CAPÍTULO V

INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL ADMINISTRATIVO EN UN BACHILLERATO TECNOLÓGICO DE LA CIUDAD DE CELAYA, GUANAJUATO, MÉXICO

Alma Delia Navarrete Leal

Doctorante de la Universidad Continente Americano. Plantel Celaya, Guanajuato, México. Correo electrónico: lpo.almadelia@gmail.com.

Resumen

El ser humano es un ser social, por tanto buscará la interdependencia para cubrir sus necesidades, una forma de lograrlo es integrándose laboralmente a las organizaciones y éstas tienen como propósito aumentar la eficacia y eficiencia mediante el empate de sus objetivos organizacionales con quienes trabajan en ellas, por lo que es importante la forma en la que las personas interactúan, así como la percepción del ambiente en el que se desenvuelven, reflejándose en sus actitudes y comportamiento. Por ello es imprescindible mantener un clima organizacional lo más sano posible que fomente el desempeño laboral para alcanzar los objetivos organizacionales. En este trabajo de investigación se analiza la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de un bachillerato tecnológico de la Ciudad de Celaya, Guanajuato, México. La metodología posee un diseño no experimental, transversal, con un enfoque cuantitativo, con un alcance descriptivo-correlacional. Trabajando con la población total de la institución objeto de estudio que consta de 43 elementos con edades entre los 25 y 60 años a la que se le aplicó un cuestionario de clima organizacional con respuestas de escala Likert. El análisis de datos arrojó una validez del instrumento de Alfa de Cronbach de 0.726, aplicando pruebas de correlación de Pearson y Kendall se encontró una correlación alta entre el clima organizacional y el desempeño, en donde las dimensiones de la comunicación y la eficacia son factores que deberán atenderse para mejorar el clima organizacional de la institución objeto de estudio.

Palabras clave: clima organizacional, desempeño laboral, influencia, percepción.

INFLUENCE OF THE ORGANIZATIONAL CLIMATE IN THE ADMINISTRATIVE LABOR PERFORMANCE IN A TECHNOLOGICAL BACHELOR OF THE CITY OF CELAYA, GUANAJUATO, MEXICO

Abstract

The human being is a social being, therefore he will seek interdependence to meet his needs, one way to achieve this is by integrating labor organizations and they are intended to increase effectiveness and efficiency by drawing their organizational objectives with whom they work in them, so it is important the way in which people interact as well as the perception of the environment in which they operate, reflecting on their attitudes and behavior. Therefore, it is essential to maintain an organizational climate as healthy as possible that fosters work performance to achieve organizational objectives. This research paper analyzes the influence of the organizational climate on the work performance of administrative workers of a technological baccalaureate of Celaya Guanajuato. Metodología: non-experimental, transversal design, with a quantitative approach, with a descriptive-correlational scope. Working with the total population of the institution under study to which an organizational climate questionnaire was applied with Likert scale. The data analysis shows a validity of the Cronbach Alpha instrument of 0.726, applying Pearson and Kendall correlation tests, a high correlation was found between organizational climate and performance, where the dimensions of communication and effectiveness are factors that should be attended to improve the organizational climate of the institution under study.

Keywords: influence, organizational climate, perception work performance.

Este capítulo es resultado de un proyecto de investigación terminado.

Introducción

El ser humano, por naturaleza es un ser social, como tal desde el primer momento de su vida, nace en una organización, permanece en ella y muere en una organización, la primera organización a la que se pertenece es la familia en la que se aprenden las primeras formas de interacción social y también las primeras pautas normativas de comportamiento, mientras se desarrolla el individuo, se va incorporando a distintas organizaciones tales como: las educativas, las deportivas, las sociales y las laborales, en las que se aprende múltiples formas de relacionarse con otras personas, además de los conocimientos y experiencias que facilitaran la adaptación a nuevas circunstancias.

Bunge en 2007, defiende la naturaleza del ser humano, caracterizado no solo por ser un ente biológico sino por ser parte de una sociedad integrada por sistemas económicos, sociales y políticos, existiendo entonces una interdependencia entre el ser humano y la sociedad. (Hevia, 2016).

