



Nivel del clima organizacional de una empresa privada del sector seguros ubicada en Itagüí en el
año 2023

Sixta Patricia Revollo

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Antioquia y Chocó

Sede Bello (Antioquia)

Programa Psicología

Octubre de 2023

Nivel del clima organizacional de una empresa privada del sector seguros ubicada en Itagüí en el
año 2023

Sixta Patricia Revollo

Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de Psicólogo

Asesor(a)

Sara Diaz Rueda

Magister en neuropsicología y Educación

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Antioquia y Chocó

Sede Bello (Antioquia)

Programa Psicología

Octubre de 2023

Dedicatoria

Dedico este trabajo primero que nada a Dios por haberme ayudado con fe a superar cada obstáculo, a mis padres porque siempre creyeron y vieron en mi un gran potencial para crecer como persona y por ese apoyo incondicional que siempre me brindaron para forjar este logro alcanzado. A mi esposo que siempre estuvo apoyándome por el logro de este sueño y meta lograda. A mi hijo que fue un motor para no dejar que este sueño se apagara. A mis hermanas por el apoyo y confianza que me brindan en todo momento.

Agradecimientos

A mi asesora de este proyecto la profesora Sara Díaz que desde que vio mi proyecto se interesó en el para que yo lo sacara adelante y por haber creído en mi desde la primera asesoría. Fueron varias las personas que me brindaron su apoyo a lo largo de la ejecución de este proyecto por los que les digo una vez más GRACIAS. Agradezco a DIOS, a mis padres, esposo y hermanas.

Contenido

Lista de tablas	6
Abstract.....	8
Introducción.....	9
1 Planteamiento del Problema	11
2 Justificación.....	13
3 Objetivos	16
4 Marco teorico.....	17
4.1 Antecedentes investigativos.....	17
4.2 Marco legal	19
4.3 Marco conceptual	20
4.3.1 Clima Organizacional.....	20
4.3.2 Teoría de Litwin y Stringer	22
5 Metodología.....	26
5.1 Tipo de investigación	26
5.2 Diseño de Investigación	27
5.3 Muestra.....	27
5.4 Tipo de muestra	27
5.5 Tipo de muestreo	28
5.6 Instrumentos.....	28
5.6.1 Plan de Análisis	29
5.6.2 Consideraciones éticas.....	29
6 Resultados.....	30
7 Discusión de resultados	36
8 Conclusión.....	43
Referencias.....	45

Lista de tablas

Tabla 1 Resultados dimensión de estructura (elaboración propia)	33
Tabla 2 Resultados dimensión de responsabilidad (elaboración propia)	33
Tabla 3 Resultados dimensión de recompensa (elaboración propia)	34
Tabla 4 Resultados dimensión de cooperación (elaboración propia)	34
Tabla 5 Resultados dimensión de estándares (elaboración propia)	34
Tabla 6 Resultados dimensión de conflictos (elaboración propia)	35
Tabla 7 Resultados dimensión de identidad (elaboración propia)	35
Tabla 8 Significación del clima (elaboración propia)	36
Tabla 9 Interpretación total (elaboración propia)	37

Resumen

En la siguiente investigación se adopta un enfoque cuantitativo, utilizando procedimientos estandarizados y aceptados por la comunidad científica. Se emplea una herramienta utilizada en psicología organizacional para evaluar el clima laboral de una organización el cual implica la necesidad de medir y calcular magnitudes de los fenómenos o problemas investigados. El estudio se realizó a través de la aplicación de la encuesta diseñada por Litwin y Stringer la muestra estuvo conformada por en 33 empleados de la empresa del sector seguros. Se analizó, a través de 7 dimensiones, la percepción que tienen los empleados sobre el clima laboral en su ambiente de trabajo. En términos generales, se evidenció una percepción favorable en cinco de las 7 dimensiones, como lo son: estructura, responsabilidad, cooperación, identidad y conflicto. lo que denota que las dimensiones de recompensa y estándares requieren ser tenidas en cuenta para mejorar por parte de la gerencia de la empresa.

Palabras clave: Clima organizacional, ambiente laboral, percepción, desempeño laboral, satisfacción, dimensiones, empresa.

Abstract

Keywords:

In the following research, a quantitative approach is adopted, using standardized procedures accepted by the scientific community. A tool used in organizational psychology is used to evaluate the work environment of an organization, which implies the need to measure and calculate magnitudes of the phenomena or problems investigated. The study was carried out through the application of the survey designed by Litwin and Stringer, the sample was used in 33 employees of the mixed-sex company that allowed us to analyze, through 7 dimensions, the perception that employees have about the work environment. In your work environment. In general terms, a favorable perception was evident in five of the 7 dimensions, which denotes that there are two dimensions that need to be taken into account to improve by the company's management; The company's actions must be aimed at the continuous improvement of workplace well-being and thus influence the good performance and satisfaction of employees by seeking strategies to strengthen the organizational climate in the company.

Introducción

El clima laboral es un aspecto fundamental en la gestión del talento humano en las organizaciones. Este influye de manera significativa en el rendimiento y la productividad de los trabajadores, así como en su satisfacción laboral y bienestar emocional. Dentro del contexto de una empresa es crucial tener un buen clima para la toma de decisiones estratégicas y el mejoramiento del ambiente laboral.

En los apartados planteamiento de planteamiento del problema, justificación se e identifica lo fundamental para la dirección actual de una organización el conocimiento de las necesidades de sus empleados y crear los medios necesarios para satisfacerlas, ya que tener un buen clima es fundamental para que se tenga un buen rendimiento laboral. En la sección de objetivos se delimita el alcance de la investigación y en marco teórico se describe los antecedentes y los referentes conceptuales y teóricos de este trabajo.

La presente investigación se realizará bajo un enfoque cuantitativo y se utilizará el diseño de investigación descriptivo. El enfoque cuantitativo permitirá la medición de variables a través de la recolección y análisis de datos numéricos.

Para la recolección de datos se utilizará el cuestionario de clima laboral de Litwin y Stringer, La muestra de este estudio estará compuesta por 33 trabajadores seleccionados mediante las bases de datos de la compañía. La información recolectada será analizada mediante estadística descriptiva. Se utilizarán técnicas estadísticas como la media, la desviación típica.

En el apartado resultado se detallarán los hallazgos a partir del cuestionario de Litwin y Stringer, detallando las 7 dimensiones por las cuales se explica el concepto del clima en cada una de ellas. Además de establecer el nivel del clima organizacional de una empresa privada del sector seguro ubicada en Itagüí en el año 2023

1 Planteamiento del Problema

Durante un período prolongado de tiempo en el pasado, las organizaciones otorgaron poca importancia a la satisfacción laboral y al conjunto de sentimientos y emociones, tanto positivas como negativas, con las que los empleados efectuaban su trabajo. Lo que primaba era el rendimiento en términos de productividad. Como resultado, el trabajo se percibía como rutinario y las tareas laborales se volvieron cada vez más sustituidas por computadoras, lo que llevó a una sustitución gradual de los trabajadores y dejó una disminución en la motivación laboral y en la calidad de vida en el trabajo (Castilla, K. 2011).

