



Ecuador – Enero 2018 - ISSN: 1696-8352

LA IMPORTANCIA DE LA SATISFACCIÓN Y CLIMA LABORAL EN LAS EMPRESAS

Econ. Paola Elizabeth Guim Bustos, Mgs.

Docente de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil
paola.guim@cu.ucsg.edu.ec

Ing. Andrea Johanna Rodríguez Bustos.

Asistente administrativa en RICATVORA S.A
annrodriguez@outlook.com

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Paola Elizabeth Guim Bustos y Andrea Johanna Rodríguez Bustos (2018): "La importancia de la satisfacción y clima laboral en las empresas.", Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador, (enero 2018). En línea:

<http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2018/clima-laboral-empresas.html>

Resumen

El presente artículo tiene como objetivo determinar la importancia de la satisfacción y clima laboral en las empresas. Actualmente la preocupación de las empresas por el ambiente de trabajo ha sido creciente desde su concepción, pues se le atribuye impacto directo en el resultado de las organizaciones, también existe un consenso respecto a que para la gestión de las empresas se ha considerado el clima organizacional y la satisfacción laboral como variables predominantes. El objetivo de este estudio es determinar si estas variables son predictores significativos tanto del rendimiento laboral como de sus efectos. Este trabajo se justifica mediante revisión documental para el análisis, documentos o publicaciones relacionadas con el tema de estudio, artículos, libros, etc.: y con las líneas de investigación aplicadas al ámbito empresarial. Se evidencia que existe una relación significativa entre el clima, la satisfacción y el desempeño, la aplicación de estrategias las cuales pueden ayudar que se dé una gestión más eficiente y que mejore el rendimiento del talento humano en este tipo de organizaciones.

Palabra claves: Clima laboral, empresas, satisfacción, rendimiento, talento humano, estrategias

Clasificación JEL: J00, J21, J24

Abstract

The objective of this article is to determine the importance of satisfaction and work environment in companies. Currently the concern of companies for the work environment has been growing since its conception, because it is attributed direct impact on the outcome of organizations, there is also a consensus that for the management of companies has been considered the organizational climate and job satisfaction as predominant variables. The objective of this study is to determine if these variables are significant predictors of both work performance and its effects. This work is justified by documentary review for analysis, documents or publications related to the subject of study, articles, books, etc. and with the research lines applied to the business world. It is evident that there is a significant relationship between climate, satisfaction

and performance, the application of strategies which can help to give a more efficient management and improve the performance of human talent in this type of organization.

Keywords: Work climate, companies, satisfaction, performance, human talent, strategies

JEL classification: M14, M14, M10, M10, M10

Introducción

Según Sziklai (2006) menciona que En la actualidad las personas que trabajan en organizaciones deben cambiar su forma de pensar y adaptarse a lo que demanda la sociedad, en donde no solo deben estar preocupados por la rentabilidad que genera la empresa, sino que deben tener presente que el pilar que es base más importante de la organización son los trabajadores. la gestión de recursos humanos (RR.HH.) ha tomado gran importancia para las organizaciones. Conjuntamente, se ha concientizado y valorado la importancia de establecer mejores condiciones laborales y potenciar la calidad de vida de las personas, para de esta forma tener presente que los pilares de la empresa tienen que ver mucho con los trabajadores lo cuales están comprometidos con la organización.

De la misma forma Imran, Saeed, Anis-UI-Haq & Fátima (2010) afirman que en este contexto, la generación de investigaciones que consideren variables como el clima organizacional, la satisfacción laboral o el desempeño toman especial relevancia, pues contribuyen de forma transversal a la gestión de Recursos Humanos y al bienestar de las personas, ya sea por medio de la detección de necesidades de capacitación, la formulación de programas de promoción de la calidad de vida laboral y de la salud ocupacional, el diseño de sistemas de gestión del capital humano y el fortalecimiento de políticas de desarrollo de personas, se debe tener claro que el clima organizacional mejora la satisfacción laboral.

Existen muchas investigaciones sobre clima y satisfacción (Carr, Schmidt, Ford, DeShon, 2003; Cuadra, Veloso, 2007; Chiang, 2004; Chiang, 2008), pero son mínimos los esfuerzos que se centren por clarificar los efectos diferenciales que estas variables tienen sobre el rendimiento de los trabajadores. Para clarificar los efectos y algunas diferencias se plantean aquí algunos antecedentes teóricos de las dimensiones clima y satisfacción laboral, para luego abordar la relación que éstas tienen con el desempeño de las personas.

