

Clima organizacional: empresa del sector servicio de H. Cárdenas, Tabasco, México.

Ana Ruth Ulloa Pimienta, Marlene Mijangos Romero, María Isabel Soberano Mayo, Ulda Palma López, Jhonny De la Cruz Ocaña.
TecNM/Instituto Tecnológico Superior de Villa la Venta.

Resumen - Cada empresa tiene sus propias características y propiedades, frecuentemente son únicas y exclusivas, la manera como se percibe el medio, influye en el comportamiento del trabajador, en la productividad y desempeño de las actividades. Por ello el ambiente interno en que se encuentra la empresa lo forman el personal que la integran, a esto se le considera clima organizacional. En el ámbito empresarial es un factor clave en el desarrollo organizacional, y su estudio, diagnóstico y mejoramiento incide de manera directa en el denominado espíritu de la organización. Por lo que el presente estudio tuvo como objetivo determinar el clima organizacional en el que se desempeña el personal, por ello la unidad de análisis fue una empresa de servicio de comida, ubicada en el Estado de Tabasco, en el Municipio de H. Cárdenas, con presencia física en 3 sucursales en diferentes localidades del municipio. El estudio se fundamentó bajo un enfoque cualitativo, con alcance descriptivo, utilizando la técnica de encuesta y entrevista, la población estuvo conformada por 64 trabajadores, los resultados obtenidos demuestran un buen clima organizacional y los factores que favorecen al ambiente son el sentido de pertenencia, compromiso, toma de decisiones compartidas, participación y trabajo en equipo.

Índice de Términos – Ambiente interno, Productividad, Satisfacción laboral, Sentido de pertenencia, Toma de decisiones.

Documento

Dr. Ana Ruth Ulloa Pimienta, Docente de División de Ingeniería en Gestión Empresarial.

anar.up@laventa.tecnm.mx

M. C. C. Marlene Mijangos Romero, Docente de División de Ingeniería en Sistemas Computacionales.

marlene.mr@laventa.tecnm.mx

M. en C. María Isabel Soberano Mayo, Docente de División de Ingeniería en Industrias Alimentarias.

maisabel.sm@laventa.tecnm.mx

M. en C. Ulda Palma López, Docente de División de Ingeniería en Industrias Alimentarias.

ulda.pl@laventa.tecnm.mx

Dr. Jhonny De la Cruz Ocaña, Docente de División de Ingeniería en Gestión Empresarial.

jhonny.co@laventa.tecnm.mx

Tecnológico Nacional de México/ ITS de Villa la Venta.

I. INTRODUCCION

Actualmente es fundamental analizar aspectos intangibles en la gestión del capital humano, con el fin de contribuir, fortalecer y generar conocimiento útil a los responsables de la toma de decisiones en las organizaciones para un adecuado diseño e implantación de políticas y prácticas más efectivas para el desarrollo del personal. El clima organizacional un factor clave de éxito de las organizaciones considerado por la gerencia porque encaminan su gestión en el continuo mejoramiento del ambiente de trabajo. por ello es indispensable su estudio en profundidad, diagnóstico y mejoramiento al incidir de manera directa en el espíritu de la organización.

La comprensión del fenómeno organizacional es una necesidad de todos los profesionales que tienen alguna responsabilidad en el manejo de personas y recursos en una sociedad moderna donde el avance acelerado de la ciencia y la técnica la obliga a competir dentro de un mercado cuya dinámica está pautada fundamentalmente por el desarrollo [1]

La presente investigación se desarrolla con el fin de determinar el clima laboral en una empresa de servicio de comida del Estado de Tabasco, México, el objetivo de estudio es determinar el clima organizacional en el que se desempeña el personal, a continuación, se presentan los aspectos conceptuales y teóricos más relevantes, relacionados con el clima organizacional. Éste, tiene que ver con el nivel de satisfacción, que siente el trabajador dentro de la empresa, un aspecto que da mucho para reflexionar en el mundo empresarial, por ello, habría que especificar que el ambiente interno y el sentido de pertenencia dentro de la misma contribuyen a la motivación y productividad del trabajador y que brinda como resultado, un desempeño eficiente, contribuye a la formación de mejores personas, más comprometidas, no solo con la empresa sino también con ellas mismas.

