

INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA MOTIVACIÓN LABORAL DE
PREVER, EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS FUNERARIOS EN LA CIUDAD
DE MANIZALES

Jenny Tatiana Osorio Pérez

Jessica Marcela Agudelo Golondrino

Docente:

Ana Cristina Ocampo Wilches

Administración de Empresas

Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas

Universidad de Manizales

Manizales, Caldas

2020

TABLA DE CONTENIDO

1.	Introducción.....	6
2.	Planteamiento del problema.....	8
2.1	Contexto del problema.....	8
2.2	Pregunta de investigación.....	12
2.3	Objetivos de investigación.....	12
2.4	Justificación de la investigación.....	13
3.	Marco teórico.....	14
3.1	Clima Organizacional.....	14
3.1.1	Definición de Clima Organizacional.....	14
3.1.2	Que influye en el Clima Organizacional.....	15
3.1.3	Factores que afectan el Clima Organizacional.....	16
3.2	Motivación laboral y humana.....	17
3.2.1	Definición de Motivación laboral.....	17
3.2.2	Definición de Motivación humana.....	18
3.2.3	Teorías de la motivación.....	18
3.2.4	Teoría de las necesidades de Maslow.....	18
3.2.5	Teoría de las relaciones humanas de McGregor.....	20

3.2.6	Teoría de las expectativas de Vroom	20
3.2.7	Teoría de la satisfacción de las necesidades de McClelland	21
3.3	Clima Organizacional y Motivación laboral	22
3.4	Hipótesis	25
4.	Metodología	25
4.1	Diseño muestral	27
4.2	Método para recolección de datos	27
4.3	Método para analizar los datos	30
5.	Análisis de datos	31
5.1	Hallazgos de los datos	31
6.	Discusión	39
7.	Conclusiones	42
8.	Bibliografía	44
9.	Anexos	47

LISTA DE TABLAS

Tabla 1: Variable clima organizacional con sus respectivos indicadores	28
Tabla 2: Variable motivación laboral con sus respectivos indicadores	29
Tabla 3: Otras variables de medición.....	30
Tabla 4: Estado Civil y Género.....	32
Tabla 5: Edad y nivel de escolaridad	32
Tabla 6: Antigüedad y cargo en la empresa.....	34
Tabla 7: Número de hijos.....	35
Tabla 8: Fiabilidad y Validez del Constructo	36
Tabla 9: Validez discriminante	36
Tabla 10: R cuadrado	36
Tabla 11: Coeficiente path o coeficiente de trayectoria.....	37
Tabla 12: Estadístico t.....	37

LISTA DE GRÁFICAS

Gráfica 1: Jerarquía de las necesidades de Maslow	19
Gráfica 2: Teoría de las expectativas de Vroom	21
Gráfica 3: Teoría de las necesidades de McClelland	22
Gráfica 4: Estado Civil y Género	32
Gráfica 5: Edad y nivel de escolaridad	33
Gráfica 6: Antigüedad y cargo en la empresa	34
Gráfica 7: Número de hijos	35
Gráfica 8: Representación de los resultados obtenidos en el modelo de ecuaciones estructurales entre el clima organizacional y la motivación laboral	38

1. INTRODUCCIÓN

Esta investigación trata de la influencia del clima organizacional en la motivación laboral de los empleados de Prever, empresa prestadora de servicios funerarios en la ciudad de Manizales, también se centra en describir y evaluar la relación entre las variables clima organizacional y motivación laboral, de acuerdo a lo anterior se puede evidenciar que las personas son parte fundamental de las empresas, debido a que contribuyen al logro de los objetivos y gran parte de las organizaciones han centrado sus esfuerzos en tener un buen clima organizacional, esto hace que tengan un personal motivado y de esta manera obtener un mejor desempeño laboral.

Actualmente el trabajador realiza diversas actividades, en las cuales se ve reflejada su labor dentro de la organización, si tiene una conducta humana adecuada y acorde a las necesidades que busca satisfacer la empresa, esta persona expone sus habilidades no solo intelectuales y motrices, sino las habilidades individuales que posee como ser humano, lo cual hace que el clima organizacional sea adecuado en su entorno.

El reto para esta empresa es demostrar la capacidad de direccionamiento, diseñando estrategias que contribuyan a un clima organizacional agradable, para que todos los empleados se sientan a gusto y cómodos desempeñando sus funciones con responsabilidad, donde las relaciones de convivencia sean óptimas y permitan generar un ambiente laboral agradable aceptando las diferencias, pues en la actualidad sostener un clima organizacional adecuado es una necesidad apremiante, donde cada vez cobra más importancia y se vuelve un factor indispensable para el éxito de toda empresa.

Así mismo las organizaciones tienen presente que lo más importante es tener a los empleados motivados, pues esto genera un valor agregado y aumento de la productividad, por eso el clima organizacional debe ser acorde a las necesidades y expectativas de los empleados, pues esto conlleva a tener una mejor calidad de vida y un ambiente laboral que fortalezca el desempeño de cada persona.

