

Estado del arte de la influencia del clima laboral en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST) y su relación con la Calidad del Servicio y el Desempeño de los trabajadores.

Gabriel Andres Herran Becerra

CONVENIO UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS E ICONTEC
FACULTAD DE INGENIERÍA MECÁNICA
MAESTRÍA EN CALIDAD Y GESTIÓN INTEGRAL
BOGOTÁ, D.C.
2023

Estado del arte de la influencia del clima laboral en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST) y su relación con la Calidad del Servicio y el Desempeño de los trabajadores.

Gabriel Andres Herran Becerra

Trabajo de grado para optar al título de Especialista en Calidad y Gestión Integral
Modalidad Asistente de Investigación

Luisa Fernanda Gómez Girón
Director Trabajo de investigación

CONVENIO UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS E ICONTEC
FACULTAD DE INGENIERÍA MECÁNICA
MAESTRÍA EN CALIDAD Y GESTIÓN INTEGRAL
BOGOTÁ, D.C.

2023

1.	Introducción	4
1.1	Planteamiento del problema o Área de oportunidad	4
1.2	Objetivos	5
	Objetivo General	5
	Objetivos Específicos	5
1.3	Justificación	5
1.4	Alcances, limitaciones y lagunas de conocimiento	7
2.	Metodología	10
2.1	Tipo de Investigación.....	10
2.2	Unidad de estudio e Instrumentos	13
2.3	Procedimiento	14
	Tabla Bases de datos de Búsqueda.....	15
3.	Revisión de la literatura	16
4.	Resultados	24
5.	Conclusiones.....	27
6.	Referencias	28
7.	ANEXOS	33
	Tabla Matriz 1	34

1. Introducción

1.1 Planteamiento del problema o Área de oportunidad

El Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital (DASCD) es la entidad encargada de brindar y crear los lineamientos técnicos para la implementación de políticas públicas en torno a la gestión del talento humano en todas las entidades del distrito, es por esto que se convierte en parte fundamental el desarrollar conocimiento, herramientas e instrumentos válidos, fiables y metodológicos que aporten a la elaboración de planes de acción para la toma de decisiones de acuerdo a las necesidades de cada una de las entidades del distrito.

Es allí donde surge la necesidad por parte del (DASCD) de implementar acciones que aporten al buen funcionamiento de su organización dado que al ser el ente rector de las buenas prácticas de gestión del talento humano a nivel distrital debe garantizar acciones enfocadas al mejoramiento y fortalecimiento de las condiciones laborales sus trabajadores forma integral y así poder influir en la mejora del servicio a la ciudadanía, tal como lo describe en su misión organizacional. (DASCD, 2023).

Es por esto por lo que dado lo expresado por parte de la organización (DASCD) hacia el grupo de investigación de la Universidad Santo Tomas (USTA), de acuerdo con el interés de la búsqueda del mejoramiento continuo con relación al clima organizacional y los sistemas de gestión, se genera la pregunta de ¿Cómo influye el clima laboral en el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (SGSST) y su relación con la calidad del servicio y el desempeño de las personas? esto basándose en el estudio y exploración constante por parte de la empresa de metodologías, herramientas y en el caso de esta

primera investigación con la intención de aportar en la ampliación del conocimiento entregado a la organización.

1.2 Objetivos

Objetivo General

Establecer el estado conceptual de la influencia del clima laboral en el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

Objetivos Específicos

1. Identificar los factores que contribuyen a un entorno laboral positivo y saludable.
2. Reconocer prácticas de seguridad y salud en el trabajo y su impacto en el bienestar y desempeño de los empleados.
3. Analizar la relación entre el clima laboral y la satisfacción de los empleados, evaluando cómo afecta esto a la calidad del servicio que brindan.

1.3 Justificación

Colombia es catalogado por varios estudios e investigaciones como el país donde más se trabaja con un total de 48 horas a la semana por persona esto por cifras relacionadas por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), lo cual nos coloca en uno de los rankings más altos a nivel de latino américa convirtiendo el lugar o sitio de trabajo en nuestro contexto habitual y donde más pasamos tiempo de nuestra vida (OCDE, 2015). Por lo cual la constante convivencia y las relaciones interpersonales de los empleados al interior de una empresa crea la necesidad de garantizar un buen ambiente

laboral, convirtiendo al clima organizacional en pieza fundamental para el buen desarrollo de las actividades diarias de la empresa.

Desde el año 1878 se puede observar un interés por esta área en específico y como se relaciona con el rendimiento de los trabajadores en una organización, Frederick W. Taylor (ingeniero mecánico estadounidense y promotor de la organización científica del trabajo) se enfocó en resolver problemas relacionados al área de producción en especial los casos que involucraban el desempeño de los trabajadores, es desde aquí donde parte una serie de estudios y nuevas teorías que fueron evolucionando hasta nuestros días para llegar al concepto actual de clima laboral y como este afecta al recurso humano de las empresas (Carro, Calo, 2012).

Desde El Ministerio del Trabajo existe un compromiso con los trabajadores colombianos, este ente con el fin de proteger los intereses de los empleados creo el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), que al ser de carácter obligatorio para los empleadores implica que estos desarrollen un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora continua con el fin de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y la salud en los espacios laborales. Este sistema aplica a todo tipo de empleadores y trabajadores de carácter civil el cual es de estricto cumplimiento, en este sistema la salud de los trabajadores no solo debe ser física sino de forma integral por lo cual se hace necesario para los empleadores evaluar y conocer periódicamente el clima laboral de la empresa.

Por lo cual de acuerdo con el plan estratégico de Talento Humano del DASCD (2021-2023) con relación a la formulación de estrategias para atender las necesidades de los

trabajadores mejorando su bienestar y calidad de vida cuyo objetivo principal es promover y potenciar el desarrollo de un buen ambiente laboral entre el personal de la organización, sumado al cumplimiento de las leyes y decretos establecidos en el país se hace necesario generar constante flujo de conocimiento y actualización del mismo como en este caso con relación al estudio del clima laboral y su influencia en el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo dado que la conceptualización de ambos conceptos ayudaran a la creación de lineamientos y políticas que contribuyan un marco de referencia al momento de generar estrategias y herramientas para la implementación de las mismas.