Por lo tanto, al estudiar el clima organizacional se hace necesario identificar los diferentes elementos que constituyen el concepto de clima y el desarrollo de los diversos métodos de diagnóstico utilizados actualmente en las organizaciones, que permiten hacer un análisis y diagnóstico que evidencia la actitud hacia la organización por parte de los empleados al tiempo que contribuyen al desarrollo de cambios efectivos en las mismas.

El clima laboral, se compone de un gran número de factores, tanto físicos como emocionales, que inciden en el comportamiento y desempeño de los integrantes del equipo de trabajo [2]. Así el clima organizacional es el que determina la forma en que el individuo percibe su trabajo, su desempeño, productividad y satisfacción, observando el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano, influyendo así en la satisfacción del personal y por lo tanto en la productividad. Al iniciar el desarrollo del estudio, se realiza una descripción teórica sobre el clima organizacional lo que permite identificar la relación con diversos elementos en la organización que es objeto de estudio y luego se analizan los factores claves que contribuyen al desempeño de la empresa de esta forma se permite identificar factores de mejoramiento en la organización.

II. DESARROLLO DE CONTENIDO

A. *Marco Teórico*

El clima organizacional surge de la idea de que el hombre vive en ambientes complejos y dinámicos, puesto que las organizaciones están compuestas de personas, grupos y colectividades que generan comportamientos diversos y que afectan ese ambiente. El clima organizacional de acuerdo con [3] ocupa un lugar destacado en la gestión de las personas y en los últimos años ha tomado un role protagónico como objeto de estudio en organizaciones de diferentes sectores y tamaños que buscan identificarlo y utilizan para su medición las técnicas, el análisis y la interpretación de metodologías particulares que realizan consultores del área de gestión humana o desarrollo organizacional de la empresa. Las organizaciones son sistemas abiertos que deben lograr un equilibrio entre las diferentes influencias del mundo externo e interno [4].

Desde el punto de vista externo los diferentes eventos que sucedan no pueden ser manipulados o controlados afectando de manera masiva al mundo en general y en especialmente a las empresas que ofrecen bienes y servicios, debido que las fuerzas generadoras de verdaderos cambios se encuentran en el ámbito externo[5]. Al enfrentarse las empresas a entornos altamente cambiantes se torna compleja su interpretación, de ahí, parte la importancia de un análisis para saber operar correctamente los datos en la toma de decisiones [6]

Diversos estudios, demuestran que, las empresas están preocupándose por invertir en ambientes adecuados para sus trabajadores, con la finalidad que, estos generen resultados favorables para la empresa, basados en la eficiencia y eficacia sinónimo de productividad.

Al respecto, [7] manifiesta que el clima organizacional, involucra las siguientes variables: actitudes, valores, normas y sentimientos, que los trabajadores descubren que se hallan en la empresa en que laboran, por consiguiente, el clima organizacional, es un resultado de la interacción de los motivos íntimos del individuo, estímulos que le proporciona la empresa y de las perspectivas estimuladas en la reciprocidad; por lo tanto, se encuentra integrado por las tipologías que figuran a esa estructura, y que se diferencian de otras, e intervienen sobre la actuación de personas involucradas en esa empresa.

Para la autora, [8] clima organizacional debe ser definido como:

El ambiente donde se reflejan las facilidades o dificultades que encuentra la persona para aumentar o disminuir su desempeño, o para encontrar su punto de equilibrio. Es decir, la percepción que tienen las personas, de cuáles son las dificultades que existen en una organización y la influencia que sobre estos ejercen las estructuras organizativas, factores internos o externos del proceso de trabajo actuando como facilitadores o entorpecedores del logro de la calidad de los objetivos de la organización.

El concepto de clima organizacional (CO) refiere a una variable que tiende a representar el conjunto de percepciones compartidas por los trabajadores a propósito de su ambiente interno de trabajo, [9] que son construidas a partir del significado que otorgan ellos a sus experiencias laborales, [10] las cuales influyen en el comportamiento del trabajador, en su desempeño y, por ende, en la productividad organizacional, [11] así como en los lazos de compromiso afectivo con su organización. Según Goncalves, (2000), el ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus subordinados, la relación entre el personal de la empresa e incluso la relación con proveedores y clientes, todos estos elementos van conformando el denominado clima organizacional, este puede ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización en su conjunto o de determinadas personas que se encuentran dentro o fuera de ella, pueden ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran.