Un estudio realizado en Colombia llamado '¿Qué tan felices son los latinoamericanos en su trabajo?' con más de 1200 trabajadores de diversos sectores económicos y de compañías de diferentes tamaños. El 60% de los colombianos sienten que el ambiente laboral en el país no es sano Seis de cada diez colombianos consideran que el ambiente laboral en las empresas del país no es sano. Este es uno de los resultados del último estudio de la plataforma (revista semana 2022)

En Colombia, aproximadamente, dos de cada diez empleados dicen sentirse desmotivados o desalentados para ejercer sus laborales, según lo reveló un reciente pulso hecho por la consultora Change Americas, la cual consultó a cerca de 1.000 empleados de distintas áreas de más de 300 empresas del país. (lfobae.com 2023)

Por lo tanto, es fundamental que la dirección actual de una organización conozca las necesidades de sus empleados y cree los medios necesarios para satisfacerlas, ya que esto es fundamental para que se tenga un buen rendimiento laboral debe estar acompañado de un buen clima.

Siguiendo esta misma línea, el clima organizacional juega un papel fundamental en el rendimiento laboral, ya que puede actuar como un facilitador o un obstáculo que influye en el comportamiento de los miembros de la organización. Por lo tanto, comprender el clima organizacional brinda retroalimentación valiosa sobre los procesos que determinan las conductas en el entorno laboral,

lo que permite implementar cambios planificados tanto en el comportamiento de los empleados como en la estructura organizacional.

Esto se vuelve especialmente relevante en un entorno empresarial que es cambiante y dinámico, donde se exige un alto rendimiento por parte de los empleados, enfocando sus conocimientos y experiencia hacia los objetivos de la organización. fomentar un clima organizacional positivo en los puestos de trabajo puede contribuir a mejorar la motivación y calidad de vida laboral de los empleados, promoviendo la confianza y el respeto mutuo, así como brindándoles oportunidades de participación en la toma de decisiones, convirtiéndose en agentes generadores de cambios positivos en la organización (Espinoza, M. 2018).

En definitiva, la percepción que los trabajadores tienen sobre su empresa impacta en la cultura de la organización, que se construye a partir de los mitos, creencias, valores y conductas compartidas por los miembros de la empresa (Torrecilla, O. 2015).

En la actualidad, es fundamental que las empresas cuenten con un ambiente laboral óptimo, del mismo modo, es crucial que las organizaciones busquen promover un ambiente laboral saludable, con colaboradores comprometidos y motivados que puedan ofrecer resultados sobresalientes y contribuir al logro de los objetivos de la empresa. Por otro lado, se observa la existencia de empresas con un ambiente laboral desfavorable, que puede deberse a factores como la falta de motivación, largas horas laborales no remuneradas y estilos de liderazgo autoritarios. Todos los factores, sin duda, tienen un impacto negativo en el desempeño laboral y la competitividad de la organización (Galarreta, S. 2020).

Sumado a lo anterior, el clima laboral es de gran importancia para las empresas, ya que se trata del ambiente de trabajo generado por los colaboradores en conjunto. Este ambiente refleja las percepciones de cada uno de los trabajadores, así como diversos factores, tales como las relaciones interpersonales, el trabajo en equipo, la comunicación entre los miembros, la estructura jerárquica y de

puestos de la organización, las políticas de bienestar y los incentivos que se ofrecen, así como el papel crucial del liderazgo transformacional en el logro de los objetivos de la organización (Martínez, O. 2016).

Teniendo en cuenta lo anterior, surge la siguiente pregunta problema.

Pregunta de investigación: ¿Cuál es el nivel del clima organizacional de una empresa privada del sector seguros ubicada en Itagüí en el año 2023?

2 Justificación

Es de vital importancia realizar esta investigación en la empresa del sector seguros de Itagüí, para determinar la relación como se encuentra el nivel del clima organizacional, así como su incidencia en el

desempeño laboral de sus colaboradores; teniendo en cuenta que estos factores representan oportunidades de mejora para los resultados de la organización con relación a su productividad.

Del mismo modo, el presente estudio brinda información sobre la percepción que tienen los colaboradores de la empresa sobre las dimensiones que inciden en el clima de la organización, como la relación que tienen estos sobre sus desempeño laboral permitiendo la realización de análisis completo para que las directivas de la organización puedan diseñar estrategias encaminadas a fortalecer los aspectos que se encuentren con medición negativa para aumentar la calidad y eficiencia en los resultados entregados por los empleados.

Es importante evaluar el clima en una empresa ya que por medio de estas evaluaciones se logra identificar como se encuentra la empresa en diferentes aspectos relacionados con la percepción que tienen los empleados respecto a su ambiente de trabajo, ya que así lo logran implementar estrategias que busquen una mejora en los factores identificados para así buscar un equilibrio en el ambiente laboral de los trabajadores.

El clima laboral en las empresas es muy importante ya que de este también va a depender el buen rendimiento y desempeño de los trabajadores para la optimización de los recursos y la productividad de las empresas.

Además de las posibles estrategias que se pueden diseñar a partir de los resultados de la investigación, se podrá contribuir en el alcance de óptimos resultados en el servicio prestado a los clientes, en el aumento de la calidad de los procesos y el mejoramiento de la imagen y perspectivas del recurso humano frente a las estructuras de dirección, y métodos que utiliza la empresa para mantener el buen clima organizacional en pro de resultados que construyan la solidez en el mercado.

Por último, la pertinencia de esta investigación radica en la posibilidad de proporcionar estrategias valiosas para mejorar el servicio al cliente, la calidad de los procesos y la imagen del personal ante la dirección de la empresa.

3 Objetivos

Objetivo General

Establecer el nivel del clima organizacional de una empresa privada del sector seguro ubicada en Itagüí en el año 2023

Objetivos Específicos

- Identificar a través del cuestionario de Lewin y Stringer las dimensiones de estructura, responsabilidad, recompensa y cooperación del clima laboral en los colaboradores de una empresa privada del sector seguros.
- Detallar a través del cuestionario de Lewin y Stringer las dimensiones, estándar, conflicto e identidad del clima laboral de los colaboradores de una empresa del sector seguros.
- Determinar la escala general del clima laboral según la percepción de los colaboradores de una empresa privada del sector seguros

4 Marco teórico

4.1 Antecedentes investigativos

La presente investigación tuvo como objetivo general encontrar la relación entre las variables clima organizacional y satisfacción con la vida en docentes de colegios de Lima Metropolitana, además de comparar dicha relación según el tipo de gestión educativa (pública y privada). La muestra, estuvo conformada por 146 docentes de nivel primaria y secundaria. La información se obtuvo con la aplicación de los cuestionarios de Clima Organizacional de los autores George Litwin y Robert Stringer, validada por Vicuña en Lima (2006); que mide dimensiones del clima organizacional y, para medir la satisfacción con la vida, se usó la escala de satisfacción con la vida de Diener Emmons, Larsen & Griffin.