Al momento de referirse de Satisfacción laboral, esta ha sido definida de múltiples formas, siendo considerada inicialmente como un estado emocional o afectivo de los individuos hacia su trabajo (Davis & Newstrom, 1999) tal es así que se considera cogniciones o evaluaciones perceptuales de un individuo hacia la tarea que esté realizando

Existen autores que coinciden en señalar el clima organizacional y la satisfacción laboral son constructos independientes entre sí y que el primero es descriptivo porque se indica paso a paso lo que hacen los miembros de su organización. A su vez la satisfacción laboral corresponde a la evaluación que hace un individuo de su trabajo, teniendo un componente afectivo (Silva, 1996). A pesar de la clara relación entre clima y satisfacción, pareciese ser que no todos los componentes que articulan a ambas variables comparten de igual forma dicha relación. Schratz (1993), a través de un meta-análisis encontró que existen dimensiones de clima organizacional y satisfacción laboral que se han relacionado más históricamente entre sí. La supervisión, las recompensas, la responsabilidad (autonomía individual en el trabajo), las relaciones interpersonales (calidez) y las competencias del empleado son las dimensiones de clima organizacional que más se han relacionado con la satisfacción laboral mientras que las dimensiones de satisfacción laboral que más se han relacionado con el clima organizacional son la satisfacción con el sueldo, la supervisión, los compañeros y el ascenso.

Desarrollo

Según (Álvarez 1998) menciona que El clima organizacional y la satisfacción son dos indicadores muy importantes que están muy relacionados con el funcionamiento psicológico del recurso humano en las organizaciones. Las investigaciones vinculadas al tema reportan una directa asociación entre estas variables y un nivel óptimo de funcionamiento en cada una de ellas en entidades exitosas (Kolb, D.). Se ha vinculado estos elementos con el desempeño y la satisfacción en el trabajo, constituyéndose en elementos mediadores de la relación con el cliente y por lo tanto viabilizan la expresión de la calidad de servicio que se aspira como ideal de funcionamiento

Clima organizacional

Para Chiavenato (2009), el clima organizacional corresponde al ambiente existente entre los miembros de la organización. Se encuentra vinculado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente de la organización. Por consiguiente, es favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación moral de los integrantes del equipo de trabajo, y desfavorable cuando no se logra satisfacer esas necesidades.

Satisfacción laboral

Según Boada & Tous (1993) La satisfacción laboral entendida como un factor que determina el grado de bienestar que un individuo experimenta en su trabajo, se está convirtiendo en un problema central para la investigación de la organización esto no permite que las personas se sientan bien en sus puestos de trabajo.

Según Robbins (1998) La comprensión del comportamiento del individuo en la organización empieza con el repaso de las principales contribuciones de la psicología al comportamiento organizacional, para ello, se debe hacer referencia a algunos conceptos como a la satisfacción laboral y las actitudes por lo que según el autor existe una gran relación entre los individuos y las actitudes que estos tengan al momento de realizar alguna actividad dentro de la organización.

En ciertas ocasiones resulta difícil distinguir entre la motivación y la satisfacción laboral, debido a su estrecha relación, al igual que la satisfacción con el trabajo y la moral del empleado; muchos autores emplean ambos términos como si fueran sinónimos. La satisfacción en el empleo establece un conjunto de actitudes ante el trabajo y las tareas encomendadas a los trabajadores es decir que corresponde a una disposición psicológica del sujeto hacia su trabajo, lo que piensa de él y porque se comporta de tal forma al momento de cumplir con las tareas designadas esto pertenece a un conjunto actitudes y sentimientos.

Existen algunos factores como por ejemplo el ambiente físico que incida en que el trabajador sienta satisfacción o insatisfacción en la organización, otra de las causas puede ser el hecho de que el jefe lo llame por su nombre y lo trate bien, esto ayudará a mejorar el ambiente laboral y que al momento de cumplir las tareas asignadas se sienta contento y no con malestar laboral, el empleado tendrá el sentido de logro o realización que le procura el trabajo, la posibilidad de aplicar sus conocimientos adquiridos mediante su formación académica o con su profesión dentro de su trayectoria laboral, que el empleo le permita desarrollar nuevos conocimientos y asumir retos en las que espera que se tengan los mejores resultados y cumplir con los objetivos propuestos.

Así mismo Shultz (1990) menciona que existen otros factores que, repercuten en la satisfacción y que no forman parte de la atmósfera laboral, pero que también influyen en la satisfacción laboral. Por ejemplo, la edad, la salud, la antigüedad, la estabilidad emocional, condición socioeconómica, tiempo libre y actividades recreativas practicadas, relaciones familiares y otros desahogos, afiliaciones sociales, etc. Lo mismo sucede con las motivaciones y aspiraciones personales, así como con su realización entonces se puede indicar que existen otros factores

que son propios de los seres humanos tales como salud, condición económica entre otros que en cierta manera influyen en la satisfacción del trabajador en su lugar de trabajo.

La satisfacción laboral se considera que tiene como base varias actitudes que son demostradas por un trabajador al momento de realizar sus tareas, los factores concretos salarios, personas que le rodean y la vida como carácter general

Según Robbins (1998) menciona que de modo que la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente. Debido a esto se indica que si existe actitudes negativas por parte de los trabajadores significa que algo está causando malestar en el momento de desarrollar sus labores diarias, pero si el trabajador se encuentra contento y satisfecho en su trabajo al menos mostrara una actitud positiva.

En base a lo citado por el autor se tiene que las personas pueden demostrar cuál es su estado de ánimo en base a las actitudes que pueden ser afirmaciones favorables o desfavorables acerca de objetos, gente o acontecimientos. Si la persona dice que le agrada y se siente contento con su trabajo, esta a su vez está demostrando su actitud hacia la organización. La satisfacción laboral y el compromiso con el puesto es decir como el individuo se identifique con su trabajo y como participe activamente y que demuestre lealtad compromiso con la empresa, que en su totalidad la atención se ha dirigido a la satisfacción laboral.