Por tanto, una organización, según Chiavenato (2007), es un sistema de actividades conscientemente coordinadas de dos o más personas, y solo existe cuando hay comunicación, cooperación y un objetivo en común, es por ello que la importancia de las organizaciones radica en el hecho de trabajar coordinados entre sí para el cumplimiento de objetivos comunes, sin embargo, no impide que las personas, dentro de la organización, busquen objetivos individuales (Ebert, 2009).

Bunge (2007), conceptualiza a un sistema como un complejo con componentes que se mantienen unidos por medio de vínculos de algún tipo. Estos vínculos son lógicos en el caso de los sistemas conceptuales (...) y materiales en el caso de los sistemas concretos (...) La colección de todas estas relaciones entre los constituyentes de un sistema es su estructura (u organización o arquitectura). Asimismo, hace la diferencia entre estructura y sistema: la estructura vincula a las entidades del sistema. Por tanto se deben estudiar las totalidades sociales en términos de acciones individuales, y a su vez éstas en términos de estructura social.

Las organizaciones se enfrentan a cambios constantes de su entorno y para seguir siendo competitivas, deberán desarrollar estrategias que les permita ofrecer servicios y productos de calidad, para lograrlo es necesario que se encuentren en óptimas condiciones desde el interior de las mismas, en donde la satisfacción de los trabajadores se refleje en la productividad de la organización, por tanto, el clima organizacional, entendido como la percepción de sus miembros de lo que ocurre en una organización, aquellas actitudes y conductas que hacen que la convivencia social en la organización pueda convertirse en un vínculo o en un obstáculo para el buen desempeño de la organización, puede ser un factor de influencia en el comportamiento de quienes la integran (Noboa, 2007). Debido a esto, las organizaciones deben esforzarse, por generar las condiciones mediante las cuales puedan alcanzar sus objetivos y al mismo tiempo, satisfacer las necesidades psicológicas y sociales de su personal.

Para ello, es necesario un adecuado clima organizacional, se atribuye al psicólogo de origen alemán Kurt Lewin, adscrito al movimiento de las relaciones humanas, la autoría

del término clima organizacional, según este autor, el comportamiento de un individuo es el resultado o función de la interacción entre la persona y el entorno que la rodea (Solis, 2014).

El clima organizacional es considerado un fenómeno multidimensional que describe la naturaleza de las percepciones que los empleados tienen de sus propias experiencias dentro de la organización. Es así como pueden existir múltiples climas dentro de la misma organización, ya que la vida de la organización puede variar en cuanto a las percepciones de los miembros según los niveles de la misma, sus diferentes lugares de trabajo o las diversas unidades dentro del mismo centro de trabajo (Manosalvas, 2015).

De lo anteriormente expuesto, se puede afirmar que una institución educativa también es una organización, como tal tiene el reto de responder a las exigencias sociales actuales, generando un estilo propio que la distinga de entre todas las opciones a las que los individuos pueden tener acceso. En ellas, las personas que laboran diariamente, pueden manifestar incomodidad por los cambios realizados de forma interna, reflejándose en la productividad, ausentismo laboral, problemas interpersonales entre otros. Los trabajadores, pueden llegar a mostrar miedo ante un proceso de cambio, mismo que puede ser compartido por los directivos, mostrando entonces temor para delegar la responsabilidad y la toma de decisiones; así como también para brindar una comunicación organizacional efectiva (Araujo, 2007).

Las personas que laboran diariamente en las Instituciones de Educación (un tipo de organización específico), pueden manifestar incomodidad por los cambios realizados de forma interna en la organización, reflejándose en la productividad, ausentismo laboral, problemas interpersonales entre otros. Las personas, pueden llegar a mostrar miedo ante un proceso de cambio, mismo que puede ser compartido por los directivos, mostrando entonces temor para delegar la responsabilidad y la toma de decisiones; así como también para brindar una comunicación organizacional efectiva.