Es por esto que la presente investigación se estructura partiendo del planteamiento del problema, donde se explica el motivo que lleva a investigar las variables del clima organizacional y la motivación laboral; esto permite definir los objetivos que se proyectan para el desarrollo de esta investigación; luego se expone la justificación con el fin de explicar la importancia del por qué se presenta el estudio; después se construye y se desarrolla el marco teórico apoyado en diferentes autores que permiten contextualizar cada una de las variables; posteriormente se explica la metodología empleada para llevar a cabo el presente estudio, utilizando para el análisis de los datos el software SmartPLS, un modelo de ecuaciones estructurales que permite cuantificar los efectos directos e indirectos de una variable sobre otra; luego se evidencian los resultados de acuerdo al estudio tanto del clima organizacional como de la motivación laboral, donde se analiza la información y finalmente se presentan las conclusiones a las que se llegó con el desarrollo de la presente investigación.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1 Contexto del problema

Los trabajadores se encuentran en un proceso acelerado de continuos cambios, los cuales se manifiestan en todos los ámbitos políticos, sociales, científicos y culturales, el contexto donde desempeñan sus funciones diarias (las empresas), sin duda ha cambiado notoriamente, pues plantea escenarios muy diferentes a los que se acostumbraba anteriormente. El clima organizacional y la motivación laboral son un factor de gran incidencia en estos cambios, donde la gestión del talento humano juega un papel fundamental, ya que es la responsable de la excelencia en las empresas y del aporte de capital intelectual, teniendo en cuenta que a falta de ésta se ve afectado el clima organizacional y se dan las condiciones laborales deficientes en las empresas, afligiendo el entorno, donde se hace necesario identificar las causas que generan dicha problemática, es importante resaltar que toda empresa está formada por estructuras, procesos y recursos, donde se distribuyen los puestos y las tareas de cada área, pero no siempre esta asignación es adecuada y coherente donde millones de personas se ven obligadas a aceptar condiciones de trabajo deficientes, afectando notoriamente la motivación de cada persona y por ende el clima organizacional.

Segredo Pérez, A. M. (2011) afirma “el clima organizacional constituye un instrumento por excelencia para el cambio en busca del logro de una mayor eficiencia en las empresas, condición indispensable en el mundo actual, caracterizado por la intensa competencia en el ámbito nacional e internacional. En estos tiempos cambiantes es cada vez más necesario comprender aquello que influye sobre el rendimiento de los individuos en el trabajo”, es por esta razón que el clima organizacional resulta ser un factor de gran importancia para los directivos y empleados, pues permite tomar decisiones donde se identifique adecuadamente los factores motivacionales y de esta manera verificar que las

funciones y tareas se estén ejecutando de manera apropiada, permitiendo así el logro de los objetivos, pues según un estudio de La Organización Internacional del Trabajo (OIT), en Colombia y en gran parte del mundo se han determinado condiciones de trabajo muy deficientes, donde se ha incrementado la carga laboral y debido a ello los empleados de las empresas han tenido que ejercer sus labores de manera inadecuada, donde prestan servicios con desmotivación, donde realizan múltiples funciones que no obedecen al cargo desempeñado, todo esto conlleva a sobrecarga laboral, agotamiento, cansancio físico y mental.

Por su parte la OIT (Organización Internacional del Trabajo) es el organismo especializado de las Naciones Unidas que se encarga de los asuntos relacionados al trabajo y las relaciones laborales. *“En la economía globalizada que vivimos, contar con un marco jurídico internacional sobre derechos sociales se convierte en un requisito imprescindible para establecer condiciones de igualdad. Ante este panorama, un peligro a considerar es que la globalización económica incite a los gobiernos a reducir la protección social, con el fin de lograr ventajas comparativas. Sin embargo, esta posición termina no beneficiando a nadie, pues se suele arribar a contar con personal de bajos salarios, con formación deficiente, rotación y, en general, se terminan generando empleos menos estables y calificados. Incluso, se puede llegar a lo que se denomina “dumping social” y obtener resultados completamente opuestos a los buscados”* (Rodríguez Carlos Aníbal, 2009, p. 21).

Milanés & Bustamante (2010) afirma “las condiciones de trabajo tienen una relación con la satisfacción e insatisfacción laboral, lo cual es uno de los factores relacionados con la motivación, donde se vuelve indispensable en la calidad del servicio” (p.32). De lo anterior se puede referir que la motivación laboral es un factor de gran relevancia en una empresa, ya que permite que los empleados tengan un alto grado de rendimiento en sus funciones.