De acuerdo con los resultados se observó que en todas las variables analizadas para los dos tipos de institución no se cumplía el criterio de normalidad en la distribución de las puntuaciones ($p < .05$) a excepción de la variable clima organizacional. Es por ello que para los primeros casos se empleara un estadístico no paramétrico, específicamente la prueba de U Mann-Whitney (ver Tabla 7) y para el segundo caso la T de student para pruebas independientes. Larrea Ponte, (Karla Paola Matos, Silva Fidel 2019).

El presente trabajo consiste en un diagnóstico con perspectiva psicosocial del Clima Organizacional, bajo el Modelo Litwin y Stringer en una Institución Educativa de Posgrado, se desarrolla una síntesis de los enfoques del concepto de C.O., así como algunos factores. Mediante la aplicación de una encuesta tipo Likert a los colaboradores, se obtiene información que cumple con el objetivo de retroalimentar a la dirección, permitiéndoles conocer la percepción que los individuos tienen de lo que “Se es”, “Se hace” y “Se espera” en la institución, identificando un alto sentido de pertenencia y cooperación entre los miembros del equipo, se recomienda: Implementar la formación y el desarrollo profesional mediante un programa de capacitación; una metodología de reuniones efectivas para fortalecer la comunicación asertiva y disminuir la burocracia, así como un

programa de incentivos que incluya motivación intrínseca y extrínseca, finalmente fomentar una cultura de la evaluación sobre su desempeño.

Los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta se desarrollan con los datos sociodemográficos y, finalmente, por dimensión. La población de la muestra consta de 16 personas, de los cuales el 50% son mujeres, todos con un rango de edad de 20 a 50 años, el 60% son solteros, el 87% cuenta con estudios profesionales de nivel posgrado, con un conocimiento del idioma inglés estimado entre medio y alto, todos con una movilidad de 3 a 9 empleos anteriores. Actualmente cuentan con un rango de antigüedad de 6 meses a 7 años (E.E. Díaz López¹, J.A.Bañuelos Arcos, E.R. Poblano Ojinaga, R. Reyes Valenzuela⁴ y J. Alanís Villaseño 2020).

El artículo permite evidenciar los resultados de una investigación de enfoque exploratorio que se implementó para medir el clima organizacional de una empresa privada de telecomunicaciones en el municipio de Florencia. El estudio se realizó a través de la aplicación de la encuesta diseñada por Litwin y Stringer, que permitió analizar, a través de nueve dimensiones, la percepción general que poseen los empleados sobre el ambiente de trabajo.

La población encuestada total fueron 25 personas distribuidas de la siguiente manera: nueve hombres y 16 mujeres, que equivalen a un porcentaje de 36 % y 64 % respectivamente. En cuanto a las edades, la mayor frecuencia, indiferentemente del género, es la de 24 y 26 años, con cuatro encuestados en cada edad. El grupo de edad que más participantes tiene está entre los 21 y 27 años, con un total de 17 personas, que equivalen a un 68 % de la población encuestada (Cristian Hernández Gil, Deisy Julieth Agudelo Carvajal, Anarely Valencia Trujillo 2018).

Análisis de los factores determinantes del clima organizacional aplicando el modelo de Litwin y Stinger en dos sucursales de Davivienda en Cartagena durante 2014, luego de aplicadas y procesadas las encuestas se procedió a su respectivo análisis, con ello se pudo elaborar la Gráfica 14, que muestra los promedios de las respuestas obtenidas por los empleados, así se determinó que las calificaciones

promedio del clima organizacional en ambas sedes del banco fue de 2,68 lo que lleva a categorizarlo como regular, teniendo en cuenta los rangos que se muestran en la parte inferior de la mencionada gráfica. En el mismo sentido, en la sede Centro fue de 2,89 mientras que en la Castellana fue levemente inferior, alcanzando 2,61; en ambos casos puede establecerse que el clima organizacional es regular (Sary Slendy, Salcedo Narvaez Yesica Maria y Lozano Arrieta 2014).

4.2 Marco legal

el Decreto 614 de 1984 En Colombia, establece las bases para la organización y administración de la salud ocupacional en el país, lo que incluye la implementación de planes de Bienestar, Estímulos e Incentivos en las entidades del sector público. Esta normativa establece las regulaciones necesarias para garantizar la salud y el bienestar de los trabajadores en su lugar de trabajo, y promover un ambiente laboral saludable y productivo.

El Decreto 614 de 1984 en Colombia establece la organización y administración de la salud ocupacional, incluyendo planes de Bienestar, Estímulos e Incentivos en el sector público para garantizar la salud y bienestar de los trabajadores, y promover un ambiente laboral saludable y productivo.

Decreto 1083 de 2015: Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.

ARTÍCULO 2.2.10.7 Programas de bienestar de calidad de vida laboral. De conformidad con el artículo 24 del Decreto-ley 1567 de 1998 y con el fin de mantener niveles adecuados de calidad de vida laboral, las entidades deberán efectuar los siguientes programas: 1. Medir el clima laboral, por lo menos cada dos años y definir, ejecutar y evaluar estrategias de intervención. 2. Evaluar la adaptación al cambio organizacional y adelantar acciones de preparación frente al cambio y de desvinculación laboral asistida o readaptación laboral cuando se den procesos de reforma organizacional.

4.3 Marco conceptual

4.3.1 Clima Organizacional

Según Litwin y Stringer (1968) el clima organizacional es un grupo de propiedades del ambiente organizacional que es percibido directa o indirectamente por los miembros de una organización y que repercute en el comportamiento y motivación del trabajador. A partir de lo mencionado, se considera que las personas que perciben un adecuado nivel de comunicación, compromiso y respeto dentro de la organización en la que se desempeñan, pueden sentir satisfacción, lo que afecta en el rendimiento laboral e incluso en la productividad empresarial (Alves, 2000).

El clima organizacional de acuerdo con Méndez (2006) ocupa un lugar destacado en la gestión de las personas y en los últimos años ha tomado un rol protagónico como objeto de estudio en organizaciones de diferentes sectores y tamaños que buscan identificarlo y utilizan para su medición las técnicas, el análisis y la interpretación de metodologías particulares que realizan consultores del área de gestión humana o desarrollo organizacional de la empresa.

La mayoría de las organizaciones enfrentan nuevos desafíos en la gestión del talento humano, lo que las obliga a adoptar nuevos roles y estrategias con el fin de mejorar su eficiencia y productividad. Una de estas estrategias es el estudio del Clima Organizacional, que en la actualidad tiene una gran relevancia, ya que busca continuamente mejorar el ambiente dentro de una organización con el objetivo de aumentar la productividad, pero sin perder de vista el factor humano. Según los autores Litwin y Stringer, (1968), citado por Castilla (2011), reconocidos en el tema, el clima organizacional se refiere a los efectos subjetivos percibidos del sistema formal, el estilo de liderazgo informal de los gerentes y otros factores importantes del entorno en las actividades, creencias, valores y motivación de las personas que trabajan en una organización específica.

