

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO
FACULTAD DE SOCIEDAD, CULTURA Y CREATIVIDAD
GRUPO DE INVESTIGACIÓN DE PSICOLOGÍA, EDUCACIÓN Y CULTURA
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL
DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

PROYECTO DE PRÁCTICA II – INVESTIGACIÓN APLICADA
Incidencia De La Satisfacción Laboral En El Clima Organizacional De La Empresa Cej (Consuloria
Especializada Juridica) Del Sector Juridico Inmobiliario

PRESENTA:

JORGE DANIEL SEPÚLVEDA GUTIÉRREZ - Código: 1911020166.
JUAN GUILLERMO FRANCO CARMONA - Código: 192410160
KATHERINE LISETH VILLEGAS VELÁSQUEZ - Código: 1421024852
LEIDY STEPHANIA GARCÍA CORREDOR - Código: 10021679
TATIANA CAROLINA VILLATE DÍAZ - Código: 0621092538

SUPERVISOR:

HEIDI JACQUELINE URREGO VALENCIA MGS.

BOGOTÁ, MARZO A JUNIO DE 2022

Tabla de contenido

Resumen.....	3
Capítulo 1.....	3
Introducción	3
Objetivo general	5
Objetivos específicos.....	5
Justificación.....	5
Capítulo 2.....	6
Marco de referencia.....	6
Marco Teórico	8
Marco empírico.....	11
Metodología	14
Tipo y diseño de investigación.....	14
Participantes (población y muestra)	15
Instrumento de recolección de datos:	15
Estrategia de análisis de datos	18
Diseño de la encuesta	18
Consideraciones éticas	19
Anexos	36
Referencias.....	37

Resumen

La satisfacción laboral es un aspecto que facilita un adecuado clima organizacional, el cual debe ser comprendido como el fenómeno que afianza la eficiencia de los procedimientos, protege la salud de las organizaciones y, de un modo particular, vela por el bienestar del equipo humano. En este contexto, la psicología organizacional cumple un papel determinante como estrategia. El objetivo principal es conocer la incidencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional de la empresa CEJ (Consuloría Especializada Jurídica) de la ciudad de Barranquilla del sector jurídico inmobiliario. Teniendo en cuenta el tipo de investigación explicativa de carácter analítico y descriptivo con enfoque cuantitativo, se aplicará el cuestionario desarrollado por Litwin y Stringer (1968) para la medición del clima laboral y las variables afines, comprendidas en 10 dimensiones dirigidos a 15 participantes del área jurídica de la organización.

Palabras clave: Clima organizacional, satisfacción laboral y psicología organizacional.

Capítulo 1

Introducción

El talento de las personas que conforman una organización se ha convertido en el recurso humano con el enfoque estratégico más importante y valioso en el ámbito organizacional, así lo indica Chiavenato (2009) “Las personas se convierten en el elemento básico del éxito de la empresa” pág. 4. Esto explica, en primer lugar; como las empresas requieren del esfuerzo de los trabajadores para poder operar, alcanzar los objetivos organizacionales y participar de manera competitiva frente a los mercados altamente variables y, en segundo lugar; como en la actualidad las organizaciones a través de su experiencia han reconocido el valor de los trabajadores y, por ello, se han visto en la necesidad de fortalecer su gestión, mantener la calidad de vida laboral y aumentar la satisfacción de los trabajadores, Chiavenato (2009) lo indica “la felicidad en la organización y la satisfacción en el trabajo son determinantes para su éxito” pág.13.

En relación a este planteamiento, las organizaciones en su proceso han entendido que los resultados y la productividad dependen en gran medida de trabajadores comprometidos que se sientan satisfechos con la labor realizada y la organización (Chiavenato, 2009). Es decir, la percepción que tienen los trabajadores sobre su trabajo influye en la relación que estos alcanzan con la organización y los niveles de productividad que esta tenga (López,

2010). Así es como, las organizaciones han tenido que emigrar a nuevas estrategias orientadas a alcanzar el progreso y el bienestar tanto individual como organizacional.

Ahora bien, pensar en el conjunto humano como un elemento fundamental de la organización y no como un instrumento a favor de la misma, es hoy un asunto puesto en práctica por muchas organizaciones como estrategia. No obstante, el tópico es retador para las organizaciones debido a las circunstancias y riesgos que asumen al participar en mercados altamente competitivos y volátiles. Sin embargo, resulta de especial interés conocer cómo las empresas se blindan frente a esta problemática por medio de la creación e implementación de políticas significativas que les permita mejorar la adaptación del equipo humano a las necesidades organizacionales y garantizar en lo posible sentimientos positivos de los trabajadores frente al trabajo (Olaz y Ortiz, 2022).

Entre las estrategias adoptadas por las organizaciones, está el estudio del clima organizacional, el cual se define como la atmósfera donde las personas realizan su trabajo y que de manera subjetiva alcanzan una percepción sobre está, teniendo una connotación importante para la organización a nivel positivo o negativo (Peralta, 2002). Ahora bien, tener un diagnóstico del clima organizacional trae grandes beneficios, pues facilita la realimentación sobre los procesos, decide las actitudes organizacionales y permite articular cambios planeados tanto en conductas de los miembros como en las actitudes de quienes hacen parte de las organizaciones. Sin embargo, el clima organizacional puede verse comprometido por diversos factores que repercuten en la insatisfacción laboral y que, al amplificarse esta problemática, incide en el deterioro del ambiente laboral y la falta de eficiencia y productividad (Olaz y Ortiz, 2022). Así pues, resulta interesante como el clima organizacional guarda relación con la satisfacción laboral, en la medida en que condiciona la satisfacción laboral, al igual que esta última influye en que se tenga o no un buen clima organizacional.

En este contexto, las organizaciones se enfocan cada vez más en garantizar un ambiente laboral favorable que contribuya de manera asertiva en la satisfacción laboral de los trabajadores, ante lo cual la empresa CEJ (Consuloría Especializada Jurídica) de la ciudad de Barranquilla del sector jurídico inmobiliario no es ajena, reconociendo que la eficiencia y la calidad de sus procesos está determinada en gran parte por la satisfacción de sus clientes internos, pues reflejan un mejor desempeño laboral contribuyendo al éxito organizacional.

Teniendo en cuenta lo anterior, se pretende tener una idea más amplia con respecto a este tema de investigación y para ello se busca desarrollar una investigación con un enfoque cuantitativo a través de la empresa CEJ (Consuloría Especializada Jurídica) de la ciudad de

Barranquilla del sector jurídico inmobiliario con más de una década de experiencia en el sector de derecho inmobiliario, financiero y urbanístico, que reconoce la responsabilidad de cumple los gestores humanos en el comportamiento de la organización, al tomar posesión efectiva sobre el clima organizacional. En este sentido, la metodología empleada por la empresa para el diseño, desarrollo e implementación para la medición del clima laboral es a través de un modelo explicativo donde se consideran diferentes dimensiones. Este modelo de análisis, lo utilizaremos para la presente investigación con el fin de validar la correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

De acuerdo con lo anterior surge el planteamiento a la siguiente pregunta de investigación: ¿Cómo la satisfacción laboral incide en el clima organizacional de la empresa CEJ (Consuloria Especializada Jurídica) de la ciudad de Barranquilla del sector jurídico inmobiliario?

Objetivo general

Conocer la incidencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional de la empresa CEJ (Consuloria Especializada Jurídica) de la ciudad de Barranquilla del sector jurídico inmobiliario.

Objetivos específicos

- ✓ Identificar los factores intrínsecos organizacionales que influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores.
- ✓ Establecer los elementos esenciales adoptados por la empresa para medir el clima organizacional y determinar si guardan relación con la satisfacción laboral.
- ✓ Aplicar un instrumento para medir el clima organizacional en los trabajadores y determinar su relación con la satisfacción laboral.

Justificación

Los trabajadores enfocan gran parte de sus vidas trabajando en las organizaciones con el objetivo de tener calidad de vida y de lograr el éxito individual, así es como el trabajo se convierte en un medio real que permite la supervivencia de las personas, por lo tanto, todo lo que suceda entorno al ambiente laboral juega un papel determinante. Bajo este esquema, la satisfacción laboral en el puesto de trabajo es determinante para la interpretación del entorno laboral, dando lugar entre las prácticas humanas y la productividad organizacional, es así que atender este tipo de planteamientos y abordarlos desde la parte investigativa, sin duda responde a la importancia de conocer de qué manera se conserva y garantiza un adecuado

ambiente laboral en las empresas del país, de qué manera se gestiona y cómo se trabaja para conservarlo bajo la premisa de que la productividad y los resultados de una empresa están directamente relacionados con la calidad de vida laboral que experimentan sus trabajadores en el ambiente laboral (Zohurul y Siengthai, 2009: 5).

Por lo anterior lo que se busca en este proyecto es lograr identificar por medio de distintos instrumentos de investigación, de qué manera influye el clima organizacional en la satisfacción de los trabajadores, conocer la correlación entre estas variables y finalmente, determinar el impacto que tiene el clima laboral sobre el bienestar y la percepción de los trabajadores. Ahora bien, el concepto del clima organizacional ha tomado gran fuerza (Seisdedos, 2022). De este modo, es interesante como en la actualidad, las empresas orientan gran parte de sus esfuerzos en diagnosticar el clima organizacional, pues se considera como el mejor camino para construir cambios significativos que favorecen la atmósfera laboral, con el fin de buscar la satisfacción del talento humano e incrementar la productividad organizacional, donde finalmente las partes se beneficien mutuamente.

Capítulo 2

Marco de referencia

Marco conceptual

Para abordar el tema de la satisfacción laboral, como posible variable que incide en el clima laboral de la empresa CEJ (Consuloría Especializada Jurídica) de la ciudad de Barranquilla del sector jurídico inmobiliario, es necesario abordar, conocer y sintetizar los diferentes conceptos que están relacionados con ambas variables de investigación para determinar la importancia y correlación entre las mismas.

Satisfacción laboral: El concepto de satisfacción laboral ha intentado ser definido por varios autores a través de los años. Locke (1976) señala la satisfacción laboral como “un estado placentero o positivo, resultante de la valoración del trabajo o de las experiencias laborales del sujeto” (p. 1304). Por otro lado, otros autores consideran que la satisfacción laboral hace referencia a la conducta integral que el colaborador tiene frente a el trabajo y no se limita únicamente a las emociones, como lo señalan los autores Peiró, González, Bravo y Zurriaga (1995) quienes indican “La satisfacción laboral es una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo. Estas actitudes desarrolladas pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo”. Finalmente, la satisfacción laboral como las sensaciones afables que una persona siente derivadas de la labor que desempeña y todo lo relacionado con la misma, en donde la

actitud tiene un papel protagónico y está se basa en las creencias, valores individuales y todos los factores involucrados con el trabajo. Por consiguiente, cuando se habla de satisfacción laboral implica abordar las actitudes de los trabajadores. (Chiang-Vega, Martín, Núñez, 2010).

Organización: Es un conjunto de personas, que ejercen actividades establecidas, coordinadas y definidas de manera individual y/o colectiva, permitiéndoles alcanzar aspiraciones tanto personales como profesionales, con el fin último de alcanzar las metas organizacionales con fines lucrativos través de la división del trabajo (Thompson, 2006)

Clima organizacional: Es una cualidad al entorno de una organización, que es percibida por los integrantes que la conforman y, en consecuencia, influye en la conducta, ya que de un modo u otro les afecta (Tagiuri et al., 1968, como se citó en Olaz y Ortiz, 2022). Ahora bien, surgen otros conceptos alrededor del clima organizacional según Espinoza y Jiménez (2019, como se citó en Olaz y Ortiz, 2022). En primer lugar, es importante entender el clima desde la percepción subjetiva del individuo, pues parte del comportamiento de los trabajadores depende del concepto que construyen en torno a la organización a la cual pertenecen, dejando de ser una consecuencia aislada de factores organizacionales existentes. En segundo lugar, las perspectivas de los trabajadores obedecen tanto al contexto en el que se encuentran como las cualidades propias de la organización, que redundan finalmente en la conducta de las personas y, por último, una visión más completa, la cual concluye que los resultados de las percepciones subjetivas abordan también otros factores ambientales, tales como: los valores, las tareas, las creencias, el sentido de pertenencia y la motivación personal.

