



Uniandes Episteme. Revista digital de Ciencia,
Tecnología e Innovación
ISSN:
ISSN: 1390-9150
revista.editor@uniandes.edu.ec
Universidad Regional Autónoma de los Andes
Ecuador

Relación del clima organizacional con la satisfacción laboral en el área administrativa de la empresa Alquimiasoft S.A.

 **Reyes Fonseca, Santiago Gabriel**

 **Larzabal Fernández, Aitor**

Relación del clima organizacional con la satisfacción laboral en el área administrativa de la empresa Alquimiasoft S.A.

Uniandes Episteme. Revista digital de Ciencia, Tecnología e Innovación, vol. 10, núm. 1, pp. 41-53, 2023

Universidad Regional Autónoma de los Andes

Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=564676367005>

©2023 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional.



Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional.

Ciencias Administrativas

Relación del clima organizacional con la satisfacción laboral en el área administrativa de la empresa Alquimiasoft S.A.

Relationship of the organizational climate with job satisfaction in the administrative area of the company Alquimiasoft S.A.

Santiago Gabriel Reyes Fonseca

*Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato,
Ecuador*

santiago.g.reyes.f@pucesa.edu.ec

 <https://orcid.org/0000-0001-8642-9518>

Aitor Larzabal Fernández

*Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato,
Ecuador*

alarzabal@pucesa.edu.ec

 <https://orcid.org/0000-0001-6756-5768>

Uniandes Episteme. Revista digital de
Ciencia, Tecnología e Innovación, vol.
10, núm. 1, pp. 41-53, 2023

Universidad Regional Autónoma de los
Andes

Recepción: 25 Agosto 2022
Aprobación: 01 Diciembre 2022

Resumen: El objetivo de la investigación fue el de analizar el clima organizacional y la relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de Alquimiasoft SA. Para esto se empleó una metodología no experimental, con enfoque cuantitativo, de tipo analítico y corte transversal, lo cual permitió determinar el grado de asociación que existe entre las variables objeto de estudio. En cuanto a los instrumentos de recolección de información se aplicaron cuatro, la Encuesta de Clima Laboral diseñada por la consultora Hurtado y Asociados, la Escala General de Satisfacción desarrollada por Wall, el Cuestionario de Bienestar Laboral de Goldberg y Williams y la Escala de Estrés Percibido creado por Cohen. La población fue todo el personal conformado por 74 colaboradores divididos en las distintas áreas de la empresa. Los resultados obtenidos demostraron que el clima laboral si tiene una significancia en la satisfacción laboral, por consiguiente, si el clima laboral no es el adecuado no se satisfacen las expectativas de los trabajadores, adicionalmente, se determinó que existe un bajo nivel de estrés en la población. Se concluyó que existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa.

Palabras clave: Bienestar laboral, Clima Laboral, Satisfacción Laboral, Talento Humano.

Abstract: The objective of the research was to analyze the organizational climate and the relationship with the job satisfaction of the workers of Alquimiasoft SA. For this, a non-experimental methodology was used, with a quantitative, analytical, and cross-sectional approach, which allowed determining the degree of association that exists between the variables under study. Regarding the information collection instruments, four were applied: the Labor Climate Survey designed by the Hurtado y Asociados consultancy, the General Satisfaction Scale developed by Wall, the Goldberg Labor Well-being Questionnaire and Williams and the Perceived Stress Scale created by Cohen. The population was all the staff made up of 74 collaborators divided into the different areas of the company. The results obtained showed that the work environment does have a significance in job satisfaction, therefore, if the work environment is not adequate, the expectations of the workers are not met, additionally, it was determined that there is a low level of stress in the

population. It was concluded that there is a relationship between the organizational climate and job satisfaction in the employees of the company.

Keywords: Human Talent, Well-being, Workplace, Work Climate, Work Satisfaction.

