se pueden medir las subescalas, de satisfacción intrínseca y extrínseca, por separado. De igual manera, permite medir la satisfacción en general, que contribuye a la identificación del clima laboral dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo del Cantón Pasaje.

Por otro lado, se aplicó una entrevista semiestructurada, la cual tuvo como finalidad obtener información adicional que nos acerque a la realidad de la empresa respecto al tema del proyecto. Para esta entrevista se estructuraron un total de diez preguntas abiertas para recolectar información sobre la percepción de los colaboradores en relación con el proceso de promoción interna en la entidad. Para ello se tomó como referencia los

indicadores medidos por la "Escala de satisfacción laboral" de Warr, Cook y Wall (1979).

3.6 Análisis de datos

Por último, con el propósito de obtener el dato de la satisfacción laboral global de la muestra considerada para este trabajo de titulación, es importante señalar que esta se basa en el estudio de Salazar (2018) y se presentará a través de una tabla en la que se expondrán rangos de la escala del cuestionario.

Además los datos obtenidos del cuestionario son clasificados desde muy insatisfecho, insatisfecho, moderadamente insatisfecho, indiferente, Moderadamente satisfecho, satisfecho y muy satisfecho, de la misma manera se expondrán la frecuencia con la que la muestra elige el nivel de satisfacción y en consecuencia el porcentaje de estos.

Tabla 5.

Rangos de la escala del cuestionario

Nivel de satisfacción	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	15-28		0,00%
Insatisfecho	29-41		0,00%
Moderadamente insatisfecho	42-54		0,00%
Indiferente	55-67		0,00%
Moderadamente satisfecho	68-80		0,00%
Satisfecho	81-93		0,00%
Muy satisfecho	94-105		0,00%

Fiabilidad de la data

Como parte de la fiabilidad del instrumento aplicado, se debe señalar la correlación de variables, la cual según las aportaciones de Vinueza (2016) la correlación es:

(...) una medida de la relación (covariación) lineal entre dos variables cuantitativas continuas (x, y). La manera más sencilla de saber si dos variables está correlacionadas es determinar si co-varían (varían conjuntamente). Es importante hacer notar que esta covariación no implica necesariamente causalidad, la correlación puede ser fortuita, como en el caso clásico de la correlación entre el número de venta de helados e incendios, debido al efecto de una tercera variable, la temperatura ambiental (pág. 2).

Mientras que el Alfa de Cronbach es un coeficiente que se emplea para establecer la fiabilidad de la escala de un determinado test o cuestionario. Ruiz (2019) destaca lo siguiente:

La fiabilidad es un concepto que tiene varias definiciones, aunque a grandes rasgos se puede definir como la ausencia de errores de medida en un test, o como la precisión de su medición (...) Este coeficiente consiste en la media de las correlaciones entre las variables que forman parte de la escala, y puede calcularse de dos maneras: a partir de las varianzas (Alfa de Cronbach) o de las correlaciones de los ítems (Alfa de Cronbach estandarizado) (Ruiz , 2019).

A continuación, en la figura 3 se presenta la tabla de confiabilidad alfa Cronbach

Figura 3

Nivel de Confiabilidad Alfa Cronbach

Prueba	Nivel de confiabilidad	Calificación
Coeficiente alfa de Cronbach	mayor a 0,9	Excelente
Coeficiente alfa de Cronbach	mayor a 0,8 y menor a 0,9	Bueno
Coeficiente alfa de Cronbach	mayor a 0,7 y menor a 0,8	Aceptable
Coeficiente alfa de Cronbach	mayor a 0,6 y menor a 0,7	Cuestionable
Coeficiente alfa de Cronbach	mayor a 0,5 y menor a 0,6	Pobre
Coeficiente alfa de Cronbach	menor a 0,5	Inaceptable

Utilizando el software SPSS versión 25 posteriormente se calculan resultados descriptivos de cada variable de la encuesta, calculando las tablas de frecuencias, y también se estima los estadísticos descriptivos mínimo, máximo, media y desviación estándar, lo que permite examinar descriptivamente cada variable estudiada.

A continuación, se calculan las correlaciones entre las variables utilizando el método de Pearson, esta correlación se considerará alta si es mayor o igual a 0.8 y cuando existe correlación alta entre alguna de las variables de la promoción laboral o variables independientes con la variable dependiente clima laboral se considera que existe incidencia de la variable independiente con la variable dependiente clima laboral. Por ultimo en forma complementaria se estima la satisfacción intrínseca y extrínseca de los trabajadores.

RESULTADOS

Se calcula el Alfa de Cronbach = 0,979 la cual es alta, lo cual implica que existe muy buena consistencia interna de la escala.

Tabla 6.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,979	15

A continuación como parte de la sección de resultados, se expondrán los resultados descriptivos por cada uno de los ítems de la encuesta.

Resultados descriptivos

Tabla 7.

Condiciones físicas para el desarrollo de funciones.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 3	1	5,0	5,0	5,0
4	3	15,0	15,0	20,0
5	5	25,0	25,0	45,0
6	7	35,0	35,0	80,0
7	4	20,0	20,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

De acuerdo a los resultados obtenidos en relación con las condiciones físicas para el desarrollo de funciones, se debe destacar el siguiente recuento porcentual equivalente a cada rango de los niveles de satisfacción registrados por la encuesta:

- Muy insatisfecho: 0%
- Insatisfecho: 0%
- Moderadamente insatisfecho: 5%
- Indiferente: 15%
- Moderadamente satisfecho: 25%
- Satisfecho: 35%
- Muy satisfecho: 20%

A continuación se muestra grafica que apoya estos resultados:

Figura 4.

Condiciones físicas para el desarrollo de funciones

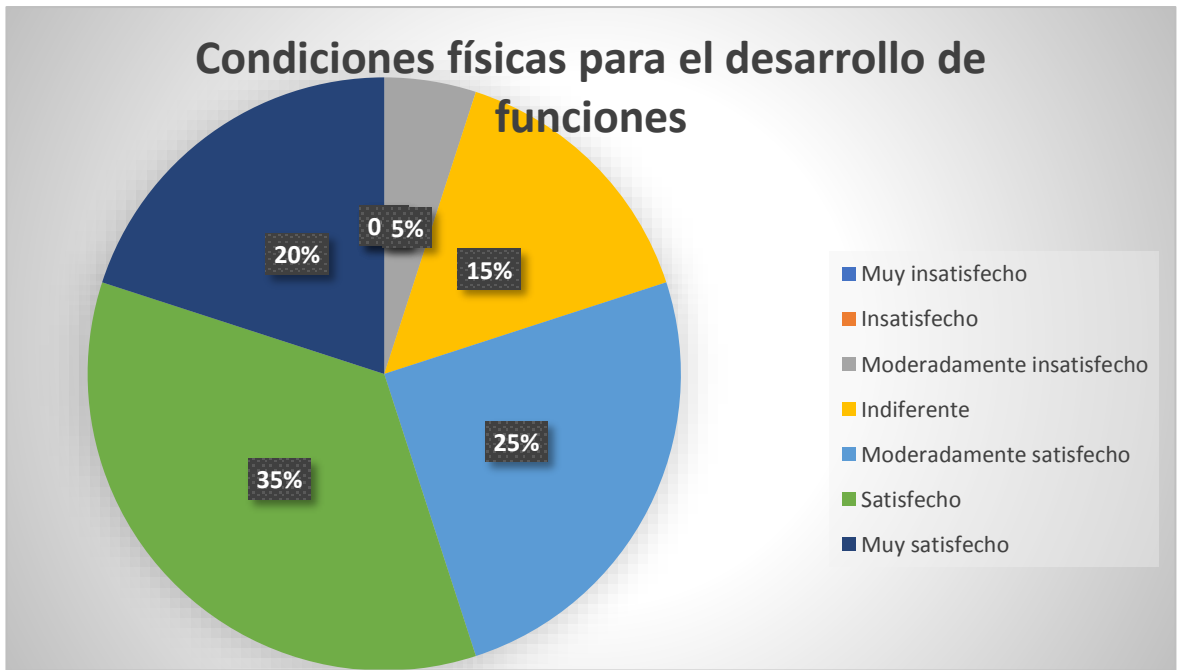


Tabla 8.

Libertad para expresar ideas sin ser interrumpidos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	3	1	5,0	5,0	5,0
	4	2	10,0	10,0	15,0
	5	6	30,0	30,0	45,0
	6	9	45,0	45,0	90,0
	7	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

De acuerdo a los resultados obtenidos en relación con Libertad para expresar ideas sin ser interrumpidos, se debe destacar el siguiente recuento porcentual equivalente a cada rango de los niveles de satisfacción registrados por la encuesta:

- Muy insatisfecho: 0%
- Insatisfecho: 0%
- Moderadamente insatisfecho: 5%
- Indiferente: 10%
- Moderadamente satisfecho: 30%
- Satisfecho: 45%
- Muy satisfecho: 10%

A continuación se muestra grafica que apoya estos resultados:

Figura 5.

Libertad para expresar ideas sin ser interrumpido



Tabla 9

El ambiente laboral durante el desarrollo de funciones.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	3	3	15,0	15,0	15,0
	4	3	15,0	15,0	30,0
	5	5	25,0	25,0	55,0
	6	6	30,0	30,0	85,0
	7	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

De acuerdo a los resultados obtenidos en relación El ambiente laboral durante el desarrollo de funciones, se debe destacar el siguiente recuento porcentual equivalente a cada rango de los niveles de satisfacción registrados por la encuesta:

- Muy insatisfecho: 0%
- Insatisfecho: 0%
- Moderadamente insatisfecho: 15%
- Indiferente: 15%
- Moderadamente satisfecho: 25%
- Satisfecho: 30%
- Muy satisfecho: 15%

A continuación se muestra grafica que apoya estos resultados:

Figura 6.

El ambiente laboral durante el desarrollo de funciones

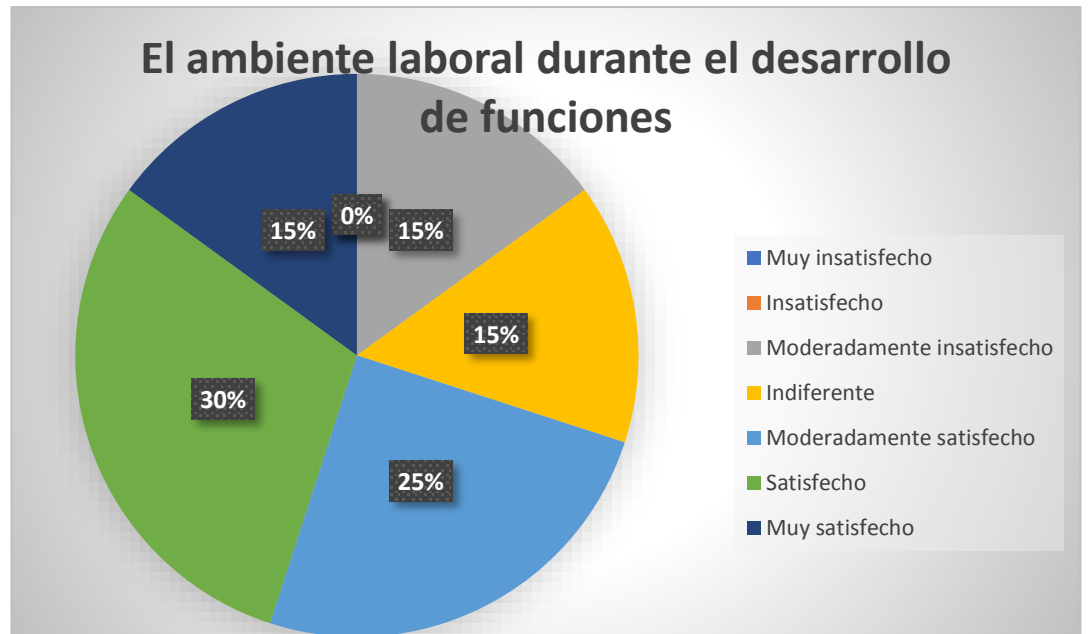


Tabla 10.