1.4 Alcances, limitaciones y lagunas de conocimiento

Partiendo de la base de que el presente trabajo en primera instancia es netamente de recolección de información, el alcance para esta primera parte de la investigación será netamente documental, dado que lo que se busca en este documento es brindar una mirada conceptual sobre los temas en los que quiere profundizar el DASCD. Por lo que este documento no se encontrara planes de acción ni intervenciones directas o aplicadas en la organización, la información encontrada en el mismo girara en torno al conocimiento de los constructos de clima organizacional, sistemas de gestión en especial el de seguridad y salud en el trabajo y características del contexto laboral enfocado hacia los trabajadores entendiéndolo como el bienestar, la comunicación, las relaciones interpersonales y demás particularidades que influyen sobre la calidad de vida de los trabajadores.

La primera gran limitación para realizar esta investigación de análisis de textos fue el tiempo dado que se contó con muy poco plazo para poder analizar más artículos y referencias que aportaran un contexto más grande con relación a conceptos estudios e investigaciones ampliando así el rango de análisis de información, sin embargo se lograron

abordar un número significativo de artículos los cuales se pueden observar en la tabla “Matriz de información” (anexo) los cuales fueron escogidos con base en las pautas brindadas por los investigadores principales.

El idioma de los artículos también fue un determinante a la hora de la búsqueda de los mismos dado que cuando se realizaba la búsqueda en bases de datos y buscadores académicos se podían encontrar varios artículos que se presentaban en distintos idiomas predominando el inglés y portugués, lo cual dificultaba y muchas veces limitaba la interpretación de los textos dado que no son idiomas que el investigador domine, por lo cual la mayoría de los artículos se centró en buscarse en español como se evidencia en la matriz realizada.

Desde la pandemia del COVID-19 las empresas se vieron obligadas a trasladarse a la modalidad de teletrabajo lo que implicó utilizar las TIC como medio para continuar con las actividades diarias, en este caso el clima laboral se vio afectado sin embargo estudios en años previos sobre esta modalidad demuestran que tiene grandes ventajas para la empresa, se considera que el teletrabajo no solamente aumenta la productividad de los empleados, sino que reduce los problemas de convivencia, los costos de producción, la infraestructura necesaria y el ausentismo laboral (Ojeda, 2017). Debido a la escasez de información en la relación que puede tener el teletrabajo con el clima laboral en la época de pandemia, es posible considerar esta área para investigaciones futuras.

Otro vacío de conocimiento que se pudo evidenciar al momento del abordaje de textos fue que se encontró poca investigación sobre la relación entre el clima organizacional y la violencia en el lugar de trabajo. Múltiples investigaciones se enfocan en

analizar la relación de estas dos variables que tiene como resultado una forma de violencia, conocida como acoso psicológico en el lugar de trabajo. En este sentido, se confirma que la existencia del acoso en el lugar de trabajo repercute negativamente en la persona acosada, generando un clima laboral negativo que refleja sus consecuencias en la producción de la organización. De esta forma, el ambiente de trabajo puede ser estudiado como causa, efecto o condición mediadora de la conducta de acoso, ya que exhibe una relación cercana con este constructo, así como con diferentes situaciones de trabajo.

En el caso de la investigación empírica, encontramos que la presencia de conductas de acoso puede presentarse dependiendo tanto del tipo de clima que prevalece en un determinado entorno como de los procesos de cambio organizacional que se desarrollan allí. En este sentido, podemos decir que un ambiente de trabajo degradado es un escenario ideal para el surgimiento de la violencia laboral y el desarrollo del acoso psicológico en el lugar de trabajo (Pantoja, Navarrete, Zambrano y Matabanchoy, 2020).

Adicionalmente la brecha generacional no se tiene en cuenta en la mayor parte de los estudios, este es otro factor que influye en el clima organizacional porque la tendencia de comportamiento entre los empleados de sistemas cambia entre cada generación, sin embargo, todos logran compartir características similares como el logro de resultados, autonomía, trabajo en equipo y la relación con cliente. Es notorio que las personas de la generación Z se llegan a preocupar más por la parte de la innovación, el ambiente físico y el trabajo en equipo. En contraparte la generación más adulta busca sentirse cómodo con la satisfacción de su trabajo mediante el logro de sus resultados, además de contar con el apoyo y respaldo de sus superiores.

Las nuevas generaciones (Millennials) encuentran una falta de equidad y estructura dentro de las empresas. A pesar de esto la generación X se suma con más características que destacan los Millennials compartiendo la autonomía, comunicación, la relación con la autoridad y reconocimiento (Urbina, Hernández, 2022). Por lo cual se crea un vacío conocimiento con relación al estudio del clima laboral y los sistemas de gestión dado que los cambios generacionales han hecho que se genere un cambio de pensamiento con base en el cumplimiento de metas y objetivos organizacionales es allí donde todas las investigaciones pasadas comienzan a generar conflictos en cuanto a la medición de las variables encontradas en los textos dado que las necesidades de los trabajadores cambian con el pasar del tiempo.

2. Metodología

2.1 Tipo de Investigación

Para realizar este trabajo se utilizó un método de investigación de corte cualitativo, el cual se llevó a cabo alrededor de dos conceptos centrales de la investigación como son clima laboral asociado a la calidad de vida y los sistemas de gestión principalmente el de seguridad y salud en el trabajo; se utilizara una metodología de corte hermenéutico interpretativo el cual puede ser empleado para realizar esta investigación y así desarrollar un estado del arte, ya que, según Ajajawi y Higgs (2007) este paradigma puede brindar distintos puntos de vista para conocer así las experiencias o consecuencias que se desarrollan en un contexto en particular vinculando lo práctico y lo teórico. Para lo cual se llevó a cabo una revisión sistemática de documentos, por medio de una categorización representativa relacionada con los temas principales.

El paradigma cualitativo trata de comprender y generar conceptos, a partir de datos ya existentes. Este tipo de investigación refuta la idea de solo cuantificar la realidad humana, por lo que se enfoca más en buscar el significado y el contexto del comportamiento humano, asimismo, se orienta en como las personas ven la realidad y de cómo esta es interpretada por los mismos, esto por medio de sus sentimientos, emociones e ideas que tienen cada uno desde su punto de vista (Quecedo y Castaño, 2002). Las principales características que se pueden observar es que son de tipo inductivo, descriptivo, fenomenológico y holístico lo cual busca identificar las realidades y la forma en que se integra un todo dando como resultado un estado flexible a los cambios y no estático lo cual es el objetivo principal de este enfoque (Mesías, 2010).