INTRODUCCIÓN

La empresa Alquimiasoft SA se enfoca en el desarrollo de software principalmente en implementar, crear y ejecutar soluciones tecnológicas para mejorar el manejo y la eficiencia de las actividades en los distintos sectores de las organizaciones, se percibe problemas relacionados con el talento humano y el compromiso con sus necesidades, por tal motivo, buscan generar mecanismos que mejoren el clima laboral, y los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores, con el fin de lograr que sean más productivos en sus actividades (Chiavenato, 2019). Según el mismo autor, la satisfacción de los trabajadores juega un papel fundamental, porque tiene la capacidad de fomentar el espíritu de trabajo, mejora el desempeño, y permite que las personas se sientan a gusto con las condiciones en las que trabajan, lo cual se verá reflejado en el accionar para el cumplimiento de objetivos organizacionales, así como, en el desarrollo personal y empresarial.

Lograr que los trabajadores se sientan satisfechos con las condiciones laborales que tienen, permite que su desempeño sea más eficiente, La satisfacción y el clima laboral tiene un grado de relación a tal punto que ejerce influencia en modelos determinantes de la conducta humana; además, que fomenta la conservación de culturas y valores que están encaminados a un buen desempeño y actitud positiva que beneficie a los intereses de las empresas, e incluso los individuales de cada persona.

En primera instancia, la necesidad de un buen clima organizacional radica en que ofrece datos determinantes para la toma de decisiones necesarias para gestionar el talento humano. Además, brinda las herramientas necesarias para que se realice procesos de retroalimentación sobre las técnicas que definen las conductas organizacionales, da la posibilidad de generar cambios planificados en los comportamientos y las actitudes de cada uno de los trabajadores, y en la estructura de la organización, lo cual es vital para el desarrollo y adaptación a los cambios que van surgiendo (Arco, 2017)

Pilligua y Arteaga (2019), indican que todas las empresas indistintamente del sector y el tamaño necesitan garantizar un clima organizacional agradable para su personal, debido a que esto influye directamente en sus resultados que obviamente se relacionan con la producción y la productividad de la empresa. Para lograr esto, menciona que se necesita factores como, una comunicación fluida, colaboración entre empleados, autonomía y liderazgo, etc. Todos estos factores fomentan la dependencia y pertenencia de los trabajadores, que juntamente con la motivación, se convierten en el motor que impulsa la sinergia entre lo que quiere el empleador y el empleado.

Adicionalmente, Villanueva et al. (2017) manifiestan que el clima laboral es un factor decisivo, que puede influir de forma positiva o negativa en la productividad de los empleados y de la empresa. Por ello, mencionan que es necesario que se lo evalué, debido a que

permite conocer los problemas existentes en empleados y empleadores, para de esta forma tomar los correctivos necesarios y crear un clima armonioso. Para dicho efecto, requiere de un liderazgo correcto, responsabilidad, motivación y capacitaciones.

Por su lado, la satisfacción laboral, se considera como un componente que establece el nivel de bienestar que una persona siente en el lugar donde trabaja, y está estrechamente relacionado con el estado de ánimo y el bienestar personal. Asimismo, aumenta en gran cantidad la productividad general de la empresa y a su vez disminuye significativamente el agotamiento laboral (Fernández, 2020). Por lo antes mencionado, se debe considerar que todas las personas tienen aspiraciones que no deben ser ignoradas, pues de estas puede depender la productividad y efectividad.

Arco (2017), llegó a la conclusión de que la satisfacción laboral depende en gran medida del clima laboral, debido a que si este no es favorable, el empoderamiento de los empleados no será el adecuado para dar cumplimiento a sus actividades, por ende, satisfacer las necesidades y los deseos de los empleados es indispensable, razón por la cual, las autoras consideran que se deben tener planes bien estructurados de incentivos, motivación y capacitación permiten que las empresas tengan un talento humano mejor cualificado.

La satisfacción laboral, se relaciona con los deseos y necesidades de autorrealización y progreso personal de los trabajadores, que pueden estar relacionados a requerimientos fisiológicos y de seguridad. En tal sentido, el salario es uno de los principales motivadores que una persona tiene en el ámbito laboral. Además, se considera importante, crear un medio ambiente organizacional para minimizar la conducta no productiva, así como facilitar la oportunidad de expresar necesidades mediante logros exitosos que benefician a ambas partes.