Teorías de la motivación que explican la satisfacción laboral

Para tratar de entender la satisfacción laboral existen algunas teorías como: la teoría de los dos factores: motivación-higiene de Herzberg, Mausner y Synderman (1959, en Hancer y George, 2003:86; Morillo, 2006: 48). Esta teoría señala que el hombre tiene dos categorías diferentes de necesidades que son independientes una de la otra y que influyen en la conducta de manera distinta.

La primera se basa en los factores motivadores o satisfactores, los cuales se centran en el contenido del trabajo, ellos son: logro, reconocimiento, progreso, el trabajo mismo, posibilidad de desarrollo y responsabilidad.

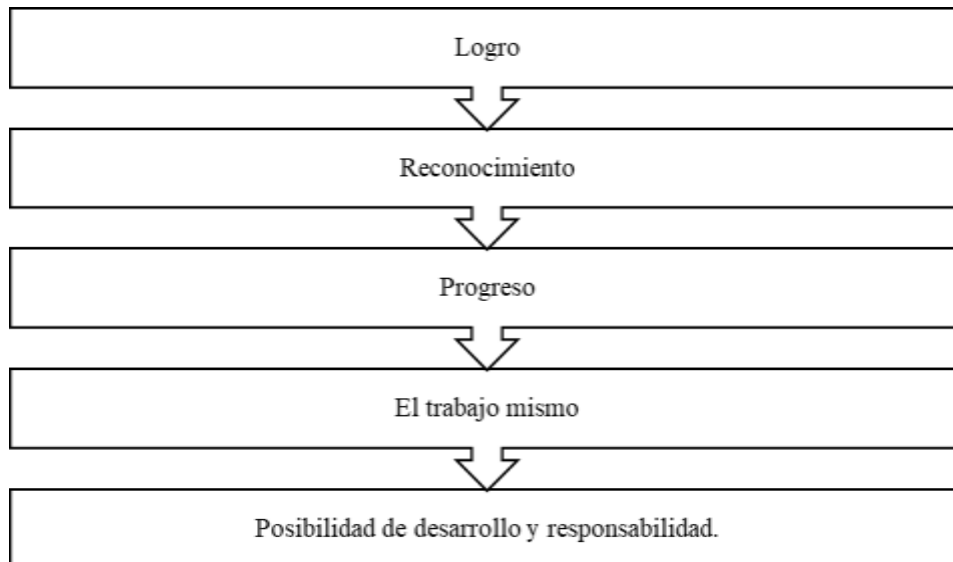


Figura 1 Factores motivadores

La segunda, se refiere a los factores higiénicos o insatisfactores, los cuales no son muy fuertes como motivadores, pero producen insatisfacción en el empleo, y se relacionan con el contexto de éste, ya que se ocupan del ambiente externo del mismo, ellos son: política de la organización, calidad de la supervisión, relaciones con los compañeros, supervisores y subordinados, salario, seguridad en el empleo, condiciones de trabajo y posición social.

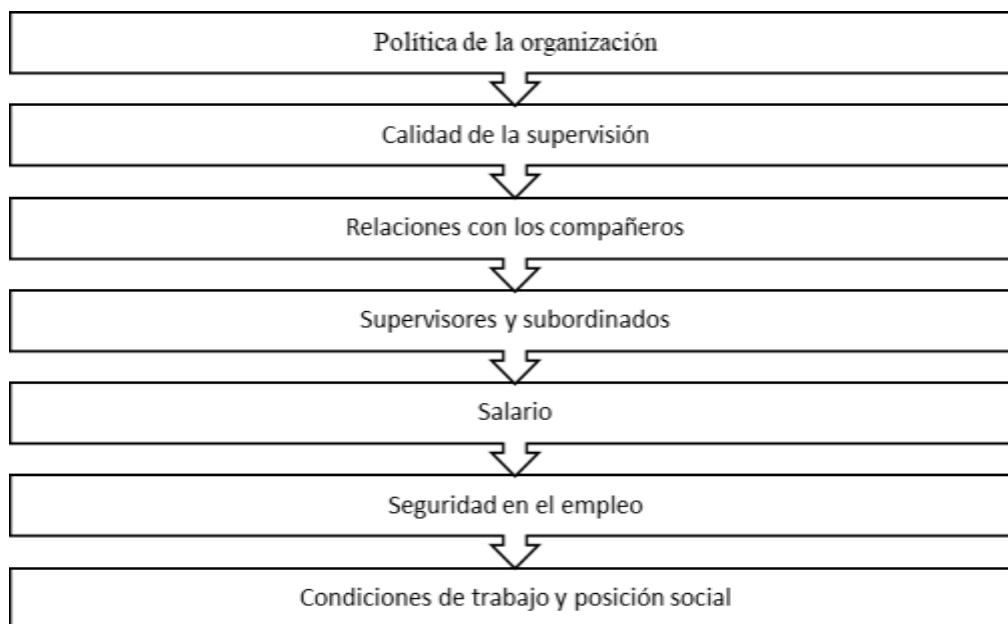


Figura 2 Factores higiénicos o insatisfactores

Por otra parte, se encuentra la Teoría de la Jerarquía de Necesidades Básicas de Abraham Maslow (1954), en donde se formuló la hipótesis de que dentro del ser humano existe una jerarquía de cinco necesidades:

- Fisiológicas: incluye el hambre, sed, refugio, sexo y otras necesidades físicas.
- Seguridad: incluye la seguridad y protección del daño físico y emocional.
- Social: incluye el afecto, pertenencia, aceptación y amistad.
- Estima: incluye los factores de estima interna como el respeto a uno mismo, la autonomía y el logro, así como también los factores externos de estima como son el estatus, el reconocimiento y la atención.