Por otro lado, la corriente teórica hermenéutica será tomada como base para el desarrollo de este trabajo, en la cual “*hermeneia*” parte de la raíz griega del significado “interpretación”. Esta corriente se puede observar que es en gran medida utilizada la mayoría de las veces a partir de la interpretación de los textos bíblicos en la actualidad cristiana debido a que en dichas creencias es muy frecuente que se tomen los textos y sean interpretados desde la perspectiva de las personas (Mesías, 2010); Algunas definiciones de autores que se pueden tener en cuenta para poder brindar una definición de las corriente pueden ser las de Schleiermacher (1834) citado en Cárcamo (2005), el cual es considerado como el “padre de la hermenéutica moderna”, y define el concepto como el “arte de entender”, el cual ocurre de una relación mediada entre personas, en la cual se construye una comunicación por medio de palabras y escucha para darle un significado y sentido a lo expresado.

Otro significado de hermenéutica que se podría tomar es el de Coreth (1972) citado en Cárcamo (2005) el cual la define como “[...] una reconstrucción histórica y adivinatoria, objetiva y subjetiva de un discurso dado” (p.206). Con estos dos significados se puede decir que la interpretación de los textos es un arte la cual es una actividad que se constituye a partir del estudio y la lectura constante generando un conocimiento y una comprensión previa del tema a interpretar, por otra parte, se debe tener en consideración las expectativas y el estado emocional por el cual las personas logran el entendimiento de su realidad por medio de las palabras y la escucha, dado que todos pertenecemos a una cultura social de la cual se ha adquirido previamente un conocimiento de su contexto, la forma en que se comunica y se encuentra en una situación particular en el momento en que va a realizar la interpretación de los textos; es por esto que esta corriente no debe separarse del contexto del individuo (Cassany,1998 . Citado en Arráez, Calles y Moreno, 2006).

Sumado a esto se ejecutara un análisis de contenido lo cual es una vertiente del método cualitativo que de forma implícita y explícita ayuda a interpretar y corroborar documentos y textos por lo cual teniendo en cuenta la definición de Delgado y Gutiérrez (1998) citado en Díaz (2018) donde definen “El contenido de un texto no es algo que estaría localizado dentro del texto en cuanto tal, sino fuera de él, en un plano distinto en relación con el cual ese texto define y revela su sentido”(p.125). Por lo cual podemos entender el análisis documental como una técnica la cual busca sustraer la información desde la fuente original logrando así crear una nueva idea después de haber leído y comprendido desde el contexto la idea que quiere exponer el autor desde la perspectiva individual, por lo cual se lleva a cabo la búsqueda activa de textos (Peña y Pirela, 2007).

2.2 Unidad de estudio e Instrumentos

Para este trabajo de investigación se toma como referencia la hermenéutica, dado que como se puede observar anteriormente este se centra en la interpretación de los textos el cual debe entenderse como un estudio de comprensión holística comprendida desde una cultura, un contexto y un momento específico en general.

Por lo cual se realizó un análisis documental el cual busca la sistematización de documentos por medio de una investigación donde se realiza una búsqueda exhaustiva de información la cual busca representar y describir los documentos, seleccionando y facilitando de la forma más adecuada, una recolección científico-informativa la cual se realizara por medio de una exploración procedente de buscadores web, revistas digitales, artículos académicos y libros digitales, buscando realizar un análisis objetivo de las fuentes originales con miras a no distorsionar el contenido de cada procedencia (Dulzaides, Molina, 2004).

Para la realización de búsqueda activa de textos se profundizo en la relación de los conceptos de clima organización y el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (SGSST) para lo cual se realizó una categorización de contenido ubicada en la matriz de información (Anexo 1) elaborada por los investigadores, tomando como base cincuenta artículos iniciales, los cuales fueron previamente filtrados y seleccionados por medio de buscadores especializados y confiables como Scielo, Redalyc, repositorios institucionales, revistas indexadas, entre otras; para poder obtener así la calidad deseada de la información necesaria para el desarrollo óptimo de la investigación y poder así lograr la identificación de la relación que existe entre estos dos constructos, por lo que se establecieron las siguientes categorías de análisis para la elaboración de la misma las cuales estuvieron en

torno a incluir un resumen del documento, identificar cual era el problema que abordaba y los conceptos claves que estos manejaban, y por ultimo cual era el resultado de las investigaciones encontradas.

Para la realización de la segunda matriz (Anexo 2) en la cual los textos encontrados fueron filtrados dando como resultado la utilización de treinta artículos de los cincuenta iniciales clasificadas por su nivel de importancia e influencia con el fin de dar respuesta a los objetivos y a la pregunta de la investigación donde ambos conceptos fueron relacionados por medio de sus consecuencias, estos artículos son tenidos en cuenta debido a que se encuentra un punto de convergencia entre ambas temáticas centrales en los textos, dado que son los únicos que hablan de una relación. El contexto en el que se desarrollan estos artículos está ligado a puntos de coincidencia en conceptos como la motivación, la satisfacción laboral, el liderazgo, las relaciones interpersonales, la comunicación, entre otros aspectos los cuales son muy importantes a la hora de enfatizar en el Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

2.3 Procedimiento

El procedimiento que se llevó a cabo para la realización de esta investigación inicialmente se encuentra en una fase exploratoria y de producción de conocimiento.

Fase Exploratoria: Esta fase es el inicio de la investigación, pues busca establecer las bases y cimientos. Parte de una revisión sistemática de documentos ya existentes que tengan una clara relación y que se demuestre la existencia de conceptos.

1. Se buscó y recolectó información por medio de artículos académicos, revistas, sitios web, libros digitales y físicos por medio de buscadores académicos como:

Scielo, Redalyc, repositorios institucionales, revistas indexadas, donde se obtuvo información relacionada con los conceptos de clima organizacional y SGSST, se tuvieron en cuenta 50 artículos organizados dentro de la Matriz 1. (Anexo 1).

