

El clima organizacional en el desarrollo empresarial

The organizational climate in business development

O clima organizacional no desenvolvimento de negócios

César Augusto Velásquez Giler¹
Universidad del Zulia
cesarchoneecuador@gmail.com

Limber Leónidas Rivas Cedeño²
Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí
limber.rivas@uleam.edu.ec

Yolanda María Laines Álvarez³
Universidad Técnica de Machala
ylaines@utmachala.edu.ec

Como citar:

Velásquez, C., Rivas, L., & Laines, Y. (2022). *El clima organizacional en el desarrollo empresarial*. *Código Científico Revista de Investigación*, 3(3), 195-219.

Recibido: 08/10/2022

Aceptado: 12/11/2022

Publicado: 28/12/2022

¹Ing. César Augusto Velásquez Giler. Magister en Docencia, Mención: Gestión en Desarrollo del Currículo - Doctorando en la Universidad del Zulia, Maracaibo Venezuela - cesarchoneecuador@gmail.com.

²Abg. Limber Leónidas Rivas Cedeño. Magíster en Docencia, Mención Gestión en Desarrollo del Currículo. Docente de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio. limber.rivas@uleam.edu.ec

³ Ing. Yolanda María Laines Álvarez. MBA. Docente de la Universidad Técnica de Machala. Facultad de Ciencias Empresariales - ylaines@utmachala.edu.ec

Resumen

El objetivo es demostrar que un buen clima organizacional direccionado hacia la salud laboral provoca buen rendimiento fabril, metodología, será mediante entrevistas semiestructuradas y encuestas, la muestra está conformada por 176 sujetos, expresándose en términos cualitativos y cuantitativos, 50% hombres y 50% mujeres, bajo el diseño no experimental, se utilizará el modelo SERQUAL, la muestra fue tomada en empresas, fundaciones, instituciones educativas, bazares, boticas, la misma que tuvo la anuencia de los dueños de los negocios. Resultados El 84 % de los hombres entrevistados manifestaron, el buen trato genera confianza y lealtad, el 91% de las mujeres entrevistadas expresaron, el compañerismo busca generar más productividad y existe un efecto de familiaridad. Referente a las encuestas los hombres opinaron en un 87% la confianza contribuye poderosamente a la conservación de un buen ambiente laboral. En las encuestas las mujeres dijeron en un 90% que la buena estima por parte de los directivos y compañeros proporciona un clima laboral donde no hay sensaciones ingratas Conclusión se precisa abrir los senderos de oportunidades laborales, permitiendo el empoderamiento y fluya una mejor empatía hacia nuevos mecanismos laborales y métodos para lograr un verdadero desarrollo empresarial justificado por la anuencia de un buen clima organizacional.

Palabra clave: clima organizacional, trabajadores, gerencia, desarrollo empresarial

Abstract

The objective is to demonstrate that a good organizational climate directed towards occupational health causes good factory performance, methodology, it will be through semi-structured interviews and surveys, the sample is made up of 176 subjects, expressing themselves in qualitative and quantitative terms, 50% men and 50% women , under the non-experimental design, the SERQUAL model will be used, the sample was taken in companies, foundations, educational institutions, bazaars, drugstores, the same one that had the consent of the business owners. Results 84% of the men interviewed stated that good treatment generates trust and loyalty, 91% of the women interviewed expressed that companionship seeks to generate more productivity and there is an effect of familiarity. Regarding the surveys, 87% of men gave their opinion that trust contributes powerfully to the preservation of a good work environment. In the surveys, 90% of women said that good esteem on the part of managers and colleagues provides a work environment where there are no unpleasant sensations. Conclusion, it is necessary to open the paths of job opportunities, allowing empowerment and better empathy to flow towards new labor mechanisms and methods to achieve true business development justified by the consent of a good organizational climate.

Keyword: organizational climate, workers, management, business development.

Resumo

O objetivo é demonstrar que um bom clima organizacional voltado para a saúde ocupacional ocasiona um bom desempenho fabril, metodologia, será por meio de entrevistas

semiestructuradas e pesquisas, a amostra é composta por 176 sujeitos, expressos em termos qualitativos e quantitativos, 50% homens e 50% mulheres. , sob o delineamento não experimental, será utilizado o modelo SERQUAL, a amostra foi retirada em empresas, fundações, instituições de ensino, bazares, farmácias, as mesmas que tiveram o consentimento dos empresários. Resultados 84% dos homens entrevistados afirmaram que um bom tratamento gera confiança e lealdade, 91% das mulheres entrevistadas expressaram que o companheirismo busca gerar mais produtividade e há um efeito de familiaridade. Em relação às pesquisas, 87% dos homens expressaram a opinião de que a confiança contribui fortemente para manter um bom ambiente de trabalho. Nas pesquisas, 90% das mulheres afirmaram que a boa estima dos chefes e colegas proporciona um ambiente de trabalho onde não há sentimentos desagradáveis Conclusão É preciso abrir os caminhos das oportunidades de trabalho, permitindo que o empoderamento e uma maior empatia fluam para o novo trabalho mecanismos e métodos para alcançar um verdadeiro desenvolvimento empresarial justificado pelo consentimento de um bom clima organizacional.

Palavras-chave: clima organizacional, trabalhadores, gestão, desenvolvimento empresarial

Introducción

El clima organizacional es el compendio de datos intangibles que permiten valorar la situación de la organización en el terreno empresarial, encontrar medios capaces para transformar información dispersa, es sinónimo de empatía empresarial, tanto para los procesos como en los resultados. El clima organizacional ha sido estudiado por diferentes autores tales como (Chiavenato, 2011; Koontz et al., 2012; Keller, 2008), cada uno de ellos afirma que el clima organizacional está relacionado con la empresa, sus trabajadores y su productividad.