Planteamiento del problema

Para Paredes (2015), el clima organizacional es uno de los mejores indicadores, para poder determinar el funcionamiento de una organización, a nivel individual, grupal u organizacional, además ayuda a determinar los factores que intervienen en dicha

corporación, permitiendo identificar con precisión las diferentes problemáticas en el funcionamiento global de la organización pudiendo determinar el nivel de intervención, y las áreas susceptibles de mejora y cambio, por lo que el cuestionamiento que deriva al desarrollo de la presente investigación es:

¿De qué manera influye el clima organizacional en el desempeño laboral administrativo de un bachillerato tecnológico de la Ciudad de Celaya, Guanajuato?

Para dar respuesta a la pregunta formulada, se consideran las posibles respuestas:

H_0 : El clima organizacional, NO influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de un bachillerato tecnológico de la Ciudad de Celaya, Guanajuato.

H_1 : El clima organizacional, influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de un bachillerato tecnológico de la Ciudad de Celaya, Guanajuato.

Justificación

El presente trabajo de investigación, surge a raíz de la observación de las autoridades de la institución objeto de estudio, quienes manifiestan su preocupación por dar cumplimiento a todas las demandas que por la naturaleza de la organización se deben atender, sin embargo, pareciera que el personal administrativo involucrado no realiza sus actividades como debiera, ya que manifiestan cierta lentitud o ineficiencia en el cumplimiento de algunas tareas o duplicidad de funciones, pues se tiene la percepción de que cuando se es trabajador del gobierno, se está en un trabajo para toda la vida, por ello pareciera que se adueñan del puesto y adoptan actitudes que pudieran considerarse indolentes que afectan su comportamiento y el desempeño de sus actividades.

Esta investigación resulta importante pues el comportamiento de los trabajadores puede depender de diferentes factores como la comunicación, la motivación, actitudes

y valores entre otros, así como de la percepción y la experiencia que cada uno de los individuos de la organización generen en cada una de sus interacciones, por lo que al indagar si existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, se pueden originar posibles alternativas de mejora para que los integrantes de la institución realicen de forma óptima sus actividades en beneficio de todos los que en ella participan y por ende brindar un mejor servicio a su comunidad.

Un adecuado clima organizacional tiene un impacto positivo para las empresas ya que alienta a los trabajadores a ser competentes entre sí para lograr mejor productividad, recalcando que un ambiente de trabajo favorable propicia altos niveles de satisfacción laboral, siendo éste el indicador fundamental para el buen desempeño de los trabajadores (Pacheco, 2017).

Objetivo general

Analizar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de un bachillerato tecnológico de la Ciudad de Celaya Guanajuato.

Objetivo específico

Determinar la influencia de la comunicación interpersonal, autonomía, motivación, productividad, eficacia y eficiencia en el desempeño laboral administrativo en un bachillerato tecnológico de la ciudad de Celaya, Guanajuato.

Marco teórico

Existen múltiples autores que han dedicado sus esfuerzos para especificar cuáles son las dimensiones que integran el clima organizacional y que pudieran describir mejor las características de percepción y comportamiento de los trabajadores, a continuación se presenta una tabla en la cual se han seleccionado algunos de ellos.

Tabla 1. Dimensiones del Clima Organizacional.

Autor	Año	Dimensiones
Litwin y Stringer	1968	1. Estructura
		2. Responsabilidad
		3. Recompensa
		4. Riesgo
		5. Calidez
		6. Apoyo
		7. Normas
		8. Conflicto
		9. Identidad
Autor	Año	Dimensiones
Halpin y Crofts	1963	1. Cohesión entre el cuerpo docente
		2. Grado de compromiso del cuerpo docente
		3. Moral de grupo
		4. Apertura de espíritu
		5. Consideración
		6. Nivel afectivo de las relaciones con la dirección
		7. Importancia de la producción
Likert	1967	1. Métodos de mando
		2. Naturaleza de las fuerzas de motivación
		3. Naturaleza de los procesos de comunicación
		4. Naturaleza de los procesos de influencia y de interacción
		5. Toma de decisiones
		6. Fijación de los objetivos y de las directrices
		7. Proceso de control
		8. Objetivos de resultados y de perfeccionamiento
Campbell y Col	1979	1. Autonomía individual
		2. Estructura
		3. Orientación de la recompensa
		4. Consideración, calidez y apoyo
James y Jones	1979	1. Categoría Características de trabajo y rol
		2. Categoría Característica de liderazgo
		3. Categoría Característica de grupo de trabajo
		4. Categoría Característica de la organización

Fuente: elaboración propia, adaptado de (Bustamante, 2015).