Por otra parte Sierra (2008), expresa, “las riquezas de un país no están solo en sus recursos o producción, sino en los valores intangibles relacionados con el ser humano, los cuales tienen un mayor peso en la economía” (p.56). Se puede decir que para algunas empresas lo primordial es el aumento de la rentabilidad y no tienen en cuenta el personal como ser humano, desaprovechando así sus habilidades y evadiendo problemas que pueden debilitar las competencias laborales y afectando también al clima organizacional, es por esto que los directivos deben saber direccionar el esfuerzo humano para la ejecución de las labores en términos de calidad y eficiencia, pero esto solo se logra si la empresa y el empleado se brindan apoyo mutuo.

Es así como Castro & Serna, 2016, p 216 indica que “hay contrastes poco favorables de la calidad del empleo que se pueden comparar con los trabajos realizados sobre el sector en Argentina y Chile, particularmente en relación con la monotonía del trabajo, con las actividades de rutina y, sobre todo, con el poco reconocimiento y valor social que tiene el trabajo en empresas como las de prestación de servicios”. Cuando una persona aplica y pone en práctica su conocimiento en la labor desempeñada, se pueden evidenciar aspectos determinantes para decir si un trabajo es o no de alta calidad, pues tiene autonomía y control sobre lo que hace y esto es retribuido con un salario equitativo, prestaciones sociales adecuadas y un contrato laboral.

En Manizales los resultados del sector prestación de servicios indican que la mayoría de las personas jóvenes tienen insuficiencias laboralmente y ven el empleo como una opción temporal, es por ello que acuden a los trabajos fáciles y es ahí donde estas empresas aprovechan esas capacidades a favor, explotando a sus empleados de manera inapropiada, según una investigación realizada por Herrera, C. N., Delgado, A. L. P., & Betancur, S. M. M. (2015) demuestran que “una ausencia o un déficit en las prácticas para gestionar el talento

humano, a saber: diseño organizacional, distribución de cargas, diseño de perfiles, modelos de compensación, selección de personal, formación, gestión del desempeño y administración del personal. En estos aspectos las calificaciones obtenidas fueron bajas (p.121)”. Se puede decir entonces que la percepción de la calidad y el clima organizacional son limitados.

2.2 Pregunta de investigación

¿Cómo influye el clima organizacional de los trabajadores y el desempeño de sus funciones en la motivación laboral dentro de la empresa Prever?

2.3 Objetivos de investigación

Objetivo General

Establecer la influencia del clima organizacional dentro de la motivación laboral de las personas que trabajan en Prever, empresa del sector de prestación de servicios funerarios, en la ciudad de Manizales.

Objetivos Específicos

- Evaluar la relación del clima organizacional y la motivación laboral de los empleados de Prever, empresa de prestación de servicios funerarios en la ciudad de Manizales.
- Describir el clima organizacional de la empresa Prever prestadora de servicios funerarios en la ciudad de Manizales.
- Identificar los factores que influyen en la motivación laboral de los empleados de Prever, empresa de prestación de servicios funerarios en la ciudad de Manizales.

2.4 Justificación de la investigación

Actualmente las organizaciones se han visto sometidas a grandes cambios y se han tenido que adaptar a ellos, estos cambios afectan en su gran mayoría a los empleados y generan desequilibrios laborales dentro de la organización, por eso se deben adoptar estrategias que permitan tener un clima organizacional adecuado y a los empleados motivados, de esta manera se contribuirá a alcanzar los objetivos. Conseguir que en las organizaciones se mantenga un clima organizacional apto para los empleados y para la empresa en general se ha convertido en uno de los objetivos primordiales, pues con esto se permite mejorar la calidad de vida de los trabajadores no solo dentro del ambiente laboral sino personal, por eso en esta investigación se pretende analizar las variables de clima organizacional y motivación laboral.

Esta investigación se hace con el fin de determinar si en la empresa Prever, perteneciente al sector prestador de servicios, el clima organizacional influye en la motivación laboral de los empleados. En la actualidad la explotación y las bajas condiciones laborales, son factores a los cuales no se les ha dado y prestado la importancia suficiente a nivel mundial y mucho menos a nivel nacional. Hay personas que deben acceder y permitir tratos injustos de sus empleadores, que denigran su condición física, moral y económica.

Los beneficios sociales al realizar esta investigación, son mejorar la motivación laboral de los empleados, con el propósito de dar a conocer que el clima organizacional influye en el desempeño y productividad de cada persona, y que los factores que intervienen en esta son fundamentales para obtener buenas condiciones laborales, por ende se busca que sus necesidades sean resueltas y atendidas adecuadamente.

La importancia de realizar esta investigación es que nos permitirá saber, analizar y compartir los conocimientos sobre el clima organizacional y la motivación laboral, identificar

donde están las fortalezas y debilidades de cada persona y como la empresa puede cooperar para resolver las falencias existentes.