El clima organizacional es la matriz en la que se fundamenta los diferentes arbitrios de los empleados, y se concibe desde la alta gerencia hasta el último de los trabajadores. “Con base en un enfoque objetivo, el clima refiere al conjunto de características permanentes que describen a una organización, la distinguen de otra e influyen en el comportamiento de las personas que la conforman” (García et al., 2017, p. 38)

El desarrollo de los empleados viste una forma personal en cada empresa, “el nivel de la satisfacción laboral varía de una institución a otra debido a que es condicionado a las características

propias de la organización y a su clima organizacional” (Marin & Placencia, 2017, p. 50) y procede en la práctica del trabajo habitual, en su especialidad, creando y desarrollando labor fabril.

La variable clima organizacional es de interés para esta investigación por cuanto desde fines de la década de los 90, ha sido evidenciado por la cantidad de escritos (Peña & Villón, 2018; Sotelo & Figueroa, 2017; Huerta & Rodríguez, 2006), e intentan conocer los criterios de cada persona, y la productividad individual generada para la organización.

El clima organizacional es parte influyente en el desarrollo empresarial y concluye en que los gerentes están menos inclinados a vigilar a sus trabajadores. “En ese contexto, son muchas orientaciones las que se han elaborado para la práctica gerencial, sin embargo las organizaciones continúan presentando situaciones desfavorables entre gerentes y colaboradores, afectando la motivación de los sujetos y por ende, el buen clima organizacional” (Sanchez & Ospina, 2020, p. 2) lo que sugiere esta normativa es el empoderamiento de cada empleado, promoviendo las interrelaciones, coadyuvando hacia logros mediados entre empresa y empleados.

(Caligiore y Diaz, 2003) mencionan que el clima organizacional reviste muy diversas formas organizativas, administrativas, comerciales y publicitarias, pues son intereses comunes, armónico y de experiencias conjuntas de actividades para lograr el éxito requerido.

El propósito de este artículo es presentar un enfoque del clima organizacional en el desarrollo empresarial, “la definición del clima organizacional ha despertado el interés en muchos investigadores y se han desarrollado numerosos estudios tanto en organizaciones industriales, empresariales, de servicio y educativas, entre otras” (Segredo, 2013, p. 387) que se descompone en formas de comunicar a los colaboradores, como es el desempeño en su trabajo y simultáneamente si cumple con lo establecido cuando se lo contrató.

El clima organizacional está orientado hacia la identificación de aspectos internos de la empresa que pueden ser de carácter formal o informal, “desde esta perspectiva, el clima organizacional influye directamente en los emprendimientos, ya que ellos están conformados por personas con deseos, aspiraciones y objetivos particulares que deben ser satisfechos y compartidos en el ambiente laboral en que se desarrollan” (Chirinos et al., 2018, p. 46) y que ocasionan actitudes, dependiendo de cómo se ha recibido el mensaje, tomando en cuenta que allí convergen una serie de prácticas, circunstancias propias de cada empresa.

En esta misma línea (Machorro et al., 2011) indican que la libertad para utilizar la creatividad en la empresa, permite adoptar y conducir a diferentes portadores de emprendimientos personales. Cuando se constituye un adecuado clima en la empresa este sirve de apoyo para la creación y organización de las labores fabriles administrativas y operativas de la empresa.

El Clima organizacional

Se argumenta que el clima organizacional es una circunstancia que interviene directamente en la productividad laboral y satisfacción de los trabajadores.

Un ambiente recreado en la participación espontanea de los que laboran en la empresa, evoluciona en el desarrollo empresarial, “en algunos aspectos el ambiente influye para determinar algunas relaciones causales, pero no requieren una teoría propia” (Chaparro, 2006, p. 9) permitiendo una mayor relevancia fabril por parte de los trabajadores para ejecutar un trabajo sin tanto controles.

El clima organizacional incluye esfuerzos de los gerentes para mejorar la imagen con el público, y la forma como se comprometen los empleados a las metas, “los factores y estructuras del sistema organizacional producen un clima determinado en dependencia de la percepción de estos por parte de sus miembros. El clima resultante induce a los individuos a tomar determinados

comportamientos” (Salazar-Estrada et al., 2009, p. 69) resultado de la interacción en la empresa, definida como una representación objetiva de los empleados.

Los trabajadores tienen un propósito específico, y enfocan su principal atención en el bienestar como elemento receptor y trasmisor del aparato comunicacional verbalizados y encausados hacia fines que la administración requiere.

En este orden de ideas según (Franklin y Krieger, 2011) el aumento de las actitudes y las experiencias de los empleados es uno de los facilitadores más importantes para desarrollar las actividades administrativas y operativas; muestran el camino y guían hacia satisfacciones empresariales y personales.

Un buen clima organizacional proporciona una retroalimentación frecuente, objetiva, adecuada, labores fabriles y de cómo hacer más autónomo al empleado

La contribución práctica de cada empleado a la empresa, son desiguales, pero vitales para la organización, los individuos realizan su trabajo de acuerdo a su talento, funciones que la empresa designa, y cuente con el personal calificado, competente y disponible para la realización de las actividades fabriles. Se afirma que las organizaciones ponen énfasis sobre la calidad de la dotación de personal, para determinar qué objetivo relevante se hará primero

El CO es la esencia misma de la organización en su conjunto, son sus esfuerzos, calidad, desempeño, práctica, motivación, control de los empleados, moviliza planes, entusiasmo, deseos y energías para la realización de objetivos empresariales, laborales y concierne a la organización en plenitud.

Gestión del clima organizacional

La gestión de un CO altamente agradable concierne a la alta administración, basado en el principio de ser un multiplicador de dinamismo empresarial, la buena gestión no brilla únicamente

en el trabajo desarrollado, armoniza las actividades de toda la red empresarial y se refleja en toda la organización.

El clima organizacional imparte prestaciones, para la creación de grupos, todo acto comunicacional que es de doble vía, tiende habitualmente a realizar un mejor y más efectivo trabajo. La gestión no varía con el tiempo, es el tiempo que se alimenta de principios, decisiones, parámetros e influye en la forma de vida de la organización y caracteriza a los grupos de trabajo e individualidades

(Manosalvas et al., 2015) expresan que el clima organizacional es tarea de todos los empleados y para lograrlo se precisa del compromiso y conocimiento cabal, aunado a la permisibilidad de los directivos a abrir las puertas de determinadas circunstancias y ofrecer una lista exhaustiva de actividades de aquello que se le refiere.