En tal sentido, es necesario que los empleadores gestionen eficientemente los recursos humanos. Molina et al. (2019), indican que uno de los beneficios de una efectiva gestión organizacional, es convertirla en un factor que incrementa: la motivación, la productividad, el clima, la cultura y la satisfacción laboral. Asimismo, fomenta el compromiso social que tienen las empresas con sus trabajadores, lo que genera un sentimiento de pertenencia y empoderamiento que mejora la relación empleado-empendedor. (Coronado et al., 2020)

Los autores manifiestan que una eficiente gestión de personas crea una atmosfera ideal para un buen clima organizacional, sin embargo, requiere de particularidades perceptibles e intangibles, como incentivos, ascensos, capacitaciones, entre otras; que deben estar presentes para incentivar y motivar a las personas, y beneficiarse de sus potencialidades.

Adicionalmente, Jara et al. (2018), mencionan que la gestión eficiente se basa en principios éticos, de equidad y justicia social, que son herramientas determinantes en el mejoramiento de variables administrativas, así como también, tienen influencia directa en la eficiencia y funcionamiento de las organizaciones. Todas las empresas necesitan de una gestión eficiente de las personas, por esta razón, el

tema de los recursos humanos ha tomado un rol protagónico en varias investigaciones e incluso en las decisiones de las empresas, debido a que de esta temática se desprenden indicadores que permiten medir técnicas, metodologías, resultados, y otras métricas útiles para la toma de decisiones eficientes, que contribuyan al desarrollo individual y colectivo.

Para Vinueza (2017) una alternativa para lograr gestionar un buen clima laboral, y satisfacer a los trabajadores, se basa en un modelo de gestión enfocada en ambas variables, que permita brindar a los colaboradores, una atención eficaz y eficiente conforme lo exijan sus necesidades, las cuales permiten que se profundice temas relacionados a la capacitación en pro del desarrollo. Dicho modelo, considera la dimensión de realización personal, de comunicación, de condiciones laborales, y supervisión e involucramiento, las cuales deben formar un engranaje en pro del desarrollo de la empresa y de cada trabajador.

Otro punto clave para gestionar al talento humano según Wilches (2018), es tener en consideración aspectos como la comunicación, la confianza, y el sentido de pertenencia, los cuales requieren de liderazgo, trabajo en equipo y excelentes relaciones interpersonales. La complejidad que tiene que trabajar con personas demanda de una diversidad de factores y aspectos que los profesionales en el ámbito laboral deben tener en consideración, para lograr que se integren para elaborar matrices de intervención que mejore las condiciones del clima y la satisfacción laborales.

En base a todo lo mencionado, quienes forman parte del área administrativa de la empresa Alquimiasoft S.A., conscientes de lo difícil que puede ser gestionar personas, existe la necesidad de evaluar la situación actual del talento humano. De esta manera, el objetivo de esta investigación es analizar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Alquimiasoft S.A.

MÉTODOS

La investigación fue de tipo no experimental, con enfoque cuantitativo, alcance correlacional y de corte transversal, lo cual se realizó a través de la relación de las variables de estudio mediante el uso de herramientas psicométricas.

En el estudio participaron todos los colaboradores de la empresa, tomando en cuenta criterio de inclusión todos los colaboradores que consten en la nómina, con un total de 74 casos, 63,5 % del género masculino y 36,5 % del género femenino, con una edad media de 26,71 y una desviación estándar de 4,51.

Se aplicó una encuesta referente al clima laboral, la cual fue desarrollada y validada por un equipo de trabajo de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato, la cual estuvo constituida por 51 ítems, que estaban divididos en 10 dimensiones, se trabajó con una escala de Likert con un rango de cinco opciones, que iba desde totalmente de acuerdo hasta totalmente en desacuerdo. En

la tabla 1 se pueden observar las dimensiones de la herramienta y el Alfa de Cronbach.