Como se puede apreciar cada autor con las dimensiones que propone busca la descripción particular del clima organizacional que represente la personalidad de cada organización y que con ello pueda explicar el comportamiento de sus trabajadores.

Los primeros antecedentes sobre lo que es hoy el concepto de clima organizacional surge con la teoría de las relaciones humanas propuesta por Elton Mayo en la década de los años 30, surgida como contraposición a la teoría clásica de la Administración y la necesidad de humanizar el trabajo (Batanero, 2008), este concepto fue introducido por primera vez en la psicología organizacional, por Gellerman, en 1960, aunque se le confunde con otros conceptos como cultura, satisfacción laboral y calidad de vida (Gómez, 2004)

No menos importante, el Desempeño Laboral describe el grado en que los gerentes o coordinadores de una organización logran sus funciones, tomando en cuenta los requerimientos del puesto ocupado, con base a los resultados alcanzados (Araujo, 2007) Para mejorar la comprensión del desempeño laboral se incluye la tabla 2:

Tabla 2. Definiciones de Desempeño Laboral.

Año	Autor	Definición de Desempeño Laboral
1994	Stoner	“el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad”.
2002	Chiavenato	El desempeño es “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”.
2004	Robbins	plantea la importancia de la fijación de metas, activándose de esta manera el comportamiento y mejora del desempeño

Fuente: (Araujo, 2007).

De la anterior tabla se infiere que el desempeño laboral depende de múltiples factores, es decir, se espera que las personas realicen su actividad basada no solo en sus conocimientos, y habilidades sino también en sus actitudes. (Newstrom, 2011), conceptualiza que para maximizar el desempeño es necesario que las personas desarrollen adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimientos, trabajo en equipo, estándares de trabajo, desarrollo de talentos.

Metodología

Este trabajo de investigación tiene un diseño no experimental, transversal, con un enfoque cuantitativo, con un alcance descriptivo-correlacional, ya que se determina la relación entre clima organizacional y desempeño laboral.

El objetivo de la investigación de tipo correlacional es analizar, evaluar y describir los tipos de relación que existen entre los conceptos, rasgos o variables que constituyen un fenómeno, en un contexto particular (Campos, 2017).

La presente investigación se efectuó en un bachillerato tecnológico de la Ciudad de Celaya, Guanajuato; aplicando el instrumento a la totalidad de la población que consta de 43 trabajadores administrativos de todos los departamentos, hombres y mujeres, quienes llevan trabajando para la institución entre 3 y 40 años de servicio, con escolaridades de todos los niveles.

La obtención de datos para su análisis es a partir del cuestionario estructurado de clima organizacional, con 41 ítems con respuestas de tipo Likert. Basado en el instrumento desarrollado por Ubillas Ramírez Hernán Julio, maestro en gestión pública de la universidad Cesar Vallejo en la Ciudad de Trujillo, Perú. El instrumento mide las siguientes dimensiones del clima organizacional: comunicación interpersonal, autonomía, motivación, y respecto del desempeño laboral mide la productividad, la eficacia y la eficiencia.

El nivel de confiabilidad que presenta el instrumento utilizado, a través de la prueba de Alfa de Cronbach (0.726), y de acuerdo con (Sanza Palella, 2012), se localiza en el rango de entre 0.61-0.80, lo que implica que la validez se encuentra en el rango de

confiabilidad alto, por lo que la información obtenida a través del instrumento de la relación entre Clima organizacional y Desempeño laboral es altamente confiable.

Acorde con Stake (2005), hay tres tipos de estudios de caso según su finalidad y el presente trabajo cae dentro de la categoría de casos de estudio intrínseco debido al interés para la comprensión del como está ocurriendo el clima organizacional y el desempeño laboral en la institución objeto de estudio.

