



DOI: <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i5.2269>

Ciencias económicas y empresariales
Artículo de investigación

Clima organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral: Caso Empresa de Seguridad Covipen

Organizational climate and its impact on job satisfaction: Case of the Covipen Security Company

Clima organizacional e seu impacto na satisfação no trabalho: Caso da Covipen Security Company

Erick Geovanny Salazar-Ponce ^I
erick.salazar@unesum.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0001-5732-5912>

Daniel Richard Alvarado-Franco ^{II}
alvarado-daniel2055@unesum.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0002-2866-6790>

Grace Herminia Holguín-León ^{III}
holguin-grace5772@unesum.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0001-6950-1944>

Correspondencia: erick.salazar@unesum.edu.ec

***Recibido:** 23 de julio 2021 ***Aceptado:** 20 de agosto de 2021 * **Publicado:** 15 de septiembre de 2021

- I. Doctor en administración de empresa, Facultad Ciencias Económicas, Universidad Estatal de Sur de Manabí, Jipijapa-Ecuador.
- II. Profesional en Formación de la carrera de Administración de Empresas, Facultad Ciencias Económicas, Universidad Estatal de Sur de Manabí, Jipijapa- Ecuador.
- III. Profesional en Formación de la carrera de Administración de Empresas, Facultad Ciencias Económicas, Universidad Estatal de Sur de Manabí, Jipijapa-Ecuador.

Resumen

El objetivo es analizar el clima organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral de la empresa Covipen. Debido que existe un estado de inconformismo por los trabajadores dado que no se fijan metas personales, y simplemente realizan su trabajo por el deleite monetario, no tienen participación en los diversos procesos para la toma de decisiones que ayude a la gerencia a producir mejoras en dicho proceso, todo esto influye en la comunicación interna problema latente, demostrando en el rendimiento de los trabajadores según la percepción del empleador. Los métodos aplicados son bibliográficos que es un tipo de estudio de interrogantes que emplea documentos oficiales y personales como fuente de información, la investigación cualitativa es un conjunto de técnicas de investigación que se utilizan para obtener una visión general del comportamiento y la percepción de las personas sobre un tema en particular. Dando como resultado que el clima organizacional en la empresa, tiene muchas deficiencias que influye directamente en la satisfacción del personal; indicando así problemas de comunicación en la jornada laboral. Es por aquello que el propiciar un ambiente de trabajo agradable da como resultado una buena comunicación, un buen desempeño laboral, tanto individual como colectivo.

Palabras claves: Clima organizacional; satisfacción laboral; comunicación; eficiente.

Abstrat

The objective is to analyze the organizational climate and its impact on job satisfaction at the Covipen company. Due to the fact that there is a state of nonconformity by the workers given that they do not set personal goals, and simply carry out their work for the monetary enjoyment, they do not have participation in the various decision-making processes that help management to produce improvements in said process, all this influences the internal communication latent problem, demonstrating in the performance of workers according to the perception of the employer. The applied methods are bibliographic, which is a type of study of questions that uses official and personal documents as a source of information, qualitative research is a set of research techniques that are used to obtain an overview of people's behavior and perception. on a particular topic. As a result, the organizational climate in the company has many deficiencies that directly influence staff satisfaction; thus indicating communication problems in the working day. That is why promoting a pleasant work environment results in good communication and good work performance, both individually and collectively.

Keywords: Organizational climate; work satisfaction; communication; efficient.

Resumo

O objetivo é analisar o clima organizacional e seu impacto na satisfação no trabalho na empresa Covipen. Por haver um estado de inconformidade dos trabalhadores por não traçarem metas pessoais, e simplesmente realizarem seu trabalho por fruição monetária, eles não têm participação nos diversos processos decisórios que auxiliam a gestão a produzir melhorias no referido processo, tudo isso influencia no problema latente da comunicação interna, manifestando-se na atuação dos trabalhadores de acordo com a percepção do empregador. Os métodos aplicados são bibliográficos, que é um tipo de estudo de questões que utiliza documentos oficiais e pessoais como fonte de informação; a pesquisa qualitativa é um conjunto de técnicas de pesquisa que são utilizadas para obter uma visão geral do comportamento e da percepção das pessoas sobre um determinado tema. Como resultado, o clima organizacional da empresa apresenta muitas deficiências que influenciam diretamente na satisfação dos funcionários; indicando, assim, problemas de comunicação na jornada de trabalho. Por isso, promover um ambiente de trabalho agradável resulta em boa comunicação e bom desempenho no trabalho, tanto individual quanto coletivo.