Tabla 1

Dimensiones de la encuesta de clima organizacional y su alfa de Cronbach

Dimensiones	Alfa de Cronbach
Comunicación	,820
Jefatura	,880
Liderazgo	,915
Estabilidad Laboral	,850
Relaciones Interpersonales	,833
Remuneración	,828
Capacitación	,882
Retos y oportunidades	,835
Trabajo en Equipo	,804
Ambiente Físico y Recursos Materiales	,830

Por otra parte, se utilizó la Escala General de Satisfacción desarrollada por Warr et al. (1979) la cual permite la obtención de tres puntuaciones correspondientes a satisfacción extrínseca, intrínseca y general, esta herramienta cuenta con 15 ítems en escala de Likert de 7 opciones, desde muy insatisfecho hasta muy satisfecho. Para la fiabilidad del instrumento se utilizó el coeficiente de fiabilidad de medida, alfa de Cronbach, obteniendo resultados 0,94.

Otra herramienta utilizada fue el Cuestionario de Bienestar Laboral General de Goldberg et al. (1996), que mide el factor de bienestar psicosocial con sus tres escalas: afectos, competencias y expectativas; las mismas que fueron creadas en 2005 para una investigación sobre calidad de vida laboral en el subempleo, demostrando buenas propiedades psicométricas, la confiabilidad según el coeficiente de Alfa de Cronbach en esta herramienta fue de 0.84 y 0.95, es decir, los datos son confiables. Los ítems de las escalas fueron redactados con formato de diferencial semántico.

La Escala de Estrés Percibido creado por Cohen et al. (1983) mide el nivel de estrés, cuenta con cuatro ítems en una escala de Likert de 4 opciones (Nunca, Pocas veces, Muchas veces, Siempre). La escala tiene unas adecuadas propiedades psicométricas en Ecuador (Larzábal y Ramos, 2019). El alfa de Cronbach obtenido fue de 0,866, lo cual es un resultado favorable para aplicar el mismo.

En cuanto al procedimiento metodológico, inició con la aplicación de las herramientas se realizó mediante la plataforma *Google Forms* dado el confinamiento. Cada cuestionario constaba de una breve aplicación de la investigación, además, de un consentimiento informado. El análisis de datos se lo efectuó por medio del programa SPSS en su versión 20, mismo que permitió obtener el análisis estadístico de la investigación. Inicialmente se analizó la consistencia interna de las herramientas mediante el Alfa de Cronbach. Para el análisis estadístico se obtuvieron estadísticos descriptivos como la media, desviación estándar, curtosis, asimetría, mínimo, máximo y punto de corte. Finalmente se realizaron análisis de correlación

mediante el estadístico de correlación de Pearson producto-momento.

RESULTADOS

Con respecto a los resultados, se realizó estadísticos descriptivos de las variables objeto de estudio, es decir, el clima laboral, la satisfacción laboral, para identificar posibles problemas que se puedan presentar en cada uno de los factores mencionados. Por otra parte, se realizó una correlación entre las variables, para determinar el grado de relación que tienen entre sí.

En primer lugar, se expuso los análisis descriptivos de la escala general de satisfacción de los trabajadores (Tabla 2).

Tabla 2

Análisis descriptivo de la Escala General de Satisfacción

Escala	Variable	<i>Min</i>	<i>Máx</i>	<i>M</i>	<i>Pdc</i>	<i>DE</i>
Satisfacción General	Extrínseca	36,00	53,00	47,85	32,74	3,42
	Intrínseca	36,00	49,00	42,67	38,22	2,65
	General	72,00	98,00	90,52	70,53	5,67

Nota: M= Media, Pdc= Punto de corte, DE= Desviación estándar, As= Asimetría Cu= Curtosis

La media obtenida en la satisfacción general fue de 90,52, con respecto al 70,53 que es el punto de corte, y una desviación estándar de 5,67. En las dos dimensiones que conforman la satisfacción general están la intrínseca y la extrínseca, con unas medias de 42,67 y 47,85 respectivamente, que están sobre los puntos de corte que van entre 32 y 38, con unas desviaciones pequeñas. Considerando que la puntuación de la satisfacción general oscila entre 15 y 105, mientras que la satisfacción intrínseca va de 7 y 49, y la satisfacción oscila entre 8 y 56, se concluyó que la media en los tres casos no muestra o evidencia problemas.