Según la definición de Tanchard y Gilmer (1964) citada por Boada y Olivero (2002), el clima organizacional se refiere a un conjunto de características que describen a una institución y que son duraderas en el tiempo. Estas características son distintivas de una institución a otra y tienen influencia en el comportamiento de las personas.

Motivación

Para Maslow, psicólogo norteamericano, la motivación es el impulso que tiene el ser humano de satisfacer sus necesidades. Maslow clasifica estas necesidades en 5 y las clasifica en una pirámide como la de la imagen.

Organización

MOONEY (1947) el término “organización” se refiere a algo más que a la estructura del edificio. Se refiere a todo el cuerpo, con todas sus funciones correlativas. Se refiere a todo el cuerpo, con todas sus funciones correlativas. Se refiere a las funciones que van apareciendo en acción; al pulso y a los latidos mismos del corazón; a la circulación y a la respiración; al movimiento vital, por así decirlo, de la unidad organizada. Se refiere a la coordinación de todos estos factores en cuanto colaboran para el fin común”.

Ambiente de trabajo

El ambiente laboral o de trabajo son todos los elementos materiales y humanos que pueden influir en las tareas diarias de un trabajo.

Cultura organizacional

Guedez (1998) “la cultura organizacional es el reflejo del equilibrio dinámico y de las relaciones armónicas de todo el conjunto de subsistemas que integran la organización.” (p. 58).

Serna (1997) “La cultura es el resultado de un proceso en el cual los miembros de la organización interactúan en la toma de decisiones para la solución de problemas inspirados en principios, valores, creencias, reglas y procedimientos que comparten y que poco a poco se han incorporado a la empresa” (p. 106).

Luego de examinar detenidamente las características ofrecidas por diferentes autores, se puede concluir que todos conciben la cultura como aquel conjunto de elementos que distinguen a una organización de otra, y que hacen que sus integrantes se sientan parte de ella al compartir valores, creencias, reglas, procedimientos, normas, lenguaje, rituales y ceremonias.

Eficacia Organizacional

La eficiencia definida por Chiavenato (1994) es la relación entre costos y beneficios, de modo que está enfocada hacia la búsqueda de la mejor manera como las cosas deben hacerse o ejecutarse con el fin de que los recursos se utilicen del modo más racional posible (p. 28).

Para alcanzar niveles óptimos de eficiencia, las empresas deben crear entornos laborales altamente motivadores y significativos, promoviendo la participación y compromiso de los empleados, quienes deben ser considerados un recurso fundamental para la organización. Por consiguiente, los directivos deben tener en cuenta la complejidad de la naturaleza humana para lograr altos niveles de eficacia y productividad.

4.3.2 Teoría de Litwin y Stringer

Litwin y Stringer (1968) quienes definen el clima como una característica relativamente estable del ambiente interno de una organización, que es experimentada por sus miembros, que influye su comportamiento y puede ser explicado cuantificando las características de la organización. La teoría de Litwin y Stringer (1968) trata de explicar importantes aspectos de la conducta de los individuos en las organizaciones, en términos de motivación y clima. Estos autores utilizan una medición de tipo perceptual

del clima ya que describen el clima organizacional tal como lo perciben subjetivamente los miembros de la organización.

El modelo que presentan Litwin y Stringer (1968) concibe al clima organizacional como un constructor molar que permite:

- Analizar los determinantes de los motivadores de la conducta en situaciones actuales, con cierta complejidad social.

- Simplificar los problemas de medición de los determinantes situacionales • Hacer posible la caracterización de la influencia ambiental total de varios

El modelo de clima organizacional propuesto por Litwin y Stringer (1968) tiene las siguientes características:

- Sugiere que las influencias ambientales organizacionales son generales, además señala que ciertos factores tales como la historia y la tradición, el estilo de liderazgo, influyen por medio del clima en la motivación y conducta del individuo.

- El clima puede tener muchos elementos no racionales, por tanto, los individuos, pueden ser completamente inconscientes del efecto que el clima está teniendo sobre ellos y los otros.

- Las condiciones del clima (se asume que demuestran propiedades de cambio cíclico) decaen con el tiempo y sufren cambios temporales ciertamente rápidos, con retorno a niveles y patrones cíclicos básicos.

- El modelo de clima utiliza un nivel de análisis molar que permite describir el clima en una gran organización, sin el manejo de un elevado número de datos y. • Se asume un rango amplio de enfoques alternativos para cambiar el clima. Litwin y Stringer (1968), consideran que una teoría de la motivación basada en la investigación puede aumentar significativamente la comprensión del desarrollo de las organizaciones.

Define las siguientes dimensiones:

Estructura: Representa la percepción que tienen los empleados de la empresa por la cantidad de trámites, procedimientos y limitaciones por los que deben pasar para desarrollar su trabajo. Mide si la organización pone énfasis en la burocracia.

Responsabilidad: Se refiere a la percepción de los empleados con respecto a su autonomía en la toma de decisiones en el desarrollo de su trabajo. Si se le supervisa todo lo que hacen, si deben consultar todo al jefe, etc.

Recompensa: Representa a la percepción de los empleados con respecto a la recompensa recibida, si se adecua al trabajo bien hecho. Se mide si la empresa utiliza más el premio que el castigo.

Cooperación/apoyo: Representa a la percepción de los empleados acerca de la existencia de un espíritu de ayuda por parte de los directivos y de sus compañeros. Se mide el apoyo mutuo que existe tanto en los niveles superiores como en los inferiores.

Estándares: Corresponde a la percepción que los empleados tienen acerca del énfasis que pone la empresa sobre las normas de rendimiento.

Conflictos: Representa lo que perciben los empleados con respecto a los jefes, si ellos escuchan las distintas opiniones y no temen enfrentar el problema tan pronto surja.

Identidad: Es lo que perciben los empleados con respecto a la pertenencia que sienten hacia la organización y que es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

5 Metodología

5.1 Tipo de investigación

El diseño de la investigación es tipo no experimental, de enfoque cuantitativa, de corte transversal. La población total es de 33 personas, para el presente estudio se calculó el tamaño de la muestra con un nivel de confianza del 95% y margen de error del 5%, sobre los cuales se pretende aplicar un muestreo probabilístico para así extrapolar los resultados observados a través de las situaciones identificadas para luego analizarlas y darles contexto y construir una realidad partiendo de los resultados. La investigación es de tipo no experimental debido a que se observaran fenómenos o situaciones para luego analizarlas y darles contexto y construir una realidad partiendo de los resultados.