Palavras-chave: Clima organizacional; satisfação no trabalho; comunicação; eficiente.

Introducción

El punto de modulación para la investigación radica esencialmente en dos premisas claves que son de preocupación en la mayoría de instituciones del sector público y privado ya que están relacionadas con la deficiente gestión de la comunicación interna y los bajos niveles de percepción del clima organizacional. (Charry, 2018)

El problema que presenta la empresa parte desde las variables liderazgo, motivación, reciprocidad y participación las que inciden en la producción de la empresa, existen diversos problemas que incurren en el personal del trabajo como; existe un estado de inconformismo, y simplemente realizan su trabajo por la satisfacción monetaria, no tienen participación en los diversos procesos para la toma de decisiones que ayude a la gerencia a producir mejoras en dicho proceso o en general. Lo que refleja la falta comunicación interna problema más latente, ya que no se trabaja en conjunto solo se refleja un ambiente individualista, sin perseguir una meta en vinculada por el bienestar tanto de la empresa como personal.

Como afirma (Villanueva, 2010) el clima laboral, es la percepción que tienen y experimentan los miembros de la organización mientras se desenvuelven en su lugar de trabajo, esta influye de manera directa en su comportamiento y además el tener un buen clima organizacional aporta con una ventaja competitiva frente a la competencia. (pág. 1)

Según (Puerto, 2010) En lo que respecta a la globalización actualmente, las organizaciones grandes tienen un mayor interés por el capital humano que trabajan para ellos. A diferencia de las pymes, pues sólo se centran en que tan productivo es el colaborador más no que tan satisfecho se encuentra el mismo.

Estas empresas además de remunerar económicamente, tiene que tener iniciativas para motivar, en donde se involucre el personal para que así tengan ganas de superación. Tenerlos presente y que su voz sea tomada en cuenta al momento de la toma de decisiones generando una oportunidad de realización en los trabajadores. Por los motivos antes descritos, los estudios de clima organizacional y de satisfacción laboral resultan de gran importancia e imprescindibles ya que generan que los empleados expresen sus ideas y opiniones en lo que respecta el giro del negocio y cómo se sienten dentro de la empresa, lo cual serviría de instrumento a la gerencia para implementar cambios que mejoren el clima laboral.

Clima organizacional

Hoy por hoy, el concepto de clima organizacional es un tema que despierta el interés de múltiples Pymes; a partir de su misma razón de ser en los contextos organizacionales reconocen la importancia del estudio del fenómeno, en el que priman las interacciones sujeto-organización y sujeto-sujeto. El enorme impacto de la propuesta de (Katz y Kahn, 1999) ha generado toda una revolución conceptual en la organización, transformando el interés tradicional y específico de la psicología industrial por la satisfacción, la moral laboral y el desempeño, en otro más general y dinámico que considera la estructura como un contexto ambiental de los comportamientos individuales y grupales (Peiró, 1995). Esencialmente, la incidencia que tiene la organización en aspectos de carácter psicológico dentro de los individuos y sus interacciones permite la formulación del concepto de clima organizacional.

¿Cómo influye un buen clima organizacional?

Según (Mendoza, 2005) menciona que el clima organizacional de una empresa u organización influye directamente en la productividad y satisfacción de sus trabajadores. Si el ambiente de trabajo es

agradable, colaborativo, dinámico, respetuoso y responsable, la productividad global e individual crecerá y aumentará la calidad de trabajo alcanzando así los objetivos establecidos.