En lo que respecta a los resultados de la evaluación del clima laboral por factores, se muestran en la tabla 3.

Tabla 3

Resultados obtenidos de la evaluación del clima laboral por factores

Factores de clima laboral	Alta Satisfacción		Media Satisfacción		Baja Satisfacción	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Comunicación	60	81,08	12	16,22	2	2,70
Jefatura	62	83,78	11	14,86	1	1,35
Liderazgo	63	85,14	10	13,51	1	1,35
Estabilidad Laboral	65	87,84	8	10,81	1	1,35
Relaciones Interpersonales	65	87,84	8	10,81	1	1,35
Remuneración	48	64,86	21	28,38	5	6,76
Capacitación	44	59,46	13	17,57	17	22,97
Retos y oportunidades	62	83,78	7	9,46	5	6,76
Trabajo en Equipo	65	87,84	7	9,46	2	2,70
Ambiente y recursos materiales	62	83,78	10	13,51	2	2,70

Los resultados en la encuesta de clima laboral se expresaron en unidades de frecuencia y porcentaje referentes al nivel de satisfacción existente dentro de cada factor evaluado, se dividen en alta, media y baja satisfacción. Se observó que existen factores que no presentan ningún tipo de problemas, así, por ejemplo, las relaciones interpersonales, el trabajo en equipo con un 87,84%, y el liderazgo con un 85,14 de satisfacción alta. Los factores que presentan inconvenientes son las remuneraciones que tienen un nivel de satisfacción media, y la capacitación que presentan baja satisfacción, por ende, los dos últimos podrán ser factores a revisar para mejorar el clima laboral.

En cuanto al bienestar laboral, se observan los resultados de la tabla 4

Tabla 4

Análisis descriptivo del cuestionario de bienestar laboral

Escala	Dimensiones	<i>Min</i>	<i>Máx</i>	<i>M</i>	<i>Pdc</i>	<i>DE</i>	<i>As</i>	<i>Cu</i>
Bienestar Laboral	Afectos	15	70	55,70	42,5	10,57	-1,69	4,03
	Competencias	10	7	58,71	40	10,22	-1,80	5,83
	Expectativas	84	154	131,10	119	16,88	-,760	,026

Nota: M= Media, Pdc= Punto de corte, DE= Desviación estándar, As= Asimetría Cu= Curtosis

Como se puede observar en la tabla 5, la media de afectos se ubica en el 55,70 con una desviación estándar de 10,57. En el caso de las competencias la media se ubica en 58,71 y la desviación estándar en 10,22. La media de las expectativas es de 131,10 y la desviación estándar de 16,88. Cabe destacar que la herramienta no posee varemos establecidos en el país, pero comparando estos resultados con otros estudios realizados con la misma herramienta arrojan valores más bajos, por lo que, se puede inferir un buen bienestar en los colaboradores de la empresa (Tubón Pilatagsi, 2019). Por otra parte, tomando en cuenta el punto de corte, todas las dimensiones se encuentran por encima del mismo.

En relación con la escala de estrés percibido se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 5

Resultados obtenidos de la escala de estrés percibido

Factores	Estrés Percibido		Afrontamiento del Estrés	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Alto	9	12,16	54	72,97
Bajo	65	87,84	20	27,03
Total	74	100	74	100

Los resultados obtenidos en la escala de estrés percibido, podemos apreciar en la tabla 7, que existe un bajo nivel de estrés percibido en los colaboradores con una frecuencia de 65 equivalente al 87,84%, mientras que el afrontamiento del estrés se encuentra en un nivel alto con una frecuencia de 54 equivalente al 72,97%, con esto podemos manifestar que los colaboradores pueden controlar o aprender a tolerar las amenazas que conduce al estrés.

A continuación, se realizó una correlación entre todas las variables objeto de estudio, con la intención de conocer el grado de relación. Los resultados obtenidos se muestran en la matriz de correlaciones resumida en la tabla 6.