3. MARCO TEÓRICO

3.1 Clima Organizacional

3.1.1 Definición de Clima Organizacional

“Clima Organizacional es 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, 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, puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran” (Peralta, R. 2002.p.111). De acuerdo al párrafo anterior se puede decir que el clima organizacional es todo aquello que afecta al desempeño de la organización y donde el trabajador y directivos tienen gran incidencia, pues son quienes la conforman.

Méndez (2006) define el clima organizacional “como el resultado de la forma como las personas establecen procesos de interacción social y donde dichos procesos están influenciados por un sistema de valores, actitudes y creencias, así como también de su ambiente interno”. Se puede decir que hay aspectos que influyen de manera positiva y negativa en el clima organizacional de las empresas, estos aspectos contribuyen al funcionamiento adecuado, óptimo y oportuno de la organización se tratan de manera apropiada, de lo contrario el ambiente interno se verá afectado.

Álvarez (1995) define el clima organizacional “como el ambiente de trabajo resultante de la expresión o manifestación de diversos factores de carácter interpersonal, físico y organizacional. El ambiente en el cual las personas realizan su trabajo influye de manera notoria en su satisfacción y comportamiento, y por lo tanto, en su creatividad y productividad” (Solarte, M. G. 2009, p. 47). Es evidente que cuando en una empresa existe un clima organizacional adecuado y el comportamiento de las personas es apropiado, influye de manera positiva en la productividad y por tanto el desarrollo de las actividades son óptimas.

Para Toro (1992), “el clima es la apreciación o percepción que las personas desarrollan de sus realidades en el trabajo. Dicha percepción es el producto de un proceso de formación de conceptos que se originan en la interrelación de eventos y cualidades de la organización”.

3.1.2 Qué influye en el Clima Organizacional

La salud física y mental influye sobremanera en los trabajadores, depende del entorno en que desempeñan sus funciones para que el clima organizacional sea adecuado. Es importante tener un entorno laboral beneficioso.

“La Organización Panamericana de la Salud (OPS) considera al lugar de trabajo como un entorno prioritario para la promoción de la salud en el siglo XXI. La salud en el trabajo y los entornos laborales saludables se cuentan entre los bienes más preciados de personas, comunidades y países. Un entorno laboral saludable es esencial, no sólo para la salud de los trabajadores, sino también para hacer un aporte positivo a la productividad, la motivación laboral, el espíritu de trabajo, la satisfacción en el trabajo y la calidad de vida general” (Casas, S. B., & Klijn, T. P. p.137).

Denison (1991), por su parte establece que “el clima organizacional es una cualidad relativamente permanente del ambiente interno, experimentada por los miembros del grupo de una organización, que influyen en su conducta y que se pueden describir en función de los valores de un conjunto particular de características de la organización”. De acuerdo al párrafo anterior se puede decir que de la organización depende el comportamiento de las personas en el trabajo desempeñado. León (2013), considera 3 elementos de gran importancia que influyen en el clima organizacional, ya que según la percepción de los empleados, estos pueden ser positivos o negativos, con respecto al lugar de trabajo, estas son: el liderazgo, puesto que contribuye a la relación entre directivos y empleados, la comunicación, ya que genera procesos de interacción y el trabajo en equipo ya que contribuye al aprendizaje entre los empleados.

3.1.3 Factores que afectan el Clima Organizacional

En la gran mayoría de las empresas se evidencian una serie de factores que afectan el clima organizacional, entre los cuales están: Las jornadas largas laborales, hasta de 10 y 12 horas diarias, donde no se pagan ni se compensan las horas extras, afectando notoriamente la salud de los trabajadores, pues esto genera cansancio, agotamiento físico y mental, otros factores importantes son, la falta de capacitación laboral, las actividades multitareas y los periodos de descanso cortos.

Es deber de las empresas brindar el ambiente, los recursos suficientes y necesarios para el desarrollo óptimo de las funciones de los trabajadores, los cuales no sólo favorecen a la empresa, sino que también propiciarán y brindaran el crecimiento profesional de los empleados.

Se evidencia que en el clima organizacional hay cambio de actitudes en las personas que pueden ser por varias razones: cierres mensuales, reducción del personal, incremento de las funciones a cargo, entre otras, y por el contrario cuando aumenta la motivación laboral se tiene un aumento en el clima organizacional, pues hay ganas de trabajar y cuando disminuye la motivación éste se reduce también.

3.2 Motivación Laboral y humana

3.2.1 Definición Motivación Laboral

La motivación laboral es considerada por González (2000) “como la fuerza que requiere un trabajador para emprender con éxito su actividad productiva” (p.10). Podemos definir la motivación laboral como todo aquello que tiene un incentivo adicional al trabajo que realizamos, es decir, me dan un beneficio de gran importancia cuando el empleado desarrolla una actividad de manera correcta y adecuada. Otro factor importante es incitar el desarrollo de los valores para lograr y conseguir los objetivos de la empresa, de manera estratégica y organizada, donde la empresa se vea retribuida con los logros alcanzados. Es importante que exista motivación laboral, pues de ello depende que los empleados estén satisfechos con lo que hacen.