2. Se establecieron unas categorías brindadas por la investigadora principal con base en buscar responder el objetivo principal el cual es: *Establecer el estado conceptual de la influencia del clima laboral en el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo en la calidad del servicio y el desempeño de las personas.* por lo cual se establecieron criterios como realizar el resumen del documento, buscar cual era el problema que abordaba, los conceptos y definiciones clave de cada uno, y los resultados más destacados, con el fin de seleccionar los textos pertinentes para el desarrollo de la investigación.
3. Finalmente se construyó una segunda matriz (Anexo 2) donde se escogieron los 30 artículos más representativos y que aportaban mayor conocimiento con el fin de desarrollar los objetivos específicos redefiniendo las categorías, las cuales quedaron compuestas por: Definición de cada concepto, autores representativos, convergencias y divergencias.

Tabla Bases de datos de Búsqueda

BASES DE DATOS	ARTÍCULOS
Redalyc	5
Scielo	8
Revista Digital	7
Repositorio Universidades	10

Tabla elaboración propia asistente investigación.

Fase de producción de conocimiento: En esta fase se integra y se relaciona la información recolectada de la fase exploratoria, pretendiendo dar respuesta a los objetivos y pregunta problema planteada.

1. Con base en las tablas de categorías mencionadas en la sub-fase 1 de la fase exploratoria, se dio respuesta al objetivo general planteado, donde se pretendió clarificar el constructo de Clima laboral y SGSST, tomando cada definición encontrada en los artículos, hallando puntos de convergencia.
2. Tomando como referencia la sub-fase 3 de la fase exploratoria, donde se creó la tabla de categorías y se clasificó de mejor forma la información, se obtuvo información relacionada con la búsqueda de la respuesta de los objetivos específicos por lo cual se realiza un análisis de información de estos.

3. Revisión de la literatura

El clima organizacional se encuentra inmerso en las organizaciones sean publicas privadas dado que en todas se pueden encontrar distintas características o propiedades que pueden compartir; sin embargo, cada organización posee un conjunto único de esas cualidades las cuales son generadas por las personas que trabajan en la organización ya que como sabemos todos los seres humanos somos distintos y poseemos nuestras particularidades, lo cual hace que se genere un ambiente interno en las organizaciones puntual y único a lo cual se le llama clima organizacional. (Sandoval, 2004)

Una de las definiciones más aceptadas por la comunidad especializada es la propuesta por Litwin y Stringer, en su modelo consideran al clima organizacional como resultado de un conjunto de interpretaciones que realizan los miembros de una organización

para Santana y Cabrera en el 2007 citado en Gonzáles, Ramírez, Terán y Palomino en el 2021 el clima es dinámico, es decir, observable desde el constante cambio en el ambiente que se desarrolla su trabajo.

Por otro lado Sandoval en el 2004 agrega que el clima tiene repercusiones en el comportamiento global, es decir, la percepción externa o interna de la empresa tiene un efecto ya sea positivo o negativo en los trabajadores; sin embargo según Sudarsky (1977) el clima organizacional es un concepto integrado que permite determinar la manera como las políticas y prácticas administrativas, la tecnología, los procesos de toma de decisiones, etc., se traducen a través del clima y las motivaciones en el comportamiento de los equipos de trabajo y las personas que son influenciadas por ellas (Parra, Rincón, 2021).

Por otro lado, tenemos Pedraza y Bernal (2018), quienes después de un análisis de literatura encontraron múltiples dimensiones a la hora de caracterizar al clima organizacional. En este sentido generalizando el concepto el clima organizacional en esencia es la percepción que tienen de la empresa los empleados y las personas externas, este concepto puede ser visto desde una perspectiva estructural (Litwin y Stringer) o desde una perspectiva perceptual.

Luego de realizar la revisión conceptual de varios autores y como se pudo evidenciar la mayoría coinciden en que no se ha podido lograr una definición puntual de clima organizacional, dado que como menciona Sandoval (2004) citando a Dessler no se ha logrado actualmente un acuerdo entre investigadores el cual logre unificar y explicar de manera puntual dicho concepto; dado que las definiciones de este término se desarrollan en

torno a atributos subjetivos y factores únicos de la organización y su contexto los cuales son determinados por las personas que trabajan en ellas.

Teniendo en cuenta el concepto dado por Pedraza y Bernal en el 2018, es necesario entender la motivación como una de las múltiples dimensiones que conforman el clima organizacional; Abraham Maslow (psicólogo norteamericano), entiende la motivación como el impulso que tiene el ser humano de satisfacer sus necesidades, estas necesidades son 5 y el autor las representa en una pirámide.

Por otro lado también puede ser definida como un estado emocional que se genera en una persona como consecuencia de la influencia que ejercen determinados motivos en su comportamiento como menciona Koenes en 1996 la motivación se convierte en el motor que mueve a la persona a realizar ciertas acciones ya sea por satisfacer una necesidad o cumplir con un objetivo; esta variable hace una diferencia en las relaciones a nivel empresarial, ya que es vista como un catalizador de cada individuo y como su comportamiento en específico afecta a sus compañeros de trabajo. (Espitia, 2006)

Otro factor de peso para los empleados es su satisfacción laboral a la hora de definir el clima organizacional, Palma Carrillo la define como la actitud del trabajador hacia su propio trabajo y en función de aspectos vinculados como posibilidades de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que recibe, políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización y relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales que faciliten su tarea y desempeño de tareas (Juárez, 20012).

Otros autores como Chiang y Ojeda (2013), Locke (1976), Serrano (2015), Daryanto (2014) y Springer (2011) señalan que es netamente subjetivo y depende en cierta manera de la importancia que muestran los superiores hacia los trabajadores, es por eso que otros expertos argumentan que al manifestarse un clima organizacional favorable al interior de cualquier organización se conducirá a situaciones de gran satisfacción laboral por parte del factor humano que integra dicha institución; de lo contrario, al experimentarse un clima organizacional poco propicio o inadecuado, los efectos pueden resultar en bajos niveles de productividad, situaciones de conflicto, estados de ánimo de desinterés y en general, insatisfacción en el trabajo por parte de los involucrados (Soria, Pedraza y Bernal, 2019).

Adicional a la satisfacción y la motivación, un clima organizacional optimo es medible a través del liderazgo, como menciona Ramos en (2012) citando al autor Lourdes Münch presenta el concepto como una habilidad, que tiene como fin inspirar y guiar a los subordinados hacia el logro de los objetivos y de una visión. Teniendo en cuenta esto, es posible afirmar que el clima se ve afectado por el estilo de liderazgo, el clima, como trasmisor de tal estilo de dirección, genera determinados efectos en las personas, “(...) *El mismo clima puede producir consecuencias sobre la motivación y la satisfacción de dicho personal*”, finalmente, la motivación y la satisfacción influyen poderosamente sobre el desempeño de los empleados (Ramos, 2012).