El talento humano es el capital inmaterial más importante para un desarrollo productivo-empresarial, “en un mundo cada vez más globalizado, donde todos tienen acceso a todo, el talento humano se ha convertido en un activo estratégico” (Figueroa, 2014, p. 63) el objetivo es canalizar los esfuerzos de los trabajadores adoptando enfoques positivos en la operatividad de la gestión de manera formal e informal.

La gestión del clima organizacional va desde establecer capacitaciones, “en la sociedad del conocimiento y en el desarrollo de la administración moderna, la capacitación puede ser entendida como uno de los procesos de talento humano que facilita adquirir y perfeccionar habilidades, destrezas, actitudes y conocimientos” (Pardo & Díaz, 2014, p. 41) y darle una mejor identificación positiva al trabajador, desde arriba hasta abajo, impregnando directa e indirectamente enunciaciones de ideas personalizadas que naturalmente toma cada cual para discurrir positivamente en la labor fabril.

La motivación a los empleados es una función multiplicativa a los deseos de los trabajadores, “la motivación, dentro del ámbito laboral, es definida actualmente como un proceso que activa, orienta, dinamiza y mantiene el comportamiento de los individuos hacia la realización de objetivos esperados” (López, 2005, p. 26), respecto a su situación futura. El CO proporciona estándares que se apegan en forma persistente a la política propia de la institución, de forma que exista un empoderamiento tácito y al empleado no lo domine la obsolescencia.

La participación espontánea de los trabajadores en las labores, fomenta y permite que estos tomen decisiones acertadas a los objetivos, planes, desarrollo y formas como han de producirse en el tiempo y espacio, esas participaciones proporcionan la sensación de pertenecer y de ser necesitado.

Los factores inherentes al CO derivan de la satisfacción hacia el trabajo y de la expectación de la persona involucrada lo que debe consistir en una serie adecuada de tareas que permitan al empleado evolucionar dentro de su trabajo.

Factores que influyen positivamente en el clima organizacional

- **Mejorar la comunicación interna**, es informar de todas las actividades que se hacen dentro de la institución y fuera de ella.
- **Implementar tecnologías**, en las áreas operativas y administrativas permite que la productividad mejore.
- **Integración participativa**, es incurrir de la participación activa de todos los directivos y trabajadores en la organización con la finalidad de socializar las interrelaciones personales.
- **Incentivar la eficiencia**, mejorando la calidad de vida sin estandarización.
- **Condiciones de trabajo**, es presentar condiciones saludables donde el trabajador se sienta cómodo trabajando y desarrollando sus habilidades para la productividad.

- **Política salarial**, una buena política salarial es aquella que está inmersa en cuantificar igualmente los sistemas participativos financieros, enmarcado dentro de la política empresarial.
- **Relación empresa con clientes**, es la creencia que todo lo que haga la empresa se realice bien, con sus clientes y para sus clientes.
- **Relación empresa con sus proveedores**, es mantener una relación a largo plazo de tal manera que ambos salgan beneficiados (ganar-ganar) de un trato justo y equitativo en sus parámetros.
- **Relación empresa con el medio ambiente**, es equilibrar los efectos colaterales que conlleva generar productividad haciendo uso de los materiales reciclables para una generación planetaria más limpia, generando evolución verde, de los elementos que están presentes de las unidades operacionales.
- **Imagen de la empresa de cara al exterior**, es la percepción que tienen los clientes internos y externos sobre la empresa, corresponden a un conjunto de creencias, actitudes, sentimientos buenos o malos, ideas y prejuicios sobre la institución.

El clima organizacional orientado hacia la productividad

Alcanzar escenarios de productividad dentro de una organización es cuando existe voluntad, persistencia en el deseo por parte de sus colaboradores, en llevar a la organización hacia las metas deseadas, “una organización manufacturera debe luchar constantemente por obtener mayores niveles de productividad, que se define como el uso óptimo de todos sus recursos: materiales, máquinas, energía, capital, mano de obra y tecnología”. (Kalpakjian & Schmid, 2008, p. 4) permite exponer con más eficacia las ventajas competitivas, y sus particularidades.

La productividad empresarial es el índice más importante a la hora de saber si una empresa está logrando sus objetivos, basados en su nivel de eficacia.

Muchos miembros de la administración han encontrado que los esfuerzos para lograr determinados cambios, tienen que iniciar primero con la actitud del empleado hacia la empresa y disponer de todos los recursos para coadyuvar, manejar, ejecutando el trabajo requerido.

La productividad provee imaginación de economía diversificada, evoluciona hacia niveles de crecientes oportunidades globales “las organizaciones en general, buscan mejorar sus productos y/o servicios, con el fin de aumentar su productividad, competitividad u obtener reconocimiento, y de esta manera garantizar su supervivencia y crecimiento en el mercado” (Torres-Saumeth et al., 2012, p. 1), lo que representa cambios de diseño a desarrollar y exponerlo a una variedad de arbitrios para satisfacer las necesidades individuales, a la par con las empresariales.

Desde el punto de vista empresarial, se convierte en responsabilidad y obligación de alcanzar los resultados mutuamente determinados, por medio de parámetros, indicadores, conocimientos y habilidades empresariales, la participación proporciona la sensación de pertenecer, ser necesitado y valorado.

La productividad cobra existencia desde la concepción del producto o el servicio, esto hace que la relación trabajador-tiempo-productividad sea específica y práctica, tanto interna como externa, directa o mediática, formal e informal, y “para mantener en alto la moral y la productividad de los empleados, los gerentes deben intentar todo lo posible para garantizar que esos empleados que aún trabajan en la organización sepan que son recursos valiosos y necesarios” (Robbins et al., 2009, p. 181) permitiendo comportamientos homologados de génesis productivas empresariales.