Análisis de los datos

Se llevó a cabo la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para variables cuantitativas y cualitativas ordinales, en donde se busca el valor asintótico de **p** con un valor convencional de 0.05 arrojando la siguiente información. (ver tabla 3).

De la información anterior se infiere que de las dimensiones de comunicación interpersonal, productividad, motivación, autonomía y eficiencia son normales ya que su valor es mayor a .05 excepto la eficacia que muestra un valor de cero.

Con la información de la tabla 4 Se efectuó una prueba de Kendall para verificar si existe correlación entre las variables (ver tabla 4).

Sin embargo, para mostrar cuantitativamente la significancia de la correlación entre las dimensiones entre el clima organizacional y el desempeño laboral, se optó por obtener el coeficiente lineal. El coeficiente lineal mide la fuerza y el sentido de la relación lineal entre dos variables cuantitativas donde r = coeficiente de correlación el cual puede tomar valores que van desde -1 a 1. Mientras más cercano sea el valor a 1, la relación existente es más fuerte, mientras que si el valor es más cercano a cero la correlación es débil, hasta llegar a hacerse nula.

Sin embargo, Morales (2011), menciona que en términos absolutos, a partir de 0.30, ya es una magnitud que se puede considerar apreciable e incluso grande, dado que en las Ciencias Sociales suelen ser bajas por la falta de precisión en las medidas (preguntas, test's), además de que no siempre se recogen los datos en circunstancias

Tabla 3. Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra.

Comunicación Interpersonal		Productividad	Motivación	Autonomía	Eficacia	Eficiencia
N		43	43	43	43	43
Parámetros normales ^{a,b}	Media	3.8505	3.5388	3.8206	4.0631	3.7248
	Dev.	.55148	.72439	.51138	.95948	.50249
Desviación						
Máximas diferencias extremas	Absoluto	.087	.115	.110	.235	.113
	Positivo	.086	.115	.061	.235	.112
	Negativo	-.087	-.063	-.110	-.172	-.113
Estadístico de prueba		.087	.115	.110	.235	.113
Sig. asintótica (bilateral)		.200 ^{c,d}	.184 ^c	.200 ^{c,d}	.000 ^c	.200 ^{c,d}

Fuente: elaboración propia (2019).

Tabla 4. Correlación de Kendall.

		Correlaciones						
			Comunicación Interpersonal	Productividad	Motivación	Autonomía	Eficacia	Eficiencia
Tau_b de Kendall	COMUNICACIÓN INTERPERSONAL	Coefficiente de correlación	1.000	.328**	.470**	.503**	.160	.228*
		Sig. (bilateral)	.	.003	.000	.000	.155	.046
		N	43	43	43	43	43	43
	PRODUCTIVIDAD	Coefficiente de correlación	.328**	1.000	.312**	.338**	.354**	.309**
		Sig. (bilateral)	.003	.	.004	.003	.002	.007
		N	43	43	43	43	43	43
	MOTIVACION	Coefficiente de correlación	.470**	.312**	1.000	.435**	.084	.132
		Sig. (bilateral)	.000	.004	.	.000	.447	.239
		N	43	43	43	43	43	43
	AUTONOMIA	Coefficiente de correlación	.503**	.338**	.435**	1.000	.274*	.240*
		Sig. (bilateral)	.000	.003	.000	.	.016	.036
		N	43	43	43	43	43	43
	EFICACIA	Coefficiente de correlación	.160	.354**	.084	.274*	1.000	.321**
		Sig. (bilateral)	.155	.002	.447	.016	.	.005
		N	43	43	43	43	43	43
	EFICIENCIA	Coefficiente de correlación	.228*	.309**	.132	.240*	.321**	1.000
		Sig. (bilateral)	.046	.007	.239	.036	.005	.
		N	43	43	43	43	43	43

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: SPSS 25.0

óptimas (respuestas rápidas, cansancio o falta de interés de los que responden, etc.). Para probar de manera contundente la hipótesis que guía el presente estudio se realizó una prueba de correlación de Pearson encontrando una alta significancia con un valor de 0.311, la cual se confirma con la gráfica de dispersión lineal. (ver gráfica 1).