La calidad del ambiente está unida a la capacidad social y de liderazgo de los directivos de la empresa. Además, también influye la manera cómo los directivos se relacionan con los empleados y las características del tipo de actividad que se desarrolla en la empresa. (Mendoza, 2005)

Indicadores del clima laboral

- Es un factor que influye en el clima laboral. El papel de líder por parte de los jefes debe ser flexible y adaptable.
- La idea es que los trabajadores estén satisfechos con su puesto de trabajo y las tareas que desarrollan. De este modo se consigue que se conviertan también en embajadores de la propia marca.
- Relaciones interpersonales. Es importante que exista una buena relación entre los trabajadores. Que sea sana y fluida fomentando un espíritu integrador y colaborativo que refuerce el trabajo en equipo.
- Condiciones de trabajo. Las condiciones físicas en las que se ejecutan las distintas tareas también influyen en conseguir un buen clima laboral. Contar con un buen espacio de trabajo, ayuda a retener el talento.
- Retos y participación. Fijar metas u objetivos hace que la plantilla se motive.
- Reconocimiento. Al hilo del punto anterior, es vital un reconocimiento si los retos se han cumplido. Dicho reconocimiento deberá ser tanto individual como de equipo.
- Desarrollo. La empresa debe permitir el desarrollo de los propios trabajadores ya que esto se traduce en un desarrollo de la propia empresa.

Comportamiento del clima organizacional

(Molina, 2011) menciona que el comportamiento organizacional es el factor del cual se deriva el clima laboral. El comportamiento organizacional, implica los siguientes aspectos; estructura organizacional, motivación, compromiso organizacional, poder, comunicación, trabajo en equipo y clima organizacional.

Según (Schermerhorn, 2004) define el comportamiento organizacional como el estudio de las personas y los grupos que actúan en las organizaciones, mostrando la interacción entre las personas y las organizaciones.

Clima organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral: Caso Empresa de Seguridad Covipen

El comportamiento organizacional se refiere a las acciones de las personas que trabajan en las organizaciones, las cuales se relacionan con el comportamiento de los grupos incluyendo temas como normas, funciones, formación de equipos y manejo de conflictos. (Schermerhorn, 2004)

Los principales comportamientos del clima organizacional son:

- Es una disciplina científica aplicada que se encuentra ligado a cuestiones prácticas y objeto es ayudar a las personas y a las organizaciones a alcanzar niveles de desempeño más elevados.
- Se enfoca en las contingencias al identificar diferentes situaciones de la organización para poder manejarlas y obtener el máximo provecho.
- Utiliza métodos científicos al formular hipótesis y generalizaciones sobre la dinámica del comportamiento en las organizaciones y se encarga de comprobarlas empíricamente. Está íntimamente relacionado con diversas áreas de estudio como por ejemplo la teoría de las organizaciones, el desarrollo organizacional y la administración de personas o recursos humanos.

Características del clima organizacional

Características	Descripción
Estructura	Es la percepción que tiene los miembros de las reglas, procedimientos, trámites, etc., a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo.
Facultamiento (empowerment)	Es el sentimiento que tienen los empleados de su autonomía en la toma de decisiones de su trabajo.
Recompensa	Es la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho.
Desafío	Sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo.
Relaciones	Es la percepción por parte de los miembros de la empresa cuando hay un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales.
Cooperación	Es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia del apoyo mutuo parte de los directivos, y de los empleados.
Estándares	Es la percepción de los miembros acerca de las normas de rendimiento de la organización.
Conflictos	Es el grado en que aceptan los conflictos los superiores y subordinados entre ellos, enfrentando los problemas y solucionándolos.
Identidad	Es el sentimiento de pertenencia a la organización. Es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

Fuente: Chiavenato I. (1999)

Elaborado por: Los investigadores.