Existe un alto número de investigaciones que apoyan esta teoría sobre la influencia que tiene el liderazgo en el clima organizacional, esto es posible observarlo en la investigación realizada por Portilla, Diaz, Romani y Rivera (2023) donde ejecutaron un estudio del clima organizacional aplicado en docentes, en donde realizaron una investigación sistémica de distintos autores (Mukhtar y Anwar 2019; Rahmi et al. 2019;

Bellibas & Liu 2018; McCarley, Peters & Decman 2016), en los cuales pudieron determinar que las teorías de los distintos autores en relación con la influencia que tienen los tipos de liderazgo sobre el desempeño laboral son altamente determinantes, dado que El liderazgo del director tiene una influencia directa en la mejora del clima organizacional observado por los profesores; asimismo, la motivación emergió como el vehículo por el cual se suele afectar al clima escolar. Los estudios consultados coinciden en que los líderes directivos transformacionales deben crear un tipo de organización que estimule el entusiasmo y promueva la cooperación entre los miembros. Del mismo modo, los líderes directivos promueven un mejor funcionamiento de los procesos organizativos de las organizaciones educativas, influyendo positivamente en sus docentes, escuela y estudiantes a través de la innovación permanente.

Para tener claridad en el concepto de clima, el investigador Rousseau en 1988 hizo una diferenciación conceptual en 4 tipos de clima organizacional: clima psicológico, clima agregado, clima colectivo y clima organizacional. El primero hace referencia la forma en que cada uno de los empleados organiza su experiencia del ambiente, el segundo implica las percepciones individuales promediadas en a nivel jerárquico, mientras que el tercero surge del consenso entre individuos respecto a su percepción de los conceptos del comportamiento y el ultimo hace relación a las interpretaciones que pueden evaluarse a través de las percepciones individuales (Álvarez, Flórez, 2023).

A la hora de medir el clima organizacional se pueden establecer distintas metodologías, García y Bedoya citados en el texto de Garcia (2009) proponen tres estrategias la cuales pueden servir para dicha medición como la observación del comportamiento de los trabajadores, entrevistas y encuestas que son finalmente el medio

más utilizado para obtener la información, los cuales ayudaran a formar una herramienta que brinde una mirada del contexto en el cual se están desarrollando los trabajadores; logrando así establecer puntos de medición que permitan un diagnóstico que permita buscar el mejoramiento de este factor en las organizaciones.

En cuanto a las dimensiones de la evaluación Litwin y Stringer citados en Govea y Zúñiga (2020), proponen nueve dimensiones se puede decir entonces que no existe una medida única para determinar el clima organizacional, pero cuando se evalúa el ambiente de una organización, el objetivo no es obtener conclusiones que puedan dañar a ningún componente de la empresa. El objetivo es analizar las condiciones necesarias para que exista un buen clima laboral, la información que se obtendrá será fortalezas y debilidades. Frente a resultados negativos, no se trata de encontrar culpables, sino de diseñar y ejecutar oportunamente planes de acción para una reconsideración de las debilidades y posibilitar un clima laboral positivo (Escobar, 2014).

La importancia del clima organizacional reside en que un empleado no opera en el vacío, sino lleva consigo ciertas ideas preconcebidas al trabajo, sobre sí mismo, qué es lo que merece y qué es capaz de realizar. Estas ideas, reaccionan con diversos factores relacionados con el trabajo tales como, el estilo de liderazgo de su jefe, la rigidez de la estructura organizacional, y la opción de su grupo de trabajo, para determinar cómo ve su empleo y su gente. En ese sentido, el desempeño del empleado se determina no sólo por su análisis objetivo de la situación sino también por sus impresiones subjetivas del clima en el que trabaja (Catay, Pérez & Tarazona, 2021).

El recurso humano es base fundamental para que las empresas puedan ser competitivas, por lo cual se convierten en componentes esenciales y diferenciadores que ayudaran al progreso de la organización. Es por esto por lo que se hace importante prestarles gran cuidado a los trabajadores y brindarles un espacio donde puedan desenvolverse de forma adecuada, logrando así convertirse no solo en personal productivo si no competitivo (González, 2005. Citado en Montoya y Boyero 2016).

Es por esto por lo que la norma ISO 9001 (2008) habla sobre como *“la organización debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto o servicio prestado”* (Brito, Jiménez, 2009. Pag 3). Lo cual demuestra el interés que ha ido aumentando por parte de los distintos sistemas de gestión sobre el recurso humano, dado que demuestra la importancia que deben prestarle los dirigentes de las organizaciones en enfocar esfuerzos para proporcionar un clima laboral adecuado para sus colaboradores proporcionando las actividades, motivaciones y medidas concretas que ayuden a incorporar el factor humano en la cadena de valor, convirtiéndolo en pieza fundamental de los procesos estratégicos y misionales de las empresas. (Montoya, Boyero. 2016).

El sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (SGSST) el cual habla sobre la forma en que las organizaciones deben tomar acciones para reducir las enfermedades y accidentes laborales, por medio de la promoción y prevención de métodos que garanticen condiciones de trabajo saludables y seguras para el desarrollo de las distintas actividades del personal, contine un apartado en el cual se puede observar como las *“condiciones de trabajo”* las cuales pueden estar constituidas por el ambiente, motivación, comunicación, relaciones laborales, entre otras cuando son desfavorables para las personas pueden llegar a

ocasionar distantes consecuencias como enfermedades tanto físicas como mentales, mayor número de ausentismo por lo que se va a generar una mayor rotación de personal lo cual influirá directamente en el clima laboral, generando así una disminución en la productividad de la organización. (Ojeda, 2017).