- Autorrealización: el impulso de convertirse en lo que uno es capaz de volverse; incluye el crecimiento, el lograr el potencial individual, el hacer eficaz la satisfacción plena con uno mismo.

Una manera de entrenar a los empleados en la resolución de problemas y de ayudarles a que se sientan más positivos y satisfechos puede ser a partir de la Teoría Social Cognitiva de Bandura.

Aplicaciones para medir la satisfacción laboral

Según Superrhéroes (2018) menciona que en la actualidad gracias a los nuevos avances tecnológico se puede medir la satisfacción laboral de los empleados, aunque existen varias aplicaciones se puede utilizar la que más se adecue a las necesidades que posea la empresa.

- Tinypulse: Un trabajador contento es un trabajador. Pero, ¿cómo saber si es feliz o no? Para ello nació Tinypulse, un sistema que, mediante encuestas aleatorias semanales, recoge información sobre el estado de ánimo de los empleados, lo que necesitan y su satisfacción laboral. Sin duda un medio de establecer conversación entre empleados y directiva para mejorar la comunicación interna.
- OpenMet People: La herramienta dedicada a medir el clima laboral mediante la metodología EFQM (Estándar de calidad europeo de compromiso por la Excelencia). Su tarea no solo se centra en medir la satisfacción del personal sino también la motivación, ya que una es complemento de la otra. El objetivo que se puede alcanzar es conocer las fortalezas de los empleados, medir el liderazgo y la gestión de equipos.
- Happiness At Work Survey: Más centrado en la búsqueda de bienestar y felicidad en el trabajo. Sus encuestas, que evalúan la experiencia en el trabajo, reportan resultados instantáneos e informes donde detallar las necesidades. Permite, además, medir índices del funcionamiento de las empresas y descargarlos en formato PDF.
- Survey Monkey: Permiten fomentar un lugar de trabajo feliz y productivo mediante el uso de las encuestas, midiendo la satisfacción laboral de los empleados y también en nivel de compromiso de estos. Porque compartir objetivos es importante, las encuestas ayudan a establecer una conexión significativa entre los criterios relacionados con la satisfacción y los objetivos comerciales.

La evaluación del clima organizacional nos permite conocer como es percibida la empresa por sus trabajadores; logrando identificar las fortalezas o aspectos bien valorados de la cultura organizacional, así como identificar las fuentes de insatisfacción que contribuyen al desarrollo de actitudes negativas frente a la organización, con las aplicaciones antes mencionadas se tendrá las bases para determinar pautas y estrategias y así de esta forma tomar acciones correctiva y/o preventivas y para la creación de planes o propuestas que favorezcan el ambiente laboral en todas sus categorías.

Factores del clima organizacional

Los factores que inciden en el clima organizacional son: Liderazgo directivo, comunicación, relaciones interpersonales, desempeño laboral del empleado, competencia laboral, conocimiento, capacitaciones, habilidad, experiencia, actitudes, establecimiento de metas, motivaciones, características personales, comportamiento organizacional.



Figura 3 Factores del comportamiento organizacional

Liderazgo directivo

Según Anderson, S. (2010) menciona que el liderazgo directivo puede jugar un rol importante al influir sobre cuáles oportunidades externas pueden contribuir más al proyecto de mejoramiento local, y en buscar cómo integrarlas al proyecto de una manera coordinada.

Según lo indicado por el autor, se puede dar un gran impacto en la integración con los miembros del equipo de trabajo. El líder formal podrá cambiar los roles y ser informal si su estilo de dirección no representa un reto para los miembros, sino un apoyo para la satisfacción de los objetivos grupales. Una comunicación adecuada con los miembros del grupo tiende a reducir la incertidumbre, a clarificar las tareas y a favorecer la coordinación.

Comunicación

Al respecto Chiavenato (2006), supone que:

La comunicación es la que:

- Garantiza la participación de las personas de los niveles inferiores en la solución de los problemas de la institución,
- Incentiva la franqueza y la confianza entre las personas y los grupos en las instituciones,
- Proporciona la información y la comprensión necesarias en la actividad de las personas,
- Proporciona las actividades necesarias para la motivación, cooperación y satisfacción en los cargos,
- Una mejor comunicación conduce a un mejor desempeño en los cargos.