Enfoques del clima organizacional

Satisfacción laboral

Según (Pecino y Lopez, 2015) afirman que la satisfacción laboral es un concepto el cual se lo puede definir como un estado de conducta que tiene que ver con las sensaciones o emociones que adquieren o desarrollan por las experiencias de su puesto de trabajo. Conducta individual actitudes personalidad estrés valores aprendizaje grupal e intergrupal estructura procesos, normas y funciones motivación motivos necesidades esfuerzo reforzamiento liderazgo poder política influencia estilo desempeño individual metas satisfacción con el puesto satisfacción con la carrera calidad del trabajo cometido grupal metas moral producción Cohesividad desempeño organizacional producción eficiencia

<p>Enfoques</p>	<p>(Forehand & Gilmer , 1964)</p>	<p>“Que las características distintivas de una empresa y su diferenciación, y la manera de cómo éstas influyen en el comportamiento de sus colaboradores. Los enfoques son: el tamaño, la estructura, los sistemas, el liderazgo, y las metas de la organización. Este enfoque indica que lo más influyente en el clima organizacional es como esto afecta en su comportamiento y su desarrollo de las funcione. Los factores que se involucran en esto son la estructura que maneja, el liderazgo de los gerentes o jefes, y las metas con un plazo para que sea cumplan con calidad, y el clima organizacional que se perciba es la distinción de la empresa frente a otras.</p>
<p>Enfoque</p>	<p>(Likert, 1967)</p>	<p>indica que la conducta dado por los colaboradores está siendo influenciado por las actuaciones del personal en general y de las situaciones organizacionales que perciben. en el enfoque de Likert se mide:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los métodos de mando • Las características de las fuerzas motivacionales • Las características de los procesos de comunicación • Las características de los procesos de influencia • Las características de los procesos de toma de decisiones • Las características de los procesos de planificación • Las características de los procesos de control <p>Los objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento</p>

Clima organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral: Caso Empresa de Seguridad Covipen

Estructura macro dimensiones anatomía micro dimensiones calidad de vida laboral procesos evaluación del trabajo sistemas de recompensas comunicaciones toma de decisiones.

La satisfacción laboral es la actitud que muestra el colaborador frente a las actividades encomendadas del capital humano en las pymes es fundamental para el alcance de las metas que tienen las distintas empresas. Es por aquello que el proporcionar un ambiente de trabajo agradable dará como buen resultado una alta satisfacción laboral, tanto individual como colectiva. (Pecino y Lopez, 2015).

Son niveles de emociones que el personal adquiere como resultado de la experiencia al interactuar en la empresa.

Teorías de la satisfacción laboral

Teoría de las necesidades	(Maslow, 1956)	Abram Maslow desarrolló una teoría la cual está comprendida por una serie de necesidades del ser humano, esta teoría se denomina “pirámide de necesidades”. Se estableció que a medida que se satisfacen las necesidades básicas o aquellas que se encuentran en un nivel determinado esto con lleva a que el ser humano desarrolle otras necesidades más elevadas y los lleve al siguiente nivel de la pirámide de Maslow
Teoría bifactorial	(Herzberg, 1959)	La teoría Bifactorial es denominada también como la “teoría de los dos factores” o “teoría motivación-higiene”, propuesta por Frederick Herzberg en 1959. Siendo una de las más importantes para medir el nivel de satisfacción dentro de una empresa. Esta teoría indica que los empleados siempre tendrán contacto con la empresa y de esta interacción da como origen que se produzcan factores que generan la satisfacción en el personal y a su vez estos factores son muy distintos a los que generan la insatisfacción determinando el éxito o fracaso de los trabajadores
	(Herzberg, 1959)	indica que el primer grupo que son los factores extrínsecos o higiénicos están asociados con la insatisfacción laboral y se refiere a condiciones en general o el sentido más amplio, como lo son el salario, políticas internas de la organización, relaciones interpersonales, la supervisión, entorno de trabajo y la administración.