La investigación no experimental o *expost-facto* es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones”. De hecho, no hay condiciones o estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio. Los sujetos son observados en su ambiente natural, en su realidad. En un experimento, el investigador construye deliberadamente una situación a la que son expuestos varios individuos. (Baptista Lucio, P. 2006)

La presente investigación adopta un enfoque cuantitativo, el cual implica la necesidad de medir y calcular magnitudes de los fenómenos o problemas investigados. La recolección de datos se basa en la medición, utilizando procedimientos estandarizados y aceptados por la comunidad científica. De esta manera, los datos obtenidos serán representados en forma numérica, y serán analizados mediante métodos estadísticos. Las conclusiones derivadas de dicho análisis contribuyen significativamente a la generación de nuevo conocimiento, siguiendo la propuesta de Hernández y Baptista (2014).

Dentro de la investigación se definen las variables dependientes e independientes, donde la variable dependiente, se refiere a la percepción y análisis que tienen los empleados respecto a la cultura

organizacional y la variable independiente hace referencia a los factores extralaborales que afectan el clima en la organización.

En el análisis propuesto se establecen las distintas alternativas de mejora para los diferentes procesos de una organización los cual permiten a la empresa optimizar su la productividad en la gestión del clima laboral de la organización.

5.2 Diseño de Investigación

La investigación será de tipo descriptivo con alcance transversal en donde analizan datos de variables recopiladas en un periodo de tiempo sobre una población muestra, en donde se analizarán datos numéricos para examinar la posible relación del clima laboral y la relación entre las categorías del modelo de Litwin y Stiger.

5.3 Muestra

La muestra se encuentra constituida por 33 colaboradores de la empresa del sector seguros de una empresa en Itagüí pertenecientes al área de asesoría en riesgos laborales, de los cuales el 72,7 % estuvo conformada por mujeres

Tabla 1

Descripción de la muestra

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Mujer	24	72,7
Hombre	9	27,3

5.4 Tipo de muestra

Muestra no probabilística señalan que no representan el universo estadísticamente hablando, además utiliza formas de selección a criterio del investigador (Hernández y Baptista, 2014).

5.5 Tipo de muestreo

El muestreo fue de manera intencional, a criterio del investigador, para obtener información referente a la variable de la investigación para el caso del clima organizacional y poder dar respuesta a la pregunta de investigación.

5.6 Instrumentos

El Cuestionario de Clima Organizacional de Litwin y Stringer es una herramienta utilizada en psicología organizacional para evaluar el clima laboral de una organización. El clima organizacional se refiere al ambiente que se vive en la empresa y cómo este ambiente afecta la motivación, el compromiso y la satisfacción de los empleados.

Este cuestionario mide diversos aspectos del clima organizacional, tales como la comunicación, el liderazgo, las políticas y prácticas de la empresa, la toma de decisiones, la innovación, el apoyo y reconocimiento, el trabajo en equipo, entre otros.

El cuestionario consta de 53 ítems distribuidos en 9 dimensiones de las cuales se realizó una modificación del cuestionario para la aplicación de la prueba tomando 7 ítems para medir el clima organizacional en la empresa del sector seguros del municipio de Itagüí, y utiliza una escala de respuesta de cinco puntos, que va desde "totalmente en desacuerdo" hasta "totalmente de acuerdo". La información recopilada a través del cuestionario se utiliza para identificar áreas de fortaleza y oportunidades de mejora en la organización, y así poder implementar estrategias que mejoren el clima laboral y la satisfacción de los empleados.

Lo resultados se califican en una escala que se detalla a continuación:

Nival bajo: de 40 a 93 puntos

Promedio: de 94 a 147 puntos

Nivel bajo: entre 148 a 200

5.6.1 Plan de Análisis

El análisis que se utilizara para el estudio de la información obtenida por parte de la muestra a intervenir que en este caso serán los colaboradores de una empresa del sector seguros en el municipio de Itagüí pertenecientes al área de riesgos laborales, se utilizara Excel, la cual es una herramienta de gran utilidad para la tabulación e interpretación de resultados obtenidos en los instrumentos aplicados, generando datos concretos, y de fácil comprensión mediante tablas, gráficos, etc.

5.6.2 Consideraciones éticas

En este estudio se toma como referencia los diferentes aspectos éticos de la investigación, con diferentes personas ya que se tuvo en cuenta la Ley 1090 de 2006 que rige la Psicología en Colombia que nos conlleva al secreto profesional, de tal manera que se presenta consentimiento informado y devolución de resultados. Del mismo modo, esta investigación representa un riesgo mínimo a la Salud mental que nos muestra la Resolución 8340 de 1993 del Ministerio de Salud de Colombia. Para llevar a cabo la investigación, se cumplen los siguientes criterios y principios éticos:

-Principio de correspondencia: Se refiere específicamente a la correspondencia entre el problema científico objeto de estudio, y aquellas teorías o bases científicas existentes sobre el mismo, de modo que se facilite la comprensión y análisis del fenómeno.

-consistencia o replicabilidad: Hace referencia a la estabilidad de los resultados en el proceso investigativo.

Objetividad o neutralidad: Es determinante, debido a que representa la veracidad de aquellas descripciones que garantizan los resultados, por lo tanto, el investigador cumple un rol fundamental, al poseer las habilidades necesarias para obtener la descripción exacta de la información y datos proporcionados por las personas involucradas en la investigación.

consentimiento informado: se notifica a los participantes el objetivo de la investigación, dejando claridad sobre sus derechos, como el de retirarse voluntariamente en cualquier momento o fase del proceso, así como a conocer el producto final elaborado a partir del estudio en caso de que sea de su interés, se solicita obtener su firma por escrito donde aceptan participar de manera voluntaria.

6 Resultados

El propósito de esta investigación es establecer el nivel del clima organizacional de los colaboradores de una empresa del sector seguros ubicada en la ciudad de Medellín.

Teniendo presente que este propósito se alcanzó a través de la aplicación del instrumento clima organizacional de Lewin y Strenger que mide las dimensiones estructura, responsabilidad, recompensa, cooperación, estándares, conflictos e identidad.

Para obtener los resultados se sacó el promedio de cada una de las dimensiones, a partir de este resultado se tuvo en cuenta la escala valorativa de los autores Salcedo y Lozano (2015) que va de 1 a 5.

Donde 1 significa absolutamente en desacuerdo, 2 significa en desacuerdo, 3 significa ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 significa de acuerdo y 5 significa absolutamente de acuerdo.

Con esta explicación se detallará a continuación los resultados de esta investigación teniendo en cuenta los objetivos específicos. El primer objetivo específico es identificar a través del cuestionario de Lewin y Stringer los Factores de estructura, responsabilidad, recompensa y cooperación del clima laboral en los colaboradores de una empresa privada del sector seguros.

De acuerdo con los resultados obtenidos en cada dimensión podemos observar la siguiente información.