La retroalimentación recibida durante el desarrollo de funciones.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	3	4	20,0	20,0	20,0
	4	3	15,0	15,0	35,0
	5	4	20,0	20,0	55,0
	6	8	40,0	40,0	95,0
	7	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

De acuerdo a los resultados obtenidos en relación La retroalimentación recibida durante el desarrollo de funciones, se debe destacar el siguiente recuento porcentual equivalente a cada rango de los niveles de satisfacción registrados por la encuesta:

- Muy insatisfecho: 0%
- Insatisfecho: 0%
- Moderadamente insatisfecho: 20%
- Indiferente: 15%
- Moderadamente satisfecho: 20%
- Satisfecho: 40%
- Muy satisfecho: 5%

A continuación, se muestra gráfica que apoya estos resultados

Figura 7.

La retroalimentación recibida durante el desarrollo de funciones

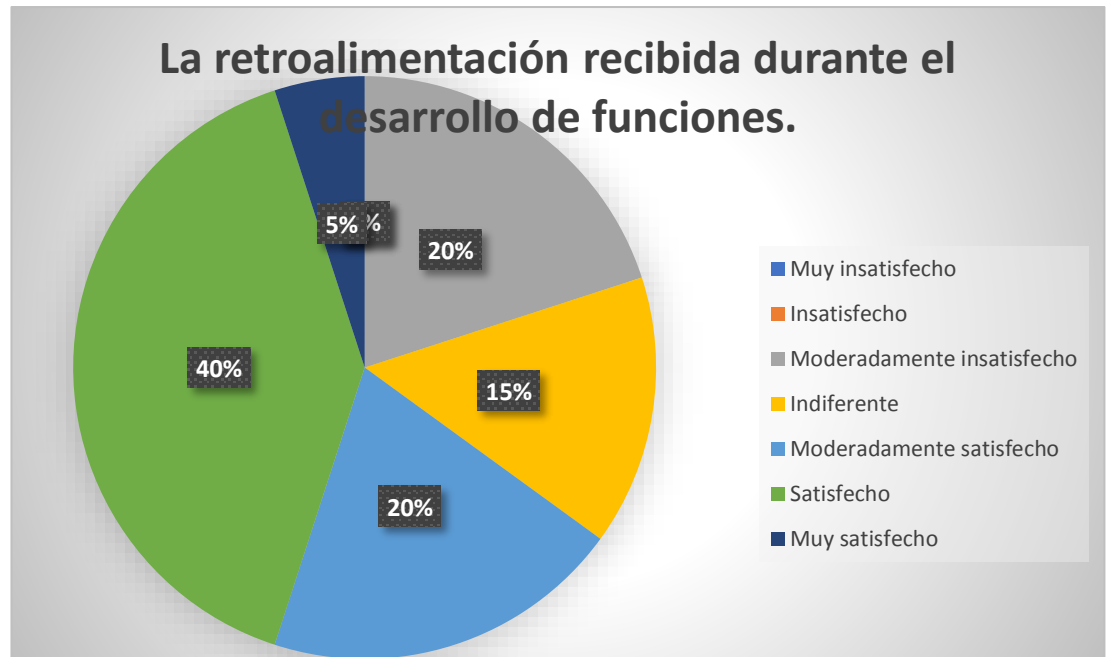


Tabla 11.

Apoyo de superiores.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	3	4	20,0	20,0	20,0
	4	1	5,0	5,0	25,0
	5	3	15,0	15,0	40,0
	6	7	35,0	35,0	75,0
	7	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

De acuerdo a los resultados obtenidos en relación al Apoyo de superiores, se debe destacar el siguiente recuento porcentual equivalente a cada rango de los niveles de satisfacción registrados por la encuesta:

- Muy insatisfecho: 0%
- Insatisfecho: 0%
- Moderadamente insatisfecho: 20%
- Indiferente: 5%
- Moderadamente satisfecho: 15%
- Satisfecho: 35%
- Muy satisfecho: 25%

A continuación se muestra grafica que apoya estos resultados

Figura 8

Apoyo de superiores

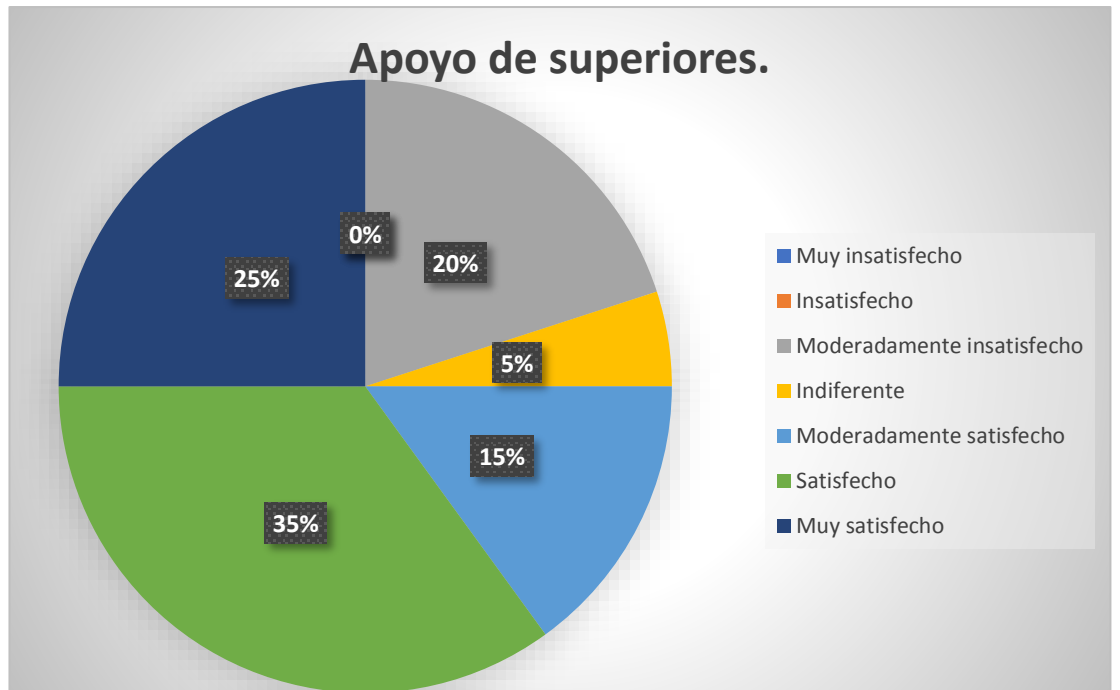


Tabla 12.

Nivel de responsabilidad e interés de los superiores por mejorar el desarrollo de funciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	3	3	15,0	15,0	15,0
	4	3	15,0	15,0	30,0
	5	5	25,0	25,0	55,0
	6	8	40,0	40,0	95,0
	7	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

De acuerdo a los resultados obtenidos en relación el Nivel de responsabilidad e interés de los superiores por mejorar el desarrollo de funciones, se debe destacar el siguiente recuento porcentual equivalente a cada rango de los niveles de satisfacción registrados por la encuesta:

- Muy insatisfecho: 0%
- Insatisfecho: 0%
- Moderadamente insatisfecho: 15%
- Indiferente: 15%
- Moderadamente satisfecho: 25%
- Satisfecho: 40%
- Muy satisfecho: 5%

A continuación, se muestra grafica que apoya estos resultados

Figura 9.

Nivel de responsabilidad e interés de los superiores por mejorar el desarrollo de funciones

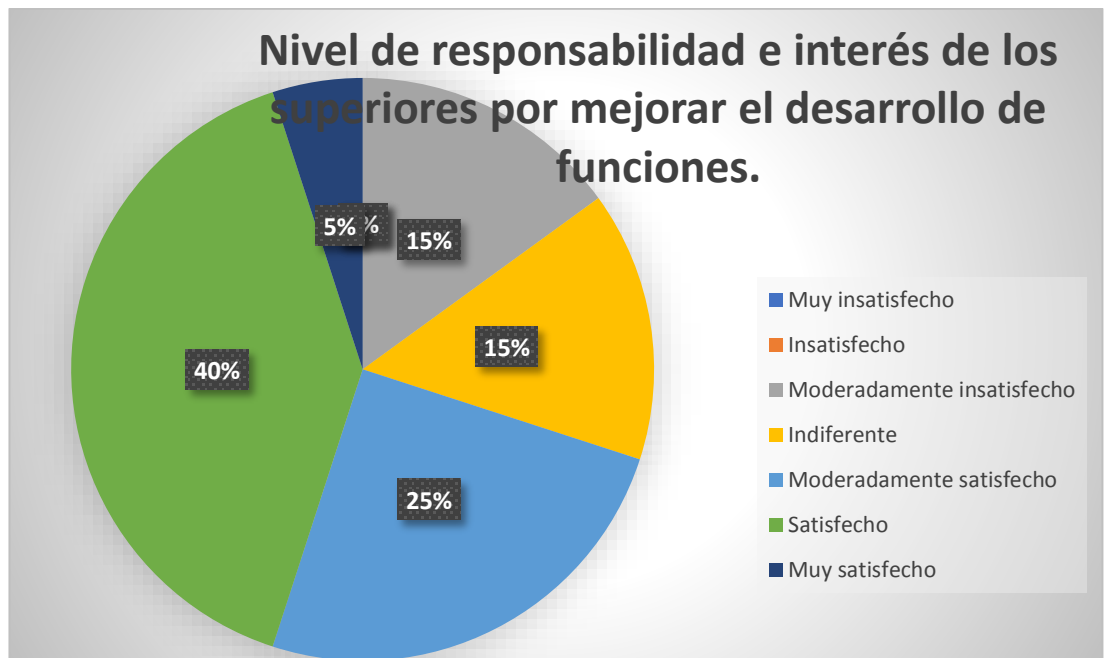


Tabla 13.