La motivación laboral Vroom (1964) la define como “el nivel de esfuerzo que las personas están dispuestas a realizar en el trabajo” Morales et al (2002) la define como “aquella energía interna que activa la conducta e impulsa a las personas a trabajar con el fin de alcanzar una meta o resultado pretendido (nadie trabaja por trabajar) e implica un compromiso con su trabajo, con la organización en la que lo desarrolla y con los objetivos de la misma” (Gallardo, E. G., Sellarés, M. E., & i Ivern, X. M. T., 2007,p.05). Podemos decir, que la motivación laboral está relacionada directamente con el compromiso de desarrollar las

labores de la empresa de una manera adecuada y óptima, permitiendo así el logro de los objetivos.

3.2.2 Definición Motivación Humana

La motivación humana según Koenes (1996) se define como “un estado emocional que se genera en una persona como consecuencia de la influencia que ejercen determinados motivos en su comportamiento” (p.191). Tiene diferentes niveles de estructura y desarrollo; “en algunas ocasiones sucede que aunque la necesidad no se satisfaga, tampoco existe frustración ya que se transfiere a otra necesidad, la satisfacción de algunas necesidades es transitoria dado que el comportamiento humano es un proceso continuo de solución de problemas y de satisfacción de necesidades” (McGregor, 1966, p. 27).

3.2.3 Teorías de la Motivación

3.2.4 Teoría de las necesidades de Maslow

Se establecen cinco necesidades organizadas de forma estructural (gráfica 1) que se pueden definir de la siguiente manera:

Necesidades fisiológicas: está orientada a la supervivencia del hombre, pues incluyen las necesidades básicas como, respirar, beber agua, dormir, comer, sexo, refugio.

Necesidades de seguridad: después de las necesidades fisiológicas, tenemos el segundo escalón, orientadas hacia la seguridad personal y la protección.

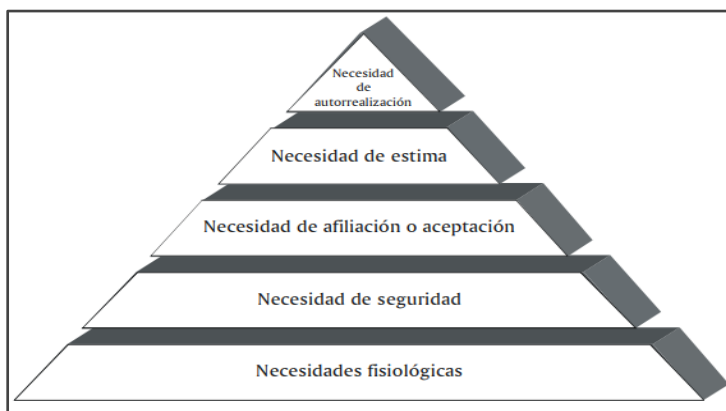
“Necesidades de amor, afecto y pertenencia: la siguiente clase de necesidades contiene el amor, el afecto y la pertenencia o afiliación a un cierto grupo social y están orientadas, a superar los sentimientos de soledad y alienación. En la vida diaria, estas

necesidades se presentan continuamente cuando el ser humano muestra deseos de casarse, de tener una familia, de ser parte de una comunidad, ser miembro de una iglesia o simplemente asistir a un club social” (Angarita, J. R. 2007. p. 2).

Necesidades de estima: “están orientadas hacia la autoestima, el reconocimiento hacia la persona, el logro particular y el respeto hacia los demás; al satisfacer estas necesidades, las personas se sienten seguras de sí misma y valiosas dentro de una sociedad; cuando estas necesidades no son satisfechas, las personas se sienten inferiores y sin valor. En este particular, Maslow señaló dos necesidades de estima: una inferior que incluye el respeto de los demás, la necesidad de estatus, fama, gloria, reconocimiento, atención, reputación, y dignidad; y otra superior, que determina la necesidad de respeto de sí mismo, incluyendo sentimientos como confianza, competencia, logro, maestría, independencia y libertad” (Angarita, J. R. 2007. p. 3).

Necesidades de autorrealización: se describe como la necesidad de una persona para hacer y ser lo que desea en la vida, conseguir sus metas, alcanzar sus logros, es decir, alcanzar algo a través del desarrollo de una función específica.