Si bien es cierto, el clima organizacional motiva la actitud laboral de los trabajadores según la percepción en relación con factores que intervienen, se puede entender el clima laboral desde el clima psicológico, ya que está profundamente relacionado con las conductas y la motivación. Así es como, las organizaciones abordan principalmente este tema desde la psicología organizacional a diferencia de otras disciplinas.

Psicología: Es la disciplina que analiza la conducta, las emociones y los procesos mentales de las personas. Sin embargo, el concepto es mucho más amplio y complejo, ya que desde la psicología se intenta explicar científicamente cómo el individuo a través de las etapas de vida percibe, aprende, memoriza, razona, se motiva, se comunica y se relaciona con los demás, entre otros procesos. Sin duda, esta disciplina pretende entender, medir y explicar la naturaleza de los fenómenos inherentes al individuo relacionados con la cognición, la conducta y las emociones. (Morris, Maisto y Salinas, 2005).

Psicología organizacional: Es la rama de la psicología que estudia el comportamiento en el trabajo y contribuye en el desarrollo de estrategias, que permitan mejorar el bienestar de

los miembros y el desempeño de las organizaciones. (Vélez, 2016). En este sentido, este concepto se extiende hasta abordar la psicología del trabajo, la cual se establece a partir de la articulación entre el comportamiento de las personas y las organizaciones, pues es el espacio donde se producen las relaciones laborales. Según Vélez (2016) un psicólogo organizacional es “el especialista que se enfoca en temas de satisfacción laboral, motivación, desarrollo, selección, comunicación y la mejora del clima organizacional, entre otras competencias” (pág. 138).

Marco Teórico

Las relaciones humanas que forman los grupos de trabajo, son esenciales para el ejercicio de las funciones de quienes interactúan, ya que de ello depende en gran medida el desempeño de las actividades laborales y, en consecuencia, el cumplimiento de las metas organizacionales. En este sentido, un clima laboral adecuado favorece las relaciones interpersonales entre sus miembros, estimulando la conducta a alcanzar niveles de calidad en el desarrollo y en los procesos organizacionales (Olaz y Ortiz, 2022). Ahora bien, no se puede desconocer la influencia que ha tenido la teoría de las relaciones humanas de George Elton Mayo, especialmente en las organizaciones. Partiendo de esto, es importante entender, los cambios constantes que enfrentan las sociedades ante los nuevos contextos donde se desenvuelven, ejemplo de ello es el contexto laboral, siendo uno de los espacios donde las personas pasan gran parte la vida.

Bajo esta dinámica de cambios, Lugo y Gómez (2007) expone el surgimiento de la teoría de Elton Mayo como “La necesidad de humanizar y democratizar la administración, liberándola de los conceptos rígidos y mecanicistas de teorías clásicas” (pág. 310). Es decir, a partir de esta teoría las personas toman un lugar fundamental, en la medida en que reconoce la condición humana basándose en el estudio del comportamiento humano y dejando atrás modelos tradicionales, donde se consideraba al hombre como un instrumento en la administración y lo simboliza como un individuo ajeno a su verdadera condición psicológica, emocional, social y cognitiva.

Continuando, Soria (2004) expone “Elton Mayo, quien demostró que el factor humano es de importancia capital en la industria, para la elevación de la producción” (p. 24). De este modo, sería el periodo de cambios significativos en torno a la ambigua idea de creer que, la eficiencia de la producción de una organización dependía únicamente de las tareas de los trabajadores, dándole un lugar de aceptación importante al individuo en su condición humana. Así lo señala Corvalán (1968) “George Elton Mayo, su teoría consideraba que si los trabajadores producían insatisfactoriamente no era una consecuencia directa de deficiencias

en los métodos de trabajo, sino que no se sentían felices en sus respectivas tareas” (Pág. 26.) Se distingue, por tanto, la relación existente entre la satisfacción laboral y la satisfacción en las funciones desde el puesto de trabajo, siendo dos categorías de análisis que, en la medida que se identifique la percepción individual que tiene el trabajador en su puesto de trabajo, se lograría entender de manera agregada tanto la satisfacción laboral como el clima laboral en las organizaciones. Así, se sintetiza este enfoque como un modelo social, que atiende a factores psicológicos y sociales del trabajador, pues la satisfacción laboral no puede someterse sólo a factores económicos, sino a otras dimensiones intrínsecas del individuo asociadas al ambiente laboral, como el sentido de pertenencia, el desempeño y la identidad.

Por otra parte, continuando con los principios básicos de la teoría de Elton Mayo, Lugo y Gómez (2007) indica “los niveles de producción dependen de la integración social, el obrero no actúa aislado, sino como miembro de un grupo social, de esta forma el trabajo es una actividad grupal” Siguiendo este esquema, las organizaciones operan gracias al esfuerzo colaborativo e integral de todos sus empleados, el cual de manera compleja se encuentra ligado a un conjunto de percepciones culturales compartidas por las personas sobre su ambiente y la correspondencia que puede establecerse con los grupos, las prácticas y procedimientos organizacionales tanto formales como informales que se crean en una organización (Olaz y Ortiz, 2022). Así, Elton Mayo reconoce en su teoría la formación de los grupos informales dentro de las empresas, los cuales son considerados grupos no administrados que le dan un sentido humano a la organización (Lugo y Gómez, 2007). es decir; las personas en su condición humana son seres sociales que de manera natural se relacionan entre sí, estableciendo interacciones y relaciones humanas en cualquier contexto, siendo el ambiente laboral uno de ellos. Es por ello, que la incorporación de los grupos informales resulta de especial interés en la comprensión del fenómeno del clima organizacional, ya que en una organización no todo está definido y estructurado, al contrario, las personas se encuentran en un ambiente donde van construyendo una atmósfera organizativa, la cual termina influyendo en el sentido de pertenencia y la satisfacción laboral.

Ahora bien, para hablar sobre la satisfacción laboral es necesario entender que la motiva, razón por la cual, es relevante la teoría del factor dual de Herzberg. Esta teoría también conocida como la teoría de la motivación-higiene menciona que la satisfacción laboral está motivada por “factores motivadores” propios al trabajo. Al contrario, de los “factores de higiene” exteriores que impiden la satisfacción. Más (2005) indica sobre la teoría de Herzberg lo siguiente:

Los factores de desarrollo o motivadores intrínsecos al trabajo son: realización, el trabajo mismo, responsabilidad y progreso o desarrollo. Los factores que llevan a

evitar la insatisfacción o factores de higiene extrínsecos al trabajo incluyen: la política y la administración, supervisión, relaciones interpersonales, condiciones de trabajo, salario, nivel laboral y seguridad vigentes en la empresa. (pág. 30)

Como resultado, el logro, la labor, el crecimiento, la superación, el reconocimiento y las responsabilidades, son factores del contenido real del trabajo que potencializan la motivación y, por tanto, contribuyen a la satisfacción laboral. Sin embargo, se evidencia factores relativos al contexto del trabajo que conducen al fenómeno de la insatisfacción, siendo el ambiente en el que se desarrolla el trabajo, un factor importante para la insatisfacción laboral, en este sentido, resulta ser el ambiente laboral un factor extrínseco que, dependiendo de las características incide o no en la satisfacción laboral.

En este orden de ideas, la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral son dos aspectos con grandes cualidades de estudio, ya que la revisión que vincula estas dos variables se plantea desde diferentes modelos explicativos que buscan el nivel de relación.

Uno de los estudios con mayor influencia fue el estudio del clima y la satisfacción en el lugar de trabajo propuesto por Kopelman citado por (Olaz y Ortiz, 2022). quien enfatizó que tanto la cultura como el clima organizacional afectan los niveles de eficiencia en la empresa y, de esta manera, los niveles de satisfacción. Es decir, la cultura organizacional también juega un papel determinante al incidir en la gestión de recursos humanos, lo que revela los niveles de productividad y, desde esta idea, la eficiencia influenciará en el ambiente laboral.

Desde esta perspectiva, el clima laboral se vuelve una variable importante entre las prácticas y la productividad en una organización. Adicionalmente, el clima laboral significa un integral de comportamientos orientados al logro y al desempeño. De acuerdo a estos autores, esta relación se efectúa por medio de la satisfacción laboral.

Uno de los estudios que sirven para explicar la relación entre las variables satisfacción laboral y el clima organizacional es el de Chiang-Vega. De acuerdo a este modelo, el clima se comprende como la agrupación de varios aspectos como: la comunicación interna, el reconocimiento, las relaciones interpersonales, la calidad labora, la toma de decisiones, el entorno físico, las metas organizacionales, el compromiso, la adaptación al cambio, la efectividad en la productividad entre otras más. (Chiang-Vega, Martín, Rodrigo y Partido, 2010). Así es como, se integran otras dimensiones más al análisis del clima asociadas a la satisfacción laboral como son las que se producen con los superiores, las condiciones físicas, la participación y el reconocimiento.

Posteriormente, se diseñan otros modelos más modernos donde se evidencia una vez más la correlación entre clima y satisfacción laboral, al asociar variables a través de ecuaciones estructurales que analizan la relación entre estos dos constructos.

Marco empírico

En la actualidad y en el entorno organizacional hablar de satisfacción laboral y clima organizacional es cada vez más frecuente, estos conceptos son fundamentales para que una organización tenga éxito en el cumplimiento de sus metas; por lo tanto y al ser un tema de recurrente mención en los ambientes laborales, se han generado una serie de estudios investigativos sobre el tema en mención que serán abordados en el presente proyecto investigativo con el fin de aumentar y sustentar el conocimiento.

Es así que al realizar una búsqueda global se evidencia que se han realizado estudios desde diferentes ópticas, tales como las planteadas recientemente por (Chiang-Vega, Hidalgo y Gómez, 2021) en su estudio de tipo transversal y correlacional sobre el efecto de la satisfacción laboral y la confianza sobre el clima organizacional, pone en evidencia como las variables de satisfacción laboral y clima organizacional tienen una relación positivamente significativa entre sí, al ser constatado a través de la implementación de un modelo de ecuación estructural y un modelo alternativo¹ y la aplicación del cuestionario de Work Environment Scale (WES) y escala de satisfacción de Warr, Cook y Wall a una muestra de 344 participantes. En el presente estudio igualmente se evidencia que actualmente el clima organizacional representa una gran importancia para todas las organizaciones, debido a que se está en una búsqueda constante de mejorar el ambiente en el trabajo, sustentándose en que el clima según (Segredo, 2013). Es considerado un elemento clave para el progreso de las organizaciones y analizarlo de manera detallada, afecta de forma directa en la esencia de la organización.

Otros investigadores como (Govea y Zuñiga, 2020), han abordado el clima organizacional como un factor en la satisfacción laboral, mediante el contraste de hipótesis que permiten denotar una relación efectiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, empleando un modelo de investigación no experimental de alcance descriptivo y correlacional en el cual se comprobó que la relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral es positiva de acuerdo a los datos obtenidos en los instrumentos aplicados para cada una de las variables;

¹ Clima organizacional = β .* Satisf. Laboral + β .* Conf. Interpersonal + Error), modelo alternativo (Clima Organizacional = β .* Satisfacción Laboral + Error)

Por ejemplo, para analizar el clima organizacional fue necesario acudir al cuestionario de Work Environment Scale (WES) de Moos compuesto por 90 ítems que integraba una serie de factores como implicación, cohesión, apoyo, entre otros. Por su parte para identificar la satisfacción laboral se aplicó una escala de satisfacción de Warr, Cook y Wall para medir la satisfacción intrínseca y extrínseca, estos instrumentos fueron aplicados en una muestra de 40 colaboradores de empresa de servicios en la ciudad de Guayaquil (Ecuador), finalmente, los resultados obtenidos indican que el 60% (24 empleados) de la muestra estaban conformes con el clima organizacional dentro de esta compañía y el 70% (32 empleados) se encontraban satisfechos laboralmente.

De forma similar se identificó en un estudio elaborado por (Medina et al., 2015), que existe una fuerte relación entre clima organizacional y satisfacción laboral y esta es influenciada de forma directa por los estados afectivos y cognitivos de los trabajadores.