Desarrollar e implantar trabajos necesitan de diferentes facultades, toma de decisiones, esfuerzos realizados, “el clima organizacional de una empresa se vincula no solamente a su estructura y a las condiciones de vida de la colectividad del trabajo, sino también a su contexto histórico con su conjunto de problemas demográficos, económicos y sociales”. (Werther & Davis,

2008, p. 423) para hacer que tenga relevancia productiva, dando origen a interrelaciones del personal que realiza la operatividad, aplicando técnicas de captación y mantenimiento de los clientes internos y externos.

(Cuadra y Veloso, 2007) consideran que el clima organizacional se convierte en el motor sensible de la empresa identificando los cometidos y acciones generadas para fomentar un ambiente participativo y optimizar los resultados de la actividad comercial.

El Clima organizacional activa el pensamiento lógico empresarial sobre la mejor manera de alterar el plan cuando es necesario, incluso a abandonarlo, significa ser más productivo con menos recursos sin incrementar los costos. La estructura de iniciación-orientación permite que los empleados lleguen a los objetivos propuestos manejados, operados por sí mismo, y juzgado por la administración, ayudará a determinar qué cambios tendrán que hacerse y mejoras a realizar.

El desarrollo empresarial

El concepto de desarrollo empresarial bajo la mirada de diferentes pensadores procesa participativos constantes de situaciones empresariales, además “articula diferentes elementos con los que el empresario puede llevar a una organización hacia el logro de sus objetivos. Elementos como crecimiento económico, cultura empresarial, liderazgo, gestión del conocimiento e innovación” (Delfín & Acosta, 2016, p. 2) y referencian el común denominador para la gestión laboral, y sobre todo aquella que posiciona relevantemente a la organización.

El DE no estandariza los elementos que contribuyen hacia una productividad eficaz, el conocimiento, los desarrollos, las habilidades, el ímpetu de los trabajadores permite ubicarlos en el lugar donde es más productivo y hábil para realizar las labores fabriles.

Al respecto (Delfín y Acosta, 2016) manifiestan que el desarrollo de una empresa cuenta con muchas aristas respecto a la sostenibilidad y la determinación del negocio, causado por la demanda de los productos con mayor aceptación, tamaño, colores, marcas preferidas por los consumidores.

El mercado se vuelve cada vez más competitivo, dinámico, y ejecuta muchas veces, utilizar cambios inesperados, empíricos que pueden ser o no ser confiables, o de apreciación, “el desarrollo de la organización implica el cambio del patrón de relaciones que posee, por supuesto que esto involucra a la propia organización y su clima”. (Pérez et al., 2006, p. 236) la empresa sopesa la administración-inversión-retorno, el mantener, anotar, reportar y utilizar la información de una forma útil a la empresa.

El desarrollo empresarial es la relación entre lo que se ha obtenido y los recursos utilizados en el proceso, concomitante a la participación homogénea y ejecutiva de los objetivos a conseguir, utilizando costo-tiempo-recursos, permitirá incrementar el volumen global.

El desarrollo de una empresa se evidencia en la secuenciación de los logros obtenidos, y estrategias para lograr las metas organizacionales, promover identidad propia a cada misión, incrementar la representación de los grupos e individualidades, medida que la alta gerencia establece como punto de referencia para cada año.

El desarrollo empresarial es el resultado de la productividad inherente a la interacción de los recursos humanos, financieros, físicos, tecnológicos y otros recursos que la empresa utiliza y combina para generar estímulo económico empresarial.

La empresa y su entorno

El entorno es el estudio de las actividades que rodean la empresa y son inherentes al desarrollo empresarial, “Cualquier estrategia que se formule hoy puede no ser válida para el futuro por los cambios del entorno empresarial” (Agulló, 1999, p. 11), factores que puedan influir

significativamente las operaciones internas o externas. El entorno juega tanto positivamente como negativamente a la empresa, es de consideración un análisis demográfico, permite desarrollar planes adaptados al mercado.

El entorno juega un papel radiológico en el comportamiento de la empresa, “en el sentido general, el entorno es infinito e incluye todo lo que está fuera de la organización; así, las estrategias en las empresas no surgen de la nada. Y deben responder al entorno del negocio en que se encuentre inmersa la empresa” (Arano et al., 2012, p. 1) se visualiza lo ideal, se observa y materializan actividades con análisis para comprender como funciona el entorno, respecto a opciones del mercado.

Las actividades tangibles e intangibles están ligadas a la capacidad autoregenerativa de la empresa, la acción fabril es volátil en los mercados, y cambia continuamente, dada la posibilidad de un futuro promisorio, soporte lógico sistematizado que colabora con la determinación de tendencias y en esencia tener presente a efecto de la planeación estratégica de la empresa.

El parámetro del entorno es útil para saber qué sucederá con los objetivos, como afecta a la empresa y que la determina; el registro de los complejos inventarios servirá para aplicar las disposiciones determinadas por las entidades de control, y demás prácticas de empleo, operatividad, de una oferta diversa que simplemente cumple con la legislación de la acción afirmativa.

(Castrillón, 2018) considera que hoy en día no basta con colocar una estrategia redundante de parsimonias y albedrio al mercado, ni comparar el desempeño con el estándar y comprobación de las diferencias si existiere, debe incluir capacidades empresariales y estrategias coyunturales medibles, orientadas a, conocimientos sociales, políticos y económicos del entorno.

Cuando las empresas direccionan las metas en la mente de sus trabajadores, el empoderamiento se hace general, es una forma de vida que aporta grandes beneficios, libertades, y está marcada por la toma de decisiones constantes, mide el potencial individual, las actividades específicas, el grado, la dirección de influencia de la empresa con sus trabajadores, y registra una fusión decana con las actividades de inversión.

Las personas crean necesidades en un momento determinado, “las tendencias actuales del mercado laboral imponen nuevas exigencias a la economía nacional y obligan a buscar alternativas para que los trabajadores desarrollen los conocimientos y habilidades que se requieren en la empresa” (Buenahora, 2002, p. 48), la empresa ajusta sus actividades productivas empresariales, de manera que aumente la probabilidad de éxito en una venta, y sus consumidores satisfagan sus necesidades.