En muchas ocasiones la comunicación es muy indispensable para procurar y mantener las buenas relaciones en todos los ámbitos de nuestra vida, particularmente en la familia, trabajo y con las personas que tenemos alrededor. Aun así, existen ciertos eventos que hacen que se enfrente por desacuerdos y discusiones sin sentido, provocando en ocasiones una ruptura en las relaciones con los demás. La clave principal es el entendimiento y hacerse comprender, es un arte que facilita la convivencia y la armonía en todo lugar.

Relaciones interpersonales

Según Bisquerra (2003), una relación interpersonal “es una interacción recíproca entre dos o más personas.” Se trata de relaciones sociales que, como tales, se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social. Se entiende por relaciones interpersonales a

uno de los fenómenos más importantes en la vida de cualquier ser humano: la socialización con sus pares en diferentes situaciones, circunstancias y características.

Desempeño laboral del empleado

Según Chiavenato (2008) manifiesta que es una apreciación sistemática de que como cada persona se desempeña en un puesto y de su potencial de desarrollo futuro.

Cada miembro de la organización debe usar sus habilidades y aplicar las estrategias que sean necesarias para realizar sus funciones dentro de la empresa y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad y para lo cual el trabajador muestre ser eficiente y eficaz en el cumplimiento de las asignaciones que deba realizar.

Competencia laboral

Según Dolan, Cabrera, & Schuler.S (2007) afirma que son las características subyacentes de la persona, que están relacionadas con una correcta actuación en su puesto de trabajo y que pueden basarse en la motivación, en los rasgos del carácter, en el concepto de sí mismo, en actitudes o valores, en una variedad de conocimientos o capacidades cognoscitivas o de conducta. Se puede hablar de dos tipos de competencias.

- Las competencias diferenciadoras, que permiten explicar en que varía el rendimiento o desempeño de los empleados de la organización.
- Las competencias umbral o esenciales, que son las que se consideran necesarias para lograr unos resultados mínimos que sean aceptables.

La competencia difiere en todos aquellos estudios que ofrecen los trabajadores por su preparación educativa, entre sus características principales está la capacidad, real y demostrada, para realizar con éxito una actividad de trabajo específica.

La competencia laboral tiene sus bases en la capacidad, real y demostrada, para realizar con éxito las actividades encomendadas, también se puede definir como la capacidad productiva de un individuo que se mide en base de términos de desempeño en un determinado contexto laboral dentro de la organización, y no solamente de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes; estas son necesarias, pero no suficientes por sí mismo.

Conocimiento

El conocimiento suele entenderse como: hechos o información adquiridos por un ser vivo a través de la experiencia o la educación, la comprensión teórica o práctica de un asunto de referente a la realidad. Lo que se adquiere como contenido intelectual relativo a un campo determinado o a la totalidad del universo.

Según Rocha (2012) afirma que es la teoría del conocimiento estudia las posibles formas de relación entre el sujeto y el objeto. Se trata por lo tanto del estudio de la función del entendimiento propia de la persona.

Se puede desarrollar una definición del conocimiento en base a los hechos o información adquiridos por una persona a través de la experiencia o la educación, la comprensión teórica o práctica de un asunto referente a la realidad. Existe una fuerte relación del conocimiento con el contenido intelectual relativo a una parte de la población o la totalidad de la misma, en otras palabras, corresponde a la conciencia o familiaridad que se adquiere con el tiempo y experiencia de hechos o situaciones.

Capacitaciones

De esta forma Frigo (2016) indica que es la necesidad de capacitación surge cuando hay diferencia entre lo que una persona debería saber para desempeñar una tarea, y lo que sabe realmente. Estas diferencias suelen ser descubiertas al hacer evaluaciones de desempeño, o descripciones de perfil de puesto.

La capacitación es lo que permitirá al trabajador desarrollarse plenamente en sus funciones que este tenga que cumplir ya que estará cumpliendo directrices en base a conocimientos prácticos y didácticos, se debe considerar como elemento importante que una de las principales responsabilidades de la supervisión es adelantarse a los cambios contemplando las demandas futuras de capacitación, y hacerlo según las aptitudes y el potencial de cada persona.

Habilidad

Rocha (2012) destaca que la habilidad puede ser una aptitud innata (es decir, transmitida por la vía genética) o desarrollada (adquirida mediante el entrenamiento y la práctica). Por lo general, ambas cuestiones se complementan: una persona puede haber nacido con habilidad para jugar al tenis, pero tendrá que entrenar muy fuerte si quiere desarrollar su talento y poder competir a nivel profesional.

Son todas aquellas destrezas que presenta un individuo al realizar una tarea de forma creativa y adecuada, esta a su vez hace referencia a la maña, el talento, la pericia o la aptitud para desarrollar alguna tarea. La persona hábil, por lo tanto, logra realizar algo con éxito gracias a su destreza.

Experiencia

Según OCCMundial (2012) menciona que la experiencia laboral es la espina dorsal de un buen currículum vitae, pero no siempre conocemos las mejores estrategias para destacar este elemento de nuestra historia laboral. Redacta tu experiencia laboral eficazmente

La experiencia es la acumulación de conocimientos que las personas adquieren durante la realización de una tarea o de varias capacitaciones, también corresponde a un requisito solicitado por las empresas cuando se encuentran ofertando plazas de trabajo.