Remuneración adecuada según el puesto.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	3	2	10,0	10,0	10,0
	4	5	25,0	25,0	35,0
	5	5	25,0	25,0	60,0
	6	5	25,0	25,0	85,0
	7	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

De acuerdo a los resultados obtenidos en relación la Remuneración adecuada según el puesto, se debe destacar el siguiente recuento porcentual equivalente a cada rango de los niveles de satisfacción registrados por la encuesta:

- Muy insatisfecho: 0%
- Insatisfecho: 0%
- Moderadamente insatisfecho: 10%
- Indiferente: 25%
- Moderadamente satisfecho: 25%
- Satisfecho: 25%
- Muy satisfecho: 15%

A continuación se muestra grafica que apoya estos resultados

Figura 10.

Remuneración adecuada según el puesto.

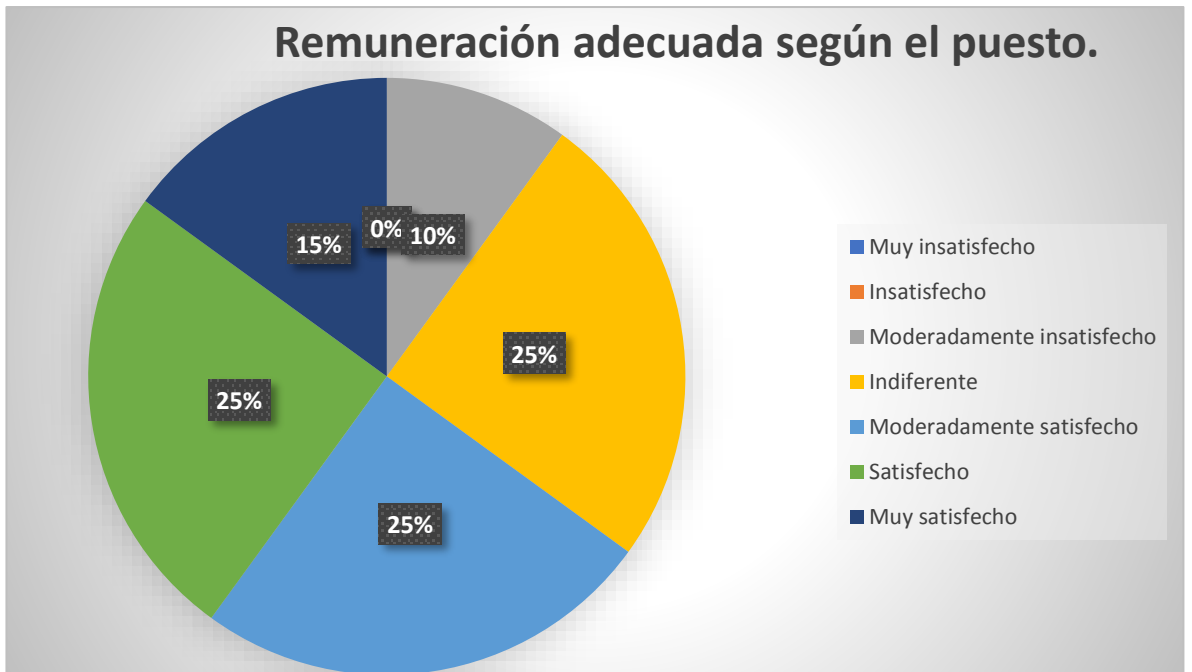


Tabla 14.

Posibilidad de resaltar por competencias.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	4	4	20,0	20,0	20,0
	5	8	40,0	40,0	60,0
	6	3	15,0	15,0	75,0
	7	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

De acuerdo a los resultados obtenidos en relación la Posibilidad de resaltar por competencias, se debe destacar el siguiente recuento porcentual equivalente a cada rango de los niveles de satisfacción registrados por la encuesta:

- Muy insatisfecho: 0%
- Insatisfecho: 0%
- Moderadamente insatisfecho: 0%
- Indiferente: 20%
- Moderadamente satisfecho: 40%
- Satisfecho: 15%
- Muy satisfecho: 25%

A continuación, se muestra grafica que apoya estos resultados

Figura 11.

Posibilidad de resaltar por competencias

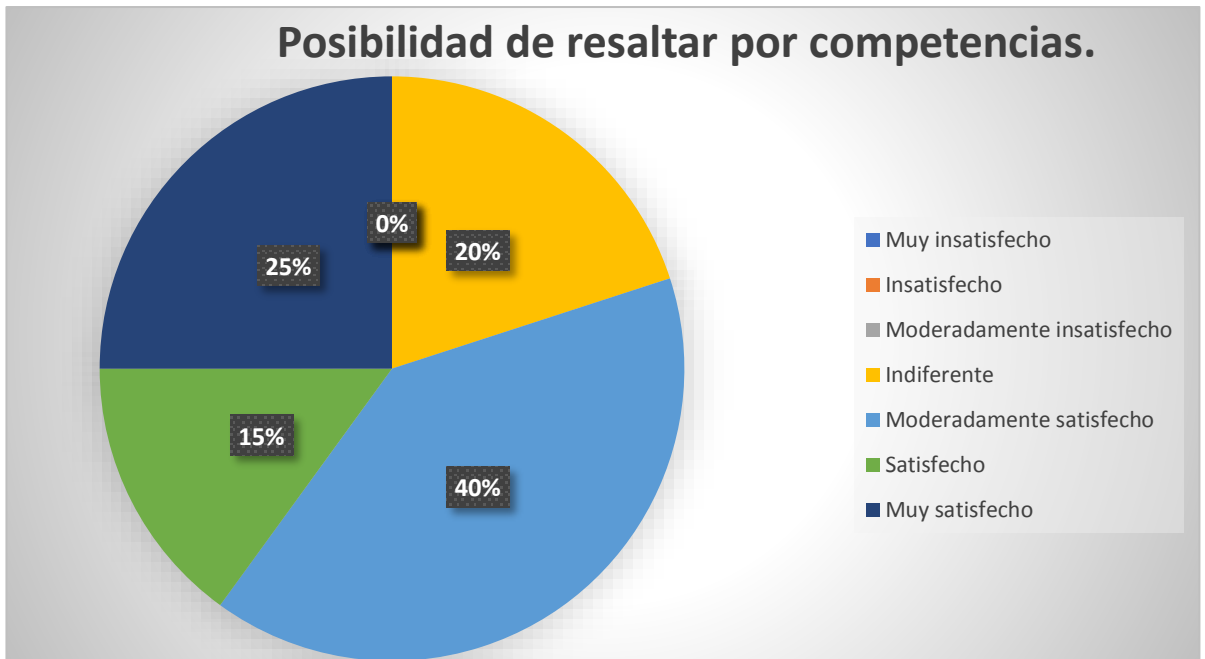


Tabla 15.

Relación con los superiores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	3	3	15,0	15,0	15,0
	4	3	15,0	15,0	30,0
	5	2	10,0	10,0	40,0
	6	7	35,0	35,0	75,0
	7	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

De acuerdo a los resultados obtenidos en relación con la Relación con los superiores, se debe destacar el siguiente recuento porcentual equivalente a cada rango de los niveles de satisfacción registrados por la encuesta:

- Muy insatisfecho: 0%
- Insatisfecho: 0%
- Moderadamente insatisfecho: 15%
- Indiferente: 15%
- Moderadamente satisfecho: 10%
- Satisfecho: 35%
- Muy satisfecho: 25%

A continuación, se muestra grafica que apoya estos resultados

Figura 12.

Relación con los superiores

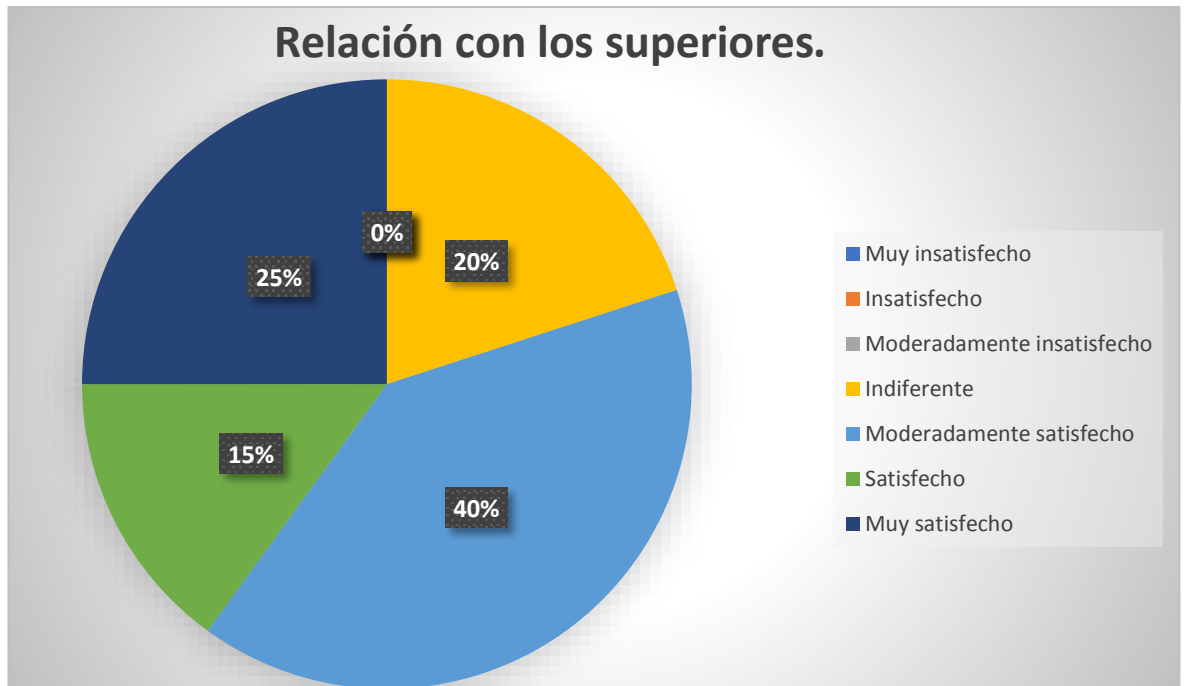


Tabla 16.

El proceso de promoción laboral ofrece oportunidades realistas de ascensos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	3	2	10,0	10,0	10,0
	4	3	15,0	15,0	25,0
	5	4	20,0	20,0	45,0
	6	9	45,0	45,0	90,0
	7	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

De acuerdo a los resultados obtenidos en relación con la Relación con los superiores, se debe destacar el siguiente recuento porcentual equivalente a cada rango de los niveles de satisfacción registrados por la encuesta:

- Muy insatisfecho: 0%
- Insatisfecho: 0%
- Moderadamente insatisfecho: 10%
- Indiferente: 15%
- Moderadamente satisfecho: 20%
- Satisfecho: 45%
- Muy satisfecho: 10%

A continuación, se muestra grafica que apoya estos resultados

Figura 13.

El proceso de promoción laboral ofrece oportunidades realistas de ascensos.