La preocupación de las empresas en poder determinar acciones que ayuden a controlar y mitigar los riesgos que causen daños en la salud de los trabajadores ha hecho que los países del mundo entero se comiencen a preocupar por crear normas y leyes que mitiguen y contribuyan en este ámbito, es así como en el aspecto colombiano se han promulgado leyes y decretos enfocados en propender por la salud de los colaboradores teniendo en cuenta el más reciente 1072 de 2015 el cual establece las disposiciones para la implementación del SGSST en las empresas colombianas, con el objetivo de se desarrolle un proceso basado en la mejora continua el cual ayude a gestionar los riesgos y peligros que afecten la seguridad y salud en los ambientes laborales. (Murillo, Morales, Vallejo, 2019)

La importancia del entorno organizacional radica en el hecho de que los empleados no trabajan en el vacío, sino que traen ciertas ideas preconcebidas sobre sí mismos, sobre sus calificaciones y habilidades. Estas ideas responden a una variedad de factores relacionados con el trabajo, como el estilo de liderazgo de su jefe, la rigidez de su estructura organizacional y la elección de su equipo de trabajo, para determinar cómo se siente con respecto a su trabajo y a las personas. En este sentido, la eficacia de un empleado está determinada no solo por un análisis objetivo de la situación, sino también por una impresión subjetiva del ambiente en el que trabaja.

4. Resultados

Los autores tienden a centrar el concepto de clima organizacional en el aspecto perceptual de los trabajadores por lo tanto el clima será visto desde una perspectiva subjetiva, esto se evidencia en que los documentos siempre hacen las respectivas relaciones entre clima organizacional y la satisfacción laboral, la motivación, el liderazgo y la cultura organizacional presente en la empresa; son resaltadas entre otras variables porque determinan el bienestar individual de cada trabajador que a pesar de ser un punto individualista, permiten tener una mirada colectiva a la organización en general y como esta promueve el buen ambiente para asegurarse de cumplir las normas establecidas por el marco legal Colombiano propuesto en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).

Al ser una variable es posible medirla para tener un informe detallado del estado del clima en la empresa, los métodos que más resaltan en la literatura son la observación, las entrevistas y las encuestas; se debe señalar que, aunque los instrumentos de medición difieren en su construcción, mayormente los autores se basan en la tipología propuesta por Leavitt cuyos componentes son: persona, estructura de la organización, funciones y tecnología. (Lecaros, 2016)

La mayor parte de las investigaciones o escritos son resultado de evaluaciones al interior de empresas como universidades de distintos países, entidades públicas y privadas especialmente gubernamentales, instituciones educativas y empresas de salud. Lo que permite analizar desde distintos tipos de contextos y autores, como la cultura organizacional influye en el clima y porque es importante tener en cuenta estos aspectos a la hora de crear

la herramienta de evaluación, la relación que durante mucho tiempo ha habido sobre estos dos conceptos dado que tienden a parecerse y la forma en que se puede realizar la medición de los mismos en cumplimiento de las distintas normas internacionales de gestión como las ISO y de las leyes que se han creado en este caso en Colombia para propender por el cuidado y bienestar de los trabajadores.

Así mismo luego de la revisión documental realizada se logran distinguir conceptos puntuales los cuales son constantes durante el estudio del clima organizacional con relación al sistema de gestión de seguridad y salud como se puede observar en la tabla de conceptos (Anexo 2), por lo cual se pueden encontrar conceptos como motivación, comunicación, cultura de seguridad, satisfacción laboral, estrategias para la medición, estrategia organizacional, entre otros; los cuales ayudan a los autores para poder tener criterios claros que aporten en el estudio del clima organizacional en las distintas empresas y así poder establecer rangos de estudio que permitan entender el entorno que rodea a las personas.

Es por estos patrones que se pueden encontrar en la revisión literaria por lo que se pudieron determinar ciertos tipos de convergencias dentro de los textos los cuales fueron varios empezando por el concepto de clima organizacional donde se pudo determinar que los autores expresan que es en esencia es la percepción que tienen de la empresa los empleados y las personas externas, los contextos en los que se desenvuelven y los cuales van de la mano con la percepción que tiene cada individuo de su entorno; otro factor que se pudo determinar fue la motivación el cual va muy de la mano con la satisfacción laboral los cuales son los más repetidos en la mayoría de los artículos dado que hablan sobre las emociones que determinan el accionar de las personas y la sensación de bienestar que posee el trabajador hacia su actividad laboral, siendo estas determinantes para el clima

organizacional ya que afecta desde la productividad hasta las diversas situaciones que se pueden dar internamente en la empresa refiriéndose a como un empleado motivado y contento va a aportar un valor agregado y no va a pensar en solo trabajar por obligación aportando así en una mejora continua, dado que las personas realizaran sus actividades y labores con mejor un desempeño, aportando ideas conocimiento y habilidades que ayuden al crecimiento empresarial.

Por otro lado al encontrar las convergencias de autores con relación a la cultura organizacional se pudo determinar que es el compendio de normas y/o creencias que se tienen en cuenta dentro de la organización, sirven como catalizador del crecimiento sostenible en las empresas, dado que este concepto siempre se ha asociado al clima organizacional vale la pena enfatizar en que la cultura determina el clima por lo que por medio de la misión, los valores y las costumbres inculcadas en cada organización así mismo se determinara el clima o entorno laboral.

Las estrategias de medición del clima laboral son otro factor importante que se pudo evidenciar al momento de buscar las tendencias de las investigaciones revisadas dado que es posible medir el clima organizacional teniendo en cuenta estrategias que tienen como objetivo analizar las condiciones necesarias dando cumplimiento a los estándares de calidad propuestos para generar un buen entorno laboral, dado que frente a resultados negativos no se trata de encontrar culpables, sino de diseñar y ejecutar oportunamente planes de acción para una reconsideración de las debilidades y posibilitar un clima laboral positivo; así como lo comentan Hernández, Méndez y Contreras (2014) citados en Carrillo (2016) donde manifiestan que no existe en ninguna empresa un modelo perfecto de clima organizacional,

sin embargo, este mismo debe contener variables tanto cuantitativas como cualitativas que le proporcionen validez a los estudios que aporten al mejoramiento del contexto.

5. Conclusiones

Esta investigación permitió clarificar el constructo de clima organizacional con base a la revisión sistemática de distintos textos, dado que se pudo estudiar y clarificar el concepto con ayuda de los diferentes textos encontrados sumado a lo que los autores comentan del mismo, esto se hace imperativo dado que si se quiere realizar un estudio del impacto del clima laboral sobre el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo se hace necesario conocer el contexto que los rodea para así poder brindar una mirada holística del tema a estudiar.

El clima organizacional es en esencia la perspectiva de los empleados y de los clientes sobre la empresa, esta perspectiva se ve afectada al interior de la empresa por la motivación, la satisfacción personal y como se maneja el liderazgo, lo cual proporciona una breve perspectiva de las variables que se pueden presentar al momento de la medición del concepto en las organizaciones, por lo cual se debe enfatizar en el estudio y control de las mismas generando así perspectivas puntuales de estudio.

