

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



Una Institución Adventista

**Clima laboral en las organizaciones: una revisión del estado de
arte**

Trabajo de Investigación para obtener el Grado Académico de Bachiller en
Administración y Negocios Internacionales

Autores:

Kiara Mishiel Arévalo Pérez
Dider Sánchez Villanueva

Asesor:

Mg. Amado Arce Cobeña

Tarapoto, Diciembre de 2020

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Amado Arce Cobeña, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“Clima laboral en las organizaciones: una revisión del estado de arte”** constituye la memoria que presenta el los estudiantes (Kiara Mishiel Arévalo Pérez y Dider Sanchez Villanueva) para obtener el Grado Académico de Bachiller en Administración y Negocios Internacionales, cuyo trabajo de investigación ha sido realizado en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en la ciudad de Tarapoto, a los 27 días del mes de Diciembre del año 2020



Amado Arce Cobeñas

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

En San Martín, Tarapoto, Morales, a 13 día(s) del mes de diciembre del año 2020 siendo las 19:30 horas se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión Campus Tarapoto, bajo la dirección del (de la) presidente(a): Dr. Mario Manuel Silos Natts secretario(a): Mtra. Kelita Guillen Lopez y los demás miembros: Mtro. Jhin ciro shánchez salazar y el (la) asesor (a) _____



con el propósito de administrar el acto académico de sustentación del trabajo de investigación titulado: "Clima laboral en las organizaciones: Una revisión del estado de arte."

de los (las) egresados (as): a) Kiara Mishel Arivalo Pérez
 b) Dider Sánchez Villanueva
 conducente a la obtención del grado académico de Bachiller en

Administración y Negocios Internacionales
(Denominación del Grado Académico de Bachiller)

El Presidente inició el acto académico de sustentación bajo la modalidad semipresencial invitando a los candidato (a)s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por los candidato (a)s. Luego, se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado. Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:
 Candidato/a (a): Kiara Mishel Arivalo Pérez

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
<u>Aprobada</u>	<u>14</u>	<u>C</u>	<u>Aceptable</u>	<u>Bueno</u>

Candidato/a (b): Dider Sánchez Villanueva

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
<u>Aprobado</u>	<u>14</u>	<u>C</u>	<u>Aceptable</u>	<u>Bueno</u>

(*) Ver parte posterior
 Finalmente, el Presidente del jurado invitó a los candidato (a)s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

 Presidente/a

 Asesor/a

 Miembro

 Miembro

 Candidato/a (a)

 Candidato/a (b)

[Firma]
 Secretario/a

Esta sustentación fue realizada de manera virtual u online sincrónica, conforme el Reglamento General de Grados y Títulos.

Clima laboral en las organizaciones: una revision del estado de arte

Kiara Mishiel Arévalo Pérez, Dider Sanchez Villanueva

EP. Administración, Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Peruana Unión

Resumen

Con el presente artículo queremos demostrar la importancia del clima laboral en la competencia de la compañía basándose esencialmente en la comparación y evaluación de procesos y buenas prácticas de empresas líderes en el mercado. Las empresas siempre están en busca de mejorar su rendimiento y que esta se refleje en las utilidades. Sin embargo, una gran parte de estas empresas tienen poco conocimiento acerca de las herramientas que le facilitarán de alguna manera a ser más competitivas y sostenibles. Por eso es que ahora se necesita de capacitación a los directivos y administradores de las empresas sobre éstas herramienta, y puedan aplicarlo posteriormente a sus empresas si así lo requiere. El clima laboral representa una ayuda fundamenta en la mejora de la competitividad de las empresas. Esto les permitirá estar pendiente de las preferencias del cliente en cuanto a producción, procesos, gestión y administración de recursos porque evaluarán interna y externamente las diferentes áreas en donde se desarrollan las mejores prácticas dando paso a la adaptación e implementación en cada una de las compañías con el fin de optimizar su rendimiento y competitividad.

Palabras claves: clima laboral, competitividad, procesos.

ABSTRACT

With this article we want to demonstrate the importance of the work climate in the company's competition based essentially on the comparison and evaluation of processes and good practices of leading companies in the market. Companies are always looking to improve their performance and have it reflected in profits. However, a large part of these companies has little knowledge about the tools that will somehow help them become more competitive and sustainable. That is why training is now needed for company managers and administrators on these tools, so that they can apply them later to their companies if required. The work climate represents a help based on the improvement of the competitiveness of the companies. This will allow them to be aware of the client's preferences in terms of production, processes, management and administration of resources because they will evaluate internally and externally the different areas where the best practices are developed giving way to adaptation and implementation in each of the companies in order to optimise their performance and competitiveness.

Keywords: work climate, competitiveness, processes.

1. Introducción

Desde la aparición del clima laboral las organizaciones y las empresas se han visto beneficiados, porque les ha permitido estar al mismo nivel que las empresas que tienen mejores resultados.