Factores que influyen en el clima organizacional:

En el Clima Organizacional intervienen algunos factores considerados importantes dentro de cualquier organización, la percepción que tengan los trabajadores del ambiente donde laboran, indudablemente tendrá relación con la confianza, la estabilidad, el trabajo en equipo y la sinergia total entre sus empleados, donde por su puesto, este resultado positivo o negativo influirá en la productividad de la empresa [12]

El ambiente interno estudia las fortalezas y debilidades empresariales, para su mejor entendimiento la teoría de recursos y capacidades, permite a los altos directivos potenciar e identificar los recursos esenciales que favorecen positivamente a la

empresa tomando en cuenta, además, las capacidades para manejar dicho recurso, en combinación ambos elementos permiten dentro de la empresa identificar, analizar y determinar que recursos o procesos se deben mantener, mejorar o eliminar, creando nuevos y mejores equipos de trabajo capaces de enfrentar cualquier cambio organizativo.

En referencia a lo antes mencionado, es necesario para el análisis interno la aplicación de la teoría de recursos y capacidades (TRC), atribuida al principal antecedente Perose, que en lo posterior existieron otras contribuciones como [13]. Edith Penrose al presentar su teoría plantea que las empresas se encuentran conformadas o integradas por los recursos y capacidades internas que en unión estas dos juegan un papel predominante para generar ingresos, y crear ventajas competitivas, debido que conforman un cúmulo recursos gerenciales dentro de la empresa y el conocimiento para producir productos y servicios, esta teoría también se la constituye a los principales modelos teóricos de la gestión estratégica y corrientes contemporáneas que empezó a tener mayor magnitud a partir de los años ochenta [14].

La teoría de recursos y capacidades, hace referencia a los recursos y cuales forman parte de ellos, así también presenta las capacidades y quienes la integra. Los recursos se integran por elementos intangibles como tangibles que son primordiales para la construcción de los bienes y servicios dentro de una empresa esto a su vez su elaboración integra los recursos primordiales como humano, tecnológico, financiero, físico, entre otros.

El Recurso Humano es uno de los elementos más importantes y valiosos dentro de una empresa, su papel dentro de ella es indispensable para el buen funcionamiento, debido que las personas son los encargados de poseer el conocimiento, capacidades, habilidades o actitudes para el funcionamiento de otros recursos, como maquinarias, computadoras, entre otros, por ello los altos directivos deben tener en cuenta este recurso, al momento de contratar o despedir a los empleados para evitar riesgos o problemas en la empresa.

De este modo las capacidades humanas están íntimamente relacionadas con el desarrollo empresarial debido que las habilidades, conocimiento, donde la tecnología, materia prima, programas y demás debe ser potencializada y transformada por la

mente humana, dicho de otro modo, son el conjunto de habilidades para el manejo de los recursos tangibles o intangibles [15]. La capacidad organizativa hace referencia al mundo empresarial y son las aptitudes que poseen las personas para coordinar, planificar, organizar, de mejor manera el trabajo y su entrega a tiempo, ayudando en la optimización de los recursos, los gerentes con estas habilidades son capaces de dar mejores resultados [16].

Sentido de pertenencia:

Otro factor que también pueden permitir explicar la vinculación psicológica de los empleados con la organización, es el caso del sentido de pertenencia. [17] describió la pertenencia como una necesidad básica humana. [18] define la pertenencia como el sentido de implicación personal en un sistema social, de tal forma que la persona sienta que es una parte indispensable e integral de ese sistema.

En base a esta definición, [19] identifican como elementos esenciales para desarrollar un sentido de pertenencia la experiencia de sentirse valorado, necesitado y aceptado por otras personas, grupos o ambientes; y la percepción por parte de la persona de que sus características son similares o complementan a las de las personas que pertenecen al sistema, es decir, la experiencia de ajustarse o de ser congruente con otras personas, grupos o ambientes a través de características compartidas o complementarias. [20] considera al sentido de pertenencia, o lo que él denomina “vínculos interpersonales”, como una faceta más de la identidad social y, en relación al ámbito organizacional, como una faceta de la identificación organizacional [21].