	<p>(Pérez, 2015)</p>	<p>indica el ser humano en cada puesto de trabajo desea adquirir conocimientos y poder desarrollar métodos innovadores, lo que se refiere que toda persona busca con esto ser individualista para sobre salir y adquirir su reconocimiento de logro, alcanzando sus objetivos personales, pero hay empresas que no ofrecen dicho crecimiento para una autorrealización entonces el trabajador tiende a presentar insatisfacción en el puesto de trabajo. Es decir que el colaborador de la empresa se guiará por las condiciones generales como son el entorno físico de la organización para dar un resultado de insatisfacción laboral.</p>
--	----------------------	---

Elaborado por: Los investigadores.

Factores de la Satisfacción Laboral

Según Palma, (1999) en Alfaro, (2015), estableció siete factores que se basan en una escala de satisfacción laboral (SL-SPC), se especifica a continuación (pág. 35):

Factores de la satisfacción laboral

Factor I Condiciones físicas y/o materiales

Dichos factores son básicamente los que hablan de infraestructura en la cual se desarrollan labores cotidianas y forma parte como facilitador del mismo.

Factor II Beneficios laborales y/o remunerativo

Es el grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza.

Factor III Políticas administrativas

Trata básicamente el grado dando frente a los distintos parámetros o normas de la organización dirigidas a regular las interrelaciones laborales que estén direccionadas con el trabajador de manera directa

Factor IV Relaciones sociales

Trata básicamente el grado de complacencia entre la relación entre los colaboradores de la institución con los cuales llevan actividades compartidas de manera diaria.

Factor V Desarrollo personal

Trata sobre la oportunidad del colaborador al llevar a cabo las actividades que representen crecimiento personal, provocando así una autorrealización a nivel interno.

Factor VI Desempeño de tareas

Ponderación en la cual el colaborador relaciona las tareas diarias con en la institución que labora.

Factor VII Relación con la autoridad

Apreciación significativa que hace el colaborador de su asociación con el jefe directo tomando como base las tareas diarias.

Los diferentes factores en las organizaciones que determinan la satisfacción laboral son los siguientes:

- a) Reto del trabajo
- b) Sistema de recompensas justas
- c) Satisfacción con el salario
- d) Satisfacción con el sistema de promociones y ascensos
- e) Condiciones favorables de trabajo
- f) Colegas que brinden apoyo
- g) Compatibilidad entre personalidad
- h) el puesto de trabajo.

Según (Alfaro, 2015) menciona que Dichos factores mencionados son aquellos que conllevan a determinar el nivel de satisfacción laboral del personal, uno de los más hablados o cuestionados en toda empresa es el factor salarial y se menciona por ambos autores el cual es importante para la persona, ya que se espera recibir una remuneración justa a su desempeño y esto aumenta su productividad al satisfacer esta necesidad que por lo general es la que sobresale en el personal.

(Alfaro, 2015) afirma que existen cuatro factores que conducen a altos niveles de satisfacción de las personas con el trabajo:

Relación entre satisfacción laboral y productividad

Entre los años cincuenta y sesenta hubo una serie de estudios para establecer la relación existente entre satisfacción y productividad. Los resultados obtenidos proponen una relación muy consistente entre ambas planteando que "un trabajador contento es un trabajador productivo"; sin embargo, en la década de los noventa se realizaron más estudios que discreparon un poco de las terminaciones anteriores, ya que, aunque confirman la existencia de una relación positiva se plantea que la correlación no es tan alta. Otro punto de interés en este tema es la dirección de la causalidad y según los estudios que se han realizado que actualmente la productividad conduce a la satisfacción y no a la inversa. Ya que se obtiene por el hecho de que al realizar bien un trabajo se obtiene una sensación intrínseca de bienestar; además, bajo el supuesto de que la empresa recompense la productividad, en

el caso de que ésta sea mayor, implicará que el trabajador reciba un reconocimiento verbal, mayor sueldo y posibilidades de ascenso; estas recompensas son las que incrementan el grado de satisfacción laboral. Así, una mayor productividad trae consigo recompensas económicas, sociales y psicológicas. Si el empleado percibe esta recompensa como "justa", desarrolla una mayor satisfacción porque cree que está recibiendo la recompensa apropiada. Ante esta situación su esfuerzo por la labor encomendada será mayor. (Chiang, 2013)