(Pedraza y Norma, 2018), ha establecido otro estudio denominado como el clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano y es importante visibilizar desde esta perspectiva cual es la relación que existe entre las dos variables siendo este su objetivo; los instrumentos de recolección empleados como el cuestionario y estadística descriptiva para la caracterización aplicados en una muestra de 133 encuestados, permitieron identificar 8 factores que describen el clima organizacional y confirman la estructura subyacente del modelo de Litwin y Stringer², así:

1. Estructura organizacional
2. Responsabilidad
3. Sistema de recompensa
4. Riesgo
5. Ambiente de afecto
6. Apoyo
7. Estándares
8. Identidad

Al mismo tiempo, para realizar una medición de la variable de satisfacción laboral fue necesario acudir a la propuesta teórica de Warr, Cook y Wall (1979), con el ánimo de explicar un poco este modelo, es menester entenderlo desde sus dos premisas así: intrínseca y extrínseca; la primera se basa en la motivación del empleado para aumentar su trabajo, y la

² (Dávila, D. J. y Nuñez, J. W., 2017), citando a la teoría de Litwin y Stringer (1968) mediante la cual intenta explicar importantes aspectos de la conducta de los individuos que trabajan en una organización utilizando los conceptos como motivación y clima.

segunda se enfoca más en otros elementos como los computadores y mobiliario de la oficina, entendido como algo que es necesario y que su ausencia representa insatisfacción y no motivación. Finalmente, y por lo anterior es necesario destacar la importancia del capital humano al interior de una organización, siempre y cuando sea bien administrado puede lograr todos los objetivos empresariales planteados.

Otra investigación con énfasis en el clima organizacional y la satisfacción laboral del trabajador, es la desarrollada por (Wilches Rubio, 2018), quien a través de su objetivo pretendía identificar de qué manera el clima organizacional incidía en la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa minera ubicada en el territorio colombiano; para ello utilizó un enfoque mixto, técnicas de la metodología cuantitativa y cualitativa y mediante la aplicación de diferentes entrevistas y encuestas tipo likert a una muestra de 40 funcionarios; obtuvo los siguientes resultados que dieron cuenta de que existe una percepción positiva frente al entorno del clima organizacional al destacarse algunos elementos significativos que ponen en evidencia que existe una relación favorable y por otra parte incide positivamente en el desarrollo de las funciones que ejecuta cada empleado, los elementos son:

- ✓ Solidaridad
- ✓ Trabajo en equipo
- ✓ Respeto
- ✓ Buen ambiente laboral

Finalmente, se resalta que esta temática ha sido abordada por múltiples autores y desde muchos puntos de vista y al hablar de estas dos variables (clima organizacional - satisfacción laboral), aun con el paso del tiempo es un tema constantemente estudiado en donde se han puesto en conocimiento hallazgos importantes como lo plantea García et al., (2017), en su investigación de corte cuantitativo, descriptivo, correlacional, referente a la asociación del clima organizacional y la satisfacción laboral en empresas de servicios. El objetivo de esta era evaluar y monitorear los factores tendientes a elevar el nivel de satisfacción y el clima organizacional que los miembros de las empresas tienen o perciben de su lugar de trabajo; La importancia de esta investigación radica en los resultados obtenidos y es que se logró identificar lo siguiente:

Si la percepción del clima organizacional en las empresas es favorable, sus trabajadores están más satisfechos con:

- ✓ La supervisión y participación en la compañía.
- ✓ Las remuneraciones y las prestaciones.
- ✓ La cantidad de trabajo producido.

- ✓ Oportunidades generadas en su entorno laboral.
- ✓ Realizar tareas con las que se sienten conformes.
- ✓ Decidir por sí mismos aspectos de su trabajo.
- ✓ Es Mayor la satisfacción intrínseca del trabajo.
- ✓ Aumenta la satisfacción laboral con el ambiente físico.
- ✓ Eleva la satisfacción con la calidad de producción.
- ✓ La insatisfacción de los empleados se enfoca en:
- ✓ El cumplimiento de los convenios laborales.
- ✓ Los incentivos económicos.
- ✓ Las negociaciones laborales y el salario.

Por último, el ejercicio investigativo se llevó a cabo con la participación de 255 trabajadores de tres empresas ubicadas en México y fue empleado como instrumento de recolección el clima organizacional de Brown y Leigh y el de satisfacción laboral (S21/26) de JL Meliá.

Todo lo anterior permite identificar que existe una fuerte vinculación entre las dos variables y que a mayor satisfacción laboral se refleja un mejor clima organizacional según lo propuesto por los diferentes autores. Así mismo, las diferentes investigaciones se han desarrollado en escenarios como empresas de servicios tanto públicas como privadas, empresas mineras y de servicios de salud; las investigaciones se han llevado a cabo en países como Colombia, Ecuador y México.

Metodología

Tipo y diseño de investigación

Este proyecto se abordará bajo el tipo de investigación explicativa de carácter analítico y descriptivo con un enfoque cuantitativo, la cual se trabajará desde una posición en la que se pretende obtener una validez en las percepciones y opiniones que tienen los colaboradores sobre la atmósfera laboral de la empresa CEJ (Consuloría Especializada Jurídica) de la ciudad de Barranquilla del sector jurídico inmobiliario y, cuyo objetivo final es determinar la incidencia que tiene la satisfacción laboral sobre el clima organizacional una vez se haya analizado la correlación entre dichas variables. Para ello, es importante reunir este tipo de información para organizar los datos que faciliten el análisis y obtener conclusiones reales y fiables.

El llevar a cabo este proyecto implementando una investigación explicativa con enfoque cuantitativo, permitirá estudiar la problemática con mayor profundidad y entender el fenómeno de manera responsable y eficiente, obteniendo una idea general y utilizando la investigación como una herramienta clave para guiarnos en temas que aborden problemáticas presentes o a futuro relacionadas con la temática de estudio. Según Hernandez (2006)

Los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; están dirigidos a responder a las causas de los eventos físicos o sociales. Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se da este, o porque dos o más variables están relacionadas (pág. 66).

Para la investigación se reúne una muestra de 15 trabajadores de la empresa CEJ (Consuloria Especializada Jurídica) de la ciudad de Barranquilla del sector jurídico inmobiliario, quienes participarán de manera voluntaria, con el fin de aplicar el instrumento y posteriormente validar los resultados, de igual manera se hace uso intensivo del cuestionario de clima laboral, creado por los autores Litwin y Stringer (1968), a través de 9 dimensiones: estructura, responsabilidad, recompensa, desafíos, relaciones, cooperación, estándares, conflictos e identidad. Cuestionario que se le añade una décima dimensión: la motivación, al estar altamente relacionada con la satisfacción laboral de los trabajadores.

Participantes (población y muestra)

La empresa CEJ (Consuloria Especializada Jurídica) del sector jurídico inmobiliario con sede en la ciudad de Barranquilla cuenta con un total de 50 trabajadores. La muestra a la cual se dirigió, estuvo conformada por un total de 15 empleados, entre los 25 a los 45 años de edad y su antigüedad media entre 1 a 10 años. Esta muestra fue seleccionada de manera responsable y respetuosa, quienes quisieron ser parte de esta investigación de manera voluntaria; se excluyen personas dentro de los siguientes criterios: quienes no firman el consentimiento informado, practicantes y personal administrativo.

Instrumento de recolección de datos:

1. Consentimiento informado: De acuerdo con las normas éticas, científicas y técnicas establecidas por MinSalud Colombia en investigaciones con personas y teniendo en cuenta el código deontológico y bioético Colombiano para los psicólogos Ley 1098 de 2006; así como las atribuciones legales conferidas por el Decreto 2164 de 1992 y la Ley 10 de 1990. Antes de

iniciar con la investigación aplicada, la población involucrada en el proyecto firmó un consentimiento informado diseñado por la Institución Educativa Politécnico GranColombiano. (Ver anexo 1).

2. *Cuestionario clima organizacional:* Se implementó como instrumento el cuestionario de Litwin y Stringer (1968), ya que está diseñado para profundizar en el estudio del clima organizacional y permite evidenciar y analizar los vínculos existentes entre el clima y la configuración de 9 dimensiones, las cuales convergen explicativamente sobre los efectos subjetivos percibidos por los trabajadores y que, están altamente asociados a factores ambientales basados en la actividades, la creencias, los valores y la motivación de los individuos. Es por ello que se escogió este esquema de medición, ya que se ajusta a la necesidad del proyecto al permitir conocer la incidencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional de la empresa CEJ (Consuloría Especializada Jurídica) de la ciudad de Barranquilla del sector jurídico inmobiliario, a través del análisis que brinda este cuestionario al relacionar el clima con otras variables afines como es: la satisfacción laboral y la motivación.

El cuestionario de Litwin y Stringer (1968), consta de 50 preguntas que miden las diferentes dimensiones propuestas por los autores en relación al clima organizacional de la empresa. Sin embargo, es necesario hacer mención sobre la reestructuración en las preguntas respetando el sentido de la mismas, con el propósito de adaptarlas y enfocarlas al contexto organizacional al cual se pretende intervenir. A continuación, se detalla cada una de las variables del cuestionario de clima organizacional propuestos por estos autores.

Dimensiones del cuestionario de Litwin y Stringer (1968): para estudiar el clima organizacional de una empresa es importante reconocer los factores que influyen en el comportamiento del individuo y que este puede ser medido. Dichas causas pueden originarse con base a las distintas variables dentro de la organización, como lo es el ambiente físico, social, las distintas formas de comportamiento, etc. Para los autores, Litwin y Stringer existen nueve dimensiones que influyen en la generación del clima laboral, así:

1. Estructura: Esta dimensión engloba todo lo referente a las reglas, procedimientos y niveles jerárquicos dentro de una organización. La estructura de una empresa puede condicionar la percepción que los colaboradores tienen sobre su centro de trabajo, esto cuando tienen total conocimiento y hacen parte de manera directa de las restricciones, el número de reglas, controles y procedimientos que existen.

2. **Responsabilidad:** Hace referencia al nivel de autonomía que tienen los trabajadores para la realización de sus labores. En este aspecto es importante valorar el tipo de supervisión que se realiza, los desafíos propios de la actividad y el compromiso hacia los resultados. Es el sentimiento por parte de los trabajadores de poder tomar las decisiones solos y no tener que consultar cada paso con los superiores.
3. **Recompensa:** Consiste en la percepción que tienen los colaboradores sobre la recompensa que reciben en base al esfuerzo realizado, no necesariamente monetario es el sentimiento de ser recompensado por el trabajo bien hecho. Énfasis en la recompensa positiva, más que en el castigo.
4. **Dimensión de desafíos:** Se enfoca en el control de los trabajadores sobre el proceso de producción, sean bienes o servicios, y de los riesgos asumidos para la consecución de los objetivos propuestos, este último, siempre tomando riesgos calculados. Este sentimiento es un factor importante en la medida que contribuye a generar un clima saludable de competitividad.
5. **Relaciones:** En esta dimensión el respeto, la colaboración y el buen trato son aspectos determinantes que influyen en la productividad y en la generación de una buena confraternidad en general para que prevalezca la amistad en lo personal y de grupos sociales.
6. **Cooperación:** Hace referencia principalmente en el apoyo oportuno y de la ayuda mutua de los directivos y empleados de la organización. Mutuo apoyo para superar los obstáculos.
7. **Estándares:** Esta dimensión se relaciona con la percepción de los trabajadores sobre los parámetros establecidos por la empresa en torno a los niveles de rendimiento, a la importancia de las normas y al nivel de exigencia. Los colaboradores percibirán que existe justicia y equidad y tendrán sentimiento de satisfacción al realizar siempre un buen trabajo.
8. **Conflicto:** La forma en la que los superiores enfrentan los problemas y manejan las discrepancias influye en la opinión generalizada que tienen los trabajadores sobre el manejo de conflictos dentro de la organización. Es el sentimiento de que los directivos presten atención a las opiniones, aunque estas sean diferentes de su punto de vista. Así mismo tratar los problemas de manera abierta.
9. **Identidad:** Esta dimensión evoca el sentimiento de pertenencia a una empresa, sentirse miembro valioso dentro de esa organización y de un grupo en específico de trabajo. También demuestra que tan involucrados están los trabajadores con los objetivos de la empresa.

Ahora bien, se ve la necesidad de lograr un carácter global del concepto de clima en el ámbito organizacional para los trabajadores de la empresa CEJ (Consuloría Especializada Jurídica) de la ciudad de Barranquilla del sector jurídico inmobiliario. Razón por la cual se incorpora al cuestionario una décima dimensión: La motivación, ya que el clima laboral no puede entenderse sin una referencia asociada al denominado clima psicológico, íntimamente conectado con las conductas y las motivaciones de los empleados. De este modo, con la dimensión motivación se pretenden mediatizar las características vinculadas a los valores como, la autoestima, la cultura, la experiencia y otros elementos asociados a la satisfacción laboral en el puesto de trabajo.