Satisfacción laboral:

En el sector servicio, la satisfacción laboral es crucial para lograr la retención de los empleados, ya que esto garantiza el desempeño organizacional [22].

La satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Probablemente, el empleado que se encuentre dentro de un ambiente agradable en la organización, que sus directivos reconozcan su trabajo y que lo incentiven a seguir mejorando mediante ascensos u otro tipo de motivaciones, generará satisfacción personal. La satisfacción laboral, entonces, es un tema candente dentro de las organizaciones, los trabajadores no lo

manifiestan abiertamente, cuando no se encuentra satisfechos o si lo hacen, empiezan a reducir su productividad, ante ello [23] sostienen que, los directivos deben propiciar una relación sana entre la administración y sus trabajadores, satisfaciendo ambas partes, siendo un factor de ganar-ganar.

Para [24], la satisfacción de un trabajador con su trabajo y su entorno laboral, es un aspecto sumamente relevante para los encargados de dirigir una empresa. Son numerosas las investigaciones que han constatado que la fidelidad de un trabajador con su empresa, su productividad, su nivel de ausentismo o su rotación laboral dependen en un alto nivel de la satisfacción laboral.

La satisfacción laboral se puede relacionar directamente con el conocimiento de la persona dentro de una organización. Esta experiencia se transforma en la percepción del trabajador, y esta última culmina en un componente emocional. Todos estos factores desembocan en la manera de actuar del individuo [25].

Otra concepción de satisfacción laboral nos la da [26], donde la conceptualiza como una actitud o conjunto de actitudes desarrollados por la persona hacia su situación de trabajo, estas acciones pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia ciertas facetas específicas del mismo. Por lo anterior, la satisfacción laboral es básicamente un concepto globalizador con el que se hace referencia a las actitudes de las personas en diversos aspectos de su trabajo.

Según [27] mientras mayor sea la estabilidad de los trabajadores dentro de la organización, mayor será el rendimiento. Cada individuo es único y por ello se tienen distintos objetivos en la vida, desde el punto de vista de cada organización ocurre algo similar. Para ello es necesaria la búsqueda del bien común entre trabajadores y empresas.

Toma de decisiones :

La toma de decisiones consiste en elegir una alternativa entre las disponibles, con el propósito de resolver un problema actual o potencial, (aun cuando no se evidencie un conflicto latente).

De acuerdo con [28] cualquier problemática debe considerar un método de actuación, cuya finalidad es alcanzar o por lo menos acercarse al cumplimiento del objetivo o la resolución del problema.

Esto es significa que, tomar una decisión significa estar en ante una problemática y comenzar a buscar una solución como objetivo principal, minimizando así situaciones que no conducen al objetivo propuesto.

La toma de decisiones a nivel individual es caracterizada porque una persona haga uso de su razonamiento y pensamiento para elegir una decisión a un problema que se le presente en la vida; es decir, si una persona tiene un problema, ésta deberá ser capaz de resolverlo individualmente a través de tomar decisiones con ese específico motivo. En la toma de decisiones importa la elección de un camino a seguir, por lo que en un estadio anterior deben evaluarse alternativas de acción. Si estas últimas no están presentes, no existirá decisión.

Entiende la toma de decisiones como un aspecto fundamental debido a que el ser humano necesita tomar decisiones. Esto es que para las, personas que ostentes cargos institucionales y relacionados a la alta dirección en la toma de decisiones [29].

Harvard Business Essentials considera que la toma de decisiones es un proceso sistemático que consta de cinco pasos, que implican establecer metas claras en la toma de decisiones, crear un ambiente que produzca éxito y exponer adecuadamente los problemas, generando así métodos alternativos para soluciones evaluables en el proceso elegir la mejor solución al problema planteado para tomar una decisión eficaz [30].