Tabla 6

Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral

Dimensiones del clima organizacional	Dimensiones de la satisfacción laboral		
	S. Intrínseca	S. Extrínseca	S. General
Comunicación	,062	,286*	,202
Jefatura	,215	,277*	,268*
Liderazgo	,139	,21	,192
Estabilidad Laboral	,180	,352**	,297*
Relaciones Interpersonales	,261*	,341**	,328**
Remuneraciones	,128	,186	,172
Capacitación	,079	,184	,148
Retos y Oportunidades	,282*	,306**	,317**
Trabajo en Equipo	,134	,146	,151
Ambiente y recursos materiales	,072	,177	,141
Clima General	,206	,326**	,293*

Nota: *=la correlación es significativa al nivel $p < 0,05$; y **=la correlación es significativa al nivel $p < 0,01$

En la matriz de correlaciones de la tabla 6 se puede observar que existe relación entre algunas de las dimensiones del clima organizacional y las de la satisfacción laboral. Entre ellas destacan las relaciones positivas bajas significativas que tienen las relaciones interpersonales con todas las dimensiones de la satisfacción laboral. Esto indica que los sujetos que indican que tienen unas buenas relaciones interpersonales también puntúan alto en satisfacción y viceversa. Por otra parte, los retos y oportunidades siguen la misma línea que las relaciones interpersonales, con relaciones bajas positivas y significativas con la satisfacción laboral. Es de destacar, que la satisfacción intrínseca no se relaciona con ninguna otra dimensión del clima organizacional. En cambio, la satisfacción extrínseca también se relaciona de manera positiva y significativa con la comunicación, jefatura, estabilidad laboral y clima en general.

En cuanto a las variables secundarias de la investigación, a saber, estrés y bienestar se encuentra que el estrés tiene una relación negativa y significativa con las remuneraciones ($r=-292$ $p<,005$) y los retos y oportunidades ($r=-267$ $p<,005$) lo que indica que cuanto mejor se percibe la remuneración y retos menor es el nivel de estrés de los colaboradores y viceversa.

Por otra parte, en cuanto al bienestar y su relación con el clima laboral se encuentran relaciones positivas y significativas con la mayoría de las dimensiones del clima como se puede ver en la tabla 7.

Tabla 7

Relación entre clima organizacional y el bienestar laboral

Dimensiones del clima organizacional	Dimensiones del bienestar laboral		
	Afectos	Competencias	Expectativas
Comunicación	,322**	,293*	,558**
Jefatura	,319**	,422**	,569**
Liderazgo	,341**	,379**	,548**
Estabilidad Laboral	,289*	,292*	,515**
Relaciones Interpersonales	,140	,170	,529**
Remuneraciones	,345**	,270*	,372**
Capacitación	,292*	,317**	,634**
Retos y Oportunidades	,359**	,285*	,489**
Trabajo en Equipo	,149	,161	,516**
Ambiente y recursos materiales	,125	,133	,271*
Clima General	,360**	,371**	,662**

Nota: *=la correlación es significativa al nivel $p < 0,05$; y **=la correlación es significativa al nivel $p < 0,01$

Como se puede observar en la matriz de correlaciones, la mayoría de las dimensiones de las dos variables se relacionan. Se destacan las relaciones medias y altas positivas de la dimensión de expectativas con la comunicación ($r=,558$ $p<,001$), jefatura ($r=,569$ $p<,001$), liderazgo ($r=,548$ $p<,001$), estabilidad laboral ($r=,515$ $p<,001$), relaciones interpersonales ($r=,529$ $p<,001$), capacitación ($r=,634$ $p<,001$), trabajo en equipo ($r=,516$ $p<,001$), y clima general ($r=,662$ $p<,001$).

DISCUSIÓN

Barzola et al. (2017), coinciden con los resultados de la investigación, debido a que mencionan que el clima laboral es un factor fundamental en las empresas, y que tiene estrecha relación con la productividad, rotación del personal, satisfacción laboral, entre otros factores. Por tal motivo, la unidad de talento humano debe considerar los factores más relevantes, y elaborar estrategias y actividades que organicen eficientemente a las personas que trabajan en la empresa.