Estrategia de análisis de datos

Usar los datos y el análisis cuantitativo para respaldar una decisión ayuda a evitar la ambigüedad y mejora la precisión de los resultados. En ese sentido, el análisis cuantitativo y la medición de datos no es simplemente otra forma de abordar un problema, sino la capacidad organizacional para medir y mejorar un proceso basándose en hechos y no en supuestos.

Ahora bien, antes de determinar la incidencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional de la empresa CEJ (Consuloría Especializada Jurídica) de la ciudad de Barranquilla del sector jurídico inmobiliario, es necesario hallar en primer lugar, la correlación existente entre las variables clima y satisfacción laboral. Para ello, se tomó como referencia el cuestionario de Litwin y Stringer (1968), junto con una décima dimensión que se adiciona al cuestionario altamente relacionada con la variable satisfacción laboral. El instrumento se pretende aplicarlo a un grupo de 15 trabajadores de la empresa especializada en el sector jurídico inmobiliario. La edad de la muestra está comprendida en su mayoría entre los 35 a los 45 años de edad, por considerarse este intervalo de edad como el más adecuado para los objetivos de esta investigación, ya que son los profesionales con una trayectoria laboral de más de 6 años con la organización.

Diseño de la encuesta

Para el diseño del cuestionario se tendrá en cuenta los siguientes aspectos:

1. Implementar la herramienta virtual que proporciona Google, dado que es un software que facilita tanto la elaboración como la aplicación del instrumento como el análisis de los datos.
2. Desarrollo y aplicación del consentimiento informado desde la plataforma Google forms.

3. Elaboración de las preguntas según los objetivos.
4. Conocer las variables a medir como son: satisfacción laboral y clima organizacional.
5. Redactar los ítems, teniendo en cuenta que deben ser afirmativos y siempre relacionado con las variables a medir.
6. Construir el cuestionario a partir de un conjunto de preguntas planteadas estratégicamente que permite medir un ambiente laboral basado en 10 dimensiones: Estructura, responsabilidad, recompensa, desafíos, relaciones, cooperación, estándares, conflicto, identidad y motivación, cada dimensión consta de 5 preguntas.
7. Seleccionar el grupo de abogados que participarán de manera voluntaria.
8. Analizar los datos una vez las 15 personas hayan respondido en su totalidad el cuestionario.
9. Efectuar el análisis de los ítems en cuanto a su confiabilidad y validación.
10. Procesar y tabular los resultados del cuestionario con la ayuda de la plataforma Google, que serán presentados en la investigación.

Consideraciones éticas

La ética antes que nada es una disciplina que pretende orientar los actos en los seres humanos, y que sus principios no son arbitrarios ni relativos y tienden siempre a la construcción de una mejor sociedad y de un mundo más humano, los principios de regulación éticamente establecidos para los estudios de investigación son obligatorios para un proyecto como el que se está llevando a cabo. La presente investigación está desarrollada bajo los lineamientos internacionales del código de Helsinki, no presentó ningún riesgo para la salud de los participantes y se consideraron los derechos y los principios éticos de respeto, intimidad y dignidad de los participantes. Además de contar con el consentimiento informado respectivo donde cada participante conoció la justificación y los objetivos de la investigación. Todo en base al código deontológico (ética del psicólogo), la ley 1090 de 2006 y las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud la resolución 8430 de 1993. (MINISTERIO DE SALUD, 1993). Ahora bien, se aplicaron los derechos de los participantes de acuerdo artículos 13, 25, 29, 45, 49 y 50 de la ley 1090 de 2006 que tienen en cuenta (Decisiones informadas, manejo de material psicotécnico con supervisión, metodología, manejo de datos, no exposición y principios de respeto confidencialidad y dignidad); Así como de los artículos 4, 6 y 11 de la resolución 8430 de 1993 planteando una investigación que contribuya al conocimiento del comportamiento humano asociados al contexto laboral. Para ello se tienen en cuenta los siguientes elementos:

Consentimiento informado

Todo proyecto en el que el objeto de estudio esté relacionado el ser humano debe llevar un previo consentimiento del participante, es por ello que se explica e informa previamente al trabajador sobre el objetivo del proyecto, el consentimiento informado está diseñado de una manera de fácil comprensión al lector, se solicitan datos básicos y se expresa que la información será usada netamente para uso académico.

Privacidad y protección de datos

Los datos personales de cada uno de los trabajadores de la empresa CEJ (Consuloría Especializada Jurídica) de la ciudad de Barranquilla del sector jurídico inmobiliario se usarán única y exclusivamente para la investigación del proyecto, así mismo la información que se recolecta por medio del instrumento será analizada y usada con fines académicos sin que ello afecte a la persona que suministra la información.

Resultados

Los resultados obtenidos en la aplicación del instrumento de medición planteado para el desarrollo del presente ejercicio investigativo y de acuerdo a la muestra empleada, dan cuenta de que claramente existe una fuerte incidencia de la variable satisfacción laboral sobre el clima organizacional de la empresa CEJ.

Inicialmente y para conocer un poco a los encuestados, se interpretan los datos demográficos de la población total.

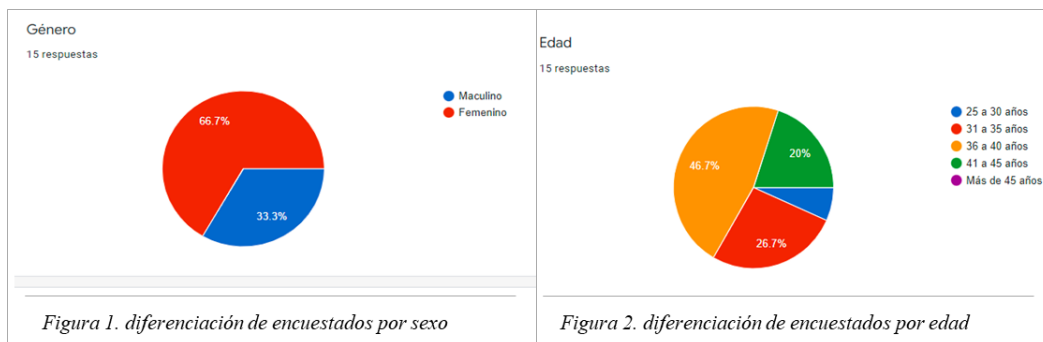
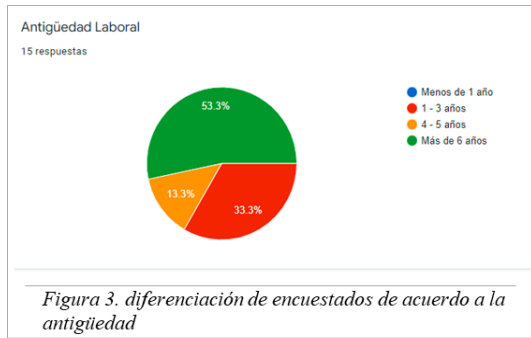


Figura 1. diferenciación de encuestados por sexo

Figura 2. diferenciación de encuestados por edad

En los gráficos 1 y 2 se evidencia el género y la edad del total de los encuestados; el sexo femenino es el predominante en este ejercicio al representar un 66.7% del total de la muestra (10 mujeres), por su parte el sexo masculino tan solo representa un 33.3% (5 hombres); en cuanto a la edad se demuestra que el 93.7% de los encuestados se encuentran en un rango de edad de los 31 a los 45 años y tan solo un 6,7% en el rango de 25 a 30 años; dejando entrever que al interior de la compañía existe un número razonable de personas en adultez joven y adultez intermedia.

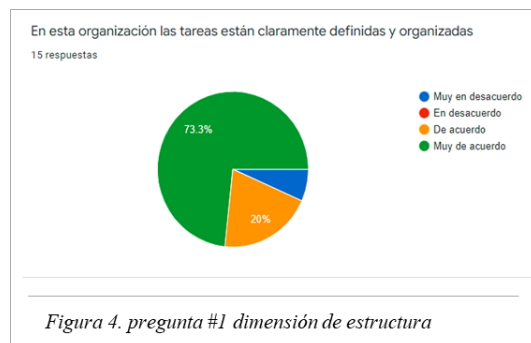


En el gráfico No. 3 se relaciona la antigüedad de los empleados en la compañía CEJ, el 53.3% (8 encuestados), es el porcentaje más alto y se relaciona con una antigüedad superior a 6 años; por su parte el 33.3% (5 encuestados), oscilan en una antigüedad de 1 a 3 años; de acuerdo a la población total, se denota que al interior de CEJ existe un capital humano con experiencia suficiente para abordar casos, asesorías y/o acompañamientos que requieran sus clientes; así mismo se destaca que más de 3 años es un tiempo prudente para que exista una adaptación entre los empleados y se genere un entorno laboral cómodo y agradable.

El instrumento de clima organizacional propuesto por Litwin y Stringer 1968 (Dávila, D. J. y Nuñez, J. W., 2017), y aplicado en este ejercicio académico, cuenta con una estructura dividida en 9 dimensiones, así:

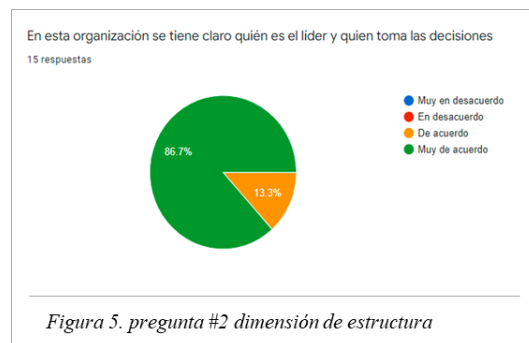
Dimensión de estructura

Se asocia a la percepción de las obligaciones, las reglas y las políticas que se encuentran al interior de la organización.



De acuerdo a la figura 4, se demuestra que 11 personas que representan el 73.3% de la población, perciben que al interior de CEJ las tareas a desarrollar están claramente definidas; por su parte el 6.7% (1 persona), parece estar muy en desacuerdo frente a la claridad y definición de las tareas.

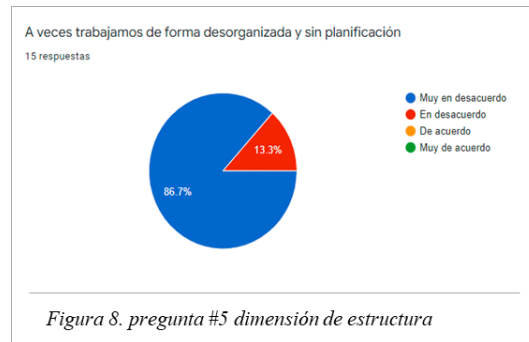
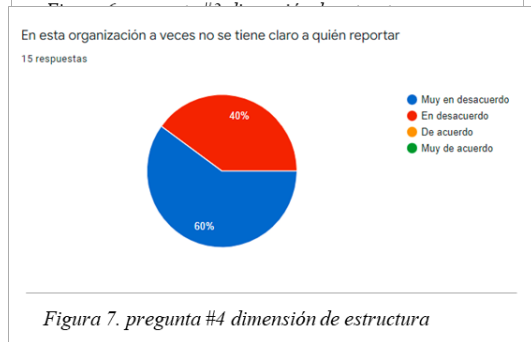
La figura 5, claramente deja en evidencia que el liderazgo de esta empresa cuenta con muchas habilidades para gerenciar su equipo de trabajo; frente a cuestionamiento el 86.7% de los encuestados están muy de acuerdo frente a es el líder y quien debe tomar las decisiones para el buen funcionamiento de la compañía.



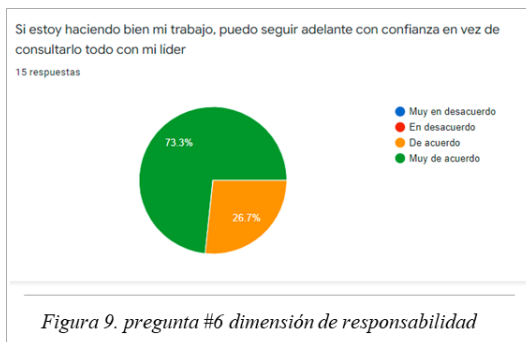
este
quien



En la figura 6, el 66.7% de los encuestados se encuentran muy en desacuerdo frente a este cuestionamiento, tan solo el 6.7% (1 persona), se encuentra de acuerdo frente a como se ve afectada la productividad por la falta de organización y planificación en CEJ.