El proceso de medición implica tener múltiples variables en cuenta para poder seleccionar el método que mejor se ajuste ya que no existe un estándar o una escala numérica que pueda decir con exactitud como se encuentra el clima organizacional en la empresa, lo realmente importante es encontrar las distintas falencias para diseñar y ejecutar oportunamente planes de acción para una reconsideración de las debilidades y posibilitar

planes de mejora que aporten a desarrollar un clima laboral positivo, con el cual los trabajadores se sientan cómodos ayudando así al mejoramiento organizacional.

Para los autores de los estudios las variables de mayor relevancia son las mencionadas anteriormente como la motivación, la satisfacción personal y el manejo del liderazgo dado que se relacionan estrechamente con la mirada subjetiva de los trabajadores que al ser evaluados convierten esa subjetividad en un punto de vista global de la organización; adicionalmente en el contexto actual es necesario relacionar el clima laboral con otras variables como por ejemplo el teletrabajo, la brecha generacional, la violencia a nivel laboral, etc.; para tener una visión más amplia que permita gestionar posibles dificultades que entorpezcan las actividades en la empresa y que influyen de forma general en el clima organizacional y en los sistemas de gestión.

Se encuentra en gran parte de la literatura investigada la relación y diferencia que existe entre los conceptos de clima y cultura organizacional, por lo cual se deben tener claros estos dos conceptos a la hora de poder realizar estudios y mediciones en las organizaciones, dado que se puede caer en el error de implementar acciones de evaluación sobre un concepto errado o confusiones a la hora de realizar los estudios requeridos.

6. Referencias

- Ajjawi, R. Higgs, J. (2007). Using Hermeneutic Phenomenology to Investigate How Experienced Practitioners Learn to Communicate Clinical Reasoning. The Qualitative Report. Vol. 12 (4). Pp 612-638.
- Álvarez, J. Flórez, L. (2012) Clima organizacional en empresas colombianas. Trabajo de grado. Universidad de la Sabana. Facultad de Psicología. Recuperado de: <https://intellectum.unisabana.edu.co/handle/10818/1851>

- Arráez, M. Calles, J. Moreno, L. (2006). La Hermenéutica: una actividad interpretativa. *Revista Universitaria de Investigación*. Vol. 7 (2). Pp. 171-181.
- Brito, Y. Jiménez, J. (2009). Evaluación del Clima Organizacional Universitario. Caso: Facultad de Ingeniería - Universidad de Carabobo. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=215016874006>
- Catay, M. Pérez, P. Tarazona, J. (2021). Implementación del proceso de clima organizacional en el Programa Cuna Más, 2020-2021. Trabajo de Grado. Universidad Continental. Maestría en Recursos Humanos. Lima, Perú. Recuperado de: <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/9743>
- Cárcamo, H. (2005). Hermenéutica y análisis cualitativo. *Cinta moebio*. Vol. 23. Pp. 204-216.
- Carrillo, A. (2016). Medición De La Cultura Organizacional. *Ciencias administrativas*. Vol. 8. Universidad de la Plata. Buenos aires, Argentina. Recuperado de: <https://revistas.unlp.edu.ar/CADM/article/view/2637#:~:text=Por%20ende%2C%20medir%20la%20cultura,en%20que%20se%20la%20mide>.
- Carro, F. Calo, A. (2012). La administración científica de Frederick W. Taylor: una lectura contextualizada. Trabajo de Investigación. Universidad Nacional del Sur. La plata, Argentina. Recuperado de: <http://jornadassociologia.fahce.unlp.edu.ar/vii-jornadas-2012/actas/Carro.pdf>
- DASCD. (2023). Página web. Recuperado de: <https://serviciocivil.gov.co/>
- Díaz, C. (2018). Investigación cualitativa y análisis de contenido temático. *Orientación intelectual revista Universum*. *Revista General de Información y Documentación*. Ediciones Complutense. Vol. 28 (1). Pp 119-142.
- Dulzaides, M. Molina, A. (2004). Análisis documental y de información: dos componentes de un mismo proceso. *ACIMED*. Vol. 2, (2). Pp. 1-4.
- Espitia, L. (2006). Motivación laboral y clima organizacional en empresas de telecomunicaciones. *Innovar*. Vol. 16, (28). Recuperado de:

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512006000200001

Escobar, M. (2014) Propuesta e implementación de medición de clima laboral a través de un modelo de coaching en la empresa Agroprim Farms Cía. Ltda. Tesis. Facultad de Ciencias Administrativas. Escuela politécnica Nacional. Recuperado de:
<https://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/8934>

García, R. (2015). Gestión De La Cultura Organizacional De Servicio En El Sector Público Como Ventaja Competitiva Para El País. Trabajo de Grado. Universidad Nueva Granada. Bogotá, Colombia. Recuperado de:
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/7897/BernalGarciaRosaEmilia2015.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

García, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. Cuadernos de Administración. Vol. (42), pág. 43-61. Recuperado de:
<https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf#:~:text=El%20clima%20organizacional%20es%20hoy%20un%20factor%20clave,trabajo%2C%20y%20su%20incidencia%20en%20los%20cambios%20organizacionales>

González, J. Ramírez, R. Terán, N y Palomino, G. (2021). Clima organizacional en el sector público Latinoamericano. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 5(1), 1157–1170. Recuperado de:
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/318/414>

Govea, K. Zúñiga, D. (2020). El clima organizacional como factor en la satisfacción laboral de una empresa de servicios. Revista Investigación y Negocios. Vol. 13, (21), pág. 15-22. Recuperado de:
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2521-27372020000100003&lng=es&nrm=iso

Jiménez, H. Mosquera, A. Sandoval, G. (2017). Clima Organizacional Y Su Incidencia En El Desempeño Laboral De Los Trabajadores, De Los Departamentos Financieros En Entidades Públicas. Trabajo de Grado. Universidad del pacifico. Facultad Administración de empresas. Quito, Ecuador. Recuperado de:

<https://uprepositorio.upacifico.edu.ec/bitstream/123456789/302/1/TNE-UPAC-17699.pdf>

Juárez, S. (2012). Clima organizacional y satisfacción laboral. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 50(3), 307-314. Recuperado de:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=457745495014>

Lecaros, D. (2016). Implementación de un sistema de evaluación del clima laboral en una entidad del estado. Trabajo de grado. Universidad de Lima. Facultad de administración. Recuperado de: <https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/2321>

Mesías, O. (2010). La investigación cualitativa. Universidad Central de Venezuela. Caracas. Venezuela. Tomado de:
https://www.academia.edu/22351468/LA_INVESTIGACION_CUALITATIVA

Montoya, A. Boyero, R. (2016). El Recurso Humano como elemento Fundamental para la gestión de calidad y la Competitividad Organizacional. *Revista Visión Futuro*. Vol. 20 (2). Recuperado de:
http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1668-87082016000200001&lng=es&tlng=es.