Gráfica 1: Jerarquía de las necesidades de Maslow



Fuente: Más, J. L. (2005).pp. 25-36

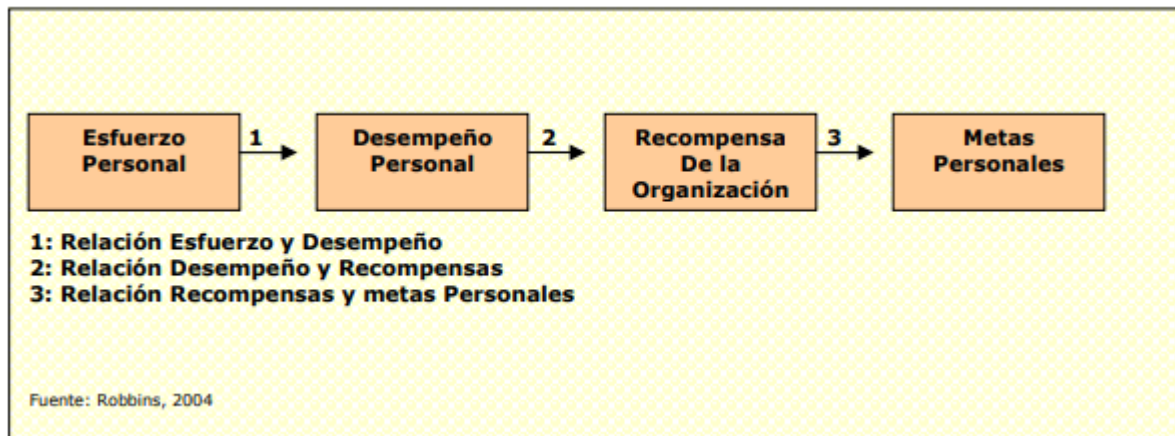
3.2.5 Teoría de las relaciones humanas de McGregor

Según Koenes (1996) “utilizó como base de sus supuestos la jerarquía de necesidades de Maslow y la denominó teoría X y teoría Y, que corresponden a dos concepciones opuestas acerca de la naturaleza del hombre. La teoría X supone que el ser humano siente repugnancia al trabajo y lo evita; las personas deben ser impulsadas, controladas y a veces amenazadas para que se orienten a cumplir con los objetivos de la organización; el único incentivo para los trabajadores es el salario. La teoría Y, por el contrario, tiene una visión positiva acerca del desempeño del hombre; dependiendo de algunas condiciones, el trabajo es una fuente de satisfacción, y en condiciones normales asume responsabilidades; una recompensa importante para el hombre es la satisfacción de la necesidad de autorrealización” (p.10).

3.2.6 Teoría de las expectativas de Vroom

Esta teoría nos indica que las personas poseen creencias y tienen expectativas sobre el futuro, analiza a las personas de la empresa como son perseguidas. Según Rodríguez (1999) “para determinar las motivaciones, existen tres aspectos que explican el proceso de motivación en la teoría de las expectativas: 1) la valencia, que se refiere a la fuerza de la preferencia de una persona por recibir una recompensa; las valencias asignadas por cada persona a diferentes consecuencias, dependen de sus propias necesidades; 2) la expectativa, o percepción que tiene el individuo de la dificultad que encierra un esfuerzo y la posibilidad de alcanzar la meta deseada; 3) la instrumentalidad, o idea que tiene un empleado de que después de realizada una tarea recibirá una recompensa” (p.11).

Gráfica 2: Teoría de las expectativas de Vroom



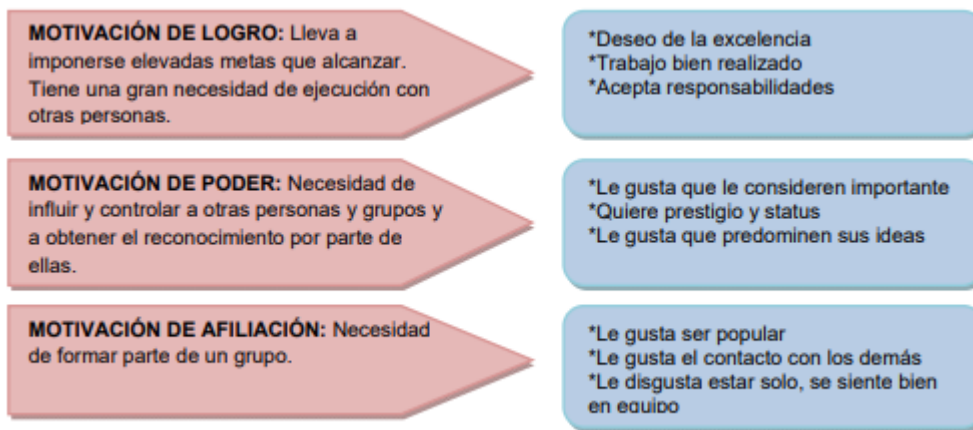
Fuente: Bedodo Espinoza, V., & Giglio Gallardo, C. (2006)

3.2.7 Teoría de la satisfacción de las necesidades de McClelland

Según Schein (1991) “menciona que esta teoría describe tres necesidades importantes que ayudan a explicar la motivación: una necesidad de realización que impulsa a las personas a desempeñar un papel activo en la determinación del resultado; les agrada fabricar sus propias oportunidades, una necesidad de poder, que se manifiesta por medio de las acciones que buscan ejercer dominio y control; estas personas quieren modificar los comportamientos de los individuos, tener influencia y control sobre los demás, y la necesidad de afiliación, que se infiere por los comportamientos que se encaminan a obtener, conservar y restaurar una relación afectiva con una persona, a mantener relaciones amigables y estrechas, y a preferir situaciones donde haya cooperación y ausencia de competencia” (p.10).