Pilligua y Arteaga (2019), indican que en la empresa Hardepex Cía. Ltda., a diferencia que en Alquimiasoft S.A., existen factores como el crecimiento profesional y el liderazgo ha creado un ambiente laboral no favorable, que tiene un impacto directo en la productividad de la empresa. Esto se puede evidenciar en las correlaciones realizadas, que arrojaron que el liderazgo y la capacitación en pro del desarrollo personal tienen incidencia en el clima laboral, por ende, las empresas deben tomar en consideración estos factores y gestionar planes que motiven a las personas a entregar su máximo esfuerzo guiado por un buen líder.

Parra et al. (2018), manifestaron en base a los resultados de su investigación que para las empresas es necesario crear estructuras basadas en políticas y responsabilidades que atiendan a las inquietudes e ideas de los trabajadores, pues esto les permite, generar un sentido de pertinencia y desarrollen sus habilidades al máximo, para lo cual también mencionan que es necesario que se apliquen programas de desarrollo personal que optimice el clima organizacional.

Adicionalmente Barzola et al. (2017), ratifica la relación del clima laboral y la satisfacción de los trabajadores, en el caso de su investigación concluyeron que la caracterización del clima influye negativamente en el nivel de satisfacción de las personas. Argumentan que los factores que más relevancia tienen en esta relación es la falta de un trato cordial de los empleadores hacia los empleados, así como también, la necesidad de mejorar los canales de comunicación, este último, que coincide con las correlaciones obtenidas, es decir, la comunicación puede ser vital en la creación de un clima organizacional idóneo para el cumplimiento de objetivos empresariales y personales.

Por su parte, Rosiles et al. (2020), concluyeron que estadísticamente el clima laboral y la satisfacción laboral presentan coeficientes de correlación positivos que permiten realizar predicciones para la toma de decisiones, y mejorar la situación de la

empresa, pues adicionalmente, observaron que el clima no era favorable, y requería de mejoras o cambios en varios factores que se han venido mencionando.

El punto de partida para mejorar el clima laboral y la satisfacción de las personas de acuerdo con Gómez et al. (2015), es la medición periódica de todos los factores involucrados en este tema, debido a que esto permite tomar decisiones enfocadas en el mejoramiento continuo del ambiente laboral, el cual desencadena en empresas más productivas y organizadas, que a su vez ayudan al crecimiento. Posterior a la medición, es indispensable que diseñen planes de mejora, que consideren todos los factores de forma integral, es decir, a pesar de que puedan parecer estar en un buen nivel, es necesario que se mantengan, y eso se logra integrándolas en la planificación.

Toda planificación debe considerar todos los factores, sin embargo, existen algunos que pueden ser determinantes para mejorar ambas variables. Dichos factores deberían ser: las relaciones interpersonales, trabajo en equipo, estímulos y motivación, liderazgo, entre otros, si estos son gestionados eficientemente, los resultados se verán reflejados en todas las áreas de la empresa.

CONCLUSIONES

Los datos muestran que existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa, es posible que un clima hostil, desencadena en desmotivación, rivalidad, falta de empoderamiento, entre otros aspectos que se verán reflejados en un bajo rendimiento de los trabajadores, o en los altos niveles de rotación o ausentismo. Por consiguiente, la gestión eficiente de los recursos paso a ser un tema de vital importancia para las empresas que buscan ser productivas, eficientes y mantenerse en el mercado.

Es recomendable continuar con la investigación para avalar resultados obtenidos. Asimismo, es importante que se contrasten con datos de otros trabajos, con la intención de buscar alternativas de solución para los problemas que se puedan generar en el ámbito laboral.