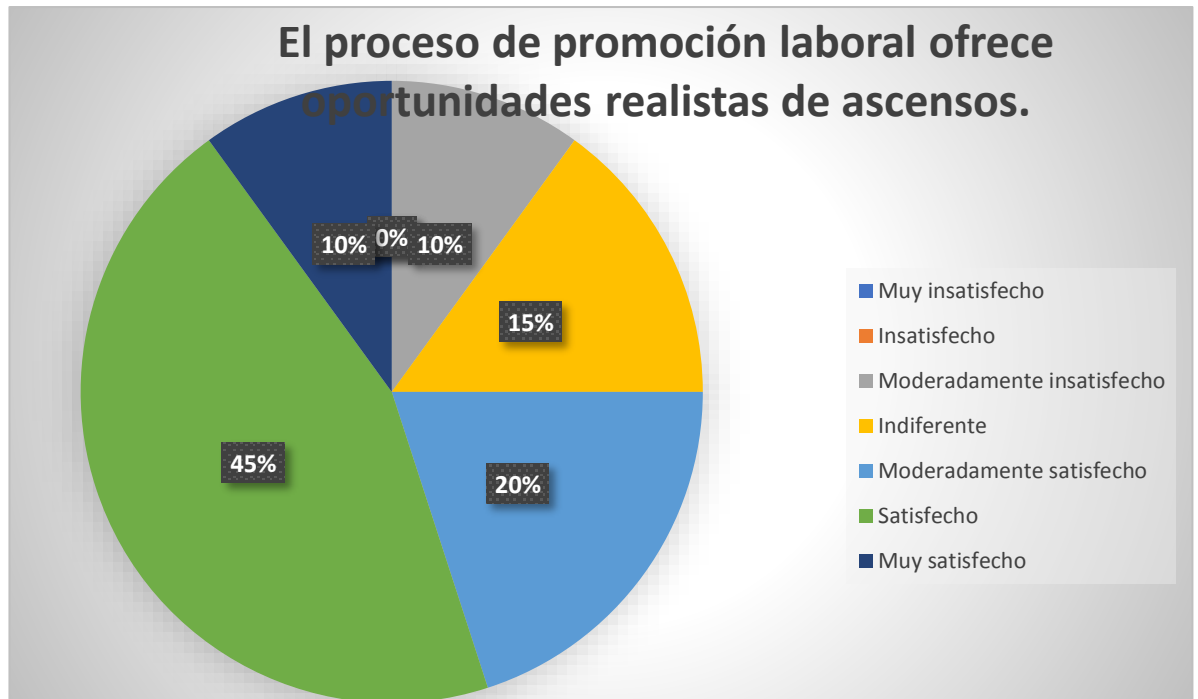


Tabla 17.

La organización de los procesos de promoción laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	3	3	15,0	15,0	15,0
	4	3	15,0	15,0	30,0
	5	4	20,0	20,0	50,0
	6	9	45,0	45,0	95,0
	7	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

De acuerdo a los resultados obtenidos en relación con la organización de los procesos de promoción laboral, se debe destacar el siguiente recuento porcentual equivalente a cada rango de los niveles de satisfacción registrados por la encuesta:

- Muy insatisfecho: 0%
- Insatisfecho: 0%
- Moderadamente insatisfecho: 15%
- Indiferente: 15%
- Moderadamente satisfecho: 20%
- Satisfecho: 45%
- Muy satisfecho: 5%

A continuación, se muestra grafica que apoya estos resultados

Figura 14.

La organización de los procesos de promoción laboral

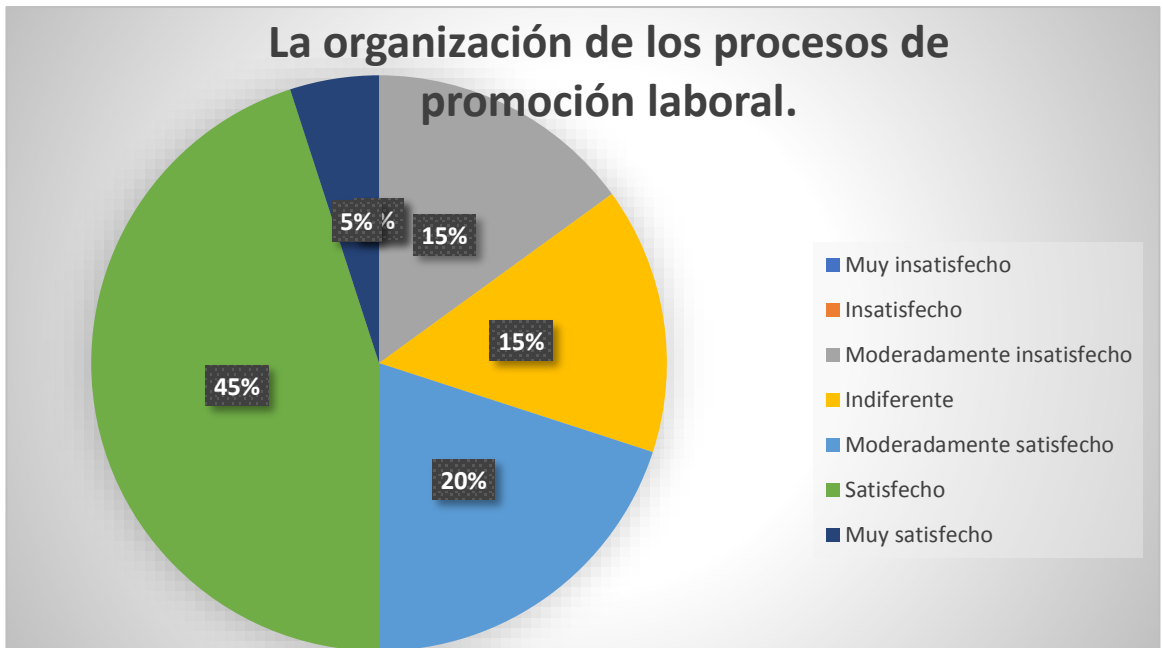


Tabla 18.

Oportunidad de emitir sugerencias para la mejora de las funciones de los departamentos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	3	3	15,0	15,0	15,0
	4	1	5,0	5,0	20,0
	5	5	25,0	25,0	45,0
	6	9	45,0	45,0	90,0
	7	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

De acuerdo a los resultados obtenidos en relación con Oportunidad de emitir sugerencias para la mejora de las funciones de los departamentos, se debe destacar el siguiente recuento porcentual equivalente a cada rango de los niveles de satisfacción registrados por la encuesta:

- Muy insatisfecho: 0%
- Insatisfecho: 0%
- Moderadamente insatisfecho: 15%
- Indiferente: 5%
- Moderadamente satisfecho: 25%
- Satisfecho: 45%
- Muy satisfecho: 10%

A continuación, se muestra grafica que apoya estos resultados

Figura 15.

Oportunidad de emitir sugerencias para la mejora de las funciones de los departamentos

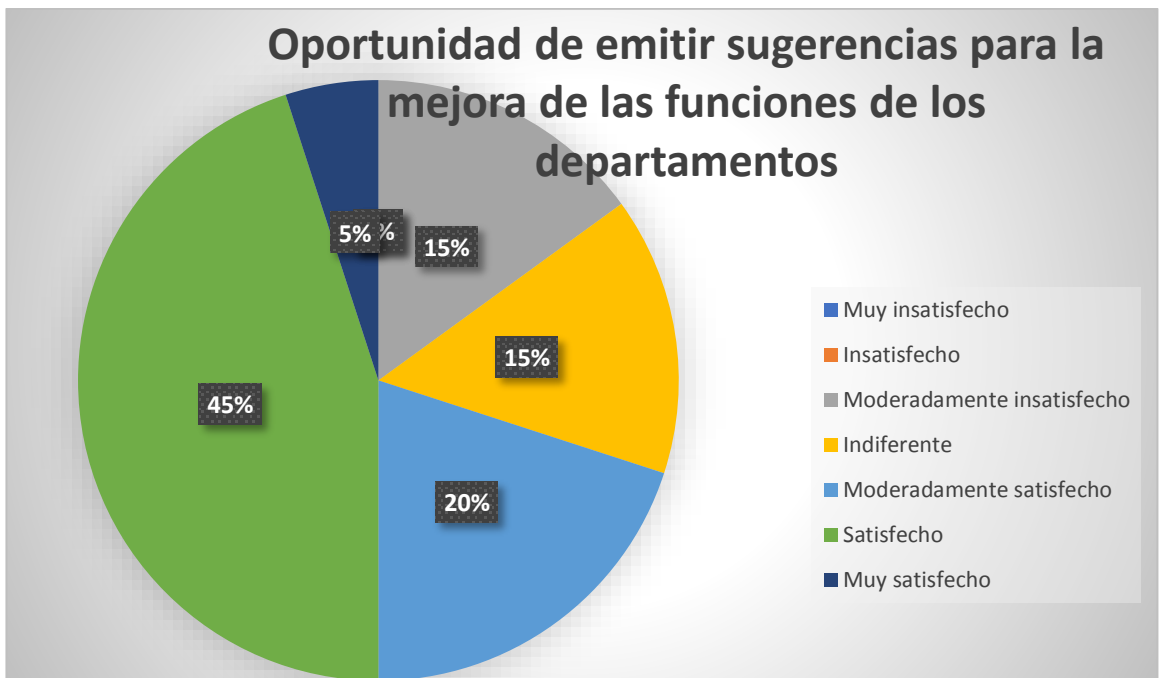


Tabla 19.*Cumplimiento y puntualidad de los horarios laborales*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	3	3	15,0	15,0	15,0
	4	2	10,0	10,0	25,0
	5	7	35,0	35,0	60,0
	6	3	15,0	15,0	75,0
	7	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

De acuerdo a los resultados obtenidos en relación con el Cumplimiento y puntualidad de los horarios laborales, se debe destacar el siguiente recuento porcentual equivalente a cada rango de los niveles de satisfacción registrados por la encuesta:

- Muy insatisfecho: 0%
- Insatisfecho: 0%
- Moderadamente insatisfecho: 15%
- Indiferente: 10%
- Moderadamente satisfecho: 35%
- Satisfecho: 15%
- Muy satisfecho: 25%

A continuación, se muestra grafica que apoya estos resultados

Figura 16.