Chirinos (2018) señala que el clima organizacional es significativo, por la información sobre el opinar de los participantes frente a los elementos que conforman la organización, asimismo, se accede a conocer las condiciones laborales. Cabe destacar, que el estudio del clima organizacional, nos permitirá conocer las percepciones de los diferentes elementos organizacionales por parte de los trabajadores.

Godoy (2018) en su investigación dice que el clima laboral comprende el medio interno de la organización, que puede verse como un micro-ambiente, un subconjunto abierto limitado en el espacio y el tiempo, compuesto por individuos, puestos y áreas de trabajo, sus actividades y una variedad de elementos, tanto del medio físico o natural como de carácter cultural. El ambiente laboral está constituido entonces por tres determinantes que son:

- **El general:** Compuesto por los aspectos económicos, sociales, legales y tecnológicos, que influyen a largo plazo en el quehacer de los directivos, la organización y sus estrategias.
- **El operativo:** Que comprende el cliente, el trabajo y los proveedores que ejercen su influencia más o menos concreta e inmediata en la dirección.
- **El interno:** Que abarca el total de las fuerzas que actúan dentro de la organización y que posee implicaciones específicas para su dirección y desempeño.

De lo anterior, se puede afirmar que una de las funciones gerenciales importantes dentro de toda organización es la de gestionar la información y el conocimiento sin descuidar la calidad del clima organizacional en el que se desempeñan los colaboradores de las organizaciones.

Guadalupe (2009) indica que la conducta de un trabajador no es un factor organizacional existente, sin embargo, su percepción depende entonces, en buena medida, de las actividades, interacciones y las experiencias que cada miembro de la organización obtuvo en su quehacer en la empresa. Dicha percepción se asocia a la cultura y el clima organizacional que viven los empleados y se traduce en las actitudes y comportamientos adoptan los empleados.

Las organizaciones deben identificar ¿Cuándo es necesario recurrir al mejoramiento del clima laboral? Para eso recurrirá a herramientas de gestión para evaluar y hacer un balance completo de la organización y así determinar si la empresa u organización está siendo competitiva con respecto a sus competidores y al mercado en el que está actuando.

Las empresas competitivas que están vigentes y tienen éxito en el mercado siempre están innovando sus procedimientos en todas las áreas de su organización y esto les

permite estar un paso más delante de sus competidores. Muchas empresas han recurrido a la medición del clima laboral para evaluar y mejorar sus procesos y estrategias existentes aplicándolas dentro de la estructura funcional de la organización sin causar una reingeniería total de la misma; sin embargo, ha habido casos en los cuales si se ha considerado rediseñar el esquema organizacional y los procesos con el fin de mejorar y ser más competitivo. Si bien es cierto las empresas u organizaciones que hacen uso de esta herramienta también deben hacerse la siguiente pregunta: ¿Está siendo útil la medición del Clima Laboral? ¿Realmente obtendré una mejora en mi organización? ¿Se adaptará mi empresa a un cambio evaluado por el clima laboral? Preguntas que nos encargaremos de esclarecer en el desarrollo de este ensayo profundizando y enfocando la medición del Clima Laboral como herramienta de cambio y mejora en la organización, como también veremos casos de éxito de organizaciones que aplicaron.

El clima organizacional son fenómenos que al interior de las organizaciones dan un significado a la percepción individual y grupal de las personas, las cuales pueden expresarse en beneficio de la institución o pueden derivar en situaciones de estrés e inconformidad por parte del capital humano. Es por lo que la comprensión de estas variables como parte del desarrollo organizacional representa una necesidad para las instituciones públicas y privadas que persiguen el mejoramiento continuo en el desempeño de sus actividades.

2. Metodología

2.1. Proceso de recolección de información

para el presente estudio de revisión se desarrolló mediante el método de búsqueda de información donde se eligieron términos relacionados al tema de investigación “clima laboral” y “clima organizacional” los motores de búsqueda fueron EBSCO, Redalyc, Scielo y repositorios de universidades.

2.2. Criterios de inclusión y exclusión.

Se considero los artículos que sean estudios originales publicados en base de datos científicos. Que cuenten con una versión online.

Se considero estudios donde las vicariales hayan sido ejecutadas en diferentes empresas como públicas y privadas.

3. Objetivos

El objetivo de este artículo de revisión es conocer la evaluación y cuáles son las mejoras aplicadas al clima laboral siendo que un buen manejo es fundamental para el buen funcionamiento y logro de objetivos de cualquier empresa.

4. Desarrollo o Revisión

3.1. El clima laboral y sus implicancias

¿Qué es el clima laboral?

Marroquín (2017) definen el clima organizacional como el conocimiento de un conjunto de individuos que establecen parte de una organización y establecen diversas interacciones en un contexto laboral. Estas percepciones influyen en el comportamiento organizacional, su poderoso influjo sobre la motivación, el compromiso, la creatividad y el desempeño de las personas y los equipos de trabajo, lo convierten en una herramienta estratégica fundamental para la gestión del recurso humano y el desarrollo organizacional en la empresa contemporánea.