Actitudes

Newstrom (2007) menciona que las actitudes de los empleados son evidentemente importantes para cada empresa. Cuando aparecen actitudes negativas, son tanto un síntoma de problemas ocultos como una causa que contribuye a generar dificultades posteriores a la empresa. Una conducta de la administración que trabaja continuamente para construir un entorno de apoyo humano en una organización puede ayudar a producir actitudes favorables. Debido a esto se entiende que las actitudes son el comportamiento habitual que se produce en diferentes circunstancias

Establecimiento de metas

Newstrom (2007) afirma que las metas son objetivos del futuro desempeño; ayudan a centrar la atención de los empleados en los asuntos de mayor importancia para la organización, alientan una mejor planeación para distribuir recursos cruciales (tiempo, dinero, energía) y estimulan la preparación de planes de acción para el logro de las metas. Estas aparecen en el modelo de motivación antes del desempeño del empleado, lo que acentúa su papel como pista para una conducta aceptable. Las metas son útiles después de la conducta deseada, cuando los administradores comparan los resultados con sus objetivos y exploran las razones que explican cualquier diferencia.

Existen diferentes metas que corresponden en base al tiempo de su cumplimiento, estas pueden ser a corto y largo plazo, no se considera difícil el cumplimiento de metas y ayuda a conseguir los objetivos de manera eficiente y mejora nuestra calidad de rendimiento, es necesario cumplir con los siguientes pasos para el establecimiento de metas: anotar metas, establecer fechas y prioridades, que sean realistas y que se desarrolle un plan de acción

Motivaciones

Flores (2007) afirma que La motivación es lo que realmente importa, como la ambición y el deseo. Por supuesto, si estas dos cosas no existen, entonces, seguramente, no habrá motivación. Cada uno de nosotros sabe que hay una gran importancia por la motivación en nuestras vidas

La motivación es la energía interior que inicia, ayuda y mantiene objetivos orientados a los comportamientos. En palabras simples, es lo que induce a la acción. No importa si se trata del simple acto de beber agua cuando se tiene sed o para leer el libro para adquirir el conocimiento, es este el proceso que nos empuja a realizar acciones y lograr los objetivos que se conoce como motivación.

Para que los empleados se sientan positivos en relación a todas las actividades que realizan es porque la empresa ha dado la suficiente motivación laboral a los trabajadores y han logrado mantener la armonía en el transcurso del tiempo.

La motivación laboral es una herramienta muy útil a la hora de aumentar el desempeño de los trabajadores debido a que proporciona la posibilidad de incentivarlos a que lleven a cabo sus actividades y se sientan positivos y con ánimo de cumplirlas de manera eficiente y con el agrado de ser mejores y demostrar un gran rendimiento dentro de la organización.

La motivación laboral está influenciada directamente por varios factores como la personalidad de la persona, su sistema de creencias, etc. La motivación laboral dependerá de gran manera de dos factores:

- 1) como la persona se auto estimule
- 2) como lo estimula el medio.

Características personales

Según Espinoza (2015) manifiesta que el concepto puede definirse también como el patrón de actitudes, pensamientos, sentimientos y repertorio conductual que caracteriza a una persona, y que tiene una cierta persistencia y estabilidad a lo largo de su vida de modo tal que la manifestación de ese patrón en las diferentes situaciones posee algún grado de predictibilidad.

La personalidad es un constructo psicológico, que se refiere a un conjunto dinámico de características psíquicas de una persona, a la organización interior que determina que los individuos actúen de manera diferente ante una determinada circunstancia.

Luthans (2008) manifiesta que el meta análisis proporciona evidencia de que existen diferencias de género en ciertas características de la personalidad, con todo el papel de la herencia y el cerebro es más importante que la apariencia externa para el modelo fisiológico y biológico del estudio de la personalidad.

Cada persona que tiene diferentes características que pueden influir de manera positiva o negativa en su desempeño, algunas de las características personales anteriormente mencionadas no se pueden cambiar, aunque se puede tratar de mejorar.

Comportamiento organizacional

Según Newstron (2007) manifiesta que El comportamiento organizacional (CO) es el estudio y aplicación sistemático del conocimiento sobre la forma en que la gente, como individuo actúa en las organizaciones se esfuerza por identificar formas en que la gente pueda actuar con mayor eficacia el comportamiento organizacional es una disciplina científica.

Según Amoros (2007). El campo de estudio que se encarga de investigar el impacto que los individuos, los grupos y la estructura organizativa, tienen sobre el comportamiento en las organizaciones, con el fin de aplicar esta información al mejoramiento de la eficacia de la organización. Debido a que el comportamiento organizacional tiene que ver con las situaciones relacionadas con el empleo, no debería sorprender el énfasis del comportamiento en su relación con los empleados, el trabajo, la rotación de puestos, la productividad, el rendimiento de los subordinados y de la gerencia."

Según los autores el comportamiento organizacional difiere en cómo cada trabajador se comporta dentro de las empresas desde su forma personal hasta el grado del compromiso laboral.

Según Flores, J. M., & Romero, J. M. (2016) menciona que la importancia del desempeño laboral está basada en poder hacer que los trabajadores puedan desarrollar de sí todo su esfuerzo en el desarrollo de sus actividades por eso la importancia de la evaluación consiste en descubrir las diferentes problemáticas o situaciones que impiden a los trabajadores desarrollarse efectivamente en sus actividades.