REFERENCIAS

- Arco, O. (2017). *Sobrecarga laboral en profesionales de enfermería de unidades de cuidado intensivo en instituciones hospitalarias de Cartagena de Indias*. [Tesis Doctoral: Universidad Nacional de Colombia]. Repositorio Universidad Nacional <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/49596>
- Barzola, I., Barzola, V., & Flores, W. (2017). Factores del clima laboral que influyen en el rendimiento de los trabajadores del sector público en el Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 3(3), 917-937. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6244054>
- Chiavenato, I. (2019). *Gestión del talento humano: el nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones*. (5ta ed.) McGraw-Hill. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=833100>
- Cohen, T., Kamarck, R., & Mermelstein, A. (1983). *A global measure of perceived stress*. *J Health Soc Behav*, 24(4), 385-396. <https://doi.org/10.2307/2136404>.
- Coronado, G., Valdivia, M., Aguilera, A., & Alvarado, A. (2020). Compromiso Organizacional: Antecedentes y Consecuencias. *Conciencia Tecnológica*, (60). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=94465715006>
- Goldberg, D., Williams, P., Lobo, A. & Muñoz, P. E. (1996). *Cuestionario de salud general GHQ (General Health Questionnaire)*. Guía para el usuario de las distintas versiones. Masson.
- Gómez, L. A., Balderas, H. C., & Rangel, D. O. (2015). Diagnóstico del clima laboral en una empresa PyMes del sector servicios. *Repositorio de la Red Internacional de Investigadores en Competitividad*, 9(1), 1090-1102. <https://riico.net/index.php/riico/article/view/61>
- Jara, A., Asmat, N., Alberca, N., & Medina, J. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(83), 740-754. <https://doi.org/10.37960/revista.v23i83.24500>
- Larzabal, A., & Ramos, M. I. (2019). Propiedades Psicométricas de la Escala de Estrés Percibido (Pss-14) en estudiantes de Bachillerato de la Provincia de Tungurahua (Ecuador). *Ajayu*, 17(2), 269-282. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-21612019000200003
- Parra, M., Duran, S., Márceles, V., Yarzagaray, J., Valenzuela, I., Payares, K., Alvarino, C., Navarro, N., Charris, P. & Ramirez, J. (2018). Factores del clima organizacional existentes en el área administrativa en empresas de Barranquilla. *Revista Espacios*, 39(50), 21. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n50/a18v39n50p21.pdf>
- Pilligua, C., & Arteaga, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 16(28), 1-25.

Obtenido de <https://masd.unbosque.edu.co/index.php/cuaderlam/article/view/2686/2177>

- Rosiles, A., Lugo, L., Clara, M., & Ramírez, C. (2020). Análisis estadístico de la relación entre clima laboral y satisfacción laboral: Caso de una dependencia gubernamental en Coatzacoalcos, México. *Aposta Revista de Ciencias Sociales*, (86), 86-102. <http://apostadigital.com/revistav3/hemeroteca/cesramirez.pdf>
- Tubón Pilatagsi, Ch. S. (2019). *Riesgos psicosociales y bienestar laboral en el personal de una institución de educación superior de la ciudad de Ambato: una estrategia de prevención*. [Proyecto de grado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato] Repositorio Pucesa. <http://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2818>
- Villanueva, G., García, M., & Hernández, L. (2017). La importancia del clima organizacional, en la productividad de las empresas. *TEPEXI Boletín Científico de la Escuela Superior Tepeji del Río*, 4(8). <https://doi.org/10.29057/estr.v4i8.2380>
- Vinueza, A. (2017). *Modelo de gestión de talento humano, basado en el clima organizacional como factor de influencia en la satisfacción del personal de las empresas de embutidos de la ciudad de Riobamba - Ecuador*. [Tesis Doctoral, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Cybertesis, Repositorio de Tesis Digitales. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/6557>
- Warr, P., Cook, J., & Wall, T. (1979). Scales for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological well-being. *Journal of Occupational Psychology*, 52(2), 129-148. <https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.1979.tb00448.x>
- Wilches, N. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral del trabajador en la empresa Minería Texas Colombia*. [Trabajo de grado, Universidad Externado de Colombia]. <https://bdigital.uexternado.edu.co/entities/publication/67c09c34-7a18-48ad-957a-cf9cd36a3c88>

Notas de autor

santiago.g.reyes.f@pucesa.edu.ec