En la dimensión de estructura, se obtuvo 24 como la mayor frecuencia obteniendo porcentaje del 72,7% en la opción muy de acuerdo mientras; que con una frecuencia de 9 alcanzado un porcentaje de 27,3% en estar de acuerdo. La media en esta dimensión fue 3,73 (Tabla 1)

Tabla 1.

Resultados dimensión de estructura

Resultados	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	9	27,3
Muy de acuerdo	24	72,7
Media	3,73	
Desv. Típica	0,452	

De autoría propia

En la dimensión de Responsabilidad, se obtuvo la mayor frecuencia de 23 muy de acuerdo obteniendo un 69,7%, mientras que una frecuencia de 10 con 30,3% en estar de acuerdo. Con una media de 3,7 (Tabla 2)

Tabla 2.

Resultados dimensión de responsabilidad

Resultados	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo De	23	69,7
acuerdo	10	30,3
Media	3,7	
Desv. Típica	0,467	

De autoría propia

En la dimensión de Recompensa se obtuvo la mayor frecuencia de 18 obteniendo un 54,5% en de acuerdo mientras que una frecuencia de 15 se sitúa con 45,5% en estar muy de acuerdo. La media en esta dimensión fue de 3,455 (Tabla 3).

Tabla 3.

Resultados dimensión de recompensa

Resultados	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	18	54,5
Muy de acuerdo	15	45,5
Media	3,455	
Desv. Típica	0,5056	

De autoría propia

En la dimensión de Cooperación, se obtuvo una frecuencia de 33 obteniendo un 100% en estar muy de acuerdo. La media en esta dimensión fue de 3 (Tabla 4)

Tabla 4.

Resultados dimensión de cooperación

Resultados	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	33	100
Media	3	
Desv. Típica	0	

De autoría propia

En el segundo objetivo específico se detallarán las dimensiones estándares, conflicto e identidad del clima laboral en los colaboradores de una empresa del sector seguros.

En la dimensión de Estándares, se obtuvo la mayor frecuencia de 30 obteniendo un 90,9% en estar muy de acuerdo; mientras que una frecuencia de 3 se sitúa con 9,1% en estar de acuerdo, con una media de 3,91 (Tabla 5).

Tabla 5.*Resultados dimensión de estándares*

Resultados	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	3	9,1
Muy de acuerdo	30	90,9
Media	3,91	
Desv. Típica	0,292	

De autoría propia

En la dimensión Conflictos, se obtuvo la mayor frecuencia de 24 en muy de acuerdo obteniendo un 72,7%; mientras que una frecuencia de 9 se sitúa con 9,1% en estar de acuerdo, la media en esta dimensión fue de 3 (Tabla 6).

Tabla 6.*Resultados dimensión de conflictos*

Resultados	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	33	100
Media	3	

Desv. Típica	0
---------------------	---

De autoría propia

En la dimensión de Identidad se obtuvo la mayor frecuencia de 26 en estar muy de acuerdo con un 78,8%; mientras que una frecuencia de 7 se sitúa con 21,2% en estar de acuerdo, la media en esta dimensión fue de 4,788 (Tabla 7).

Tabla 7.

Resultados dimensión de identidad

Resultados	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	7	21,2
Muy de acuerdo	26	78,8
Media	4,788	
Desv. Típica	0,4151	

De autoría propia

Para dar cumplimiento al tercer objetivo específico se tendrá en cuenta la sumatoria de todas las dimensiones y estas se interpretarían a luz de la siguiente descripción: donde bajo es una frecuencia de 40 a 93, promedio de 94 a 147 y alto de 148 a 200. Teniendo en cuenta estos datos se obtuvo frecuencias de 4 en los siguientes puntajes 140, 142, 145 (Tabla 8)

Tabla 8.

Resultados del Total, clima

Sumatoria	Frecuencia	Porcentaje
132	1	3
133	1	3
134	1	3
135	1	3
136	3	9,1
137	1	3

138	1	3
139	1	3
140	4	12,1
141	2	6,1
142	4	12,1
143	3	9,1
144	3	9,1
145	4	12,1
146	1	3
147	1	3
148	1	3
Total	33	100

De autoría propia

Ahora bien, teniendo en cuenta la significación del clima la mayoría de los resultados estuvieron en promedio es decir ni de acuerdo ni en desacuerdo, con una frecuencia de 32 y un porcentaje de 97.

(Tabla 9)

Tabla 9.

Interpretación total

Interpretación	Frecuencia	Porcentaje
Promedio	32	97
Alto	1	3

7 Discusión de resultados

La siguiente investigación se llevó a cabo para analizar la relación que tiene el clima organizacional en una empresa del sector seguros del municipio de Itagüí, Para medir el clima organizacional.

Teniendo en cuenta el significado de las dimensiones del modelo según los autores Litwin y Stringer las cuales se detallan a continuación.

Estructura

En esta dimensión se observa que el mayor porcentaje de los trabajadores que participaron en la investigación perciben que los tramites y procedimientos son adecuados, están bien estructurados conocen las políticas y procedimientos es decir no hay burocracia. Mientras que un el porcentaje restante parece no comprender los temas de políticas y procedimientos, Comparado con la investigación realizada por (E.E. Díaz López, J.A. Bañuelos Arcos, E.R. Poblano Ojinaga, R. Reyes Valenzuela y J. Alanís Villaseñor) en una Institución Educativa de Posgrado Tecnológico Nacional de México En esta dimensión se observa que las tareas se encuentran bien definidas, y lógicamente estructuradas.

Se identificó que el personal conoce las políticas y estructura organizativa en un 76% en promedio, y un 24% no percibe claridad en el control, reglas, procedimientos, estatutos y políticas. Otro estudio de clima organizacional realizado en una pyme de telecomunicaciones de Florencia se observa que el personal percibe favorable los tramites y procedimientos. (Cristian Hernández Gil, Deisy Julieth Agudelo Carvajal, Anarely y Valencia Trujillo Caquetá Colombia),

Otro estudio realizado aplicando el modelo Litwin Stinger en dos sucursales de Davivienda en Cartagena durante el 2014, la dimensión estructura estuvo relativamente calificada de manera negativa, pues los empleados reconocen que son demasiados los trámites, procedimientos y limitaciones por los

que deben pasar para desarrollar su trabajo. Lo cual no coincide con las investigaciones anteriores. (Sary Slendy Salcedo Narvaez y Yesica Maria lozano Arrieta 2014).

Responsabilidad

En esta dimensión se observa que el mayor porcentaje de los empleados con respecto a su autonomía en la toma de decisiones en el desarrollo de su trabajo están muy de acuerdo por lo que presentan inconveniente alguno en temas de supervisión de las sus labores, por otra parte, el porcentaje restante manifiesta cierta inconformidad respecto a esta dimensión por lo que se muestran estar de acuerdo en cuanto a que se les supervisa todo lo que hacen.