En las figuras 7 y 8 se contempla la ausencia de respuestas negativas o en desacuerdo, por el contrario en la pregunta #4 el 60% dice estar muy en desacuerdo y el 40% restante en desacuerdo; en cuanto a la pregunta #5 el 87.7% dice estar muy en desacuerdo y el otro 13.3% restante en desacuerdo. Lo anterior permite evidenciar que los empleados de CEJ perciben que al interior de la empresa se establecen rutinas que permiten brindar



instrucciones sobre la priorización de las tareas diarias y como enfrentar posibles obstáculos, traducido en mayor eficiencia y mayor productividad.

Dimensión de responsabilidad

Se asocia al sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la

toma de decisiones relacionadas a su trabajo.

En la figura 9, el 73.3% de los encuestados están de muy de acuerdo con autonomía en su trabajo; el 26.7% restante de acuerdo; lo que denota un entorno de confianza en el 100% de los colaboradores empresa CEJ, según la encuesta.

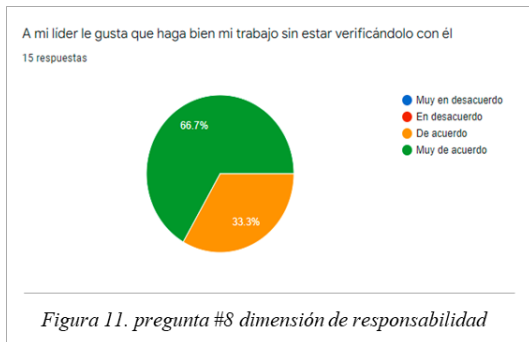
El 93.3% (14 personas), de los



la
está
de la

encuestados dicen estar muy de acuerdo a la pregunta 7 que se relaciona con las indicaciones

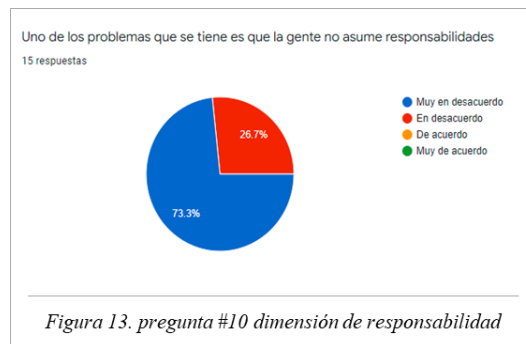
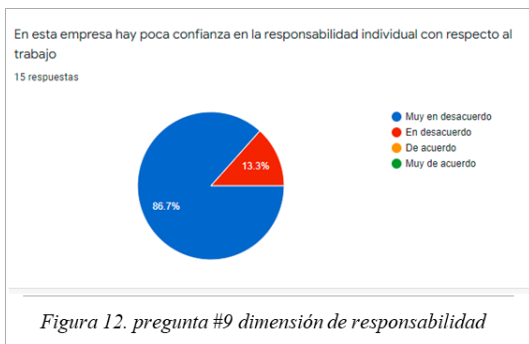
del líder frente a las tareas a realizar por sus empleados; tan solo el 6.7% (*1 persona*), dice estar en desacuerdo con las indicaciones que el líder para el buen desarrollo de los trabajos.



En la figura 11 correspondiente a la pregunta #8, el 100% de los encuestados dicen estar de acuerdo con el consentimiento del líder frente al buen desarrollo del trabajo sin verificaciones frecuentes; el 66.7% están muy de acuerdo y el 33.3% de acuerdo.

En la figura 12 y 13 se mencionan valores como

la



confianza y la responsabilidad relacionados con el entorno organizacional; en la pregunta #9 el 86.7% de los encuestados están muy en desacuerdo con este interrogante, el 13.3% restante (*2 personas*), dicen estar en desacuerdo. En cuanto a la pregunta #10 el 73.3% están muy en desacuerdo y el 26.7% en desacuerdo.

Se destaca que un equipo de trabajo basado en la cultura de la confianza y responsabilidad, es más efectivo, mas empoderado y más exitoso.

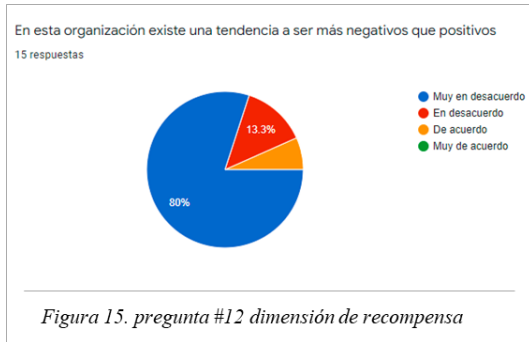
Dimensión de recompensa

Se asocia a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho.



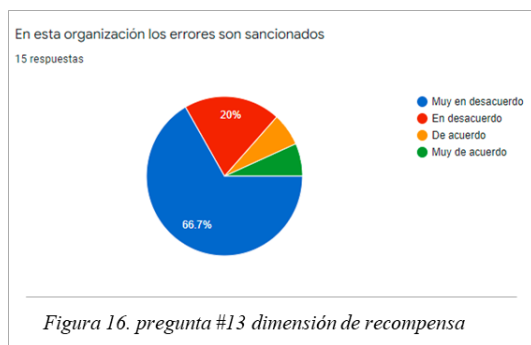
La figura 14, relacionada con la retribución económica obtenida por los empleados de la compañía CEJ de acuerdo al trabajo realizado, tuvo una aceptación del 60% que dicen estar muy de acuerdo y el 40% restante dice estar de acuerdo; como consecuencia de esto se puede deducir que los

salarios que reciben los empleados son acordes a las funciones que desempeñan y sus empleados parecen estar satisfechos con su sueldo recibido.



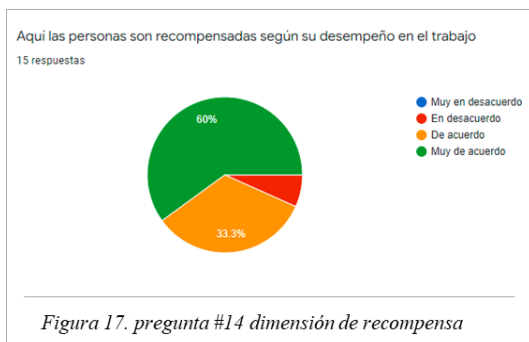
En la figura 15, podemos observar que el 93.3% (14 personas), de los encuestados perciben que hay una mayor prevalencia a ser positivos que negativos, dado que el 80% está muy en desacuerdo y el 13.3% en desacuerdo; el 6.7% restante que corresponde a 1 sola persona, dice estar de acuerdo con el interrogante #12.

La figura 16, deja entrever la posición de 10 personas encuestadas que eligieron estar muy en desacuerdo con el interrogante y representan el 66.7%; igualmente 3 personas dicen estar en desacuerdo con el por su parte en las respuestas de acuerdo y de acuerdo se encuentran 2 personas que representan el 6.7% cada una.



que
20%,
muy
está

La figura 17 expone que un 60%

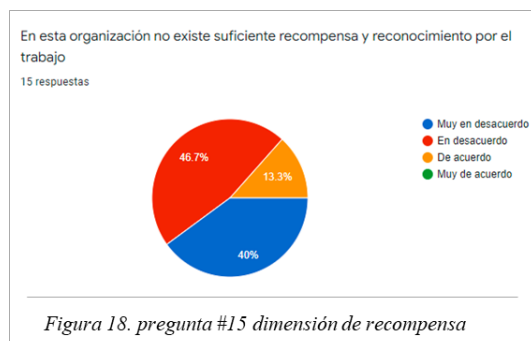


muy de acuerdo con las recompensas que se dan en la empresa CEJ a los empleados por su buen desempeño, por otra parte, el 33.3% dice estar de acuerdo; tan solo el 6.7% dice estar en desacuerdo con este planteamiento.

Se destaca que, según los resultados obtenidos en esta pregunta los empleados de

CEJ realizan un buen trabajo y los resultados obtenidos son satisfactorios tanto para la gerencia como para el empleado.

En la figura 18, los encuestados eligieron respuestas acordes a estar muy desacuerdo y en desacuerdo con la pregunta #15, 40% y 46.7% respectivamente; el 13.3% está en desacuerdo con las recompensas entregadas por la compañía.



en

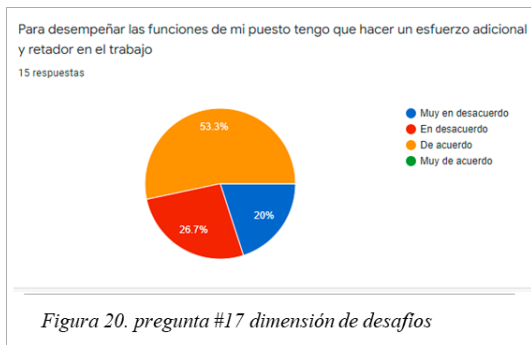
Dimensión de desafíos

Se relaciona con ese sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que constantemente les impone su trabajo.

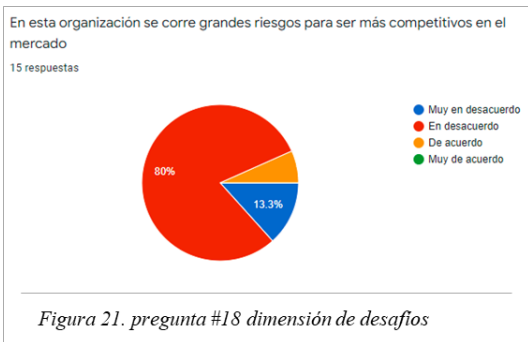


La respuesta al interrogante #16, que se relaciona con el calificativo de competitivo frente a la agilidad y seguridad para desempeñar las funciones asignadas; el 80% de los encuestados dice estar muy de acuerdo con este planteamiento y el 20% restante indican estar de acuerdo.

En cuanto a la figura 20, se puede evidenciar que el 53.3% que corresponde a personas, están de acuerdo con que para realizar las funciones de su puesto de trabajo debe acceder a esfuerzos superiores y retadores, por su parte el manifestó estar en desacuerdo con este planteamiento; finalmente el 20% restante dice estar muy en desacuerdo con esta pregunta.



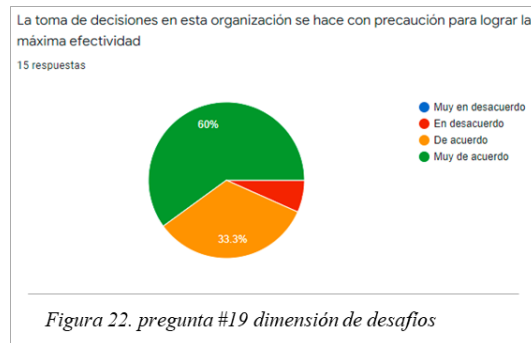
8
26.7%



Continuando en esta dimensión, la figura 21, deja en evidencia que los encuestados no contemplan ningún riesgo asociado a la competitividad en el mercado, el 80% indica que está en desacuerdo, el 13.3% muy en desacuerdo y tan solo el 6.7% dice estar de acuerdo.

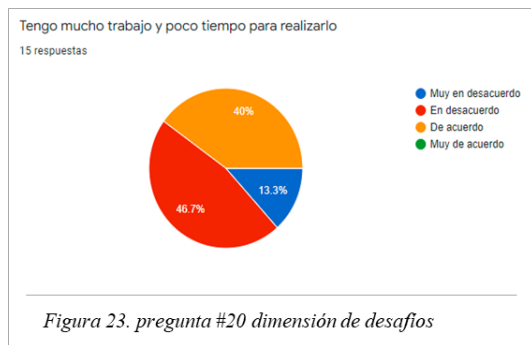
deducir que al interior de CEJ las decisiones son consensuadas con sus trabajadores y con altos índices de certeza frente a sus funciones, dado que frente a interrogante el 60% de los encuestados

En cuanto a la figura 22, se puede



este dice

estar muy de acuerdo, el 33.3% de acuerdo y tan solo el 6,7% que corresponde a una persona está en desacuerdo.