Así mismo Newstron (2007) afirma que el comportamiento organizacional (CO) es el estudio y aplicación sistemático del conocimiento sobre la forma en que la gente, como individuo actúa en las organizaciones se esfuerza por identificar formas en que la gente pueda actuar con mayor eficacia el comportamiento organizacional es una disciplina científica."

Toda organización está conformada por un grupo de personas, las cuales tienen diferentes características que influye en su comportamiento y forma de actuar individual o en grupo, es por ello que se puede expresar que el comportamiento organizacional es variado e influye en el clima organizacional.

Por su parte, Chiavenato (2001), plantea que el clima organizacional tiene "una amplia gama de características cualitativas: saludable, malsano, cálido, frío, incentivador, desmotivador, desafiante, neutro, animador, amenazador, etc.". Depende del estilo de trabajo que adopten los jefes de área y de su relación con los empleados.

Muchos conceptos existen sobre los jefes en una organización, pero con los años este concepto ha tenido que evolucionar adaptándose a los cambios, por lo cual ya no es adecuado la actitud de un jefe autoritarista que solo ordena, lo que se necesita es que se motive a los colaboradores y adicionalmente perciban que no están solos al realizar las diferentes actividades propuesta para alcanzar las metas de la empresa.

Discusión y resultados.

De la anteriormente expuesto se determina que es necesario tener programas de motivación y capacitación basados en los diferentes niveles de la empresa, los mismos que deben relacionarse con actividades en las que se fomente la integración del personal, se promueve la capacitación y que deben ser escogidas de la mejor manera para que se mejore el ambiente y la satisfacción de los trabajadores.

En la actualidad la satisfacción laboral se busca alentando la comunicación, participación, capacitación de los colaboradores, pero lo principal es que se sientan motivado y a gusto en el desarrollo de sus actividades para conseguir un mejor clima organizacional dentro de la empresa. Si se consigue un elevado nivel de motivación individual el empleado es capaz de ser más eficiente en sus actividades, dando más de sí dentro y fuera de su puesto de trabajo, gracias a que está comprometido con la empresa y no que se sienta obligado a ejercer una actividad.

Las capacitaciones deben ser seleccionadas de acuerdo a un tema o actividad, estas se pueden realizar dentro y fuera de la empresa de acuerdo a las funciones desempeñadas por los colaboradores, de esta forma pueden estar al día de los diferentes cambios que se dan en las actividades que se realizan o el manejo de nuevas tecnologías capaces de realizar tareas en menos tiempo, las personas que asisten al curso pueden ser todos los colaboradores o en algunos casos se debe seleccionar a los colaboradores de áreas o departamentos específicos.

Es recomendable que los cursos de capacitaciones deben ser desarrollados por personas fuera de la empresa debido a que su punto de vista es distinto a los colaboradores de la empresa. Algunas empresas suelen enviar a un determinado grupo de colaboradores a cursos caros o en el extranjero para que luego ellos transmitan a sus compañeros el conocimiento adquirido.

Es importante que en todo momento se fomente el trabajo en equipo, porque todos los empleados colaboran directamente e indirectamente con sus compañeros de equipo, debido a que cada uno aporta con sus habilidades en un área específica, beneficiándose unos a otros, pero esto se puede conseguir mediante la motivación de cumplir las metas y objetivos de la empresa.

Por su parte Davis y Newstrom (1999) señalan que existen cuatro niveles de motivación:

- **Motivación de logro:** Es el impulso que poseen algunas personas de perseguir y alcanzar metas.
- **Motivación afiliativa:** Es el impulso a relacionarse socialmente con los demás.
- **Motivación hacia la competencia:** Es el impulso a ser bueno en algo, lo que permite al individuo a desempeñar un trabajo de alta calidad.
- **Motivación por el poder:** Es el impulso de influir en los demás y modificar situaciones".

Según lo indicado por los autores se tiene que estos niveles de motivación demuestran parte del impulso que poseen las personas según los objetivos que tengan planteados, la vinculación con el ámbito social, pensar en tener que realizar los trabajos con alta calidad y el de convencer a los demás en diferentes eventos o situaciones.

El programa de motivación va dirigido principalmente al Gerente y los jefes de área para que conozcan cuales son los niveles de motivación que podrían utilizar con sus subalternos, se pueden usar en conjunto o por separado, pero se puede tornar un clima autoritario, los colaboradores podrían percibirlo de una manera inadecuada, por lo cual se debería usar diferentes métodos, se debe utilizar herramientas para medir el clima laboral y principalmente la satisfacción laboral, para poder realizar las correcciones más adecuadas dependiendo de las diferentes áreas.

Otro aspecto importante dentro de las empresas debe ser la satisfacción laboral, la cual tiene una gran influencia en el clima laboral ya que depende de varias actitudes que tiene un colaborador hacia su trabajo, los factores explícitos tales como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc. También existen diferentes factores motivadores o satisfactores, los cuales se centran en el contenido del trabajo, posibilidad de desarrollo y responsabilidad, los cuales pueden ayudar al compromiso y lealtad con la organización en la cual están los trabajadores desempeñando sus funciones.