Análisis de clima organizacional y efectividad por empresa

Respecto a la relación entre las variables de interés, los resultados evidencian que existe una relación positiva, pero moderada entre el clima organizacional, la satisfacción laboral y la efectividad general. Esto es consecuente con los autores e investigaciones que reportan la existencia de una relación significativa entre las variables, pero invitando a ser cautos en su interpretación. Evidentemente, dado que esta investigación es de tipo correlacional, sólo es posible hablar de una relación entre las variables, sin establecer un sentido de causalidad, es decir, no se puede afirmar que mientras mejor sea la percepción del clima general en la organización, mayor es el grado de efectividad de la organización. (Murillo, 2015)

El Clima Organizacional resulta tener incidencia en las dimensiones de efectividad, teniendo una relación media y positiva. Aparte de la explicación de que la satisfacción laboral se ha asociado más con el desempeño económico, es posible que el clima se relacione más con las dimensiones de comportamiento de los empleados: cumplimiento de normas, deberes, misiones, objetivos, en general aspectos de la estructura de trabajo, que generalmente son considerados en la medición del clima organizacional. (Murillo, 2015)

Relación del clima organizacional y satisfacción laboral

Se entiende que entre las dimensiones de clima y satisfacción. Se encontró que hay una relación positiva entre ambos constructos, teniendo en cuenta que las dimensiones del clima organizacional que tienen mayor incidencia sobre la satisfacción laboral son: recompensa y liderazgo. Estudios de este orden son relevantes para las organizaciones ya que les permite proponer y ejecutar planes de acción para mejorar el clima organizacional y la satisfacción laboral en sus empleados. (Noboa, 2019)

Materiales y métodos

Investigación bibliográfica

Es un tipo de estudio de interrogantes que emplea documentos oficiales y personales como fuente de información; dichos documentos pueden ser de diversos tipos: impresos, electrónicos o gráficos. (Jervis, 2011)

Se utilizó como fuentes la revisión de tesis actuales, artículos científicos y revistas científicas para hacer referencia a temas como clima organizacional y satisfacción laboral, y sus derivados que con la, importancia, enfoques, características, conceptos, etc.

La investigación cualitativa

Es un conjunto de técnicas de investigación que se utilizan para obtener una visión general del comportamiento y la percepción de las personas sobre un tema en particular. Genera ideas y suposiciones que pueden ayudar a entender cómo es percibido un problema por la población objetivo y ayuda a definir o identificar opciones relacionadas con ese problema. (Jervis, 2011)

En la investigación Cualitativa ya que en esta investigación se evaluaron las percepciones y valores del personal en relación a su puesto de trabajo “No sigue un proceso claramente definido de manera que sus planteamientos no son tan específicos, este tipo de enfoque se lo uso para poder analizar las cualidades que se obtuvo de la empresa Covipen.

Resultados

Como principales resultados se señalan las condiciones de trabajo, existe un estado de inconformismo, y simplemente realizan su trabajo por la satisfacción monetaria, no tienen participación en los diversos procesos para la toma de decisiones que ayude a la gerencia a producir mejoras en dicho proceso o en general. Lo que refleja la falta comunicación interna problema más latente, ya que no se trabaja en conjunto solo se refleja un ambiente individualista, sin perseguir una meta vinculada para el bienestar tanto individual como de la empresa. El personal es una parte sustancial para el desarrollo del país, la importancia del capital humano en la empresa es fundamental para el alcance de las metas que tienen como trayectoria primordial. Es por aquello que un ambiente de trabajo agradable da como resultado una buena satisfacción, tanto individual como colectiva, los cuales nos permitirán comprender y entender los lineamientos claves para poder proveer de un próspero agrado laboral.