Cumplimiento y puntualidad de los horarios laborales

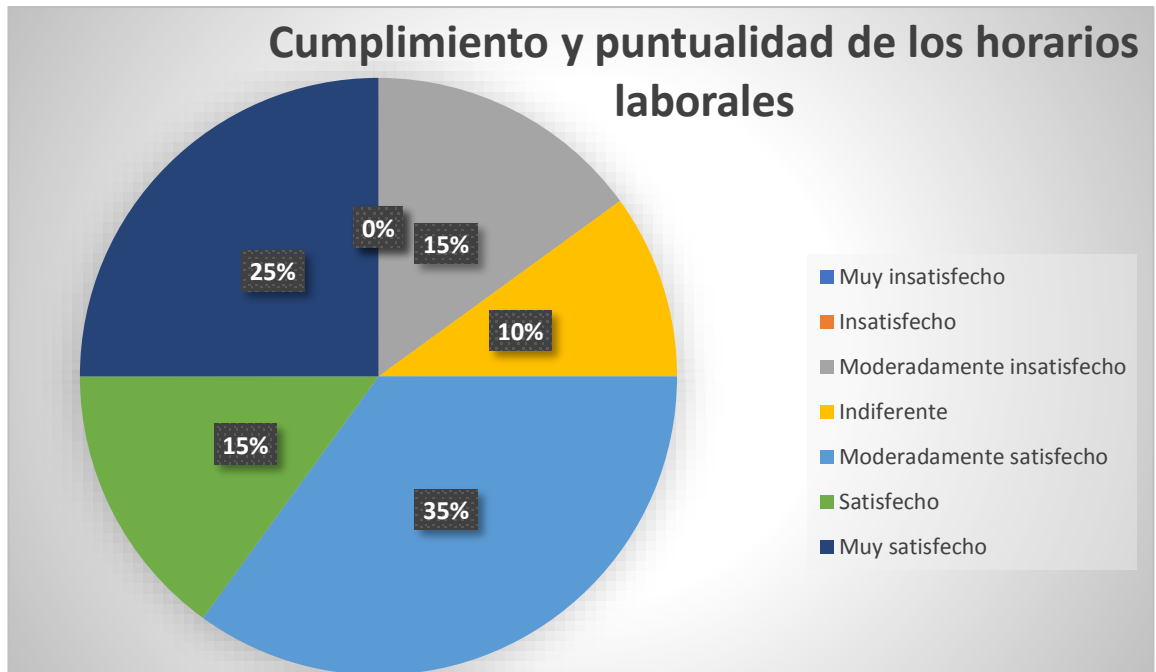


Tabla 20.

Seguimiento de los métodos para la promoción de puestos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	3	2	10,0	10,0	10,0
	4	5	25,0	25,0	35,0
	5	4	20,0	20,0	55,0
	6	5	25,0	25,0	80,0
	7	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

De acuerdo a los resultados obtenidos en relación con el Seguimiento de los métodos para la promoción de puestos, se debe destacar el siguiente recuento porcentual equivalente a cada rango de los niveles de satisfacción registrados por la encuesta:

- Muy insatisfecho: 0%
- Insatisfecho: 0%
- Moderadamente insatisfecho: 10%
- Indiferente: 25%
- Moderadamente satisfecho: 20%
- Satisfecho: 25%
- Muy satisfecho: 20%

A continuación, se muestra grafica que apoya estos resultados

Figura 17.

Seguimiento de los métodos para la promoción de puestos

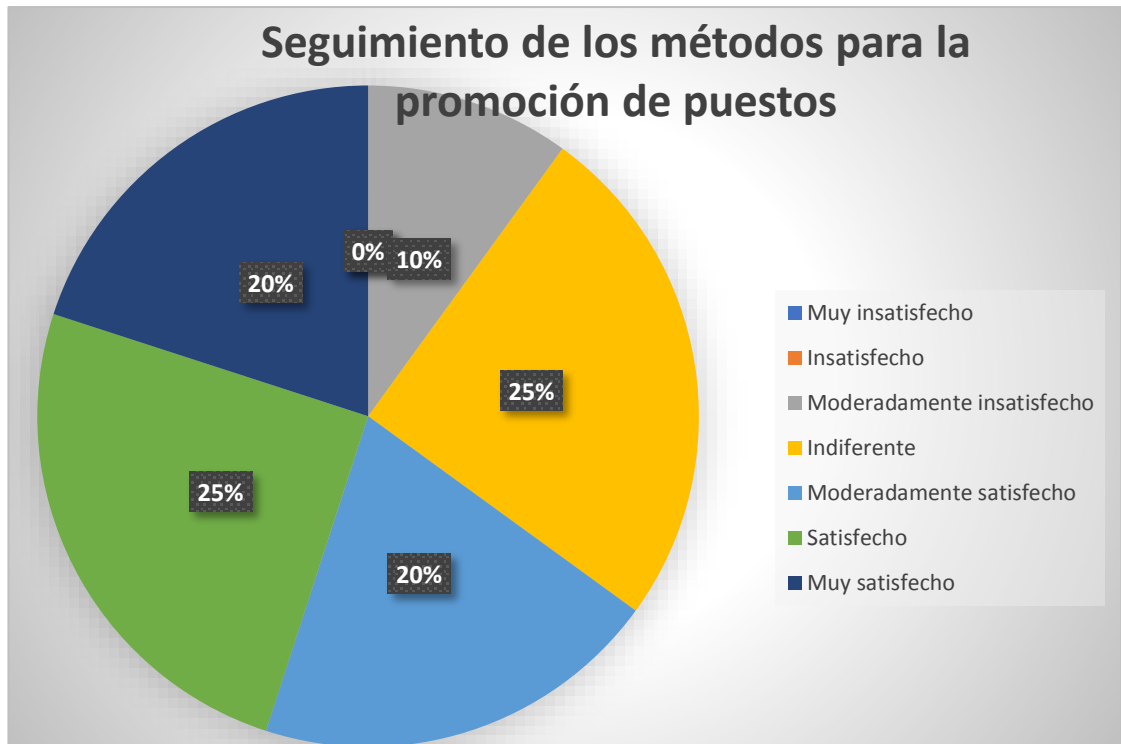


Tabla 21.*Estabilidad laboral en la empresa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	3	3	15,0	15,0	15,0
	4	3	15,0	15,0	30,0
	5	3	15,0	15,0	45,0
	6	7	35,0	35,0	80,0
	7	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

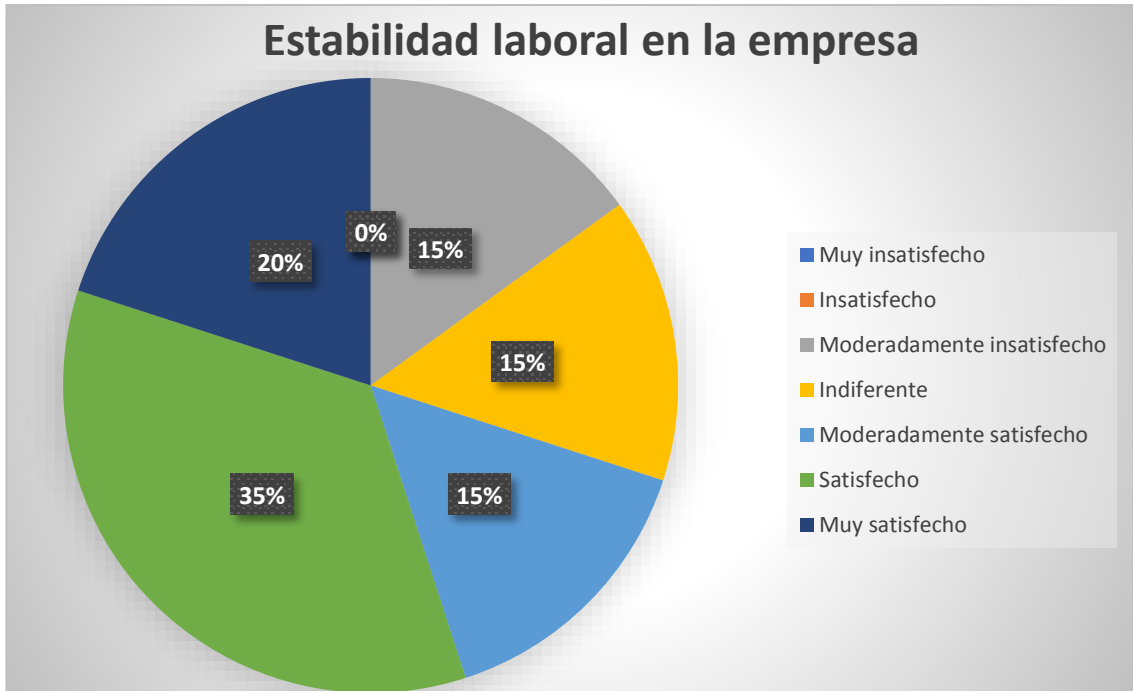
De acuerdo a los resultados obtenidos en relación la Estabilidad laboral en la empresa, se debe destacar el siguiente recuento porcentual equivalente a cada rango de los niveles de satisfacción registrados por la encuesta:

- Muy insatisfecho: 0%
- Insatisfecho: 0%
- Moderadamente insatisfecho: 15%
- Indiferente: 15%
- Moderadamente satisfecho: 15%
- Satisfecho: 35%
- Muy satisfecho: 20%

A continuación, se muestra grafica que apoya estos resultados

Figura 18.

Estabilidad laboral en la empresa



Estadísticos descriptivos

Tabla 22.

Estadísticos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Condiciones físicas para el desarrollo de funciones.	20	3	7	5,50	1,147
Libertad para expresar ideas sin ser interrumpidos.	20	3	7	5,45	,999
El ambiente laboral durante el desarrollo de funciones.	20	3	7	5,15	1,309
La retroalimentación recibida durante el desarrollo de funciones.	20	3	7	4,95	1,276
Apoyo de superiores.	20	3	7	5,40	1,465
Nivel de responsabilidad e interés de los superiores por mejorar el desarrollo de funciones.	20	3	7	5,05	1,191
Remuneración adecuada según el puesto.	20	3	7	5,10	1,252
Posibilidad de resaltar por competencias.	20	4	7	5,45	1,099

Relación con los superiores.	20	3	7	5,40	1,429
El proceso de promoción laboral ofrece oportunidades realistas de ascensos.	20	3	7	5,30	1,174
La organización de los procesos de promoción laboral.	20	3	7	5,10	1,210
Oportunidad de emitir sugerencias para la mejora de las funciones de los departamentos.	20	3	7	5,30	1,218
Cumplimiento y puntualidad de los horarios laborales	20	3	7	5,25	1,372
Seguimiento de los métodos para la promoción de puestos.	20	3	7	5,20	1,322
Estabilidad laboral en la empresa	20	3	7	5,30	1,380
N válido (por lista)	20				

Tabla 23.