Existen diferentes condiciones que provocan satisfacción laboral a los colaboradores y están son atribuibles dependiendo del miembro de la empresa ya que todos poseen diferentes puntos de vista, se puede indicar la parte relacionada con el crecimiento profesional es decir el desarrollo que se puede lograr dentro de la empresa el cual estará reflejado mediante incentivos económicos, aumento del sueldo, estabilidad laboral, un buen clima laboral, no solo se debe considerar que las actividades del trabajo pueden o deben ser desarrolladas dentro de las instalaciones de la empresa sino que también pueden ser realizadas desde el hogar o en cualquier instalación física y no sea necesariamente la empresa es decir específicamente la oficina.

Las empresas deben considerar la importancia de la evaluación del clima laboral de sus empleados para que no se pierda información relevante de como se siente los colaboradores dentro de las organizaciones en donde están desempeñando funciones, ya que en base a los resultados se pueden determinar diferentes mejoras para el bienestar de las personas y que sienta a gusto y comprometidas en su lugar de trabajo, además con las encuestas se puede medir y evaluar este compromiso y establecer las causas reales de las inconformidades de los individuos.

Bibliografía.

- Álvarez, M. (1998) El Liderazgo de la Calidad Total. España: Ed. Escuela Española Carr, J.Z., Schmidt, A.M., Ford, J.K. & DeShon, R.P. Climate perceptions matter: A meta-analytic path analysis relating molar climate, cognitive and affective states, and individual level work outcomes. *Journal of Applied Psychology*, 88, 605-619
- Amorós, E. (2007). Comportamiento Organizacional. En *Busca del Desarrollo de Ventajas Competitivas*. Biblioteca Virtual EUMEDNET p251 a 255 [en línea]. Disponible en <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/231/index.htm>. [Consultado: Diciembre/2010].
- Anderson, S. (2010). Liderazgo directivo: claves para una mejor escuela. *Psicoperspectivas*, 9(2), 34-52.
- Autor Corporativo (2018) obtenido de <https://superrhheroes.sesametime.com/satisfaccion-laboral-4-herramientas-para-medirla/> [Consultado: Enero/2018].
- Autor Corporativo (2012) obtenido de <https://www.occ.com.mx/blog/redacta-tu-experiencia-laboral-eficazmente/> [Consultado: Enero/2018].
- Bisquerra, J. (2003). Relaciones Interpersonales Editorial: Mac Graw Hill. México
- Boada, J. y Tous, J (1993). Escalas de satisfacción laboral: una perspectiva dimensional. *Revista de Psicología, Universidad Tarraconensis*, 15, 2, 151-166.
- Chiang, M. (2004). Relación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en grupos de profesores y/o investigadores universitarios. Tesis (Doctorado en Gestión de Recursos Humanos). Madrid, España, Universidad de Málaga, Departamento de Gestión empresarial 2004.
- Chiavenato, I. (2009). Comportamiento Organizacional. La Dinámica del éxito en las organizaciones. Segunda Edición. p-6, 11, 24 a 29, 72, 124 a 126, 144, 186 a 188, 272 a 273, 434 a 436. Editorial Mc Graw Hill. INTERAMERICANA EDITORES, S.A. Méjico.
- Chiavenato. (2008). Administración de Recursos Humanos. Los Ángeles: Mc Graw Hill.
- Chiavenato. (2008). Gestión de Talento Humano. México: Elsevier editora Ltda
- Davis, K., & Newstrom, J. (1999). Comportamiento humano en el trabajo. México: McGraw-Hill.
- Flores, J. M., & Romero, J. M. (2016). Influencia del subsistema de Aprovisionamiento de Recursos Humanos en el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa Hermandad Campesina RL de Ciudad de Rio Blanco-Matagalpa, año 2015 (Doctoral dissertation, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua).
- Frigo, E. (2016) Que es la capacitación. Obtenido en: <http://www.forodeseguridad.com/artic/rrhh/7011.htm>
- Hernández, Sampiere D. C., & Lucia, D... (2006). Metodología de la investigación. México: McGraw-Hill/INTERAMERICANA EDIORES. S.A D C.V.
- Imran, R., Saeed, T., Anis-UI-Haq, M. & Fatima, A. (2010). Organizational climate as a predictor of innovative work behavior. *African Journal of Business Management*, 15, 3337-3343
- Newstrom, J. W. (2007). Comportamiento humano en el trabajo. Mc Graw Hill.
- Robbins, Stephen, (1998). Fundamentos del Comportamiento Organizacional. México: Edit. Prentice Hall.

- Schratz, M. (1993). Recommendations for the measurement of organizational climate. Documento presentado en el Reunión anual de la American Psychological Association, Toronto, Ontario, Canada.
- Schultz, Duane, P, (1991). Psicología Industrial. México: Edit. Me Graw Hill.
- Silva, M. (1996). El Clima en las Organizaciones. Teoría, método e intervención. Barcelona: EUB, S.L.
- Sziklai, G. (2006). Estudiar y gestionar el clima organizacional como medio para lograr una ventaja competitiva. Revista capacitación, 52