El clima laboral es un factor clave para que una organización sea consecuente de sus objetivos y metas. Y por lo tanto los colaboradores de toda empresa desean más que tener, vivir una gran experiencia en su centro laboral, sintiendo en confraternidad y seguridad.

En la actualidad las estrategias sobre dirección y desarrollo del personal son el factor más importante que permite el logro de los objetivos empresariales. Dentro de este campo existen procesos que intervienen, tales como: capacitación, remuneración, condiciones de trabajo, motivación, clima organizacional, etc.

Cuadra Peralta & Veloso Besio (2007) en los años setenta, Likert y Mc Gregor proponen el concepto de “clima laboral”, debido al interés en estudiar el modo en que los directivos y los responsables organizacionales creaban el clima en el que los subordinados llevaban a cabo sus tareas, la manera en que lo hacían, el grado en que resultaban competentes en su ejecución y su capacidad para que las acciones que llevaban a cabo ejerciesen una influencia positiva y ascendente en el contexto organizacional. En este sentido, es posible notar que ya desde esa época era posible avizorar la profunda relación que se daba entre liderazgo y clima, afectando, incluso, al desempeño de la organización en su totalidad.

Ahora bien, se tiene que el concepto de “clima laboral” indica “los elementos ambientales observados de manera consecuente por los individuos que laboran en las organizaciones; se encuentran sujetos al control organizacional y que se traducen en normas y pautas de comportamiento”.

Según Rubén (2007) definen el clima organizacional como “el conocimiento de un conjunto de individuos que establecen diversas interacciones en un contexto laboral”

De la misma manera en la actualidad las instituciones bancarias valoran su tiempo y dinero, por ello mejoran la capacidad de los colocadores mediante reuniones,

trabajo en equipo y capacitaciones y eso a su vez crea un ambiente de compromiso por parte del colaborador.

Estima que cuando los colaboradores se encuentran en un ambiente de trabajo apropiado tratarán de dar lo mejor de sí mismos, utilizando al máximo su potencial. Las mejores empresas se destacan por obtener resultados beneficiosos de su personal.

Peña Cárdenas (2016) sostiene esta teoría de que el compromiso laboral es habitualmente más sólido entre los empleados con más años de servicio en una institución, que han habituado su éxito personal en la compañía, y su compromiso.

Manosalvas Vaca (2015) el clima organizacional, es donde un grupo seleccionado con características que se identifique una compañía y se diferencia de su competencia, prevaleciendo en el tiempo y en la conducta del individuo.

Paco Ccora & Matas Castañeda (2015) La carencia de un buen clima organizacional afecta no solo el rendimiento del trabajador sino también en su salud. Sin embargo, como en toda organización se presentan, problemas en el contexto laboral, generalmente relacionados con la dimensión humana, tales como problemas a nivel de relaciones interpersonales, falta de identidad y compromiso con el centro laboral, estrés, insatisfacción laboral, entre otros. Es por ello que es un tema de escala de investigación, el cual busca la mejoría del ambiente de su cada compañía para la productividad, estudios recomiendan en toda empresa establecer programas de higiene laboral tomando en cuenta el ambiente físico de trabajo, la aplicación de la ergonomía, salud ocupacional y trabajo en equipo en el que se incluya la cooperación, la asistencia, disciplina y conflicto

3.2.Herramientas Y Métodos De Medición Del Clima Laboral

García Solarte (2011) el autor hace mención que la medición del clima organizacional a través de instrumentos, se orienta hacia la identificación y el análisis de aspectos internos de carácter formal e informal que afectan el comportamiento de los empleados, entonces para ello es importante tener en cuenta que a partir de este concepto podemos decir que es recomendable medir la satisfacción de nuestros colaboradores mediante una encuesta, dando la oportunidad de expresarse. Para ello el autor menciona que las percepciones y actitudes que tienen sobre el clima de la organización y que influyen en su motivación laboral. En este orden de ideas, el objetivo de la medición es hacer un diagnóstico sobre la percepción y la actitud de los empleados frente al clima organizacional específicamente en las dimensiones que elija el investigador; de tal modo, que se puedan identificar aspectos de carácter formal e informal que describen la empresa y que producen actitudes y percepciones en los empleados,

que a su vez inciden en los niveles de motivación y eficiencia. Obtenido los resultados, el propósito es recomendar acciones específicas que permitan modificar sus conductas para crear un clima organizacional que logre mayores niveles de eficiencia y cumplimiento de metas por la acción del recurso humano. Es importante indicar que el clima laboral juega un papel muy importante en las organizaciones ya que es factor clave para el éxito de la misma. Y que mejor de poder medir mediante una herramienta eficaz. Entre los cuestionarios más utilizados están:

3.2.1. Cuestionario de Litwin y Stringer

García Solarte (2011) nos habla sobre el estudio experimental que dio origen al instrumento, acerca del dominio en la forma de liderazgo y del clima organizacional.