Esta necesidad proporcionó el conocimiento del comportamiento del ser humano, es decir, el poder, el logro y la afección. Han surgido algunas suposiciones del por qué unas personas hacen mejor su trabajo y se desempeñan mejores que otras, porque unas ejercen funciones de direccionamiento y control, esto se ve reflejado en las conductas de las personas y tienen efectos sumamente importantes en la productividad y en el clima de la organización.

Gráfica 3: Teoría de las necesidades de McClelland



Fuente: Teoría de McClelland, 2007. López Giraldo, N., López Luzardo, G. A., & Santa Giraldo, A. F. (2011)

3.3 Clima Organizacional y Motivación Laboral

El clima organizacional es una manera de percibir la realidad de las empresas, es la apreciación que tiene el empleado del ambiente laboral donde se combinan factores objetivos y subjetivos regulando el compromiso de cada persona y la motivación laboral es aquella que incide en la acción, en el desempeño laboral y la eficiencia. Se considera que la motivación laboral es de vital importancia y debe formar parte del día a día entre los empleados, ya que cuando una persona está satisfecha en su trabajo es más eficiente y productiva, esto se debe a que se siente comprometida con la empresa, se esmera por su desempeño y productividad más de lo inusual, por lo tanto existe una relación entre motivación laboral y desempeño, siendo estos factores una forma de mantener un ambiente proactivo y agradable en cuanto al clima organizacional.

En este sentido “el clima incide en los procesos cognitivos, en los juicios y por su intermedio en la motivación, la satisfacción y la acción. La motivación incide directamente en la acción, en el desempeño laboral y la eficiencia, el clima organizacional regula el compromiso, la motivación, la satisfacción, el desempeño de las personas en el trabajo y la

productividad de la empresa, no como un agente causal directo pero sí como una realidad ambiental facilitadora o restrictiva” (Toro, 1996, pp. 27-35).

Del mismo modo, Toro (2002), “expone que el clima organizacional es una variable independiente en relación con la motivación y el compromiso; el compromiso es una manifestación de la motivación; el clima regula la motivación y, por ende, el compromiso organizacional”.

En la misma línea Chiang et al (2010) establece que las variables: “el clima organizacional y la motivación laboral se relacionan con el bienestar de las personas en su trabajo, su calidad de vida laboral y que, en consecuencia afectan su desempeño. Algunas investigaciones han señalado que es más probable obtener mejores resultados laborales en alto desempeño, compromiso o cooperación, cuando las personas se sienten parte de un grupo de trabajo con un clima organizacional satisfactorio, cuando perciben que tienen las competencias adecuadas para desarrollar su trabajo y cuando son recompensadas y reconocidas como agentes significativos de los resultados organizacionales” (Citado por Peña Cárdenas, M. C., DíazDíaz, M., & Carrillo Puente, A, 2015, pp. 38).

Es así como la motivación constituida desde un enfoque administrativo logra el éxito de la empresa y por ende el empleado se siente orgulloso con la labor desempeñada y de esta manera se logra un aumento en la productividad. Por lo tanto resulta importante un adecuado desarrollo del clima organizacional y de motivación laboral, pues es significativo al momento de evaluar las buenas o malas condiciones laborales, cabe citar lo que al respecto plantea Cordero, T. C. (2003), “la motivación juega un papel importante en el impulsar al ser humano a actuar, lo que tiene su base en un conjunto de necesidades de diversa índole que el trabajador experimenta y que pueden ser satisfechas mediante su vínculo laboral” (p.37).

Se entiende entonces, la importancia del clima organizacional y la motivación laboral, dado que son factores influyentes en los resultados de la organización. Cabe destacar que el clima organizacional en la mayoría de las empresas cuenta con un nivel alto en su relación con la motivación laboral, pero siempre pueden mejorar realizando acciones para conseguirlo, haciendo que cada empleado se sienta satisfecho con su puesto de trabajo y se identifique con los valores de la empresa. El clima organizacional y la motivación son claves para aumentar la productividad y el trabajo en equipo, si los empleados se consideran parte importante en la empresas dan el máximo por ella, por esto es importante preocuparse por tener un clima organizacional apropiado y a los empleados motivados generando un buen ambiente de trabajo. El clima organizacional desarrollado de manera eficaz permite un buen desempeño entre los empleados y la motivación laboral regula el compromiso y la satisfacción, teniendo en cuenta que ambas variables anteriormente mencionadas tienen el efecto para aumentar la productividad en las empresas.