Respecto al estudio realizado en una Institución Educativa de Posgrado Tecnológico Nacional de México mayor porcentaje de la muestra tiene la percepción que el equipo asume la responsabilidad que le toca a cada uno se apuesta por la toma de decisiones en momentos correctos. (E.E. Díaz López, J.A. Bañuelos Arcos, E.R. Poblano Ojinaga, R. Reyes Valenzuela y J. Alanís Villaseñor).

Otro estudio de clima organizacional realizado en una pyme de telecomunicaciones de Florencia, Caquetá, consideran esta dimensión favorable. (Cristian Hernández Gil, Deisy Julieth Agudelo Carvajal y Anarely Valencia Trujillo, Colombia).

Por otro lado, el estudio realizado con el modelo Litwin Stinger en dos sucursales de Davivienda en Cartagena durante el 2014, los empleados consideran que tienen autonomía suficiente para la toma de decisiones en el desarrollo de su trabajo. Coincidiendo con los estudios antes mencionados. (Sary Slendy Salcedo Narvaez Yesica Maria lozano Arrieta).

Recompensa

En esta dimensión el mayor porcentaje de los trabajadores manifiestan estar de acuerdo con respecto a la recompensa recibida, si se adecua al trabajo bien hecho. los empleados consideran que la crítica es sana y retroalimenta. Por otra parte, el estudio realizado por en una Institución Educativa de

Posgrado Tecnológico Nacional de México El mayor porcentaje de los empleados considera que la crítica es sana y retroalimenta. (Cristian Hernández Gil, Deisy Julieth Agudelo Carvajal y Anarely Valencia Trujillo, Colombia).

En comparación con el estudio de clima organizacional realizado en una pyme de telecomunicaciones de Florencia, Caquetá, tienen una percepción desfavorable en cuanto a las variables que se evalúa en cada uno. Lo que denota no coincidir con los estudios anteriores. En cuanto al estudio realizado con el aplicando el modelo Litwin Stinger en dos sucursales de Davivienda en Cartagena durante el 2014, se encontró que la dimensión recompensa los trabajadores la consideran adecuada. (Sary Slendy Salcedo Narvaez y Yesica Maria lozano Arrieta)

Cooperación/apoyo

En esta dimensión toda la población de la muestra manifiestan estar de acuerdo en cuanto a lo que representa a la percepción de los empleados acerca de la existencia de un espíritu de ayuda por parte de los directivos y de sus compañeros. Es decir, hay apoyo mutuo tanto en los niveles superiores como en los inferiores. Comparando el estudio realizado en una Institución Educativa de Posgrado Tecnológico Nacional de México, se evidencia que en la organización se exigen estándares muy altos, de tal forma que el rendimiento del personal debe ser óptimo, toda la población de los encuestados considera que su trabajo se puede mejorar en base a retroalimentaciones objetivas. (E.E. Díaz López, J.A. Bañuelos Arcos, E.R. Poblano Ojinaga, R. Reyes Valenzuela, J. Alanís Villaseñor).

El mayor portaje considera que tiene un buen desempeño en su trabajo. Respecto al estudio de clima organizacional realizado en una pyme de telecomunicaciones, se observa que en esta dimensión los trabajadores perciben que es favorable. (Cristian Hernández Gil, Deisy Julieth Agudelo Carvajal, Anarely). En cuanto al estudio realizado en dos sucursales de Davivienda en Cartagena durante el 2014, se evidenció que los empleados estuvieron de acuerdo con que no obtienen mucha simpatía por parte de lo superiores

de esta organización no tuvieron una postura definida frente a que las personas en esta organización no confían verdaderamente uno en el otro. En comparación con los estudios anteriores este no coincide con la favorabilidad de los trabajadores en las investigaciones mencionadas. (Sary Slendy Salcedo Narvaez Yesica Maria lozano Arrieta 2014).

Estándares

En esta dimensión se observa que el 90,9% en estar muy de acuerdo con la percepción que los empleados tienen acerca del énfasis que pone la empresa sobre las normas de rendimiento. Es decir, los colaboradores percibirán que existe justicia y equidad. Comparándolo con el estudio realizado en una Institución Educativa de Posgrado Tecnológico Nacional de México. Existe comprensión por parte de los supervisores, el mayor número de trabajadores considera que cuando existen labores que son difíciles de cumplir siente el respaldo de sus superiores, los cuales tienen una visión humanista sobre el trato del personal. (E.E. Díaz López, J.A. Bañuelos Arcos, E.R. Poblano Ojinaga, R. Reyes Valenzuela, J. Alanís Villaseñor)

Por otro lado, el estudio de clima organizacional realizado en una pyme de telecomunicaciones, perciben esta dimensión como favorable es decir no tienen dificultad respecto a las normas de rendimiento. aplicando el modelo Litwin Stinger en dos sucursales de Davivienda en Cartagena durante el 2014, se evidencia que los empleados de Davivienda que desarrollan actividades laborales en la sede Castellana reconocieron estar de acuerdo con que en esta sede se siente presión para mejorar continuamente su desempeño grupal y personal. (Cristian Hernández Gil, Deisy Julieth Agudelo Carvajal, Anarely Valencia Trujillo, Florencia Caquetá)

Conflictos

En esta dimensión se denota que el mayor número de los empleados están de acuerdo con 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 empresa. Respecto a

el estudio realizado en una Institución Educativa de Posgrado Tecnológico Nacional de México. El mayor porcentaje de trabajadores considera que pueden expresar de manera libre sus puntos de vista. Los canales de comunicación son buenos, el líder genera la apertura al diálogo entre los colaboradores. Un porcentaje menor percibe en desacuerdo que en esta organización deban quedarse callados para evitar discordancia. (E.E. Díaz López, J.A. Bañuelos Arcos, E.R. Poblano Ojinaga, R. Reyes Valenzuela, J. Alanís Villaseñor México).

De acuerdo con el estudio de clima organizacional realizado en una pyme de telecomunicaciones de Florencia, tienen una percepción desfavorable en cuanto a las variables que se evalúa en cada uno. (Cristian Hernández Gil, Deisy Julieth Agudelo Carvajal, Anarely y Valencia Trujillo Florencia Caquetá) En cuanto al estudio realizado en dos sucursales de Davivienda en Cartagena durante el 2014, permite afirmar que sus empleados consideran tajantemente que la mejor manera de causar una buena impresión en esta organización es evitar discusiones abiertas y desacuerdos, por lo que no perciben una percepción favorable en esta dimensión. (Sary Slendy Salcedo Narvaez Yesica Maria lozano Arrieta Cartagena 2014).

Identidad

En esta última dimensión el mayor porcentaje de los empleados están muy de acuerdo por lo que perciben con respecto a la pertenencia que sienten hacia la organización y que es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización. Por lo que un porcentaje menor manifiestan estar de acuerdo. Comparándolo con el estudio en una Institución Educativa de Posgrado Tecnológico Nacional de México, el mayor porcentaje de los encuestados perciben sentirse orgullosas de trabajar en la institución. (E.E. Díaz López, J.A. Bañuelos Arcos, E.R. Poblano Ojinaga, R. Reyes Valenzuela, J. Alanís Villaseñor).