Sandoval (2004) Litwin & Stringer destacan que el clima organizacional cuenta con seis dimensiones:

- Estructura.
- Responsabilidad individual.
- Remuneración.
- Riesgos y toma de decisiones.
- Apoyo.
- Tolerancia al conflicto.

3.2.2. El Cuestionario de Rensis Likert. Perfil Organizacional

García Solarte (2011) basada en una herramienta utilizada por Likert y elaborada para medir la naturaleza del sistema de gestión obteniendo relacionar dos instrumentos complementarios: en primer lugar permite reconocer a que sistema de gestión pertenece una organización, ya que es indispensable saber cuáles son los sistemas de gestión que quiere cada organización de acuerdo con las características organizativas y de actuación, y el segundo, facilita mostrar las diferencias existentes entre los sistemas de gestión para así medir la naturaleza del mismo.

Likert clasifica los sistemas de gestión en cuatro grupos: sistema I autoritarismo explotador, el sistema II autoritarismo paternalista, el sistema III consultivo y el sistema IV participación en grupo.

Los sistemas I y II corresponden a un clima cerrado, donde existe una estructura rígida por lo que el clima es desfavorable; por otro lado, los sistemas III y IV

corresponden a un clima abierto con una estructura flexible, lo que propicia un clima favorable dentro de la organización.

Por lo tanto, para Likert el clima es multidimensional, porque concierne con ocho dimensiones: los métodos de mando, las fuerzas de motivación, los procesos de comunicación, la influencia, la toma de decisiones, la planificación, el control y los objetivos de rendimiento y perfeccionamiento. Todos estos elementos se unen para formar un clima particular que influye notoriamente en el comportamiento de las personas de la organización. El cuestionario de Likert es completo porque engloba las dimensiones precisas y claras como está la planificación, control, siendo básicos para la medición del clima laboral.

3.2.3. John Sudarsky - Test de Clima Organizacional (TECLA)

El instrumento aprueba formar un análisis del clima organizacional al manifestar a la pregunta: ¿Cuál es la motivación en esta organización?, de tal manera esta se adecua a las acciones prioritarias o limitaciones del individuo para ver si existe relación entre las dimensiones del clima organizacional y las motivaciones.

3.3. Características del clima laboral

Universidad de las Américas-Puebla (1997) hay una serie de características del clima laboral que son muy importantes conocer para poder realizar correctamente un diagnóstico de clima laboral:

- El clima organizacional es permanente, es decir las empresas guardan cierta estabilidad de clima laboral con ciertos cambios graduales
- Los comportamientos de los trabajadores son modificados por el clima de una empresa
- El clima de la empresa ejerce influencia en el compromiso e identificación de los trabajadores.
- Los trabajadores modifican el clima laboral de la organización y también afectan sus propios comportamientos y actitudes.
- Diferentes variables estructurales de la empresa afectan el clima de la misma. A su vez estas variables se pueden ver afectadas por el clima.
- Problemas en la organización como rotación y ausentismo pueden ser una alarma que en la empresa ha un mal clima laboral. Es decir, sus empleados pueden estar insatisfechos.

3.4. La competitividad de las empresas

“Cada mañana, cuando sale el sol, no importa si eres león o gacela, mejor será que te pongas a correr”, este pequeño fragmento nos hace reflexionar que debemos dar y demostrar lo mejor de nosotros cada día. La Gacela y el León, (2014)

Podemos afirmar que esta es la realidad que viven las empresas en el mundo. Si no están alerta a lo que las rodea, no poseen un plan consensuado de innovación de sus actividades operativas y comerciales, en poco tiempo perderá competitividad en el mercado y luego desaparecerá.

Suñol (2006) el análisis del concepto de competitividad visto desde la óptica de diferentes autores, permitirá comprobar que el mismo es mucho más rico que lo que comúnmente se entiende y que conseguir una auténtica competitividad sostenible a través del tiempo exige de la implementación de una diversidad de políticas que permitan la superación de los obstáculos existentes para lograrla.

Chávez Hernández (2011) habla de “la competitividad se traduce en el grado que tiene la empresa para producir bienes y/o servicios que son evaluados y aceptados en sus mercados, por lo que el factor importante a considerar es la productividad y sus estrategias llevando una buena gestión de actividades administrativas, financieras, manejo de recursos y tecnología, además de la administración de su personal”

3.5. Antecedentes y prospectivas de clima organizacional.

Mejía-Chavarría (2019) el concepto de clima organizacional es importante porque numerosas investigaciones sobre el tema reconocen la importancia de su estudio para mejorar la productividad. A lo largo de la historia, los estudios de clima organizacional se han abordado por algunos investigadores, conceptualizándolo de diferentes maneras en función de su disciplina.

los estudios para mejorar el clima organizacional no son objeto de investigación reciente, ya se han realizado investigaciones al respecto. Los trabajos realizados por Elton Mayo entre 1927 y 1939 en la Western Electric, posiblemente sean el primer aporte sobre clima laboral, debido a que la investigación ejecutada en dicha fábrica demuestra la trascendencia de las relaciones humanas y otros factores de percepción, tales como las condiciones laborales, el sentir de los empleados, el sentimiento de pertenencia e intereses individuales y colectivos, factores que forman parte del clima laboral.