Discusión

(Cabrera, 1989) Señala a la precepción como parte de la conducta individual que se lleva a cabo para conseguir información acerca de lo que lo rodea, y esto le permite obtener al sujeto un concepto respecto a su realidad. Así pues, remontase a los descubrimientos de este concepto y de cada uno de los instrumentos validados y compuestos por diferentes dimensiones, proporcionar una base sólida y firme que ayuda a revisar y a descartar los reactivos que no resultaban efectivos, así como todo lo que anteriormente se sabía y no se sabía sobre el clima en las organizaciones.

(Ortegón, 1994) En la motivación también se entiende que muchas investigaciones suelen ser común que se depositen sobre el motivo empresarial y la responsabilidad de encontrar nuevas formas de rendimientos en los trabajadores.

A partir de que la aplicación de políticas en la empresa con realce a los trabajadores y capacitación, la percepción del personal considera a la motivación como una influencia en la organización para competir en sus labores y estar más satisfechos.

Finalmente, con este análisis del clima organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral en el caso: empresa Covipen se espera que esta información con los diferentes enfoques teóricos se pueda utilizar para expresar un panorama amplio sobre la precepción de los empleados respectos a los elementos que se reflejan en la organización y que conlleven al éxito empresarial.

Conclusión

Es claro que, el clima organizacional que presenta el personal en la empresa de seguridad en Covipen, es desfavorable, el cual indica que es autoritario y explotador con el personal, es decir se percibe atmosfera de temor, ocasionalmente existen recompensas y las necesidades del personal se encuentran en las fisiológicas, seguridad y social.

Ciertamente la empresa de seguridad Covipen presenta una insatisfacción en el personal, ya que no hay comunicación, y no se fijan metas personales si no que trabajan por una satisfacción monetaria sin perseguir una meta vinculada para el bienestar tanto individual como de la empresa.

Para culminar, la empresa Covipen deberían tener cambios que se deben realizar para poder conseguir el capital humano adecuado para tener mejor desempeño y competitividad en el mercado, tener una comunicación sin restricciones, y sobre todo la retroalimentación, para establecer estrategias de trabajo y los objetivos a alcanzar.

Recomendaciones

A la empresa se recomienda que manejen las evaluaciones de desempeño por área de manera semestral para así poder estructurar políticas de motivación e incentivos y en base a los resultados de las evaluaciones dar reconocimientos a los colaboradores para así mejorar la satisfacción laboral.

Invertir para crear un lugar de trabajo afable, propiciando un clima laboral idóneo en condiciones físicas con un ambiente en el cual el colaborador se sienta como en su hogar, produciendo altos niveles de satisfacción que repercuta en el efectivo cumplimiento de tareas por parte de los colaboradores.

Se recomienda que las relaciones laborales a través de integraciones dentro y fuera de la organización, se estrechen lazos amistosos entre el personal general indistintamente la estructura jerárquica que posea en la organización, con el fin de que no existan barreras en la relación jefes y personal en general, dando como resultado una comunicación efectiva, clara y fluida.

Como recomendación final promover un programa de evaluación de clima organizacional y satisfacción laboral anual, con el fin de tener resultados periódicos con las recomendaciones antes planteadas y poder dar nuevas directrices para mejorar las dos variables.

Referencias

1. Alfaro, L. (2015). Factores de la Satisfacción Laboral. Recuperado el 02 de 08 de 2021, de [https://www.academia.edu/4877506/ALFARO_LEYTON_MEZA_SAENZ_SATISFACCION_LABORAL#:~:text=Para%20medir%20la%20satisfacci%C3%B3n%20laboral,y%20\(d\)%20Beneficios%20Econ%C3%B3micos](https://www.academia.edu/4877506/ALFARO_LEYTON_MEZA_SAENZ_SATISFACCION_LABORAL#:~:text=Para%20medir%20la%20satisfacci%C3%B3n%20laboral,y%20(d)%20Beneficios%20Econ%C3%B3micos).
2. Cabrera. (1989). discusión. Recuperado el 26 de julio de 2021, de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lps/sanchez_v_g/capitulo4.pdf
3. Charry, H. (2018). La Gestión de la comunicación interna y el clima organizacional. SCIELO Perú. Recuperado el 2021 de Julio de 26, de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682018000100003
4. Chiang, M. (2013). Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores. Recuperado el 02 de 08 de 2021, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422013000200003
5. Chiavenato. (2004). Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, 4. Recuperado el 02 de 08 de 2021, de <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/tepeji/n8/a9.html>