Murillo, K. Morales, J. Vallejo, L. (2019). Correlación Entre El SGSST Decreto 1072:2015 Capitulo 2.2.4.6 E ISO 45001:2018. Universidad de Antioquia. Facultad de Medicina. Medellín, Colombia. Recuperado de: <https://repository.ces.edu.co/handle/10946/3988>

OCDE. (2015). Estudios económicos de la OCDE Colombia. Documentos en línea. Recuperado de: https://www.oecd.org/economy/surveys/Overview_Colombia_ESP.pdf

Ojeda, C. (2017). Manual de gestión de seguridad y salud en el trabajo. Infotep-Cienaga. Recuperado de:
https://www.infotephvg.edu.co/cienaga/hermesoft/portallIG/home_1/recursos/julio_2017/05072017/manual-sst.pdf

Parra, K y Rincón, J. (2021). Diseño de un plan de mejoramiento de clima organizacional en el Instituto de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos INVIMA – Bucaramanga.

- Trabajo de Grado. Facultad Administración de empresas. Universidad Santo Tomás.
Recuperado de: <https://repository.usta.edu.co/handle/11634/38721>
- Peña, T. Pirela, J. (2007). La Complejidad Del Análisis Documental. Revista del Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas. (16). Pp 55- 81.
- Pedraza, N y Bernal, I. (2018). El clima organizacional en el sector público y empresarial desde la percepción de su capital humano. Revista Espacios. Vol. 39 (13), pág.16,
Recuperado de: <https://www.revistaespacios.com/a18v39n13/a18v39n13p16.pdf>
- Portilla, S. Diaz, R. Romani, U. Rivera, J (2023) Una Revisión Sistemática Acerca Del Liderazgo directivo y el Clima Organizacional En Los Docentes escolares. Chakinán. Revista de Ciencias Sociales y Humanidades Recuperado de:
<https://chakinan.unach.edu.ec/index.php/chakinan/article/view/860>
- Pantoja, A. Navarrete A, Zambrano C. Matabanchoy S. (2020). Relación entre clima organizacional y violencia laboral en funcionarios de una universidad pública. Universidad Salud. Vol. 22 (2), pág. 137-147. Recuperado de:
http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0124-71072020000200137&script=sci_abstract&tlng=es
- Quecedo, R. Castaño, C. (2002). Introducción a la metodología de investigación cualitativa. Revista de Psicodidáctica. (14), pág. 5-39. Recuperado de:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=17501402>
- Ramos, D. (2012). El clima organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de abordaje. Tesis de Grado. Universidad Nacional Abierta y a Distancia. Facultad de Psicología. Recuperado de:
[https://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/2111/1/Monografia Clima Organizacional.pdf](https://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/2111/1/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf)
- Hernández, R. Méndez, S. Contreras, R. (2014). Construcción de un instrumento para medir el clima organizacional en función del modelo de los valores en competencia. Universidad nacional autónoma de México. Contaduría y administración. México D.C, México. Recuperado de: <http://www.cya.unam.mx/index.php/cya/article/view/374/0>

- Soria, A. Pedraza, N. Bernal-González, I. (2019). El clima organizacional y su asociación con la satisfacción laboral en una institución de educación superior. *Acta Universitaria*. Vol. 29. Recuperado de:
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-62662019000100198
- Valencia, E. Elizabeth, M. (2014). Propuesta e implementación de medición de clima laboral a través de un modelo de coaching en la empresa Agroprim Farms Cía. Ltda. Tesis de Grado. Escuela Politécnica Nacional. Quito, Ecuador. Recuperado de:
<https://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/8934?mode=full>
- Sandoval, M. (2004). Concepto Y Dimensiones Del Clima Organizacional. *Revista Hitos de ciencias económico-administrativas*. Vol. 10(27), pág. 83–88. Recuperado de:
<https://revistas.ujat.mx/index.php/hitos/article/view/4402/3399>
- Segredo, P. Alina, M. (2013). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. *Revista Cubana de Salud Pública*. Vol. 39 (2), pág. 385–393. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=s0864-34662013000200017&script=sci_arttext&tlng=en
- Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo - Ministerio del trabajo. (n.d.). Gov.co. Retrieved May 22, 2023, from <https://www.mintrabajo.gov.co/relaciones-laborales/riesgos-laborales/sistema-de-gestion-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo>.
- Urbina, A. Hernández, J. (2022). Reducción del estrés en el personal de empresas de servicios tecnológicos durante la pandemia por COVID-19 aplicando clustering. *Revista San Gregorio*. (50), pág. 36–57. Recuperado de:
<https://revista.sangregorio.edu.ec/index.php/REVISTASANGREGORIO/article/view/1981>

7. ANEXOS

Tabla Matriz 1

Título:	Estado del arte de la influencia del clima laboral en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST) y su relación con la Calidad del Servicio y el Desempeño de los trabajadores.
Integrantes:	Gabriel Herrán
Pregunta de investigación:	¿Cómo influye el clima laboral en el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (SGSST) y su relación en la calidad del servicio y el desempeño de las personas?
Estrategia(s) de búsqueda:	"A" AND "B"

Instrucciones

- (0) Incluya la categoría a la que pertenece el documento
- (1) Incluya la referencia completa del documento en Norma APA
- (2) Incluya el resumen del documento
- (3) ¿Cuál es el problema que aborda la referencia en relación al tema objeto de estudio?
- (4) ¿Que conceptos - definiciones se abordan en el documento?
- (5) ¿Cuál es la metodología, herramientas e instrumentos de recolección y análisis de datos utilizados en el estudio?
- (6) ¿Cuál es el resultado(s) más destacado de la referencia?

[illegible]