En por otro lado el estudio de clima organizacional realizado en una pyme de telecomunicaciones de Florencia, Caquetá, Colombia realizado, perciben de manera favorable por lo que evoca el sentimiento de pertenencia hacia la organización. (por Cristian Hernández Gil, Deisy Julieth Agudelo Carvajal, Anarely

Valencia Trujillo). En cuanto al estudio realizado por, Los encuestados reconocieron estar de acuerdo con que en dicha sede, la gente en gran parte se preocupa por sus propios intereses, mientras que se expresaron en desacuerdo, tanto con que la gente se siente orgullosa de pertenecer a esta organización, así como con que se sienten miembros de un equipo que funciona bien. Por lo que se aprecia que la percepción en esta dimensión no es favorable. (Sary Slendy Salcedo Narvaez Yesica Maria lozano Arrieta)

En esta investigación partiendo del resultado general de la calificación del clima laboral según la percepción de los colaboradores de una empresa privada del sector seguros, se observan que la dimensión mejor calificada corresponde a la dimensión cooperación y conflicto se obtuvo el mayor porcentaje en estar de acuerdo, lo que denota que los empleados están muy satisfechos con la ayuda que reciben de jefes y compañeros por lo que no tiene dificultad en esta parte.

Notando una debilidad en la dimensión de recompensa la cual se sitúa en una baja frecuencia en estar de acuerdo mientras que una baja frecuencia se sitúa en estar muy de acuerdo lo que se percibe que los empleados están poco satisfechos con los beneficios obtenidos.

Partiendo de estos resultados se puede observar que la empresa se ubica en un buen clima laboral lo cual indica que los trabajadores perciben un ambiente en el cual se sienten cómodos al ejecutar sus actividades. Comparando los resultados de esta investigación con otros estudios en donde se aplicó el instrumento de Litwin y Stringer. El primero fue realizado en una Institución Educativa de Posgrado Tecnológico Nacional de México se observa que las dimensiones mejor calificadas es cooperación y estándares, no obstante, se observa que las dimensiones de Recompensa e identidad tienen una percepción desfavorable. (por E.E. Díaz López, J.A. Bañuelos Arcos, E.R. Poblano Ojinaga, R. Reyes Valenzuela, J. Alanís Villaseñor)

Por otra parte, el estudio de clima organizacional realizado en una pyme de telecomunicaciones de Florencia, Caquetá, Colombia realizado se observa que las dimensiones de Recompensa y Conflicto tienen una percepción desfavorable en cuanto a las variables que se evalúa en cada, por lo en las demás

dimensiones se observa una apreciación favorable. En cuanto al estudio realizado aplicando el modelo Litwin Stinger en dos sucursales de Davivienda en Cartagena, las dimensiones mejor valoradas por los empleados fueron igualmente las referidas a conflicto y responsabilidad. (Sary Slendy Salcedo Narvaez Yesica Maria lozano Arrieta 2014,)

Partiendo de estos resultados se puede observar que la empresa se ubica en un buen clima laboral lo cual indica que los trabajadores no están ni de acuerdo ni en desacuerdo por lo perciben un ambiente en el cual se sienten cómodos al ejecutar sus actividades.

No obstante, se deben tener en cuentas las demás dimensiones en especial la de recompensa en la que se observa en gran parte de los empleados cierta desacuerdo en la manera en que se remuneran sus actividades esto con el fin de que el clima laboral se mantenga con un buen ambiente entre los empleados buscando estrategias para su afianzamiento.

8 Conclusión

Se puede concluir luego de la elaboración de este proyecto que los trabajadores perciben su clima favorable no siendo este ni malo ni bueno, no obstante, la empresa debe afianzar sus estrategias en cuanto al fortalecimiento del clima laboral.

De este modo con la presente investigación, se tomaría referencia los factores como estándares, identidad, recompensa y cooperación y conflicto que tuvieron la mayor relación en cuanto la percepción que tienen los empleados sobre el clima laboral y cómo influye o afecta este en la realización de sus actividades.

En la elaboración de este proyecto respecto al clima organizacional resulta de mucha importancia el cual se debe manejar a profundidad ya que es un tema muy importante y necesario el buen desempeño laboral, control de emociones y manejo de estrés ya que esta es una empresa en la cual es necesaria la interacción constante con el cliente externo y por esta razón, es necesario que haya una dinámica motivacional en cada uno de los colaboradores y posteriormente se genere un espacio de bienestar para que los trabajadores se sientan satisfechos en su lugar de trabajo, generando cambios positivos a nivel organizacional y disminuir los efectos negativos de los riesgos psicosociales en la compañía.

Por otro lado, la empresa debe seguir en la mejora continua de sus programas de bienestar para sus empleados ya que estos permiten que trabajen de manera más motivada en el logro de sus objetivos y en el de empresa. Y a futuro mantener un buen clima laboral que permita que sus empleados logren el máximo grado de bienestar a nivel físico y mental.

Referencias

Aragón, S. (2020). Análisis del clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados en el área de operaciones.

-Cairampoma, M. (2015). Tipos de investigación científica. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/636/63638739004.pdf>

[file:///C:/Users/ASUS/Downloads/Dialnet-EstudioDeClimaOrganizacionalEnUnaPymeDeTelecomunic-8736238%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/ASUS/Downloads/Dialnet-EstudioDeClimaOrganizacionalEnUnaPymeDeTelecomunic-8736238%20(2).pdf)

extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/628255/Larrea_PK.pdf?sequence=3

MELTEC de Oriente Ltda. en el departamento de Boyacá., Tunja., Boyacá. Colombia.

-Martinez, O. (2016) Cartagena.clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de la empresa centro de servicio haceb.

- Maslow, A.H. (1991). Motivación y personalidad. Madrid: Díaz de Santos.

- Múnera, J. (2020). “Motivación laboral y Clima Organizacional en una empresa del sector de la construcción del Urabá antioqueño: estudio descriptivo y relacional. Universidad de Antioquia., Colombia.

-Ruben, T. (2016). El pequeño libro de la motivación. Barcelona: Alienta. Recuperado <https://cuadrocomparativo.org/cuadros-comparativos-de-las-teorias-motivacionales/>

https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/9044/4/IV_FCE_308_TI_Galarreta_Arag%C3%B3n_2020.pdf

-Torrecilla, O. (2015). Clima organizacional y su relación con la productividad laboral.

-Galarreta, S. (2020). Análisis del clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados en el área de operaciones MiBanco Agencia Miraflores Arequipa - Perú 2020.

https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/9044/4/IV_FCE_308_TI_Galarreta_Arag%C3%B3n_2020.pdf

-Vásquez, A. (2016). El clima organizacional como factor de desempeño en la empresa