6. Chiavenato, I. (1999). Factores organizacionales. Recuperado el 26 de Julio de 2021, de <http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/19066/Capitulo2.pdf>
7. Forehand, & Gilmer . (1964). Clima Oranizacional. Recuperado el 13 de Julio de 2021, de http://www.unicauca.edu.co/porik_an/imagenes_3noanteriores/No.12porikan/articulo6.pdf
8. Herzberg, F. (1959). Teoría Bifactorial. Recuperado el 02 de 08 de 2021, de <https://economipedia.com/definiciones/teoria-de-herzberg.html>
9. Jervis, T. M. (2011). Investigacion . Universidad de Antioquia. Recuperado el 12 de Junio de 2021, de <https://www.questionpro.com/es/investigacion-cualitativa.html>
10. Katz, D., & Kahn, R. (1999). Psicología social de las organizaciones. Trillas, México. Recuperado el 22 de Junio de 2021, de http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-99982006000200013
11. Likert, R. (1967). La teoría del clima organizacional. Recuperado el 13 de Julio de 2021, de <http://eprints.uanl.mx/2517/1/1080224632.pdf>
12. Maslow. (1956). Teoría de las Necesidades. Recuperado el 02 de 08 de 2021, de <https://economipedia.com/definiciones/piramide-de-maslow.html>
13. Mendoza, V. (12 de Marzo de 2005). Google. Obtenido de FuniBlogs: <https://blogs.funiber.org/direccion-empresarial/2019/04/01/buen-clima-laboral-empresa>
14. Molina, M. (2011). La importancia del clima organizacional, en la productividad de las empresas. Universidad Autónoma del Estado Hidalgo, 4. Recuperado el 02 de 08 de 2021, de <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/tepeji/n8/a9.html>
15. Murillo. (2015). Incidencia del clima organizacional y la satisfacción. Redalyc.org. Recuperado el 02 de 08 de 2021, de <https://www.redalyc.org/pdf/4096/409643604004.pdf>
16. Noboa, J. (2019). Relación del clima organizacional con la satisfacción laboral. Recuperado el 02 de 08 de 2021, de <http://revistas.ecotec.edu.ec/index.php/ecociencia/article/view/184>
17. Ortegón. (1994). discusión. Recuperado el 26 de julio de 2021, de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lps/sanchez_v_g/capitulo4.pdf
18. Pecino, & Lopez. (2015). Satisfacción Laboral. Recuperado el 02 de 08 de 2021, de <file:///C:/Users/User/Desktop/tesis/clima%20organizaciona%20y%20satisfaccion%20labora l.pdf>

19. Peiró, J. M. (1995). *Psicología de la organización*. Madrid: Toran S.A. Recuperado el 22 de Junio de 2021, de http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-99982006000200013
20. Pérez, H. (2015). *Teoría bifactorial*. Recuperado el 02 de 08 de 2021, de <file:///C:/Users/User/Downloads/Dialnet-EntrevistaAlProfesorHesperEduardoPerezRiveraParteI-7491767.pdf>
21. Puerto, D. (2010). La globalización y el crecimiento empresarial a través de estrategias de internacionalización. *Revista de la Escuela de negocios de la Universidad del Norte*. Recuperado el 26 de Julio de 2021, de <https://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/view/1025/4971>
22. Schermerhorn. (2004). *Comportamiento organizacional*. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. Recuperado el 02 de 08 de 2021, de <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/tepeji/n8/a9.html>
23. Villanueva, S. (12 de Marzo de 2010). Google. Obtenido de La importancia del clima Laboral, en la productividad de las empresas: <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/tepeji/n8/a9.html>

©2021 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).