Productividad:

Por otro lado [31], es el precursor del concepto de productividad, definiéndolo como “la regla de conducta fundamental es conseguir la mayor satisfacción con el menor gasto o fatiga” (p.3), en este sentido producir más con los mismos insumos, producir más con menos insumos producir lo mismo con menos insumos[32].

B. Metodología

El estudio de se desarrolla con un enfoque cualitativo, de tipo descriptivo & no experimental. Al respecto, según [33], los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que

sea sometido a análisis. Miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar.

El diseño no experimental transversal, según [34] es aquel en el cual se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

La población de estudio estuvo conformada por 64 personas de las cuales 41 son hombres y 23 mujeres, trabajadores de la empresa de servicio de comida.

La técnicas aplicada como medio de recolección de datos se realizó mediante un cuestionario a un total de 53 trabajadores del área operativa, la cual estuvo conformada por 12 items y otro instrumento aplicados a 11 directivos fue una entrevista, integrada de 5 preguntas, posteriormente la información fue procesada para analizar e interpretar los datos proporcionados por el personal de la empresa.

El cuestionario aplicado, permitió identificar los factores que influyen en el clima organizacional y la entrevista a directivos complemento y ayudo a corroborar los datos expresados por el área operativa, así como identificar el nivel de liderazgo, productividad y la eficiencia que predomina en el centro de trabajo.

III. PRUEBAS Y RESULTADOS

De los instrumento aplicado se recogieron los siguientes datos muy significativos y determinates para identificar el clima organizacional que impera en la empresa de servicio.

El resultado del gráfico 1, muestra que el personal cuenta con un un entorno de trabajo positivo es decir existe un espacio que promueve el bienestar, la productividad y el crecimiento de los empleados. Hay varios factores que contribuyen a ello, como las buenas prácticas de trabajo, los valores afines, un ambiente de apoyo y una cultura de confianza. Se identifica un buen ambiente laboral y buenas relaciones en el personal.



Gráfico 1. Resultado obtenido sobre el ambiente laboral.

El gráfico 2, hace referencia a los datos analizados en el factor de sentido de pertenencia en cual el personal manifiesta su sentir mediante la sensación que experimentan los colaboradores en relación a la aceptación y valoración por parte de su organización y compañeros de trabajo.

Así mismo se análisis mediante la entrevista a los directivos sobre el factor de productividad de parte de los trabajadores y manifestaron que son personas muy productivas en sus áreas y con sus actividades y consideran que la productividad viene de la mano con el sentido de pertenencia porque más de un 65 % del personal tiene una antigüedad mínima de 5 años, lo que contribuye a un mayor crecimiento y desarrollo de la empresa de servicio.



Gráfico 2. Resultados obtenidos de los factores: sentido de pertenencia y productividad.

En el gráfico 3, se analiza e interpreta los resultados obtenidos del factor toma de decisiones. Un punto favorable que contribuye al buen clima organizacional que impera en la empresa es que el personal expresa la libertad de toma de decisiones en su área o en sus actividades.

Los directivos manifiestan que existe en la empresa la tomar decisiones compartidas es decir que los altos grados mandos brindan libertad, colaboración y confianza para que en determinado momento los responsables de actividades tomen decisiones, con la responsabilización de todos por sus acciones, existe una buena disposición al cambio y tomar en cuenta los aportes de todos los interesados o afectados por la decisión que se está tomando.



Gráfico 3. Resultados obtenidos en el factor de toma de decisiones

En el factor de motivación, gráfico 4. Mas de un 70 % del personal expresa que siempre se encuentran motivados en la empresa y que los directivos procurar brindar capacitaciones, incentivos y otros recursos para motivar a sus empleados con ello se procura mejorar, desarrollar y cambiar su rendimiento o su comportamiento a través de sus necesidades o deseos.

Los directivos expresan que procuran e intentar mantener motivados y con satisfacción laboral al personal con diversas estrategias porque en los años de experiencia y desarrollo de la empresa han experimentado que las personas que poseen una alta motivación se desarrollan en las diferentes tareas de forma asertiva y, al satisfacer sus necesidades, alcanzan un muy buen desempeño laboral y con ello se puede alcanzar los objetivos, metas y productividad de la empresa y de su personal.



Gráfico 4. Resultados obtenidos de los factores: motivación y satisfacción laboral.