La empresa tiene componentes económicos, sociales, éticos, y ambientales que son parte del entorno general, muestra cómo se distribuyen y se utilizan basados en una economía que se centra en el bienestar general, fundamentado en el trabajo en equipo y la cooperación de sus miembros.

El entorno conmina hacia nuevas estructuras rediseñando estrategias, “en el caso de la empresa, y siempre desde la teoría de sistemas, se considera un sistema abierto porque intercambia informaciones y productos, con su ambiente, influyendo en el mismo y siendo significativamente influida por él” (Pereda & Berrocal, 1999, p. 2), creando productos de calidad, bajo costo y alto rendimiento ayudando a generar nuevas ideas para mejorar su dinamismo en el mercado, teniendo como parámetro lo que la sociedad necesita.

Con soporte en los planteamientos antes mencionados, se demuestra que el clima organizacional en el desarrollo empresarial está basado en los procedimientos tácitos inherentes a

la gestión gerencial, esto implica que hay que fijar detenidamente en el clima organizacional-empoderamiento-empresarial, coherencia fabril, y por ende a la participación frecuente de los ejes transversales, laborales, motivación, capacitación, desarrollo integral.

La edad moderna en la que algunas tareas se han transformado en tecnológicas, con la creciente diversificación de productos y servicios, vital para el desarrollo empresarial, es de importancia destinar investigación-desarrollo-tiempo-inversión para un progreso tecnificado.

Cultura organizacional

La cultura organizacional refiere a como se representa la empresa ante sus medios, es el conjunto de actitudes, trato a los empleados, creencias, valores, orientaciones que tiene la empresa, motivaciones que se emplean, y el grado de coherencia entre lo dicho y lo ejecutado, como y de qué manera actúa la organización con sus clientes internos y externos y lo hace perdurable en el tiempo

La cultura organizacional, otorga a la empresa una imagen que pudiera ser un referente en el medio empresarial, “la cultura organizacional se ha descrito como los valores, principios, tradiciones y formas de hacer las cosas que influyen en la forma en que actúan los miembros de la organización” (Robbins & Coulter, 2018, p. 46) logrando diferenciaciones que estarán en la retina de cada uno de sus clientes, y son compartidas por los miembros de la organización,

Dicha cultura debe ser transmitida a los empleados, y miembros de la organización, que lo identifica y creen en ella, participando activamente para lograr los objetivos propuestos.

Cuando la cultura organizacional es un orden estatuido, el comportamiento de la empresa le será útil a la hora de detectar los problemas, “construir y mantener una cultura de trabajo eficaz, una cultura organizacional sana, es eliminar las barreras de la productividad por un lado, y la

desconfianza y los miedos por el otro” (Fuentes, 2012, p. 19), los empleados estarán comprometidos con la empresa, que ser parte de las dificultades.

Entender la cultura organizacional es apropiarse de una cosa que no es tuya, pero la quieres compartir con tus empleados, socios, clientes internos y externos, es desafiar lo formal, lo cuantitativo y cualitativo para disgregar tus sapiencias en beneficio de los demás, tu entorno, y lograr beneficios mutuos.

La cultura organizacional permite el libre albedrío causado desde los cánones empresariales activos en la empresa; es aligerar la carga administrativa cuando los empleados saben a dónde se dirige la empresa y cuáles son los logros que ellos ganan.

En otro orden de ideas (Guillén y Aduna, 2008) coinciden en señalar que el fin de la cultura organizacional es vigilar la manera en que el personal de la empresa interrelaciona y acomete sendos y creativos criterios que benefician la productividad, además que genera trabajadores felices y empoderados en lo que están realizando.

La cultura organizacional, crea sesgos de convivencia cultural, y las interrelaciones personales se fortalecen por cuanto se establece conexiones entre ellos mismos, es el comportamiento la sumatoria de sus empleados a la hora de tener que esbozar disyuntivas que constituirán la cultura organizacional.

El clima organizacional y estrategias

Un direccionado clima organizacional provoca altos índices de productividad, habituales, simples y confiables, la competencia del manejo del cambio se refiere a la habilidad global de reconocer y poner en práctica las adaptaciones necesarias o las transformaciones totalmente nuevas en la gente, tareas, estrategias, estructuras o tecnologías en el área de responsabilidades de una

persona (Hellriegel & Slocum, 2005, p. 28) los trabajadores tienen éxitos más loables cuando cuentan con el apoyo de la gerencia

El clima articula y colabora con el trabajador polivalente, por cuanto entiende el atributo, creatividad, innovación, habilidades técnicas, humanas, conocimiento, y bienestar para la empresa.

Las estrategias se realizan en base del requerimiento del mercado, y se producen modificaciones, cambios de formatos, trabajos especiales, incluye un conjunto de datos sobre los que opera, en base a lo solicitado por el mercado.

Las estrategias combinan análisis y programación, “las empresas tienen diferentes objetivos estratégicos como son la búsqueda del máximo beneficio, el incremento de cuota de mercado, la mejora de la productividad o el aumento del éxito competitivo” (Aragón et al., 2010, p. 4) permitirá evitar errores que pueden ser de difícil solución

El presente es más deseable y tiene certidumbre cuando la planificación estratégica reduce actividades aleatorias, obtiene un entendimiento más real de cada actividad

Una meta bien estructurada basada en una adecuada planeación estratégica, conforme a la participación de sus clientes, será el apalancamiento para lograr los objetivos de la empresa, además de prever lo que se va a ejecutar y el bienestar laboral de cada empleado. Las metas de la empresa son, el sentimiento mismo de la misión y visión empresarial, adaptada a las necesidades mismas de sus clientes.

Los individuos sumamente experimentados dentro de la jerarquía empresarial toman decisiones ajustadas a los beneficios empresariales, direccionados a los objetivos de la organización.