Mejía-Chavarría (2019) mediante una investigación en un departamento de salud pública en el que incluyeron a 30 trabajadoras con título universitario, Litwin y Stringer (1968) determinaron, por medio de entrevistas personales y cuestionarios estructurados, que el clima de la oficina era de frustración; las presiones eran grandes no solo por las reglas que había que cumplir sino por el papeleo, atención constante a detalles mínimos y normas elevadas; percibían el clima como frío y hostil, por lo que poco se favorecía el desarrollo de la lealtad e identidad en el grupo.

3.6. Dimensiones para el estudio del clima organizacional

Pérez (2013) las variables para este caso de estudio son 5

De cada dimensión se seleccionaron cuatro categorías, que, en el caso de liderazgo, motivación, reciprocidad y participación, se corresponden con el instrumento original propuesto por la OPS y la OMS y en la dimensión comunicación, que se incorporó al instrumento junto con sus categorías, basado en la definición de revisiones teóricas y la información que fue aportada por criterios de los expertos. A continuación, se define cada dimensión propuesta con sus respectivas categorías:

Liderazgo:

Pilligua & Arteaga (2019) el liderazgo tiene enfoques, muy preciso. Pero con una transformación para la organización, el liderazgo incluye al personal que tienen más compromisos en cada área, logrando resultado en corto plazo.

Motivación:

Mayra (2012) la motivación en la actualidad tiene un definición muy clara y precisa del el se derivan tres formas para que las personas hagan un esfuerzo tanto físico como mentalmente sin que se vean presionados a hacerlo estas formas son:

- Convenciéndoles de que merece la pena trabajar.
- Amenazas de castigo.
- Esperanzas de premio.

Reciprocidad:

Pérez (2013) según Pérez en su investigación define a la reciprocidad como la relación de dar y recibir mutuamente entre el individuo y la organización. Se analizan en este aspecto las categorías: aplicación del trabajo, cuidado al patrimonio de la institución, retribución, equidad.

Participación:

Pérez (2013) contribución de los diferentes individuos y grupos formales e informales al logro de objetivos

Comunicación:

Madrid (2012) lo define como proceso el cual comunicamos y absorbemos datos, ideas, opiniones y actitudes para lograr comprensión y acción.

3.7. Influencia en la productividad

Sevilla (2017) la productividad es el calculo de cuántos bienes y servicios se han producido por cada factor utilizado durante un periodo determinado.

Marvel (2014) la mejora de la productividad es el resultado de la mejora de las relaciones humanas, derivada de la participación de los trabajadores (liderazgo).

Por lo tanto, la participación incrementa la influencia del individuo en las decisiones de la organización, lo cual se traducirá en una mayor productividad, que, a su vez, servirá para reforzar su voluntad y capacidad para participar. Existen amplias evidencias empíricas que demuestran los efectos de la motivación, la satisfacción, el compromiso organizacional, la participación, la cohesión, el manejo asertivo de los conflictos, el liderazgo, el clima y la cultura organizacional en la productividad de las organizaciones. Finalmente, podemos asegurar que el foco de las organizaciones exitosas está en la gente, cuando las personas están motivadas y organizadas y aplican los principios de productividad, calidad, comportamiento ético y hacen un uso equilibrado de la tecnología para el progreso humano, la productividad está asegurada; ¿Cómo se relaciona la productividad y el clima laboral?

3.8.Relación del clima organizacional con otros conceptos

Con frecuencia considera como sinónimos o por lo menos intercambiables entre sí los términos de satisfacción, motivación, liderazgo y cultura organizacional.

3.8.1. Satisfacción

botello (2011) plantea que la satisfacción laboral es producto de la discrepancia entre lo que el trabajador quiere de su trabajo y lo que obtiene realmente, mediada por la importancia que para el tengan estas consecuencias. Lo anterior se traduciría en que a menor discrepancia entre lo que quiere y lo que obtiene, mayor sería la satisfacción. Locke define entonces la satisfacción laboral como “...una respuesta emocional positiva o placentera resultado de la apreciación subjetiva de las experiencias laborales del individuo”

Soria Reséndez (2019) el clima laboral y la satisfacción laboral son objetos que al interior de las empresas dan un significado a la percepción individual y grupal de las personas, las cuales pueden expresarse en beneficio de la institución o pueden derivar en situaciones de estrés e inconformidad por parte del capital humano. Es por lo que la comprensión de estas variables como parte del desarrollo organizacional representa una necesidad para las instituciones públicas y privadas que persiguen el mejoramiento continuo en el desempeño de sus actividades.