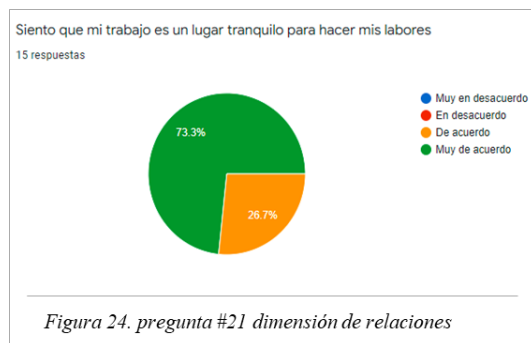


El interrogante de la figura 23 genera una disparidad, el 46.7% dice estar en desacuerdo con el interrogante; sin embargo, el 40% dice estar de acuerdo con que tienen mucho trabajo por realizar y poco tiempo para desarrollarlo, el 13.3% dice estar en desacuerdo, evidenciándose así que en la empresa existe un

equilibrio entre actividades a realizar y tiempo para llevarlas a cabo.

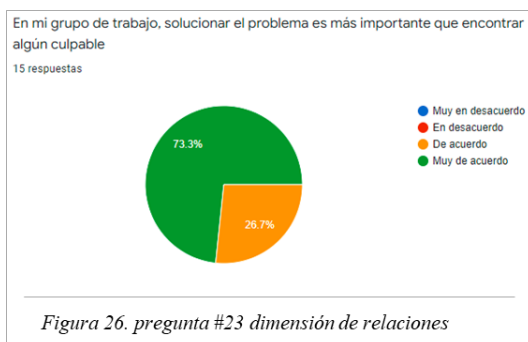
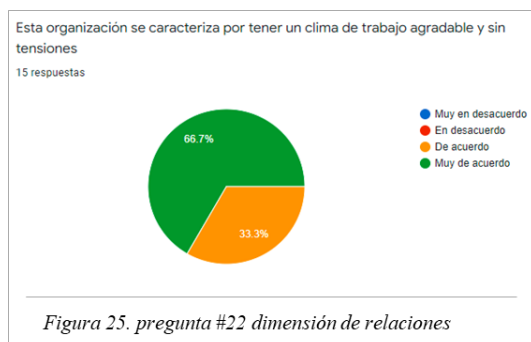
Dimensión de relaciones

Es aquella percepción que tienen los miembros de la empresa acerca de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales entre compañeros y los jefes.



El interrogante de la figura 24, evidencian que los empleados de CEJ están conformes con su espacio de trabajo, este les garantiza ser más productivos y positivos, al elegir estar muy de acuerdo 11 personas que representan el 73.3% y 4 personas el 26.7% dicen estar de acuerdo con este planteamiento.

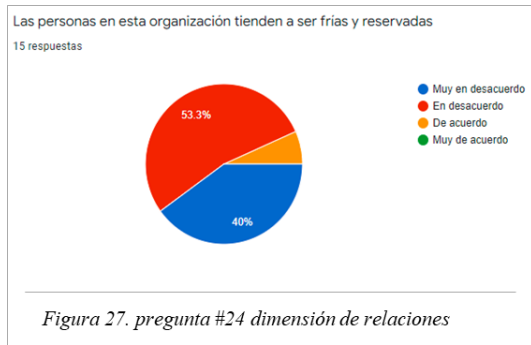
La figura 25 y 26 relacionan dos variables importantes en un entorno laboral (*clima*



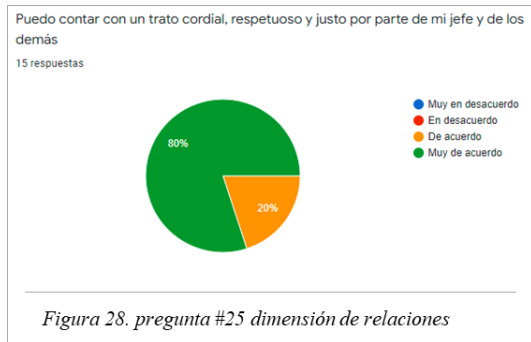
laboral - resolución de conflictos), la

unión

de estas genera equipos de trabajo fortalecidos y enfocados en la consecución de los objetivos propuestos en la organización; el 66,7% dice estar muy de acuerdo y el 33.3% restante eligieron estar de acuerdo con el interrogante #22; por su parte el 73.3% está muy de acuerdo y el 26.7% de acuerdo con la solución eficiente y eficaz de problemas.



En esta gráfica, según los encuestados al interior de CEJ no existen personas con rangos de personalidad extremos; según el 53.3% están en desacuerdo con este interrogante y el 40% muy en desacuerdo; tan solo el 6.7% tiene una perspectiva diferente en cuanto a las personas que laboran en esta empresa.



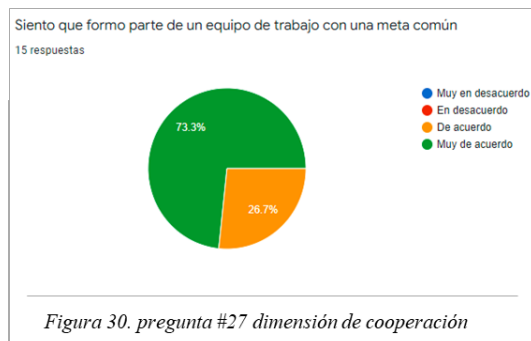
Finalmente, y para concluir esta dimensión, el interrogante #25 demuestra que en esta empresa hay una comunicación asertiva entre los líderes y subalternos; el 80% correspondiente a 12 personas están muy de acuerdo con esta pregunta, el 20% restante dice estar también de acuerdo con esta pregunta.

Dimensión de cooperación

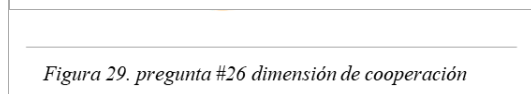
Entendido como el sentimiento que tienen los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda y solidaridad parte de sus directivos y compañeros de trabajo.

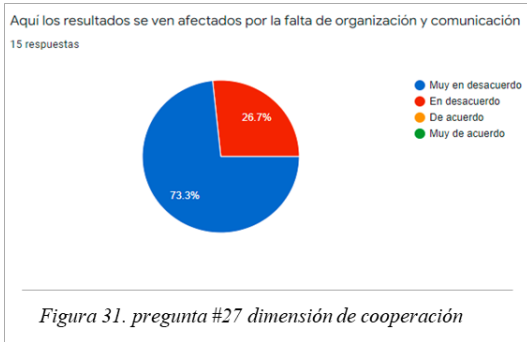
En la figura 29, los encuestados son conscientes de lo que podría esperar la empresa de ellos como empleados, un buen desempeño en compañía de buenos resultados; por lo que el 73.3% de ellos dice estar muy de acuerdo y el 26.7% de acuerdo con la pregunta.

Esto aspectos influyen en la consecución de los objetivos empresariales y lo más importante, en su productividad.

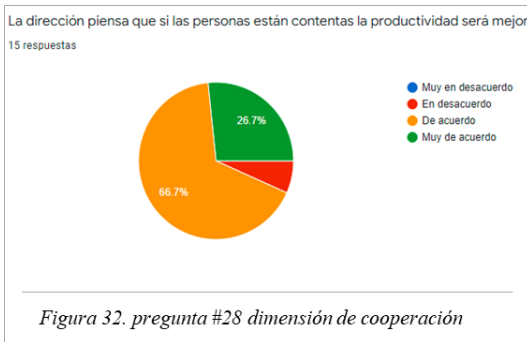


Los resultados expuestos en la figura 30, evidencia el sentido de pertenencia que tienen los empleados encuestados de CEJ, como evidencia de esto el 73.3% de los empleados están muy de acuerdo con el sentimiento de formar parte de las metas empresariales y el 26.7% dice estar de acuerdo igualmente con la pregunta.

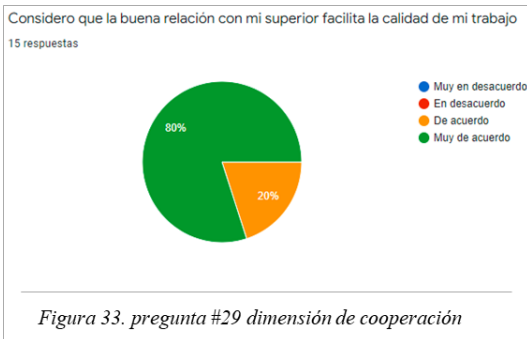




En la figura 31, se logra identificar que los empleados de CEJ perciben que en su empresa la comunicación y la organización se da de manera fluida y positiva; ante el cuestionamiento el 73.3% de los encuestados está muy en desacuerdo y el 26.7 está de acuerdo.



En la figura 32, el 93.4% de los encuestados señalan que están muy de acuerdo 66.7% y de acuerdo 26.7% con esta pregunta; tan solo el 6.7% que corresponde a una persona responde estar en desacuerdo con este planteamiento.

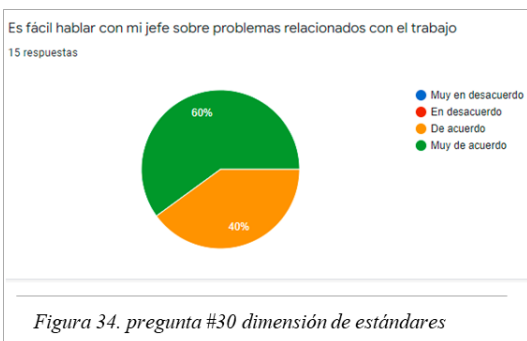


Es de anotar que un trabajador contento en su puesto de trabajo es más productivo. Una relación empática entre jefe y subalterno y viceversa, genera un entorno laboral agradable y se refleja en la calidad del trabajo; teniendo en cuenta lo anterior en la figura 33, el 100% de los empleados están muy de acuerdo el 80% y de acuerdo el 20% con este interrogante y aprecian que una buena relación con sus superiores se

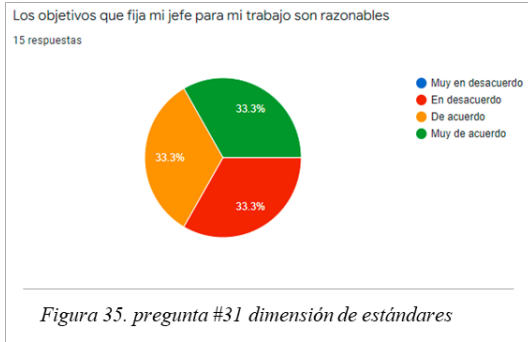
refleja en un trabajo con altos estándares de calidad.

Dimensión de estándares

Se relaciona con la percepción que tienen los trabajadores sobre la importancia que tiene la empresa sobre las normas de rendimiento.



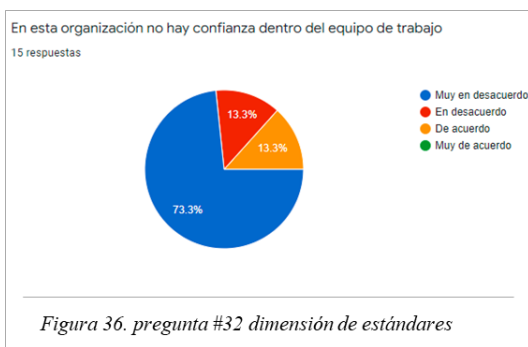
La figura 34 de esta nueva dimensión, refleja que en CEJ la jefatura esta de puertas abiertas para solucionar todo tipo de inconvenientes presentados por sus empleados; el 60% dice estar muy de acuerdo con este planteamiento y el 40% de acuerdo.



En la figura 35, se identifica un triple empate así:

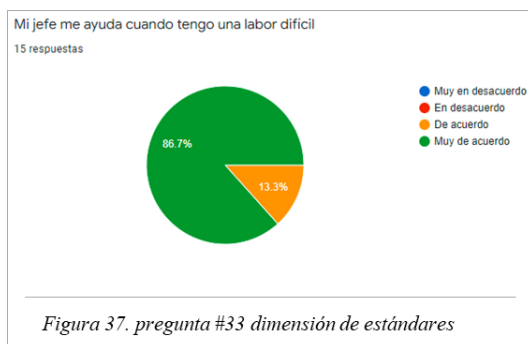
- Muy de acuerdo y de acuerdo, reflejan 66.6%.
- En desacuerdo, el 33.3%.

Este interrogante permite evidenciar que algunos de los integrantes de CEJ, están inconformes con los objetivos individuales que fija el jefe para ellos, puede ser que sean poco retadores o muy retadores, lo que les implica generar esfuerzos adicionales para cumplirlos.