Cuando se genera un clima organizacional saludable el proceso de inducir al empleado a que sobrelleve ciertos trabajos venidos de parte de quienes hacen la gestión empresarial, las labores se realizan de manera más flexible por la existencia de empatía de doble vía

El CO influye en la creatividad, y productividad individual de los empleados, es: las tareas a la que son sometidos, acoso, sobrecarga laboral, entregas anticipadas, espacio físico, ambiente tenso, instalaciones no adecuadas, son algunos de las trabajos o situaciones, que tienen influencia en el desarrollo y potencialidad del trabajador.

Materiales y métodos

Será mediante entrevistas semiestructuradas y encuestas, la muestra está conformada por 176 sujetos, expresándose en términos cualitativos y cuantitativos, 50% hombres y 50% mujeres, bajo el diseño no experimental, se utilizará el modelo SERQUAL, la muestra fue tomada en empresas, fundaciones, instituciones educativas, bazares, boticas, la misma que tuvo la anuencia de los dueños de los negocios.

Población

En esta investigación se realizó un estudio cualitativo y cuantitativo, se aplicó encuestas y entrevistas semiestructuradas a 176 sujetos, 50% hombres y 50% mujeres, la muestra fue tomada en empresas, fundaciones, instituciones educativas, bazares, boticas, este estudio se realizó con el consentimiento de los participantes y dueños de los negocios.

Resultados

El 84 % de los hombres entrevistados manifestaron, cuando existe un buen trato por parte de los supervisores y jefes, hay más confianza en manifestar cualquier situación que ocurra dentro

de la empresa, el 91% de las mujeres entrevistadas dijeron que cuando hay confianza entre compañeros repercute en una mejor productividad laboral.

Concerniente a las encuestas los hombres indicaron en un 87% que la confianza depositada por los jefes a los empleados realiza las labores más tranquilo sin tanto controles administrativos. En las encuestas las mujeres exteriorizaron en un 90% que la empatía entre empleadores y empleados genera una cultura de entendimiento mutuo donde hace de la labor algo agradable.

Discusión

Los resultados obtenidos confirman que el clima organizacional es parte inherente en la productividad laboral en todas las empresas sean estas públicas o privadas, ONG, tal como lo expresan (Mondy, 2010 ; Thompson et al., 2012; Chiavenato, 2019; David, 2003), partiendo del concepto de clima organizacional, considera el estilo del desarrollo empresarial, manifiesta que el personal es relevante y proporciona la chispa creativa, y énfasis en moldear las actividades en función de un equipo dinámico, efectivo y solucionador de problemas

Otros documentos investigados formulado por (Arias & Arias, 2014), determinó, cuando se recompensa al empleado por su gestión dentro de la empresa va a motivar a que trabaje con ahínco y responsabilidad, de esta manera también aportó (Romero et al., 2015) y advierte que es necesario las buenas relaciones laborales para tener una buena productividad

El propósito de este documento es recomendar acciones tendientes a mejorar las conductas y crear un clima organizacional que logre altos niveles de eficiencia, buscando las metas siempre de la empresa. Una función administrativa donde prime la armonía del buen entorno saludable se convierte en el cenit de los esfuerzos de motivación verdadera y efectiva del desarrollo empresarial.

Conclusiones

A partir de los resultados se tiene como conclusión que el clima organizacional desarrollado permite sinergias de participación espontánea, en la que los participios grupales e individuales se profundizan y concuerdan en un mejor desarrollo empresarial.

El clima organizacional enfatiza los procesos de llevar a cabo un mejoramiento de los estándares de vida. Es el ordenamiento de oportunidades de sinergias laborales y prioridades significativas en el mundo tal versátil de los negocios.

Una de las mayores fortalezas de una empresa es el clima organizacional, blinda de manera inherente la perspectiva de cualquier situación que pueda ocurrir casa adentro en la organización, fundamentado en las objetividades de cada empleado.

La motivación por parte de los directivos, el reconocimiento a la labor desarrollada por los logros alcanzados, tiene que decir respecto al contenido de su trabajo y su entorno, el cual se debe ser reconocido (García, 2011). Estos manifiestos logran en una empresa priorizar un mayor desempeño laboral, motivar requiere la oportunidad de satisfacer las necesidades de los empleados.

El clima organizacional marca una referencia para la participación dentro de los estratos empresariales en donde el personal se siente empoderado de las relaciones de trabajo, y está relacionada con el concepto y contenido de la labor a desarrollar. La evaluación no es radar de rasgos de la persona o de comportamiento característico, pero si de lo que enuncia al gestionar su accionar dentro de la empresa y es inherente a la imagen que representa.

Referencias bibliográficas

Agulló, C. (1999). Cambios significativos en el mundo empresarial. *Revista Economía Industrial*, 330, 11–18. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=140171> - ISSN 0422-2784 - Agulló, Carlos

Aragón et al. (2010). Estrategia y competitividad empresarial: Un estudio en las MiPyMEs de