El liderazgo en que se desarrollo la empresa de servicio como se muestra en el gráfico 5, demuestra que más de un 80 % del personal opina que existe un buen liderazgo y que esta habilidad ayuda a ayuda a la empresa a establecer y alcanzar sus objetivos a largo plazo, manteniendo al mismo tiempo un enfoque fuerte y dinámico con todo el personal. Existe un liderazgo participativo porque animan a todo los trabajadores a participar en el momento de tomar las decisiones, con ello se fomenta y fortalece el trabajo en equipo, la comunicación asertiva y las relaciones humanas en la empresa.



Gráfico 5. Resultados obtenidos del factor liderazgo.

Dentro de los factores claves identificados en el clima organizacional de la empresa de servicio a través del personal y de los directivos son el papel fundamental que desempeña la práctica de las habilidades blandas en ambas partes y se puede considerar que son la base del éxito de la empresa y de su personal porque han ayudado: al crecimiento y desarrollo de la empresa al

contar con 3 sucursales en el área local, han contribuido a las relaciones sólidas entre compañeros de trabajo y los clientes, trabajar de forma eficaz en entornos colaborativos. Liderar y motivar a todos los que son parte de la empresa.

IV. CONCLUSIONES

Se puede observar y manifestar que para que las organizaciones funcionen eficientemente independientemente su actividad económica es de suma importancia que prevalezca un clima laboral de armonía, y en la empresa de servicio de comida se identificó que aspectos psicológicos, económico, culturales, sociales y organizacionales contribuyen al buen desempeño de los trabajadores en su conducta o comportamiento y que está relacionado de manera directa con las percepciones que el trabajador percibe en su centro de trabajo, y la relación con su entorno laboral y con el medio ambiente.

Se puede afirmar que el CO de la empresa de servicio es bueno y que todo el personal tiene una buena percepción, motivación y desempeño eficaz y eficiente.

Es importante señalar que un buen clima organizacional aporta a la satisfacción de empleados y al desempeño organizacional, sin olvidar que un personal satisfecho trabaja con más compromiso, pasión y sentido de pertenencia en la organización.

RECONOCIMIENTO

A la empresa de servicios de comida de H. Cárdenas Tabasco, México, por permitir y contribuir en el desarrollo de la investigación.

REFERENCIAS

- [1] Segredo Pérez AM. (2010). Clima organizacional en la gestión del coordinador docente de estado en la Misión Médica Cubana. República Bolivariana de Venezuela.
- [2] García, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. En: Revista Cuadernos de Administración. 25 (42): 43-61.
- [3] Méndez, C. (2006). Clima organizacional en Colombia. El IMCOC: Un método de análisis para su intervención. Colección de lecciones de administración. Bogotá: Universidad del Rosario.
- [4] Canelones, O., & Fuentes, R. (2015). Formación gerencial, toma de decisiones un abordaje desde el punto de Holístico. Negotium,