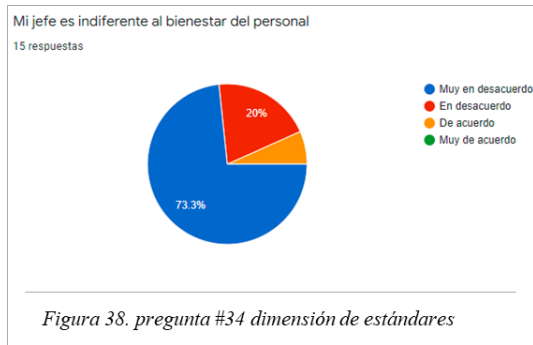
En la figura 36, se muestra que el 73.3% de los empleados está en desacuerdo con la falta de confianza dentro de la organización, el 13.3% está en desacuerdo; sin embargo, se empiezan a identificar focos de atención como lo percibido por dos personas el 13.3%, que manifestaron estar de acuerdo con la ausencia de confianza en

el equipo de trabajo. Cuando se empiezan a identificar algunos factores relacionados con la desconfianza, es necesario abordar el equipo de trabajo y tratar de identificar donde radican; a partir de esto es menester realizar trabajos asociados en la generación de entornos laborales sanos tanto para los empleados, como para los directivos.



En la figura 37, se refleja el desempeño y la buena ejecución de las actividades que tiene un líder; el 86.7% de los empleados dice estar muy de acuerdo con las ayudas que le brinda la jefatura en labores de mayor dificultad y el 13.3% manifiesta igualmente estar de acuerdo con la solidaridad que existe de parte de los

directivos.



La figura 38 que refleja las respuestas a la pregunta #34, evidencia que el 93.3% de los encuestados está entre muy en desacuerdo y en desacuerdo con el interrogante; por otra parte, una sola persona que representa el 6.7% del total manifiesta sentirse de acuerdo con lo indiferente que es la jefatura frente al bienestar de los

empleados.

Dimensión de conflicto

Es el sentimiento de los miembros de la organización, tanto par como superior, de aceptar las opiniones discrepantes y no temer enfrentar y solucionar los problemas tan pronto como surjan.

Hallazgos

En aras de poder desarrollar estos hallazgos, es necesario decir que se complementaron y permitieron hallar la principal problemática de esta investigación, la cual refleja cuál es esa satisfacción laboral relacionada con el clima organizacional. De acuerdo a ese orden de nociones en donde resulta ser evidente que a partir de los hallazgos visualizados, se pudo concluir que de manera porcentual, es necesario identificar que el clima organizacional afecta de manera directa a la satisfacción laboral y a el bienestar, al interior de la misma con respecto a la organización determinada (CEJ Barranquilla), es de acuerdo a ese panorama que a lo largo de los hallazgos obtenidos por medio de una revisión metodológica a nivel cuantitativo.

Allí es importante reconocer que estos hallazgos determinan la realidad en lo que respecta al trabajo, la carga laboral, las rutinas que se establecen en el mismo, entre otras variables, son las que van a jugar un papel trascendental frente a la necesidad de tratar de comprender cómo se visualiza esa problemática de la felicidad laboral y como esta influye en base al clima organizacional, es a partir de aquí, que estos hallazgos permiten ocasionar una mirada y perspectiva mucho más controlada y holística respecto a las percepciones que tienen los trabajadores.

Es necesario identificar que las gráficas permitieron mostrar una serie de datos que van a ser los esenciales en favor de comprender cómo, a nivel estadístico, unas preguntas tienen más incidencia que otras respecto a lo que compete a las respuestas de los empleados. Sin embargo, es interesante manifestar cómo las variables, permite entender cuál va a ser la recompensa que tienen los empleados, los desafíos que éstos asumen frente a una dimensión en específico, así

como el clima organizacional, la cuestión de las relaciones a nivel interno juegan un papel determinante frente a los hallazgos obtenidos y a partir de allí, cómo el clima organizacional permite entender que sí afecta este de manera considerable frente a la satisfacción laboral de los empleados. Sin dejar atrás, el tema de la cooperación y los estándares que se deben tener a nivel empresarial, muestran que existen unas dimensiones que estarían abocadas a interpretar cómo el clima organizacional tiene una carga fundamental frente a la relación de estas dimensiones y con respecto a la satisfacción laboral.

Por otro lado, es necesario decir que, por ejemplo, con respecto a cuestiones como los desafíos, se muestra que a partir de allí existen una serie de actividades que son propositivas por parte de la empresa, sin embargo, permite mostrar que, gran cantidad de los empleados entrevistados dieron como saldo positivo a la misma pregunta (las que se hacían de manera repetitiva). Sin embargo, con respecto a esta dimensión de desafíos, es necesario identificar distintas variables internas, como la agilidad y la seguridad para el desempeño de las funciones asignadas, por lo cual, la mayoría de los empleados contestaron que contaban con las competencias y por parte de la empresa, también están las garantías necesarias para la realización de dichas funciones.

En otro sentido, con respecto al tema de las relaciones, también es necesario manifestar que las gráficas permiten generar los hallazgos en torno a que la mayoría de los empleados, contestó que estaba de acuerdo con que los espacios de trabajo generan y garantizan mayor productividad, por ende, esto se relaciona con los trabajadores que están de acuerdo con los rangos de diferentes personalidades en las relaciones implícitas, frente a lo que la empresa muestra en las funcionalidades y actividades que genera.

Es por ello que, en cuestiones como la dimensión de los estándares y las dimensiones del conflicto, permiten entender que existen unas parcialidades mediante las cuales, la mayoría de los empleados contestó que estaban de acuerdo con las actividades que proponía la empresa, en torno a una mejora en las consolidaciones y condiciones tanto técnicas como empresariales y gerenciales que desarrolla esta empresa en procura de una mejora en los conflictos existentes. Proponiendo así, que las diferentes formas metodológicas y prácticas en torno a cómo llegar a un objetivo, están dirigidas al clima organizacional.

Por último, es necesario manifestar que estos hallazgos tienen una relación que estaría abocada a dos cuestiones en específico; lo primero es que permitieron encontrar muchas facetas conjuntas de esta empresa, logran identificar que existe un bienestar laboral en procura de la realización de las actividades y el desempeño de las mismas, mostrando que habrían distintas variables implícitas, como los espacios de trabajo, las motivaciones, las diferentes actividades que realizan y las relaciones y cooperación que tienen a nivel interno. En cuanto a los materiales estadísticos, hallaron la problemática, y permitieron entender que existe una fracción mínima

que no está de acuerdo con ello, por ende, su insatisfacción laboral mostraría allí la senda problemática que se podría identificar como el tema problema en esta investigación.

Conclusiones de Objetivos

Ahora bien, es necesario identificar una serie de conclusiones que estarían determinadas por los objetivos visualizados en este documento. En primer lugar, es necesario manifestar que la identificación de los distintos factores intrínsecos a nivel organizacional que influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores, permitió reconocer que el clima organizacional es completamente condicionante y es específicamente el que va a orientar todas las formas en cómo se interpreta dicha satisfacción o insatisfacción laboral, esto radica en una serie de planeaciones estratégicas mediante las cuáles van a identificar su influencia en espacios laborales, entre otras cuestiones que hacen alusión a dichos factores intrínsecos de las organizaciones.

De acuerdo a ello, es vital manifestar este objetivo mencionando que el clima organizacional no solamente va a influir con relación al desempeño de un determinado empleado, por el contrario, aduciría a toda una serie de objetivos y metas que se trazó una empresa en cualquier temporalidad, es decir, puede ser a corto, mediano o largo plazo y ello va a tener una incidencia fundamental frente a cómo, a nivel gerencial y organizacional, además de administrativo, se realicen diferentes actividades y acciones que logren determinar cómo se genera ese rendimiento necesario frente a un objetivo en particular.

Es por ello que, el clima organizacional no solamente debe visualizarse o vincularse frente al desempeño o a los factores organizacionales que van a influir en la satisfacción laboral de los trabajadores, por el contrario, tiene que existir una relación mancomunada frente a la cual poder mostrar la necesidad de apoyo sobre sus empleados, mostrando allí un compromiso de carácter laboral, pero también en la gestión del talento humano y en el desarrollo del mismo, frente a que la satisfacción laboral es proporcional al desempeño en el trabajo.

Generando allí una finalización de este objetivo, permitiendo identificar que dichos factores estarían relacionados con los temas específicos ligados al desempeño laboral. La carga, la intensidad horaria y los espacios de trabajo; estas cuatro variables son los factores que más van a tener un papel fundamental e incidente frente a cómo esto va a influir de manera determinante en la satisfacción laboral de los trabajadores, reconociendo dos problemáticas fundamentales; lo primero es cómo ello afectaría al desempeño laboral en una vinculación con respecto a dichos factores intrínsecos, y lo otro, sería cómo ese desempeño laboral estaría condicionado por los factores organizacionales.

Los elementos que resultan ser esenciales en la medida en que permiten estudiar dicha satisfacción laboral, estarían determinados por la comodidad que tiene el empleado para

desarrollar una determinada función, entendiendo que éste es competente para la misma, este no debería ser únicamente el trabajo que se le orienta a realizar, en la medida en que éste propone dicho compromiso, también va a aportar nuevas ideas en mejora del crecimiento organizacional y empresarial

Es interesante manifestar que el clima organizacional tiene una mirada condicionante frente a la relación con la satisfacción laboral, es decir, que los elementos que aquí se visualizan como esenciales, radican entre cómo el empleado tiene una serie de garantías y comodidades frente al desarrollo de su trabajo. Dicha satisfacción laboral no es solamente una cuestión de desempeño, sino que también allí entraría a jugar un papel fundamental, tales como el espacio, en donde se desarrolla el trabajo, la confianza y respaldo que se le tiene al mismo y la competencia que éste tiene para el desarrollo de las funciones solicitadas.

La aplicación de este instrumento permitió correlacionar que la variedad en torno a las opiniones y percepciones que tienen los empleados, fueron claves frente a lo positivo de la organización, pero también en vista de lo negativo, generando allí un diagnóstico interesante trabajar a nivel organizacional y con ello solucionarlo.

El hecho de conocer la incidencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional de la empresa CEJ Barranquilla se puede decir que si existe una relación directa frente a la satisfacción laboral con el clima organizacional. Sin embargo, varios empleados y con respecto a un número porcentual muy bajo, permitió identificar que existen problemáticas de insatisfacción, pero más allá de ello, que están ligadas con problemáticas de carácter organizacional.

Por ello, es necesario definir que lo que se identificó como la incidencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional representa ser una conversación y una relación de manera recíproca y de trascendental alimentación constante, generando un trabajo en conjunto por parte de la organización C para solucionar y solventar dichas problemáticas respecto a la incomodidad que puede generar sobre uno o varios empleados en específico.

El clima organizacional de la empresa CEJ, logra poner de manifiesto que existe manera de crear espacios en el desarrollo laboral, generando así una disminución en la dimensión de conflictos y aumentando la dimensión de las expectativas y los estándares fijados por la empresa de organización para tratar de cumplir con todas las metas trazadas.

Como último, es necesario decir que la incidencia conocida en la empresa CEJ con respecto a su satisfacción laboral y en lo relacionado, al clima organizacional logró permitir establecer que existe una relación constante, pero que ésta no estaría únicamente ligada a las formas, en cómo interpretar las problemáticas al interior de la empresa, sino que a partir de allí es que se tienen que crear diagnósticos en base a la empresa a nivel administrativo, gerencial y

organizacional empiece a trabajar en procura de una mejora en el desempeño laboral, pero también, en la gestión del talento humano.

LIMITACIONES

Como en todo proyecto de investigación se evidenciaron distintas limitaciones en el transcurso del mismo, estas limitaciones se fueron tratando de solventar a medida que se iba generando el avance y desarrollo del proyecto, sin embargo a medida que se generaba avance se iban identificando unas nuevas limitaciones, en cuanto al contexto tiempo, espacio, recursos, y conocimientos,

- Limitaciones de tiempo, una de las limitaciones más importantes está ligada al tiempo, ya que para poder llevar a cabo la investigación se contó con un tiempo muy limitado tanto para el personal estudio como el equipo de investigación,
- Limitación de recursos, de la limitación anterior yace otra la cual es el acceso al personal estudio, no se logró acceso al total de la población que labora en la empresa estudio por lo que únicamente se aplicó el instrumento a determinado cargo que labora en la empresa, para el desarrollo y aplicación del instrumento se dio un manejo de contacto directo con la gerente de la empresa, lo cual significaba contar con tiempo y disposición de la misma, así mismo para la recepción de la información.
- Difícil acceso a la información, la empresa estudio tiene información la cual solicita ser reservada, así mismo el acceso de la información y políticas empresariales
- Veracidad de la información ingresada por el personal a estudio, se realizó cuestionario a 15 personas que laboran en la empresa, a pesar de que la información se manejó de manera virtual y que lo esperado es que cada una de las 15 personas contestaran la información a conciencia y de manera verídica, no es posible garantizar que la misma sea 100% real, sin embargo así mismo se realizó el análisis de información.