Pedraza (2020) define como la importancia de la satisfacción labora es que se trata de un fenómeno caracterizado por las emociones y actitudes de los trabajadores, que tienen relación con la consecución de metas y resultados en las organizaciones, de ahí la relevancia de hacerlos sentir valiosos e importantes-

3.8.2. Motivación

RUIZ (2018) la motivación posee componentes cognitivos, afectivos y de conducta. Las preferencias, persistencia y empeño o vigor son evidencias de los procesos Departamental Administrativo de la Función Pública 16 Clima Organizacional motivacionales internos de una persona que se traducen en la responsabilidad, el cumplimiento, la dedicación, el esfuerzo, la productividad personal frente a la realización de las actividades laborales

Coronel (2018) la motivación es lo que lleva al individuo a realizar una determinada actividad o a responder con un comportamiento positivo o negativo u otro ante una situación concreta, la motivación laboral será lo que estimule al trabajador para conseguir satisfacer sus propias necesidades y alcanzar unos objetivos a través del desarrollo de su trabajo

3.8.3. Liderazgo

Regla (1999) “El liderazgo es una disciplina con la finalidad de alcanzar un conjunto de metas preestablecidas de carácter beneficioso, útiles para la satisfacción de las necesidades verdaderas del grupo.

Martínez (2013) “El hecho de influir en otras personas y de que éstas te sigan, es ya una acción de liderazgo y viene a ser como el ejercicio de la autoridad, para que la gente, ya sea en grupo grande o pequeño, se oriente para conseguir una meta en común”.

El liderazgo se define como: “aquella influencia que es positiva para todo el grupo, es decir, que ayuda al grupo a llevar a término su propósito, a conseguir objetivos, a mantener un buen funcionamiento, y a adaptarse a su entorno”. Se hace necesario que los directores de las organizaciones o todo aquel con personas a su cargo sea al mismo tiempo líder. Que ejerzan al tiempo poder institucional y poder personal. Asimismo, el liderazgo no es la función exclusiva del gerente, debe combinarla con otras como planificar, controlar, tomar decisiones. A continuación, paso a citar las capacidades deseables en un líder según el autor Serrano, Rincón, A en su obra: “Mauro: El Camino del líder” (2003) pág., 59)

4. Casos de estudio en el clima laboral.

Caso 1

Diego (2017) en su investigación titulada “Desempeño laboral y satisfacción en el trabajo en la Empresa MO Company Logistics Perú S.A.C., Callao, 2017” que tiene como objetivo determinar la relación entre el desempeño laboral y la satisfacción en el trabajo de la empresa MO Company logistics peru SAC, Callao 2017. El tipo de investigación es de tipo aplicada, puesto que se pretende generar conocimiento de aplicación directa con la sociedad. Investigar, es de método hipotético deductivo con

enfoque cuantitativo por lo que este va a ser interpretadas mediante hipótesis obtenidas de las variables para posteriormente ser investigadas y finalmente ser manifestados. Obteniendo los resultados de la investigación de campo, los objetivos planteados y la comprobación de la hipótesis, se llegó a determinar que existe una relación positiva media entre el Desempeño laboral y la Satisfacción en el compromiso de la empresa M.O. Company Logistics Peru S.A.C., por consiguiente, concluimos que mientras más satisfecho estén los colaboradores en la empresa estos generaran un buen desempeño, teniendo en cuenta que estos siempre estén motivados, y que cuentan con el respaldo de su jefe inmediato para la inquietud en algún desarrollo de sus actividades.

Caso 2

Por otro lado, un estudio de Haydee (2015) en su investigación titulada “incentivos y el desempeño laboral de los trabajadores de la financiera crediscotia agencia Huancavelica - año 2015”, teniendo como objetivo determinar la relación de los incentivos y el desempeño laboral de los trabajadores de la Financiera Crediscotia Agencia Huancavelica -2015 esta investigación fue tipo aplicada, por consiguiente el estudio referente a Incentivos y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Financiera Crediscotia Agencia Huancavelica-2015. Obteniendo los resultados de la investigación, se pone en evidencia la presencia de una relación positiva muy fuerte entre los incentivos y el desempeño laboral de los trabajadores de la Financiera Crediscotia Agencia Huancavelica año 2015. Los casos planteados mantienen una relación similar de acuerdo a nuestra investigación realizada el cual tiene como objetivos plantear una evaluación diseñada a la investigación en referencia al clima organizacional.

Teniendo estos dos casos de estudios podemos observar que de esta manera se puede percibir que actualmente hay muchas empresas que han recurrido a la evaluación y medición del clima laboral para identificar, adoptar y adaptar las buenas prácticas de las o de excelente desempeño en el mercado.

Hay diferentes métodos con varios procedimientos o pasos y que las organizaciones deben saber identificar cuál de estas se adapta mejor a sus requerimientos para las mejoras empleadas para el clima laboral podemos observar que cada institución debe manejar mediante el área de Talento Humano, plataformas virtuales para los videos institucionales y/o capacitaciones de manera continua siendo que esto es factor importante dentro de una organización siendo que le admite a la empresa tener un staff de personal altamente capacitado y empático con la institución que a la larga esto generará buenas utilidades a la empresa.