- Tabasco. *Revista Investigación y Ciencia*, 18(47), 4–12.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67413393002> - ISSN 1665-4412 - Aragón Sánchez Antonio, Rubio Bañón Alicia, Serna Jiménez Ana Ma., Chablé Sangedo Juan José
- Arano et al. (2012). La importancia del entorno general en las empresas. *Revista Ciencia Administrativa*, 2, 62–65.
<https://www.uv.mx/iiesca/files/2013/04/06CA201202.pdf> <http://www.uv.mx/iiesca/files/2013/04/06CA201202.pdf> - Arano Chávez, Raúl Manuel, Cano Flores Milagros, Olivera Gómez Daniel Armando
- Arias & Arias. (2014). Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una pequeña empresa del Sector Privado. *Revista Ciencia & Trabajo*, 16(51), 185–191.
<https://doi.org/10.4067/S0718-24492014000300010> - ISSN 1933-608X - Arias Gallegos Walter L., Arias Caceres Gabriela
- Buenahora, M. (2002). El entorno empresarial y el desarrollo de competencias. *Revista Aquichan*, 2(2), 44–48. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=74120209> - ISSN 1657-5997 - Buenahora Ochoa Maria Eulalia
- Caligiore & Diaz. (2003). Clima organizacional y desempeño de los docentes en la ULA: Estudio de un caso. *Revista Venezolana de Gerencia*, 8(24), 644–658.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29002408> - ISSN 1315-9984 - Caligiore Corrales Irene, Díaz Sosa Juan Arturo
- Castrillón, V. (2018). El comercio de servicios en el entorno de la globalización. *DÍKÊ. Revista de Investigación En Derecho, Criminología y Consultoría Jurídica*, 12(23), 211–232.
<https://doi.org/10.32399/rdk.12.23.638> - E-ISSN: 2594-0708 - Castrillón y Luna Víctor Manuel
- Chaparro, L. (2006). Motivación laboral y clima organizacional en empresas de telecomunicaciones: factores diferenciadores entre las empresas pública y privada. *Innovar: Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 16(28), 7–32.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802802> - ISSN 0121-5051 - Chaparro Espitia Leovany
- Chiavenato, I. (2011). Administración de Recursos humanos. In S. A. D. C. . McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES (Ed.), *Empresarial* (Novena edi). ISBN 978-607-15-0560-6 - Chiavenato, Idalberto
- Chiavenato, I. (2019). Introducción a la teoría general de la administración. In S. A. de C. V. McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES (Ed.), *Empresarial* (Décima edi). ISBN 978-1-4562-6982-1 - Chiavenato Idalberto.
- Chirinos et al. (2018). El clima organizacional en el emprendimiento sostenible. *Revista EAN, enero juni*(84), 43–61. <https://doi.org/10.21158/01208160.n84.2018.1916> - Chirinos Araque Yamarú del Valle, Meriño Córdova Victor Hugo, Martínez de Meriño Carmen

- Cuadra & Veloso. (2007). Liderazgo, Clima y Satisfacción Laboral en las Organizaciones. *Universum. Revista de Humanidades y Ciencias Sociales*, 2(22), 43–58. <https://doi.org/10.4067/s0718-23762007000200004> - ISSN 0716-498X - Cuadra Peralta Alejandro, Veloso Besio Constanza
- David, F. (2003). Conceptos de administración estratégica. In PEARSON EDUCACIÓN (Ed.), *Empresarial* (novena edi). ISBN 970-26-0427-3 - David Fred R
- Delfín & Acosta. (2016). Importancia y análisis del desarrollo empresarial. *Revista Científica Pensamiento y Gestión*, enero-juni(40), 184–202. <https://doi.org/10.14482/pege.40.8810> - ISSN 1657-6276 - Delfín Pozos Flor Lucila, Acosta Márquez María Pilar
- Figueroa, H. (2014). Estrategias de atracción y retención del talento humano en la industria minera Colombiana. *Revista Económicas Cuc*, 35(1), 61–77. <https://revistascientificas.cuc.edu.co/economicascuc/article/view/219> - ISSN 2382-3860 - Figueroa Isaza Héctor Iván
- Franklin & Krieger. (2011). Comportamiento organizacional.: enfoque para América Latina. In PEARSON EDUCACIÓN (Ed.), *Empresarial* (Primera ed). ISBN 978-607-32-0236-7 - Franklin Enrique B., Krieger Mario
- Fuentes, A. (2012). La cultura organizacional: Factor clave de éxito en las empresas del siglo XXI [UNIVERSIDAD DE CARTAGENA - FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS - PROGRAMA DE ADMINISTRACION INDUSTRIAL - CURSO DE ACTUALIZACION CARTAGENA DE INDIAS D.T. y C]. In *Tesis*. <https://hdl.handle.net/11227/1856> - Fuentes Díaz Amaury Enrique
- García et al. (2017). Asociación del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en empresas de servicios. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 10(1), 37–48. <https://ssrn.com/abstract=2916923> - ISSN 2157-3182 - García Velázquez María del Rosario, Hernández Gracia Tirso Javier, González Villegas Eleazar, Polo Jiménez Sergio Demetrio
- García, M. (2011). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una Aproximación Conceptual. *Cuadernos de Administración*, 25(42), 43–61. <https://doi.org/10.25100/cdea.v25i42.413> - ISSN: 0120-4645 - García Solarte Mónica
- Guillén & Aduna. (2008). La influencia de la cultura y del estilo de gestión sobre el clima organizacional. Estudio de caso de la mediana empresa en la delegación Iztapalapa. *Revista Estudios Gerenciales*, 24(106), 47–64. [https://doi.org/10.1016/s0123-5923\(08\)70031-7](https://doi.org/10.1016/s0123-5923(08)70031-7) - ISSN 0123-5923 - Guillén Mondragón Irene J., Aduna Mondragón Alma Patricia
- Hellriegel & Slocum. (2005). Comportamiento organizacional. In EDICIONES PARANINFO (Ed.), *Empresarial* (Décima Edi). ISBN 9789706863676 - Hellriegel Don, Slocum Jr. John W.