Correlación entre variables, método de Pearson

		El ambiente laboral durante el desarrollo de funciones.	Apoyo de superiores.	Remuneración adecuada según el puesto.	Posibilidad de resaltar por competencias.	Relación con los superiores.	El proceso de promoción laboral ofrece oportunidades realistas de ascensos.	La organización de los procesos de promoción laboral.	Seguimiento de los métodos para la promoción de puestos.
El ambiente laboral durante el desarrollo de funciones.	Correlación de Pearson	1	,818**	,825**	,865**	,867**	,791**	,821**	,742**
	Sig. (bilateral)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20
Apoyo de superiores.	Correlación de Pearson	,818**	1	,637**	,699**	,925**	,752**	,659**	,690**
	Sig. (bilateral)	,000		,003	,001	,000	,000	,002	,001
	N	20	20	20	20	20	20	20	20

Remuneración adecuada según el puesto.	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	,825**	,637**	1	,883**	,623**	,551*	,584**	,687**
	N	20	20	20	20	20	20	20	20
Posibilidad de resaltar por competencias.	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	,865**	,699**	,883**	1	,717**	,706**	,717**	,804**
	N	20	20	20	20	20	20	20	20
Relación con los superiores.	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	,867**	,925**	,623**	,717**	1	,866**	,737**	,708**
	N	20	20	20	20	20	20	20	20
El proceso de promoción laboral ofrece oportunidades	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	,791**	,752**	,551*	,706**	,866**	1	,867**	,705**
	N	20	20	20	20	20	20	20	20

realistas de ascensos.	N	20	20	20	20	20	20	20	20
La organización de los procesos de promoción laboral.	Correlación de Pearson	,821**	,659**	,584**	,717**	,737**	,867**	1	,678**
	Sig. (bilateral)	,000	,002	,007	,000	,000	,000		,001
	N	20	20	20	20	20	20	20	20
Seguimiento de los métodos para la promoción de puestos.	Correlación de Pearson	,742**	,690**	,687**	,804**	,708**	,705**	,678**	1
	Sig. (bilateral)	,000	,001	,001	,000	,000	,001	,001	
	N	20	20	20	20	20	20	20	20

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

En cuanto al análisis de la correlación entre las variables del presente proyecto de investigación (Clima Laboral y Promoción de puestos) las cuales inciden directamente en la satisfacción de los empleados y por ende en los factores extrínsecos e intrínsecos que se estudiaron en la aplicación del cuestionario. Es importante señalar que se empleó el sistema SPSS el cual permitió el análisis estadístico que se presentó previamente.

Por otro lado, también resulta importante que para los datos de este trabajo se trabajó con el coeficiente de correlación Pearson, el cual se enfoca en variables cuantitativas y faculta la medición de la covariación entre las diferentes variables, siendo pertinente que los valores oscilan entre -1 y +1 y el signo del coeficiente indica la dirección de la relación y su valor absoluto (1) indica fuerza o correlación perfecta

A continuación en la figura se expone la escala de coeficiente de correlación de Pearson

Figura 19.

Escala de coeficiente de correlación de Pearson

Valor		Descripción
+ / -	0	Correlación nula
+ / -	0,01 a 0,19	Correlación positiva/negativa muy baja
+ / -	0,2 a 0,39	Correlación positiva/negativa baja
+ / -	0,4 a 0,69	Correlación positiva/negativa moderada
+ / -	0,7 a 0,89	Correlación positiva/negativa alta
+ / -	0,9 a 0,99	Correlación positiva/negativa muy alta
+ / -	1	Correlación positiva/negativa grande y perfecta

Sig. (bilateral): p-valor debe ser \leq (menor o igual) a 0,05 para que haya correlación.

De acuerdo a la correlación entre variables, se debe señalar que el ambiente laboral presenta una correlación de 0,825 con la remuneración, un 0,865 con la posibilidad de resaltar por competencias, un 0,867 con la relación con los superiores. Mientras que el apoyo de superiores presenta una correlación con el ambiente de trabajo de 0,818; Remuneración adecuado y

posibilidad de resaltar por competencias de 0,883; la relación con superiores y el proceso de promoción laboral un 0,866. Destacando estas correlaciones como las altas identificadas dentro de la escala de correlación de Karl Pearson.

Por otro lado, es importante también destacar la operacionalización de variables según Santamaría (2020)

La operacionalización de las variables es un concepto metodológico que consiste en descomponer o desagregar deductivamente las variables que componen el problema de investigación, partiendo desde lo más general a lo más específico es decir, las variables se dividen (si son complejas) en dimensiones, áreas, aspectos, indicadores, índices, subíndices e ítems; pero si son concretas solamente se dividen en indicadores, índices e ítems (pág. 72).

Siendo importante señalar que realizar la operacionalización de variables, permitió que la investigación presente una mayor consolidación teórica, de la cual los investigadores de este trabajo han llevado a cargo y han logrado obtener los resultados planteados en secciones previas. A continuación se expone la tabla de operacionalización de variables.

4.1 Análisis de los resultados

Hay que considerar que este instrumento consiste en una adaptación de la Escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall (1979), realizada específicamente para este proyecto de investigación. En este apartado se realizará un análisis de los resultados globales de satisfacción sobre el proceso promoción interna y su incidencia en el clima laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo del Cantón Pasaje.

Lo que se hará es evaluar la distribución y medias obtenidas de la satisfacción total y sus dimensiones. Es necesario dejar en claro que para la interpretación de estos datos se han determinado unos rangos que describen el nivel de satisfacción percibido por los sujetos. A continuación en la tabla 2 se puede apreciar dichos rangos y la distribución de la población según los resultados alcanzados

Tabla 24.

Distribución por nivel de satisfacción

Nivel de satisfacción	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	15-28	0	0,00%
Insatisfecho	29-41	0	0,00%
Moderadamente insatisfecho	42-54	3	15,00%
Indiferente	55-67	3	15,00%
Moderadamente satisfecho	68-80	5	25,00%
Satisfecho	81-93	7	35,00%
Muy satisfecho	94-105	2	10,00%

Según los datos que se aprecian en la tabla, existe una clara orientación de los colaboradores hacia los rangos que expresan satisfacción.

El mayor porcentaje, es de 35%, se encuentra en el rango de satisfecho, el siguiente rango con una considerable representatividad es el de moderadamente satisfecho con un 25%. La media de satisfacción sobre el proceso es de 70% estando dentro del rango de moderadamente satisfecho a muy satisfecho. Esto sugiere que en su mayoría prevalece una buena percepción sobre estos procesos, pero aun así hay aspectos que no los satisfacen lo suficiente. El hecho de que incluso existan sujetos que se encuentren moderadamente insatisfechos, aunque sean pocos, alude a que hay aspectos que deben ser revaluados puesto que están generando malestar.

La escala que se tomó como fundamento para la adaptación del instrumento, mide las dos dimensiones mencionadas por Herzberg en su teoría bidimensional. De la misma manera los resultados del cuestionario pueden ser analizados a través de la dimensión de satisfacción extrínseca como por la intrínseca. A continuación en la tabla 3 y 4 se muestran los datos que describen las dos dimensiones respectivamente.

Tabla 25.*Distribución por niveles de satisfacción extrínseca*

Dimensión	Ítems	Nivel de satisfacción	de Rango	Frecuencia	Porcentaje
Satisfacción extrínseca	8	Muy insatisfecho	7-14	0	00,00%
		Insatisfecho	15-21	0	00,00%
		Moderadamente insatisfecho	22-28	2	10,00%
		Indiferente	29-35	4	20,00%
		Moderadamente satisfecho	36-42	4	20,00%
		Satisfecho	43-49	6	30,00%
		Muy satisfecho	50-56	4	20,00%

Nuevamente se ve que la mayor concentración de sujetos se encuentra en el rango de satisfecho con un porcentaje del 30,00%. De la misma manera, el resto de la distribución es muy similar al de la escala de satisfacción general. En cuanto a la media de satisfacción extrínseca es de 42,76 ubicándose en un rango de moderadamente satisfecho, contemplando que está al límite del satisfecho. Esto sugiere que en cuanto a los aspectos que contiene esta dimensión, los sujetos perciben tener cierto grado de satisfacción, a pesar de no ser tan alto.

En base de la visualización de estos se podría decir que, en su mayoría, se ha cubierto las necesidades higiénicas. Lo que anula la posibilidad de insatisfacción en los trabajadores, en este caso sobre el proceso de promoción interna. Por estas razones es importante determinar en qué ítems residen los puntajes que revelan baja satisfacción, para trabajar en el indicador que midan.

Tabla 26.*Distribución por niveles de satisfacción intrínseca*

Dimensión	Ítem	Nivel de satisfacción	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Satisfacción intrínseca	7	Muy insatisfecho	7-13	0	00,00%
		Insatisfecho	14-19	0	00,00%
		Moderadamente insatisfecho	20-25	2	10,00%
		Indiferente	26-31	4	20,00%
		Moderadamente satisfecho	32-37	6	30,00%
		Satisfecho	38-43	3	15,00%
		Muy satisfecho	44-49	5	25,00%

En este caso hay una ligera diferencia, tanto con la dimensión extrínseca como con la satisfacción general. Dicha diferencia radica en la concentración de la mayoría de la población, que se halla en el rango de moderadamente satisfecho con un 30,00%. De igual manera, la media de puntuación en esta dimensión es de 36,37 por lo que se ubica en el mismo rango.

A pesar de ello también hay que considerar que en esta dimensión es donde tiene una mayor presencia la concentración de sujetos en el rango de muy satisfecho. El carácter de esta dimensión es aún más subjetivo que el de la anterior, esto podría ser el causante de lo observado. Según Herzberg estos factores serían los generadores de satisfacción en los trabajadores. La información sugiere básicamente lo mismo que las anteriores escalas, existe satisfacción, pero se refleja cierta disconformidad, haciendo que tanto la distribución como la media no estén en los rangos más altos.

El siguiente paso será realizar un análisis focalizado en cada uno de los ítems del cuestionario. Esto servirá para identificar en donde se encuentran los puntos de satisfacción más bajos que por ende deben ser mejorados.

Para ello es necesario establecer bajo qué parámetros se considera que un aspecto debe mejorarse. Entendiéndose que cada ítem puede tener un puntaje máximo de 7, se establece que la media debe ser de al menos 5,00 para considerarse satisfactoria y representar más del 70% del puntaje total. Todo ítem que se encuentre por debajo de dicha medida, es tomado en cuenta para darle mayor análisis y concentrar esfuerzos en fortalecerlo dentro de la propuesta. A continuación en la tabla 5 se reflejan los resultados obtenidos por ítem.

En total son cuatro los ítems que tienen un puntaje por debajo del rango establecido anteriormente. El ítem número cuatro registra una media de 4,08 estando prácticamente a un punto de la satisfacción, de hecho, cerca de caer en un rango de insatisfacción. Aunque también hay que tener en cuenta que tiene la desviación estándar más elevada, al ser de 1,92.

Esto sugiere que la retroalimentación es un factor que de cierta manera ha sido descuidado. Con esto no se quiere decir que no haya existido, sino que la desviación sugiere que ha habido mayor variabilidad en las respuestas. Por lo tanto, algunos sujetos pudieron haberla recibido y estar satisfechos o no con la misma, mientras que otros pudieron no haberla recibido. Lo que hace necesario ajustar el proceso para subsanar las irregularidades mencionadas.

El ítem número doce es el siguiente en poseer una media baja, al tener 4,32. Además mantiene una desviación estándar de 1,65 que, a pesar de ser alta, está más alineada al resto de resultados. Estos valores sugieren que el factor medido por este ítem, la participación, tiene poca presencia en los procesos de promoción interna. A pesar de que los sujetos son usuarios de este proceso, los puntajes señalan a que no ha habido muchas oportunidades de que ellos emitan sugerencias o comentarios respecto a su percepción del proceso. Esto puede deberse a que no se han creado espacios que den paso a su participación o a falta de apertura para receptarla.