Caso 3

Tamayo Wong y Romero Pesantes (2019) en su investigación “El clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la Superintendencia de Mercado de Valores, Miraflores enero - agosto 2018” que tuvo como objetivo determinar la relación entre el

clima laboral y el desempeño de los colaboradores, donde se llegó a la conclusión que el clima laboral se relaciona significativamente con el desempeño de los colaboradores debido que genera un enfoque positivo ya que genera el reconcomiendo de sus labores, como hace mención el caso tiene un resultado significativo en relación de ambas variables, para ello es importante mencionar que una persona con buen clima laboral, obtendrá mejores resultados en sus metas diarias y establecidas por la institución.

Conclusiones

El clima laboral es una herramienta que todas las empresas u organizaciones deben tener en conocimiento y saber aplicar, porque ésta será decisiva a la hora de querer entrar en un nuevo mercado, en la elaboración de un nuevo producto, en mejorar alguna área de la empresa, en la relación con el cliente, en la estructura de los procesos es aumentar la utilidad de la empresa y ser más competitiva o mantenerse como líder en la industria.

En el mercado local la mayoría de las empresas no tienen en conocimiento sobre esta herramienta de gestión, sin embargo, realizan algunas prácticas que se asemejan a la evaluación y mejoras del clima laboral y esto representa un problema porque no les ayuda a definir bien los objetivos y no tienen una formalidad en el uso del método.

REFERENCIAS

- Chávez Hernández, N. (2011). Contribución a la competitividad de una empresa con herramientas estratégicas: Método ABC y el personal de la organización. *Pensamiento y Gestion*, 31, 73-82.
<https://www.redalyc.org/pdf/646/64620759005.pdf>
- Chirinos, A., Meriño, C., & Martínez, M. (2018). El clima organizacional en el emprendimiento sostenible [Corporate environment in sustainable entrepreneurship]. *Revista EAN*, 84, 43-61.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-81602018000100043&lng=en&tlng=en&SID=5Ck4BcMsNCRSCRa192d
- Coronel, M. J. M. P. C. E. S. (2018). La motivación Laboral entre los periodos 2005-2017": una revisión de la literatura científica. *Universidad Privada del Norte*, 2016-2017.
https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/22983/SANCHEZ%20CORONEL%20CARMEN%20ESTHEFANIE--MicklePortocarrero_total.PDF?sequence=2&isAllowed=y
- Cuadra Peralta, A., & Veloso Besio, C. (2007). Liderazgo, clima y satisfacción laboral en las organizaciones sociales. *Universum. Revista de Humanidades y Ciencias Sociales*, 2(22), 43-58. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=65027764004>
- DIEGO, G. D. P. (2017). "Desempeño laboral y satisfacción en el trabajo en la Empresa MO Company Logistics Perú S.A.C., Callao, 2017" TESIS. 70.
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12442/Granizo_DPD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- García Solarte, M. (2011). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una Aproximación Conceptual. *Cuadernos de Administración*, 25(42), 43-61.
<https://doi.org/10.25100/cdea.v25i42.413>
- Godoy, M. del C. A., Caamal, R. D. B., & Herrera, E. E. A. (2018). Calidad y educación: el clima organizacional como factor en el éxito de la gestión universitaria. *Educación y ciencia (ISSN 2448-525X)*, 7(49), 26-36.
<http://educacionyciencia.org/index.php/educacionyciencia/article/view/448>
- Guadalupe, J., Estrada, S., Cristóbal, I. J., Pupo, G., & Yadira, I. I. (2009). *Clima y cultura organizacional : dos componentes esenciales en la productividad laboral* *Climate and organizational culture : two essential components in the working productivity*. 20(4), 67-75.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=s1024-94352009001000004
- Haydee, C. M. (2015). *INCENTIVOS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA FINANCIERA CREDISCOTIA AGENCIA HUANCVELICA - AÑO 2015*. 113.
<http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1329/TP - UNH ADMIN. 0147.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- La Gacela y el León*. (2014). <https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2014/11/18/la-gacela-y-el-leon/>
- Madrid, F. de la universidad autonoma de. (2012). Manual de comunicación para investigadores La comunicación Principios y procesos. *Fundación de la Universidad Autónoma de Madrid*, 11. <http://fuam.es/wp-content/uploads/2012/10/INTRODUCCION.-La-Comunicacion.-Principios-y-procesos.pdf>
- Manosalvas Vaca, C. A., Manosalvas Vaca, L. O., & Nieves Quintero, J. (2015). Organization climate and job satisfaction: a rigorous quantitative analysis of their relationship. *AD-minister*, 26, 5-15. <https://doi.org/10.17230/ad-minister.26.1>
- Marroquín Najarro, J. A. (2017). El clima laboral y sus implicaciones en la administración del recurso humano El caso de la empresa Esquejes S.A. *Revista Naturaleza, Sociedad y Ambiente*, 4(1), 83-96.
<https://doi.org/10.37533/cunsurori.v4i1.24>
- Martínez, E. L. (2013). La importancia del liderazgo en las organizaciones. *Revista Arbitrada Formación Gerencial*, 8(1).
https://ddd.uab.cat/pub/tfg/2013/110463/TFG_elopezmartinez.pdf
- Marvel, M., Núñez, M. A., & Rodríguez, C. (2014). La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones y factores. *Intangible Capital*, 7(2), 549-584.
<https://www.redalyc.org/pdf/549/54921605013.pdf>
- Mayra, M., García, E., Magdalena, G. M., Domínguez, E., Quiroga, Y., Agustín, S., & Autónoma De Tamaulipas, U. (2012). *Importancia Del Clima Laboral En Los Resultados De Una Empresa Y La Competitividad*.
<https://www.eumed.net/ce/2012/clima-laboral-empresa-competitividad.pdf>