- Huerta & Rodríguez. (2006). Desarrollo de habilidades directivas. In PEARSON EDUCACIÓN (Ed.), *Empresarial* (Primera ed).
file:///C:/Users/paz/Downloads/Huerta_Rodriguez_habilidades_directivas.pdf - ISBN 970-26-0737-X - Huerta Mata Juan José, Rodríguez Castellanos Geraardo I.
- Kalpakjian & Schmid. (2008). Manufactura, ingeniería y tecnología. In PEARSON EDUCACIÓN (Ed.), *Empresarial* (Quinta edi). ISBN 978-970-26-1026-7 - Kalpakjian Serope, Schmid Steven R.
- Keller, K. (2008). *Administración estratégica de marca. Branding* (PEARSON EDUCACIÓN (ed.); Tercera ed). Pearson Educación. ISBN 978-970-26-1284-1 - Keller Kevin Lane
- Koontz et al. (2012). *Administración : una perspectiva global y empresarial* (McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES S.A. DE C.V (ed.); Décimacuar). McGraw-Hill. ISBN 978-607-15-0759-4 - Koontz Harold, Weihrich Heinz, Cannice Mark
- López, J. (2005). Motivación laboral y gestión de recursos humanos en la teoría de Frederick Herzberg. *Gestión En El Tercer Milenio, Rev. de Investigación de La Fac. de Ciencias Administrativas, UNMSM*, 8(15), 25–36. <https://doi.org/10.15381/gtm.v8i15.9692> - ISSN 1560-9081 - López Más Julio
- Machorro et al. (2011). Diseño de un instrumento para evaluar el clima organizacional en un complejo petroquímico del Estado de Veracruz. *Ciencia Administrativa*, 2, 30–35. <https://doi.org/10.19044/esj.2016.v12n28p312> - ISSN 1857- 7431 - Machorro Ramos Felipe, Rosado Morales Marina, Romero Ortiz María Vanessa
- Manosalvas et al. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *Revista AD-Minister*, 26, 5–15. <https://doi.org/10.17230/ad-minister.26.1> - ISSN 1692-0279 - Manosalvas Vaca Carlos Anibal, Manosalvas Vaca Luis Oswaldo, Nieves Quintero Jorge
- Marin & Placencia. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Revista Horizonte Médico (Lima)*, 17(4), 42–52. <https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08> - Marin Samanez Helen Stephani, Placencia Medina Maritza Dorila
- Mondy, R. W. (2010). Administración de Recursos Humanos. In P. EDUCACIÓN (Ed.), *Empresarial* (Onceava ed). Prentice Hall. ISBN 978-607-32-0203-9 - Mondy R. Wayne
- Pardo & Díaz. (2014). Desarrollo del talento humano como factor clave para el desarrollo organizacional, una visión desde los líderes de gestión humana en empresas de Bogotá D.C. *Revista Suma de Negocios*, 5(11), 39–48. [https://doi.org/10.1016/s2215-910x\(14\)70018-7](https://doi.org/10.1016/s2215-910x(14)70018-7) - ISSN 2215-910X - Pardo Enciso Claudia Esmeralda, Díaz Villamizar Olga Lucia
- Peña & Villón. (2018). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Revista Cientific*, 3(7), 177–192. <https://doi.org/10.29394/scientific.issn.2542->

2987.2018.3.7.9.177-192 - ISSN 2542-2987 - Peña Rivas Humberto Coromoto, Villón Perero Sabina Gisella

Pereda & Berrocal. (1999). El entorno empresarial La empresa, su organización y funcionamiento. *Revista Complutense de Educación*, 10(1), 15–35.
<https://revistas.ucm.es/index.php/RCED/article/view/RCED9999120015A> - Pereda Marín Santiago, Berrocal Berrocal Francisca

Pérez et al. (2006). Clima organizacional y gerencia: inductores del cambio organizacional. *Revista Investigación y Postgrado*, 21(2), 231–248.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=65821209> - ISSN 1316-0087 - Pérez de Maldonado Isabel, Maldonado Pérez Marisabel, Bustamante Uzcátegui Suleima

Robbins & Coulter. (2018). Administración. In PEARSON EDUCACIÓN (Ed.), *Empresarial* (Décima edi). Pearson Prentice Hall. ISBN 978-607-442-388-4 - Robbins Stephen P., Coulter Mary

Robbins et al. (2009). Fundamentos de administración: conceptos esenciales y aplicaciones. In P. EDUCACIÓN (Ed.), *Empresarial* (Octava edi).
<https://books.google.com.co/books?id=yly3Ak0GLyKc> - ISBN: 978-607-32-2043-9 - Robbins Stephen P., Decenzo David A., Coulter Mary

Romero et al. (2015). Clima organizacional enfocado al desempeño del talento humano. *Revista ECA Sinergia*, 6(6), 151–160. https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v6i1.268 - ISSN 1390-6623 - Romero Velez Marisol, Verduga Pino Alexandra, Macías Zambrano Nimia

Salazar-Estrada et al. (2009). Clima y cultura organizacional: Dos componentes esenciales en la productividad laboral. *Revista Acimed*, 20(4), 67–75. ISSN 1024-9435 - Salazar Estrada José Guadalupe, Guerrero Pupo Julio Cristóbal, Machado Rodríguez Yadira Bárbara, Cañedo Andalia Rubén

Sanchez & Ospina. (2020). La comunicación asertiva como función integradora de la práctica gerencial. *Colección Académica de Ciencias Sociales*, 1(1), 13–39.
<https://revistas.upb.edu.co/index.php/cienciasociales/article/view/4637> - ISSN 2422-0477 - Sanchez Vega Katherine, Ospina Nieto Yovany

Segredo, A. (2013). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. *Revista Cubana de Salud Pública*, 39(2), 385–393. ISSN 0864-3466 - Segredo Pérez Alina María

Sotelo & Figueroa. (2017). El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior. *RIDE Revista Iberoamericana Para La Investigación y El Desarrollo Educativo*, 8(15), 582–609.
<https://doi.org/10.23913/ride.v8i15.312> - ISSN 2007 - 7467 - Sotelo Asef Jesús Guillermo, Figueroa González Ernesto Geovani

Thompson et al. (2012). Administración estratégica. Teoría y casos. In S. A. D. C. . McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES (Ed.), *Empresarial* (Decimocta). ISBN 978-607-15-0757-0 - Thompson Arthur A., Gamble John E., Peteraf Margaret A., Strickland III A. J.

Torres-Saumeth et al. (2012). Calidad y su evolución: una revisión. *Revista Dimensión Empresarial*, 10(2), 100–107. <https://doi.org/10.15665/rde.v10i2.213> - ISSN-e 1692-8563 - Torres Saumeth Katherine María, Ruiz Afanador Tatiana Sugely, Solís Ospino Lesfty, Martínez Barraza Fanny

Werther & Davis. (2008). Administracin de recursos humanos. In S. A. de C. . McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES (Ed.), *Empresarial* (Sexta edic). ISBN-13 978-970-10-5913-5 - Werther William B., Davis Keith