Pendiente positiva en donde a mayor clima organizacional mayor desempeño laboral. $r = 0.3098$ lo que indica una alta relación entre las variables. Con el 9.6% de variabilidad.

Para fortalecer aún más la comprobación de la hipótesis, se muestra la relación entre las dimensiones del clima organizacional y el desempeño laboral. (ver gráfica 2).

Pendiente positiva indicando que a mayor comunicación interpersonal mayor desempeño laboral. $r = 0.3478$ representando una fuerte significancia. Con una variabilidad del 12.1%. (ver gráfica 3).

Gráfica 1. Relación entre Clima Organizacional y Desempeño Laboral.

Fuente: SPSS 25.0.

Gráfica 2. Relación entre Comunicación Interpersonal y Desempeño Laboral.

Fuente: SPSS 25.0.

Gráfica 3. Relación entre Autonomía y Desempeño Laboral.

Fuente: SPSS 25.0.

Pendiente positiva, a mayor autonomía mayor desempeño laboral. $r = 0.2588$ que indica el fuerte grado de significancia entre las variables. 6.7% de variabilidad (ver gráfica 4).

Pendiente positiva, a mayor motivación mayor desempeño laboral. $r = 0.22583$ que representa el fuerte grado de correlación existente entre las variables. Con un 5.1. % de variabilidad.

La relevancia de conocer el tipo de percepciones que tienen los miembros de la organización, se hace necesario, ya que esto detonará la efectividad y la eficiencia en las actividades que realizan dentro de ellas y como consecuencia mejorara la productividad, Alcover *et al.* (citado por Chirinos, 2017), mencionan que el clima colectivo puede predecir las actitudes y el desempeño del personal de una organización, por lo tanto el clima organizacional está determinado por una serie de factores sociales, tecnológicos y financieros que en conjunto determinan los límites de la empresa, tales como e decisiones, así como la importancia de los actores internos como motivación y la toma de decisiones.

Grafica 4 Relación entre Motivación y Desempeño Laboral.

Fuente: SPSS 25.0

Conclusiones

Los resultados arrojaron una correlación entre el clima organizacional y el desempeño laboral encontrando una alta relación de significancia, lo que implica, que a una mejor percepción de los empleados respecto de la estructura organizacional repercutirá de una manera positiva en el cumplimiento de sus funciones. De igual forma, se relacionó el desempeño laboral con cada una de las dimensiones del clima organizacional encontrándose una alta significancia con la comunicación interpersonal y menos fuerte pero no menos importante la relación con la motivación y la autonomía.

De lo anterior, se puede interpretar que la dimensión más importante que influye en el desempeño laboral es la comunicación interpersonal, en la que habrá de trabajarse para fortalecerla pues es posible que no se estén utilizando los canales apropiados para desarrollarla. Por su parte, la motivación también representa un factor a mejorar pues se relaciona más bien con los factores internos de los individuos, ya que puede ser que perciban que no se valora su esfuerzo o su trabajo como ellos quisieran.

En tanto, habrá que poner atención en la autonomía pues los empleados pueden no estar involucrados en su totalidad con la responsabilidad de sus funciones y quizá esperen a que otro tome decisiones para no involucrarse o asumir las responsabilidades a las que conlleve. La relevancia de conocer el tipo de percepciones es porque ello detonará la efectividad y la eficiencia en las actividades que realizan quienes integran las organizaciones que como consecuencia mejora la productividad.

Después del análisis de datos, se acepta la hipótesis alterna:

H₁: El clima organizacional, influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de un bachillerato tecnológico de la Ciudad de Celaya, Guanajuato.

Referencias bibliográficas

Araujo, M. (2007). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas*. Dialnet, 4(2). Doi:ISSN-e 1856-6189.