Sin embargo pese a las limitaciones presentadas se logró completar los cuestionarios, el análisis de dicha información y poder llegar a una conclusión sobre el objetivo del proyecto el cual busca identificar que incidencia presenta la satisfacción laboral en el clima organizacional.

RECOMENDACIONES

Una vez desarrollado el proyecto se identifica que en muchos casos no se le está dando la importancia al bienestar laboral y en especial al cuidado del clima organización que lleva la empresa, es por ello que se pretende generar un llamado a conciencia donde el objetivo es generarle más importancia y foco a la satisfacción laboral dentro de la organización,

Recomendaciones desde el punto de vista metodológico: si bien en este proyecto se trató de identificar la incidencia del clima laboral sobre la satisfacción laboral, por medio de un cuestionario, cabe resaltar que se está realizando bajo un proyecto de carácter educativo que está en proceso de aprendizaje, por lo que se recomienda realizar otro tipo de encuestas que permitan realizar estudios posteriores sobre este factor y poder llegar a tomar medidas para mejorar el clima organizacional, de la misma manera involucrar a cada uno de los integrantes de la empresa de manera integral.

Recomendaciones desde el punto de vista académico: una vez finalizado el estudio se deja una invitación a la empresa estudio, colegas e incluso a la universidad y facultad de ciencias a continuar y profundizar sobre la incidencia que presenta el clima organizacional con la satisfacción laboral, ya que de acuerdo a los resultados presentados se evidencia que tiene un alto impacto y se puede llegar a mejorar el rendimiento dentro de la empresa.

Recomendaciones prácticas: teniendo en cuenta los resultados y el análisis realizado sobre el instrumento aplicado y los conocimientos previamente adquiridos se genera una serie de recomendaciones a la empresa,

- Tener y dar a conocer los objetivos organizacionales a cada uno de los miembros de la empresa que a su vez sepan en donde se está y a que se quiere llegar, así mismo hacer parte de estos objetivos a los miembros de la empresa.
- Manifestar y mostrar la importancia a los empleados sobre el buen clima laboral, es importante transmitir la importancia de llevar un clima laboral sano y las maneras en que se pueden solventar posibles conflictos dentro de la empresa, por medio de la mediación y comunicación asertiva.
- Formar equipos integrales, involucrar en actividades de la organización a cada uno de los integrantes, permitiendo que colaboren juntos en las distintas actividades que se presenten o se planifiquen.
- Recolectar datos o aplicar instrumentos que permitan la medición del clima organizacional, existen distintos modos de realizar recolección de datos, se recomienda realizar una recolección de información haciendo participe a todos los integrantes de la empresa y permitiendo así tomar decisiones acertadas que permitan mejorar el clima y la satisfacción laboral de la empresa.

Anexos

Anexo 1. Cuestionario clima laboral de Litwin y Stringer (1968)

Anexo 2. Consentimientos informados. Ver anexo en PDF.

Anexo 3. Matriz . Ver anexo en Excel.

Anexo 4. Video youtube trabajo final <https://youtu.be/Sz1x0Qraixg>

Referencias

- Corvalán, A. (1968). Las relaciones humanas y las relaciones públicas. *Estudios*, (598), 26-28. https://racimo.usal.edu.ar/2512/1/dic1968_las_relaciones.pdf
- Chiang-Vega, M. Martín, M. Rodrigo, M. y Partido, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral* (Vol. 2). Universidad Pontificia Comillas. https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=v_sFY1XRFaIC&oi=fnd&pg=PA142&dq=relaciones+entre+clima+organizacional+y+la+satisfaccion+laboral&ots=TrdZms0QHU&sig=4jjCcJ_TKlomoEulrxAoQa5wVMg#v=onepage&q=relaciones%20entre%20clima%20organizacional%20y%20la%20satisfaccion%20laboral&f=false
- Chiang, M. Martín, M. y Núñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: Universidad Pontificia de Comillas. Recuperado de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=v_sFY1XRFaIC&oi=fnd&pg=PA142&dq=ibro+relaciones+entre+el+clima+organizacional+y+la+satisfacci%C3%B3n+laboral&ots=Tr93no2LGX&sig=-WRVAA--Nu7-nl9EXOE75EQSB-4#v=onepage&q=ibro%20relaciones%20entre%20el%20clima%20organizacional%20y%20la%20satisfacci%C3%B3n%20laboral&f=false
- Chiavenato, I. (2009). Gestión del talento humano. Mc graw hill. Recuperado de <http://104.207.147.154:8080/bitstream/54000/1143/1/Chiavenato-Talento%20humano%203ra%20ed.pdf>
- Dávila, D. y Nuñez, J. (2017). *Clima organizacional en los colaboradores de una empresa de transporte chichayana, basado en el modelo de Litwin y Stringer*. https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1065/1/TL_DavilaGuevaraDoris_Nu%c3%b1ezChavarryJhefferson.pdf
doi: 10.1111/j.2044-8325.1979. tb00448.x
- Dhaka. En Conferencia de la OIT sobre la regulación del trabajo decente, Ginebra (págs. 1-19). https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/48034193/Quality_of_work_life_and_organizational_20160813-11465-nanxmn-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1649624091&Signature=Ua9eKD6DtqicAKbo58wUQLJsWw5HnRvSplj1VK3T8Bgnk2fTw1wqAEcn0Sfz7RJ-AFYbmx~1DLLDWB99pRx7UD5EbkqzDqZHiMCVJ7IXLS3VBpXHpKjxPnKa~bcA0c~mpiMSI3gsYNMxcyGyS7R7k2clQRWPv~M6Ka1~pi93xdZH~jmzIWBbvT0rMQRPDilKI2sNdmyA1SuVSTWkBKee7FGxPTRfkrRB47xsiyu~8uhjZJhFbGJWtkUjGUkfAvopWVVPzSTbup3XGJtdTp9rz677~wjge1Im5FMEcw0s2chLvEq2UvOjITbus7qRgihJLEDe-gS~9z4a7IFr7p7H7g__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA

- García, M. Rosario, D. Hernández, T. González, E. y Polo, S. (2017). *Asociación del clima organizacional y la satisfacción laboral en empresas de servicios* (The Relationship between Organizational Climate and Job Satisfaction in Service Companies). *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 10(1), 37-48.
<https://deliverypdf.ssrn.com/delivery.php?ID=910024021106117093087103071108098126039006020032019035067000092010126084094065077007039055026029057040105067024124117087069086119055089076076122108096069085070018072033041079097113004122065066117127102093085001120068091004011103126064005118102086081096&EXT=pdf&INDEX=TRUE>
- Govea, K. y Zuñiga, D. (2020). *El clima organizacional como factor en la satisfacción laboral de una empresa de servicios*. *Revista Investigación y Negocios*, 13(21), 15-22.
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2521-27372020000100003&lng=es&tlng=es
- Herzberg, F (1954). *La teoría de la motivación-higiene. Teoría de la Organización*, 71-91.
http://materiales.untrefvirtual.edu.ar/documentos_extras/1075_Fundamentos_de_estategia_organizacional/10_Teoria_de_la_organizacion.pdf
- Hidalgo, J. Chiang-Vega, M. y Gómez, Nelly. (2021). *Efecto de la satisfacción laboral y la confianza sobre el clima organizacional, mediante estructuras estructurales*. *RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 11 (22), 347-362.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=504568573010>
- Las nueve dimensiones del clima organizacional (2015). www.esan.edu.pe. Recuperado de <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/nueve-dimensiones-clima-organizacional>
- Locked, A. (1976). *The nature and causes of job satisfaction. Handbook of Industrial and Organization Psychology*. Chicago: Rand McNally.
- López, J. (2010). *Clima organizacional y satisfacción laboral de profesores del colegio Sagrados Corazones Padres Franceses*. programa de doctorado en gestión y políticas educativas. Universidad de Playa Ancha. Consultado el, 7.
- Lugo, G. y Gómez, M. (2007). *Escuela de relaciones humanas y su aplicación en una empresa de telecomunicaciones*. *Scientia et technica* 2(34), 309-314.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4808048>
- Más, J. (2005). *Motivación laboral y gestión de recursos humanos en la teoría de Frederick Herzberg*. *Gestión en el tercer milenio*, 8(15), 25-36.
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/9692/8498>
- Ministerio de salud (1993). Ministerio de salud.
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/RESOLUCION-8430-DE-1993.PDF>

- Morris, C. Maisto, A. y Salinas, M. (2005). *Introducción a la Psicología*. Pearson Educación.
https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=PLDQoRgu5ZYC&oi=fnd&pg=PR11&dq=la+psicolog%C3%ADa+morris&ots=uoxlf58oNW&sig=0O93RfzgKzEVlrlH4nzgx7P_K9o#v=onepage&q=la%20psicolog%C3%ADa%20moris&f=false
- Olaz, Á. y Ortiz, P. (2022). *Cómo lograr un buen clima laboral diagnóstico, medición y gestión para organizaciones*. Edición en forma digital, 2022. Madrid: ESIC Editorial. ISBN ebook 978-84-18944-50-5.
- Pecino, V. Mañas, M. Díaz, P. López, J. y Llopis, J. (2015). *Clima y satisfacción laboral en el contexto universitario*. *Anales de Psicología/Annals of Psychology*, 31(2), 658-666.
<https://revistas.um.es/analesps/article/view/analesps.31.2.171721/175751>
- Peiró, J. González, V. Bravo, J y Zurriaga, R. (1995). *La medida de la satisfacción laboral*. *Revistas Ansiedad y Estrés*, 231-253 Recuperado de
https://www.researchgate.net/publication/285024462_La_medida_de_la_satisfaccion_laboral
- Peralta, R. (2002). El clima organizacional. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/el-clima-organizacional>
- Sampieri, H. (2012) Definición del alcance de la investigación a realizar: exploratoria, descriptiva, correlacional o explicativa.
<https://idolotec.files.wordpress.com/2012/04/sampieri-cap-4.pdf>
- Segredo, A. (2013). *Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización*. *Revista Cubana de Salud Pública*, 39(2), 385-393.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662013000200017&lng=es&tlng=es.
- Seisdedos, N. (1985). El clima laboral y su medida. Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid.
<http://www.copmadrid.org/webcopm/publicaciones/trabajo/1985/vol2/arti1.htm>
- Soria, V. (2004). *Relaciones humanas*. Editorial Limusa: México.
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=xl-mNgBMlfsC&oi=fnd&pg=PA19&dq=libro+relaci%C3%B3nes+humanas&ots=n7XbpjFZ1b&sig=21Glj1JL3YiCSkt2KXkw-gnkyNA#v=onepage&q=libro%20relaci%C3%B3nes%20humanas&f=false>
- Thompson, I. (2006). Definición de empresa. Promonegocios. Net. Recuperado de la página:
<https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/empresa-definicion-concepto.html>
- Vélez, M. (2016). Sobre la psicología organizacional y del trabajo en Colombia. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales*, 7(1), 131-153.
[file:///Users/carolinavillate/Downloads/Dialnet-SobreLaPsicologiaOrganizacionalYDelTrabajoEnColomb-5454161%20\(1\).pdf](file:///Users/carolinavillate/Downloads/Dialnet-SobreLaPsicologiaOrganizacionalYDelTrabajoEnColomb-5454161%20(1).pdf)

Warr, P. Cook, J. y Wall, T. (1979). *Scales for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological well-being*. *Journal of Occupational Psychology*, 52, 129-148.

Wilches, N. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral del trabajador en la empresa Minería Texas Colombia*. Bogotá: Universidad Externado de Colombia, 2018.
https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/handle/001/1521/DNA-spa-2018-Clima_organizacional_y_satisfaccion_laboral_del_trabajador_en_la_empresa_Mineria_Texas_Colombia?sequence=1&isAllowed=y

http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/cabrera_p_ed/capitulo4.pdf

<https://sites.google.com/site/nuevadmon/desarrollo-organizacional-do/clima-organizacional/modelo-de-litwin-y-stinger-sobre-clima-organizacional>