- [5] Brito, D. (2018). El riesgo empresarial. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(1), 269-277. Jericó, P. (2001). *Gestión del Talento*. Madrid: Prentice Hall.
- [6] Maitland, E., & Sammartino, A. (2015). Managerial cognition and internationalization. *Journal of International Business Studies*, 46, 733-760. <https://doi.org/10.1057/jibs.2015.9>
- [7] Álvarez, H. (1995). Profesor Universidad del Valle. Modelo Hacia un Clima Organizacional Plenamente Gratificante.
- [8] Vélez, N. (2019). Descripción del Clima Organizacional en una empresa de Economía Mixta de la ciudad de Medellín. Universidad de Antioquia. Medellín, Colombia.
- [9] Arias, W. y Arias, G. (2014). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector privado. *Ciencia & Trabajo*, 16(51), 185-191.
- [10] Fainshmidt, S. & Frazier, M. (2017). What facilitates dynamic capabilities? The role of organizational climate for trust. *Long Range Planning*, 50, 550-566. <http://dx.doi.org/10.1016/j.lrp.2016.05.005>
- [11] Aldana, O.; Hernández, M.; Aguirre, D. & Hernández, S. (2009). Clima organizacional en una unidad de segundo nivel de atención. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc*, 17(2), 91-96.
- [12] Leyva, A., Arroyo, J., & Espejel, J. (2018). Influencia de la planeación estratégica y habilidades gerenciales como factores internos de la competitividad empresarial de las Pymes. *Contaduría y Administración*, 63(3), 1-21.
- [13] Teece, D., Pisano, G., & Shuen, A. (1998). Dynamic capabilities and Strategic Management. *Strategic Management Journal*, 18(7), 509-533. [https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1097-0266\(199708\)18:7<509:AID-SMJ882>3.0.CO;2-Z](https://doi.org/10.1002/(SICI)1097-0266(199708)18:7<509:AID-SMJ882>3.0.CO;2-Z)
- [14] Fong, C., Flores, K., & Cardoza, L. (2017). La teoría de recursos y capacidades: un análisis bibliométrico. *Nova Scientia*, 9(19), 411-440. <https://doi.org/10.21640/ns.v9i19.739>
- [15] Rivera, N. (2016). Las capacidades humanas desde la perspectiva psicológica del profesional competente. *Educación Médica Superior*, 30(4), 390-398.
- [16] Dávila, D. (2013). Capacidades organizacionales: dinámicas por naturaleza. *Cuadernos de Administración*, 26(47), 11-13.
- [17] Maslow, A. (1954). *Motivation and personality*. New York: Harper.
- [18] Anant, S. S. (1966). The need of belong. *Canada's Mental Health*, 14, 21-27.
- [19] Hagerty, B. M. K., Lynch-Sauer, J., Patusky, K. L., Bouwsema, M. & Collier, P. (1992). Sense of belonging: A vital health concept. *Archives of Psychiatric Nursing*, 6(3), 172-177. [http://dx.doi.org/10.1016/0883-9417\(92\)90028-H](http://dx.doi.org/10.1016/0883-9417(92)90028-H)
- [20] Cameron, J. E. (2004). A three-factor model of social identity. *Self and Identity*, 3, 239-262. <http://dx.doi.org/10.1080/13576500444000047>
- [21] Harris, G. E. & Cameron, J. E. (2005). Multiple dimensions of organizational identification and commitment as predictors of turnover intentions and psychological well-being. *Canadian Journal of Behavioural Science*, 37(3), 159-169. <http://dx.doi.org/10.1037/h0087253>
- [22] Visvanathan, P. (2018). Impact of Leadership Styles and Organizational Culture on Job Satisfaction of Employees in Malaysian Manufacturing Industry. *Global Business & Management Research*.
- [23] Sánchez, T., & León, L. (2017). *La política económica en la gestión empresarial*. Machala: UTMACH.
- [24] Rico Belda, P. (2012). Satisfacción laboral de los asalariados en España. *Revista de Métodos Cuantitativos para la Economía y la Empresa*, Diciembre, 137-158.
- [25] Castro, A., Contreras P., & Montoya R. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Enseñanza e Investigación en Psicología*. 14 (1). pp. 105-118.
- [26] Chiang, V. Salazar, B., Núñez, P. (2007). Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: hospital tipo 1. *Theoria*, 61-76.
- [27] Hernández Sampieri, R.; Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, M. C. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- [28] Lazzati, S. (2013). *Toma de decisiones: Principios, procesos y aplicaciones*. Ediciones Granica.
- [29] Amaya Amaya, J. (2010). *Sistemas de información gerenciales: Hardware, software, redes, Internet, diseño* (ECOE EDICIONES (ed.).
- [30] Luecke, R., & Hall, B. J. (2006). *Performance management. Measure and Improve the Effectiveness of Your Employees* (Harvard Business Press (ed.)).
- [31] Quesnay F. (1846). Dialogues sur le commerce et les travaux des artisans, en Physicrates, ed.
- [32] Martínez R. (20 de Junio de 2004). El éxito es de quienes pueden cambiar el clima. *La Nación*. Obtenido de <https://www.lanacion.com.ar/611640-el-exito-es-de-quienes-pueden-cambiar-el-clima>.
- [33] Hernández, S. Fernández y Baptista. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta. ed.). México: McGraw-Hill.
- [34] Hernández Sampieri, R.; Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, M. C. (2006). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.