- Batanero, B. (2008). *Propuesta de mejora al clima organizacional de danarango s.a con base en su valoración a través del instrumento imcoc*. Bogotá, Colombia. Recuperado el 30 de Julio de 2019, de <http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/3205/T11.08%20B311p.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bunge, M. (2007). *A la caza de la realidad*. Barcelona, España: Gedisa. doi:ISBN:84-9784-123-9
- Bustamante, U. (2015). *Caracterización del clima organizacional en hospitales de alta complejidad en Chile*. ELSEVIER(31), 432-444. Recuperado el 29 de Agosto de 2019, de <https://reader.elsevier.com/reader/sd/i/592315000583?token=55D8628C6BF3BA5B574CB8B0A1364FAFB8876E75A63EC9EB8A8BD32DE8EB594EFC87C976DE169A99C0B51DD20CBA79AB>.
- Campos, O. (2017). *Métodos de Investigación Académica. Fundamentos de investigación bibliográfica*. Costa Rica: Universidad de Costa Rica. Recuperado el 30 de Agosto de 2019, de http://www.icomoscr.org/m/investigacion/%5BMETODOS%5DFolleto_v.1.1.1.pdf
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. (8 ed.). McGRAW-HILL/ INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Recuperado el 02 de Agosto de 2019.
- Chirinos, Y. (30 de Agosto de 2017). *El clima organizacional en el emprendimiento sostenible*. EAN. doi:10.21158/01208160.n84.2018.1916.
- Ebert, A. (2009). *La teoría de la organización*. Recuperado el 12 de Abril de 2019, de <https://clea.edu.mx/biblioteca/Teoria%20de%20la%20Organizacion.pdf>.
- Gómez, R. (2004). *Diseño, construcción y validación de un instrumento que evalúa clima organizacional en empresas colombianas, desde la teoría de respuesta al ITEM*. Acta Colombiana de Psicología(11), 97-113. doi:ISSN: 0123-9155.

- Hevia, M. (Junio de 2016). *Aportes de Mario Bunge a la sociología de la ciencia*. Breve esbozo del programa de la sociología científica. ResearchGate. Recuperado el 29 de Agosto de 2019, de https://www.researchgate.net/publication/316989540_Aportaciones_de_Mario_Bunge_a_la_sociologia_de_la_ciencia_Breve_esbozo_del_programa_de_la_sociologia_cientifica.
- Manosalvas, V. (15 de Junio de 2015). *El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación*. AD-minister(26), 5-15. doi:ISSN: 1692-0279.
- Morales, P. (2011). *Recuperado el 05 de Septiembre de 2019, de https://ice.unizar.es/sites/ice.unizar.es/files/users/leteo/materiales/01._documento_1_correlaciones.pdf*.
- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México: McGRAW-HILL. doi:ISBN:978-607-15-0613-9.
- Noboa, A. (2007). *Universidad de la República del Uruguay*. Recuperado el 08 de Abril de 2019, de <http://www.unorte.edu.uy/director/especificidades-del-clima-organizacional-en-las-instituciones-de-salud-macao-2007>.
- Pacheco, S. (2017). *Modelo de clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en las PYMES hoteleras de Riobamba*. Lima, Perú. Recuperado el 29 de Julio de 2019, de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/6880/Pacheco_sh.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Paredes, Z. (15 de Enero de 2015). *Diagnóstico del clima organizacional para una PyME de sistemas ubicada en Ciudad Obregón Sonora*. XIX CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS. Recuperado el 28 de Agosto de 2019, de http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/DETERMINACION_DEL_CLIMA_ORGANIZACION_PARA_UNA_EMPRESA_DE_SISTEMAS_DE_CIUADAD_OBREGON_SONORA-1.pdf.

- Sanza, S. (2012). *Metodología de la investigación Cuantitativa*. Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador. Recuperado el 27 de Agosto de 2019, de <http://calameo.download/000628576f51732890350>.
- Solis, V. (2014). *Medición del clima organizacional en una secundaria general del estado de Durango*. México: Universidad Autónoma de Nuevo León. Recuperado el 01 de Diciembre de 2018, de <http://eprints.uanl.mx/4306/1/1080259372.pdf>.
- Stake, R. (2005). *Investigación con estudio de casos*. Madrid, España: Morata..