- Mejía-Chavarría, A. I. (2019). Revisión de la literatura de clima organizacional, estado del arte. *Tecnociencia*, *XII*(3), 170-181.
http://tecnociencia.uach.mx/numeros/v12n3/data/Revision_de_la_literatura_de_clima_organizacional_estado_del_arte.pdf
- Paco Ccora, R., & Matas Castañeda, J. M. (2015). Clima organizacional y desempeño laboral docente en instituciones educativas de nivel primario y secundario
 Organizational climate and teaching job performance in elementary and high school educational institutions. *Apuntes en ciencias sociales*, *05*(02), 334-338.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.18259/acs.2015048>
- Pedraza, N. A. (2020). El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas. *Innovar*, *30*(76), 9-24.
<https://doi.org/10.15446/innovar.v30n76.85191>
- Peña Cárdenas, M., Díaz Díaz, G., Chávez Macías, A., & Sánchez Esparza, C. (2016). El compromiso organizacional como parte del comportamiento de los trabajadores de las pequeñas empresas. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, *9*(5), 95-105. https://www.theibfr.com/download/riaf/2012-riaf_2/riaf-v9n5-2016/RIAF-V9N5-2016-7.pdf
- Pérez, A. M. S. (2013). CORREO CIENTÍFICO MÉDICO DE HOLGUÍN Propuesta de instrumento para el estudio del clima organizacional Proposal of an Instrument for the Organizational Environment Study. *Ccm*, *17*(3), 1-19.
<http://scielo.sld.cu/pdf/ccm/v17n3/ccm11313.pdf>
- Pilligua, C., & Arteaga, M. F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas . estudio caso : Hardepex Cía . Ltda .
Cuadernos Latinoamericanos de Administracion, *XVI*(28), 25.
<https://doi.org/10.18270/cuaderlam.v15i28.2686>
- Regla, I., Sánchez, A., Pérez, Y. A., Sahilyn, Y., & Gómez, T. (1999). CONTRIBUCIONES BREVES Liderazgo: un concepto que perdura. *Acimed*, *7*(2), 132-135. <http://scielo.sld.cu/pdf/aci/v7n2/aci08299.pdf>
- Rubén, E. N., Arturo, G. S., & Rocío, C. B. (2007). Clima y compromiso organizacional. *Vol. II, Versión electrónica*, *1*, 142.
http://www.adizesca.com/site/assets/g-clima_y_compromiso_organizacional-en.pdf
- RUIZ, M. Z. (2018). clima organizacional. *e-conversion - Proposal for a Cluster of Excellence*.
https://www.academia.edu/14907246/Departamento_Administrativo_De_La_Funcion_Publica
- Sandoval, M. del C. (2004). Concepto y dimensiones del clima organizacional. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*, *27*, 83-88.
https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/54225553/Dimensiones_del_clima_organizacional.pdf?1503518408=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3Dconcepto_Y_Dimensiones_Del_Clima_Organiz.pdf&Expires=1607833918&Signature=WMqWAUfagSyi1msl9Rct1RnEsHjhbXq

- Sevilla, A. A. (2017). *Productividad - Qué es, definición y concepto* | *Economipedia*.
<https://economipedia.com/definiciones/productividad.html>
- Soria Reséndez, A. C., Pedraza Melo, N. A., & Bernal González, I. (2019). El clima organizacional y su asociación con la satisfacción laboral en una institución de educación superior. *Acta Universitaria*, 29, 1-14.
<https://doi.org/10.15174/au.2019.2205>
- Suñol, S. (2006). Aspectos Teóricos Competitividad. *Ciencia y Sociedad*, XXXI, 179-198. <https://www.redalyc.org/pdf/870/87031202.pdf>
- Tamayo Wong, Ñ. P., & Romero Pesantes, W. C. (2019). *El clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la Superintendencia de Mercado de Valores , Miraflores enero - agosto 2018 Presentada por : Ñury Patricia Tamayo Wong Christian Walter Romero Pesantes Asesor : Dr . Guillermo Muñoz Del Pozo.*
- Universidad de las Américas-Puebla. (1997). *La organización y sus componente*. 8-34.
http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/meza_b_fd/capitulo2.pdf