El siguiente ítem que se considera debe ser analizado para poder mejorarlo, es el número once. Los resultados de este ítem indican una media de 4,82 y una desviación estándar de 1,66. Dado que se lo construyó para evaluar la percepción sobre la organización del proceso, los valores sugieren que los sujetos aprecian una falta de estructura u orden en el mismo. Por el nivel de variabilidad que muestra la desviación estándar se puede pensar que, así como hay personas que estuvieron satisfechas con la organización de los procesos en los que participaron, hay una buena cantidad que percibieron lo contrario y por esa razón la media es baja.

Finalmente, el ítem número tres es el cuarto en haber obtenido una puntuación con una media menor a los rangos que representan satisfacción. Este ítem medía el clima laboral o ambiente entre los participantes del proceso, mientras el mismo estaba en vigor.

La media de los puntajes obtenidos es de 4,87 mientras que la desviación estándar es de 1,70. Los resultados sugieren que el ambiente entre los participantes tiende a no ser satisfactorio, lo que se puede entender dado el carácter competitivo que caracteriza a este tipo de procesos. Aun así, es necesario tener presente que el proceso debe ser lo suficientemente estructurado y transparente, con el fin de evitar generar sospechas de inequidad o favoritismos, lo que aumentaría la tensión entre los participantes y por ende el clima entre los mismos se vería perjudicado. Estas consideraciones apuntan a que los resultados del ítem analizado previamente, también podría incidir en este.

El hecho de analizar a profundidad solamente los cuatro ítems que poseen una media menor al rango satisfactorio, no significa que los otros aspectos, medidos por el resto de los ítems, no vayan a ser tomados en cuenta al estructurar la discusión de resultados y los hallazgos. Sino que estos cuatro indicadores, deben ser necesariamente cubiertos profundizados en el siguiente capítulo.

De manera general, los resultados de todos los indicadores medidos por el cuestionario no afirman una marcada insatisfacción. Pero esto no evita que sean susceptibles a mejoras, con el fin de mantener siempre una ideología de mejora continua y un cuidado de la satisfacción del personal.

Por otro lado, de acuerdo a la resolución de los objetivos planteados se debe destacar lo siguiente

- **Realizar una investigación bibliográfica sobre la promoción de puestos y su incidencia en el clima laboral**

En relación a la fundamentación teórica como parte del tema propuesto, se puede establecer que las directrices del proceso macro de gestión del talento humano deben ser definidas y delimitados previo a los

procesos de promoción laboral dentro de las empresas, debido a que esto facilitaría enfocarse en la promoción a partir de parámetros conocidos por los colaboradores.

Además, los aportes de los autores robustecieron la investigación respecto a la gestión de los procesos satisfacción interna, la misma que fue estudiada principalmente desde la teoría de los dos factores de Herzberg. A pesar de ser una teoría clásica, permitió dilucidar claramente algunos factores laborales adheridos a la satisfacción del personal.

- **Determinar la incidencia de la promoción de puestos de trabajo en el clima laboral de la Cooperativa Jardín Azuayo de la Ciudad de Pasaje a través de una investigación.**

De acuerdo a la correlación entre variables, se debe señalar que el ambiente laboral presenta una correlación de 0,825 con la remuneración, un 0,865 con la posibilidad de resaltar por competencias, un 0,867 con la relación con los superiores. Mientras que el apoyo de superiores presenta una correlación con el ambiente de trabajo de 0,818; Remuneración adecuado y posibilidad de resaltar por competencias de 0,883; la relación con superiores y el proceso de promoción laboral un 0,866. Destacando estas correlaciones como las altas identificadas dentro de la escala de correlación de Karl Pearson.

Por medio de la aplicación del instrumento de evaluación, se pudo diagnosticar la satisfacción de los colaboradores que habían participado en algún proceso promoción laboral. En ninguno de los factores medidos se encontró una media ubicada en rango de insatisfacción, es decir que sea menor a 3 en la escala sobre 7 utilizada.

Aun así, existieron cuatro factores que se quedaron en el rango intermedio, con medias que se encuentran entre 4 y 5. Dicho rango señala que, aunque no hay insatisfacción tampoco es un factor que llega a estar satisfecho. Estos cuatro factores fueron: el reconocimiento, la participación, la organización y el clima laboral.

Conclusiones

La investigación bibliográfica nos muestra que los trabajos previos existentes en la literatura, llegando a tener evidencia de que la promoción de puestos incide en el clima laboral, de acuerdo a esto se concluye lo siguiente:

El proyecto se construyó en base de fundamentación teórica en torno al tema propuesto. Idalberto Chiavenato y Martha Alles 2017 fueron los autores referenciales para establecer las directrices del proceso macro de promoción del talento humano. Los modelos de estos autores se encuentran bastante definidos y delimitado entre sus subprocesos, lo cual facilitó enfocarse en la promoción interna en sí mismo.

Se concluye que la investigación en sitio sobre la cooperativa Jardín Azuayo oficina Pasaje, nos da que las variables de la promoción están relacionadas con el clima laboral y además que existe satisfacción en los trabajadores. En la mayoría de preguntas un gran porcentaje de encuestados altamente satisfechos. También es importante indicar que se concluye que la motivación del personal juega un papel importante en el ambiente laboral dentro de una empresa, ya que dentro de este entorno intervienen muchos factores que tienen relación con la productividad y la calidad de servicios que ofrece la empresa. Si no existe un buen ambiente laboral, se tendrá como consecuencia una alta rotación de personal y una baja calificación por parte de los clientes al momento de evaluar el servicio, al igual que las oportunidades de ser promovidos se reducen y el clima laboral se reduce de manera significativa.

Se han realizado un grupo de recomendaciones a la cooperativa Jardín Azuayo oficina Pasaje para incrementar la promoción de puestos de trabajo, debido a que esto incide a mejorar en el clima laboral.

En cuanto a la incidencia de la promoción de puestos en el clima de la empresa es de suma importancia que todos los espacios o todo el entorno que rodea al trabajador debe de ser acorde a las necesidades de estos, ya que todos estos aspectos influyen de forma negativa a la motivación y al desempeño de las funciones de los colaboradores. A esto se atribuye el hecho de no recibir incentivos, ni reconocimientos, ni ayuden a fomentar la comunicación dentro de la empresa.

En el análisis de los datos de la presente investigación se identificó que un gran porcentaje está motivado, aunque una mínima porcentaje según los datos estadísticos tiene una motivación baja, señalando que no se registran empleados con motivación baja como resultados, pero si se registra trabajadores desmotivados. También se identificó que existe un buen liderazgo por parte de los jefes y esto tiene como consecuencia que exista una eficiencia en la comunicación entre el personal que labora en la empresa. Además, se ha descubierto que los empleados consideran que la remuneración y las actividades que realice la empresa son importantes para forjar un buen ambiente laboral.

Recomendaciones

Es recomendable para la Cooperativa Jardín Azuayo mejor aún más la promoción de puestos de trabajo, utilizar como herramienta la promoción de puestos de trabajo conociendo que esto incide en el clima laboral, como se ha demostrado con datos estadísticos.

Para la implementación de una estrategia basada en la promoción laboral dentro de la Cooperativa de Ahorro y Créditos Jardín Azuayo del cantón Pasaje es importante considerar los resultados obtenidos a través del cuestionario aplicado a los colaboradores de la oficina Pasaje, debido a que la mejor estrategia para mejorar el clima laboral es buscar la satisfacción de los empleados. Destacando con esto que la estrategia para mejorar el ambiente laboral se debe basar en 3 aspectos importantes detectados en esta investigación, lo cuales corresponden a la remuneración adecuada por puestos, la relación con los superiores y la posibilidad de resaltar por competencias.

Es recomendable llevar a cabo una revisión teórica más profunda respecto a la satisfacción laboral. Específicamente, indagar en teorías más actuales de diversos autores. Esto permitirá tener una visión más amplia de la satisfacción laboral. Debido que con los avances en investigaciones las teorías que se construyen cada vez son más completas. De esta manera, se podrá complementar el estudio realizado y darle un mayor alcance.

Así mismo, es recomendable realizar el diagnóstico en otras organizaciones. Esto hará posible contrastar los resultados obtenidos. Sobre la base de dichos resultados se podrá determinar si la propuesta es aplicable en diferentes contextos.

Se recomienda añadir la variable cultura organizacional dentro de este estudio. Esto se debe a que esta variable es la que dictamina que tanta apertura existe promoción interna. Por consecuencia afectaría a la posibilidad de implementar formalmente un proceso de promociones laborales con enfoque a la satisfacción laboral que determine un buen clima laboral.

REFERENCIAS

- Almeida, M., & Fierro , I. (2016). *Comportamiento organizacional positivo: las Implicaciones del engagement en el entorno laboral*. Guayaquil: Universidad de Especialidades Espíritu Santo Guayaquil - Ecuador. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6197634>
- Anchapaxi , C., & Davila, C. (2018). *La gestión administrativa y su incidencia en el desarrollo de la cultura organizacional de la escuela de Educación Básica Otto Arosemena Gómez del cantón Quito, provincia de Pichincha en el año 2018*. Guayaquil.: Universidad de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/34806>
- Arias , W., & Arias , G. (2014). Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado. *Ciencia & Trabajo*, 185-191. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v16n51/art10.pdf>
- Astudillo, N. (2019). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal que labora en la unidad renal pasal patiño salvador*. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13683/1/T-UCSG-POS-MGSS-209.pdf>
- Benavente, M. (2017). *Efecto del clima organizacional y la satisfaccion laboral en el desempeño organizacional de los trabajadores administrativos de la Universidad nacional de San Antonio Abab del Cusco-2015*. Arequipa: Universidad Nacional de San Antonio Abab del Cusco. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/3122/CCDbegamp.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Billikopf, G. (2003). *Administración Laboral Agrícola: Cultivando la Productividad del Personal*. San Francisco: University of California. Obtenido de <https://nature.berkeley.edu/ucce50/agro-laboral/7libro/04s.pdf>

- Borrás, F., & Campos, L. (2018). El capital intelectual en las empresas cubanas. *Gestión del conocimiento*, 56-66. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rii/v39n1/rii07118.pdf>
- Brasales, P. (2021). *El clima laboral y su incidencia en el desempeño del personal docente de las unidades educativa del milenio pertenecientes al distrito 06D05 Guano. Penipe Educación*. Ambato: Universidad Tecnica de Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31971/1/097%20GTH.pdf>
- Bustamante , M., Lapo , M., & Grandón , M. (2016). Creación de un cuestionario de clima organizacional para hospitales de alta complejidad, Chile. *Rev. Gerenc. Polít. Salud*, 15-30. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/rgps/v15n30/v15n30a10.pdf>
- Campoverde, J., Romero , C., & Berenstein , D. (2018). Evaluación de eficiencia de cooperativismo de ahorro y crédito en Ecuador: aplicación del modelo Análisis Envolvente de Datos DEA. *Contaduría y Administración*, 1-19. Obtenido de <http://www.cya.unam.mx/index.php/cya/article/view/1449/1260>
- Carbonell, C., Jayo, N., & Saavedra , A. (2017). *La capacitacion de personal y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Condor Travel SAC*. Lima: 2017. Obtenido de http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2318/TESES_%20CARBONEL%20T.%2C%20JAYO%20L.%20Y%20SAAVEDRA%20R.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Caseres, E. (2019). *Clima organizacional*. Obtenido de <https://www.timetoast.com/timelines/clima-organizacional-a857c2bd-3909-400e-8f0a-dd474b0ad3c5#:~:text=Hist%C3%B3ricamente%20el%20comienzo%20de%20la,lo%20que%20ocurre%20en%20su>
- Ceolevel. (2015 de Junio de 2015). *La teoría de Motivación-Higiene de Herzberg* . Obtenido de <https://www.ceolevel.com/herzberg>

- Chiang, M., Salazar, M., Huerta, P., & Nuñez, A. (2008). Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (instituciones públicas) desarrollo, adaptación y validación de instrumentos. *Universum. Revista de Humanidades y Ciencias Sociales*, 66-85. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/650/65027765004.pdf>
- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. México: McGraw-Hill. Obtenido de https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizacional._La_dinamica_en_las_organizaciones..pdf
- Corichi, A., Hernández, T., & García, M. (2013). *El clima organizacional: un factor clave de éxito, que debe evaluarse de manera permanente en las empresas*. Boletín Científico De Las Ciencias Económico Administrativas Del ICEA. doi:<https://doi.org/10.29057/icea.v2i3.62>
- Cuenca, W., Jaramillo, M., Zhapa, A., Rios, J., & Benitez, J. (2021). Caracterización del clima organizacional: caso Instituto Tecnológico Superior "Ismael Pérez Pazmiño", ISTIPP. *Revista Científica Dominio de las ciencias*, 610-628. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8229755.pdf>
- Da Ross, G. (2007). El movimiento cooperativo en el Ecuador. Visión histórica, situación actual y perspectivas. *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 249-284. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/174/17405710.pdf>
- De la Cruz, F., Santillano, E., & Joya, I. (2021). Efectos del clima y de la satisfacción laboral en el desempeño del personal de un organismo de salud en el sector público. *25 Congreso Internacional de Ciencias Administrativas* (págs. 1-26). México: Universidad Nacional Autónoma de México. Obtenido de <https://investigacion.fca.unam.mx/docs/memorias/2021/8.01.pdf>
- Dessler, G., & Varela, R. (2011). *Administración de recursos humanos. Enfoque latinoamericano*. México: Pearson Educación. Obtenido de <https://www.auditorlider.com/wp->

content/uploads/2019/06/Administraci%C3%B3n-de-recursos-humanos-5ed-Gary-Dessler-y-Ricardo-Varela.pdf

Guevara, P. (2016). *Factores determinantes en el Desempeño laboral de la empresa Buon Giorno de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua*. Ambato.: Universidad tecnica de Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/23781/1/469%20MKT.pdf>

Guevara, X. (2018). *Clima organizacional: Nivel de Satisfacción en la Unidad Educativa Particular La Dolorosa*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6169/1/T2597-MIE-Guevara-Clima.pdf>

Hernández, R., Méndez, S., & Contreras, R. (2014). Construcción de un instrumento para medir el clima organizacional en función del modelo de los valores en competencia. *Contaduría y Administración*, México. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/395/39529381010.pdf>

Lazear, E., & Gibbs, M. (2011). *Economía de los recursos humanos en la práctica gestión el personal de su empresa para crear valor e innovar*. Barcelona: Antoni Bosh. Obtenido de https://dama.umh.es/discovery/fulldisplay?vid=34CVA_UMH:VU1&docid=alma991000260369706331&lang=es&context=U

Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria. (2022). *Registro Oficial No. 444, 10 de Mayo 2011*. Fielweb Evolución Jurídica. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Ley-Organica-de-Economia-Popular-y-Solidaria.pdf>

López, M. (2021). *Evaluación de la satisfacción laboral y medición de creencias sobre el "glass ceiling" de mujeres en la industria agrícola latinoamericana*. Honduras: Escuela agrícola Panamericana, Zamorano. Obtenido de <https://bdigital.zamorano.edu/server/api/core/bitstreams/a9584c3d-28a2-4d26-8e27-7413dc61666c/content>

- Luzón, G. (2012). *Como influye el clima organizacional en la productividad de los trabajadores de las sucursales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Luz del Valle*. Quito: Universidad central del Ecuador. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/2759/1/T-UCE-0007-75.pdf>
- Morales, A. (2018). El sistema cooperativo de ahorro y crédito del Ecuador a través de la historia. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 1-7. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/07/sistema-cooperativo-ecuador.html>
- Olaz, A. (2013). El clima laboral En cuestión. Revisión bibliografica descriptiva y aproximacion a un modelo explicativo multivariable. *Aposta revista de ciencias sociales*, 1-35. Obtenido de <http://www.apostadigital.com/revistav3/hemeroteca/aolaz1.pdf>
- Ortiz, E., & Tello, J. (2021). *Motivacion y Desempeño laboral de los trabaadores de la Municipalidad del centro poblado "el Rosario de Polloc" Distrito la Encañada-Cajamarca 2019*. Cajamarca.: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. Obtenido de <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1908/TESIS%20MOTIVACI%C3%93N%20Y%20DESEMPE%C3%91O.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Otzen , T., & Manterola , C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Int. J. Morphol.*, 35(1), 227-232, <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>.
- Pedraza , N. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *REVISTA LASALLISTA DE INVESTIGACIÓN*, 90-101. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6700989.pdf>
- Pérez , J., & Fidalgo, M. (1999). *NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción*. Madrid.: CENTRO NACIONAL DE CONDICIONES DE TRABAJO. Obtenido de <https://saludlaboralydiscapacidad.org/wp->

content/uploads/2019/05/NTP-394-Satisfacci%C3%B3n-laboral-escala-general-de-satisfacci%C3%B3n.pdf

Piedra, A., Hinojosa , A., Guevara, M., & Erazo, J. (2019). Responsabilidad social en las Cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador: una medición desde la Web. *Telos*, 617-631. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/993/99360575016/99360575016.pdf>

Pilligua, C., & Arteaga, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. Estudio caso Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos latinoamericanos de administración*, 1-25. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/409659500007.pdf>

Quishpe , S., & Santillán , L. (2019). *Análisis del clima laboral en el deparatemento financiero del gobierno autonomo descentralizado de San Francisco de Milagro*. Milagro: Universidad Estatal de Milagro. Obtenido de <https://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/4644>

Ruiz , L. (22 de Mayo de 2019). *Alfa de Cronbach (α): qué es y cómo se usa en estadística*. Obtenido de <https://psicologiaymente.com/miscelanea/alfa-de-cronbach>

Salazar, P. (2018). *Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6348/1/T2694-MDTH-Salazar-Satisfacci%C3%B3n.pdf>

Santamaría, J. (2020). *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7204/1/T3104-MDTH-Santamaria-Incidencia.pdf>

Soler, R. (16 de Octubre de 2017). *El recurso más importante de la empresa es el capital humano*. Obtenido de Pimealdia: <https://www.pimealdia.org/es/el-recurs-mes-important-de-lempresa-es-el-capital-huma/>

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (23 de Junio de 2022). *SEPS y BVQ impulsan la incursión de Cooperativas de Ahorro y Crédito al mercado de valores*. Obtenido de https://www.seps.gob.ec/portfolio_page/seps-y-bvq-impulsan-la-incursion-de-cooperativas-de-ahorro-y-credito-al-mercado-de-valores/

Villareal , E. (2016). *La motivación intrínseca y el clima laboral en la Cooperativa de ahorro y crédito Rey David Cia. Ltda.* Ambato: Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24562/1/La%20Motivaci%C3%B3n%20Intr%C3%ADnseca%20y%20el%20Clima%20Laboral%20en%20la%20Cooperativa%20de%20Ahorro%20y%20Cr%C3%A9dito%20Rey%20David.pdf>

Vinueza , P. (14 de octubre de 2016). *Correlación: teoría y práctica*. Obtenido de https://www.ccg.unam.mx/~vinueza/R4biosciences/docs/Tema8_correlacion.pdf



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Ojeda Sarango, Edwin Stalin**, con C.C: # **1150008215**, autor/a del trabajo de titulación: **Promoción de puestos y su incidencia en el clima laboral de la cooperativa Jardín Azuayo oficina Pasaje**, previo a la obtención del título de **Licenciado en Administración de Empresas**, en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, **09 de febrero de 2023**

f. _____

Ojeda Sarango, Edwin Stalin

C.C: 1150008215



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Salinas Cuenca, Norman Vicente**, con C.C: # **0705327476**, autor/a del trabajo de titulación: **Promoción de puestos y su incidencia en el clima laboral de la cooperativa Jardín Azuayo oficina Pasaje**, previo a la obtención del título de **Licenciado en Administración de Empresas**, en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, **09 de febrero de 2023**

f.  _____

Salinas Cuenca, Norman Vicente

C.C: 0705327476



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TEMA Y SUBTEMA:	Promoción de puestos y su incidencia en el clima laboral de la cooperativa Jardín Azuayo oficina Pasaje.		
AUTOR(ES)	Edwin Stalin Ojeda Sarango y Norman Vicente Salinas Cuenca		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Ing. Carvache Franco Orly Daniel, Mgs.		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Economía y Empresa		
CARRERA:	Administración de Empresas		
TÍTULO OBTENIDO:	Licenciado en Administración de EmpresaS		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	9 de febrero del 2023	No. DE PÁGINAS:	122
ÁREAS TEMÁTICAS:	Administración empresarial, recursos humano, gestión		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Promoción laboral, satisfacción, clima laboral,		
RESUMEN/ABSTRACT:	<p>El presente trabajo de titulación ha sido titulado “Promoción de puestos y su incidencia en el clima laboral de la cooperativa Jardín Azuayo oficina Pasaje” en el cual se ha propuesto como objetivo general Determinar la incidencia de la promoción de puestos en el clima laboral de la Cooperativa Jardín Azuayo de la ciudad de Pasaje. Para la consecución de este objetivo se utilizó un enfoque cuantitativo de investigación de tipo correlacional el cual permitió evaluar el grado de asociación entre las variables. Para la comprobación de los resultados se aplicó como técnica de recogida de información una encuesta de 15 ítems, la misma que permitió establecer el grado de satisfacción de los colaboradores de la empresa en relación con los procesos de promoción de la encuesta. Los participantes de este proyecto de investigación fueron 20 colaboradores, entre los cuales se indica que las variables de promoción de puesto se relacionan con clima laboral. De acuerdo con los resultados obtenidos, con el modelo de SPSS PERSON es importante destacar que no hay colaboradores que se encuentran en los rangos de insatisfacción que se valoraron en la encuesta.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-4-(0983248546)	E-mail: edwing.ojeda@cu.ucsg.edu.ec	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::	Nombre: David Coello Cazar Teléfono: +593-4-3804600 E-mail: david.coello@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			