Robbins, S. y Judge, T. (2009), explican que “si una persona no se siente a gusto con su trabajo, puede que se comporte de una manera en que haga daño a la organización y a los empleados, como la sindicalización, robos en el trabajo, socialización indebida e impuntualidad” (Citado por Pardo, V., & del Rosario, L. M., 2015), se puede decir que en la actualidad las empresas buscan retener a sus mejores empleados para así ser más competitivos y sobresalir, para ello es importante mejorar el clima organizacional mediante estrategias, como aumento en la motivación, fortalecimiento de los compromisos y mejoramiento de la comunicación entre los directivos y trabajadores, de este modo el clima organizacional es una forma de cómo el empleado percibe la realidad en la empresa, es un fiel reflejo de los valores, creencias y actitudes, sino se trabaja por tener un clima adecuado, las consecuencias se verán reflejadas en la productividad, satisfacción, ausentismos y rotaciones de personal.

3.4 Hipótesis

El clima organizacional influye positivamente en la motivación laboral de los empleados de Prever, empresa de prestación de servicios funerarios en la ciudad de Manizales.

4. METODOLOGÍA

El presente estudio es de carácter explicativo, Cazau (2006), señala que “la investigación explicativa tiene un mayor alcance al buscar una explicación del fenómeno en cuestión, por lo que trata de establecer la naturaleza de la relación entre uno o más efectos o variables dependientes y una o más causas o variables independientes. Las investigaciones explicativas son más estructuradas que las demás, proporcionando un sentido de comprensión del objeto de estudio y procurando entenderlo en base a sus causas y no a partir de una simple correlación estadística comprobada con otras variables, la investigación explicativa es también conocida como investigación experimental” (Citado por Abreu, J., 2012, p.195).

Del mismo modo, Morales, F. (2012), sostiene que “la investigación explicativa intenta dar cuenta de un aspecto de la realidad, explicando su significatividad dentro de una teoría de referencia, a la luz de leyes o generalizaciones que dan cuenta de hechos o fenómenos que se producen en determinadas condiciones”.

Cazau, P. (2006) afirma que “una investigación explicativa no se limita a sugerir vínculos causales entre variables sino que, fundamentalmente, se propone probarlos, para lo cual debe constatar que se cumplen los tres requisitos básicos que definen un vínculo de ese tipo: primero, que haya correlación significativa (lo que ya fue probado en la investigación

correlacional), segundo, que la supuesta causa ocurra antes que el efecto, y tercero, que haya suficientes motivos para descartar la influencia de otros posibles factores causales” (p.30).

Se va a realizar este análisis dado que se hallará la relación causal entre el clima organizacional y motivación laboral de Prever, empresa prestadora de servicios funerarios en la ciudad de Manizales.

Así mismo, el diseño de investigación será de tipo no experimental, transversal, ya que “las variables no serán manipuladas y los datos se recolectarán en un momento específico” (Berna, 2010). Para la recolección de la información se aplicarán dos modelos de encuesta, donde se medirán las variables, clima organizacional y motivación laboral.

Como se mencionó anteriormente se hará un análisis cuantitativo explicativo, dado que el fin de la investigación es saber cómo influye el clima organizacional en la motivación laboral. Para esto en primer lugar se desarrollara un análisis descriptivo donde se pretende caracterizar algunas variables demográficas de la organización como, estado civil, sexo, edad, número de hijos, nivel de escolaridad, cargo y antigüedad en la empresa.

Desde lo explicativo se tratará de hallar la relación de causalidad entre el clima organizacional y el motivación laboral de la empresa Prever, para la medición de estas variables se utilizarán escalas tipo Likert de 1 a 5 puntos, donde 1=Nunca, 2=Muy pocas veces, 3=Algunas veces, 4=Casi siempre y 5=Siempre, utilizadas previamente en la literatura. La relación de causalidad, será evaluada a través del modelo de ecuaciones estructurales con el software SmartPLS.

La población objeto de estudio son 40 empleados de la empresa Prever a los cuales se les hará la encuesta. Prever es una empresa prestadora de servicios funerarios en la ciudad de Manizales, la cual se eligió por cumplir varios criterios como: posibilidad de acceso a la

información ya que una de las investigadoras del trabajo problema labora en dicha empresa, contando así con la facilidad de tiempo para la recolección de los datos.

La organización es de carácter nacional, innovadora en el desarrollo, comercialización y prestación de servicios funerarios, con una experiencia y trayectoria de más de 45 años, es una empresa sólida, experta en la línea del negocio exequial y con amplia cobertura a nivel nacional. Ofrecen servicios funerarios, de velación y de destino final en ocho (8) funerarias y seis (6) Centros Memoriales, con presencia en las principales ciudades del país, como Cali, Medellín, Bogotá, Manizales, Pereira y Armenia.

Actualmente, innovan con una propuesta actualizada de portafolio de soluciones, para ofrecerles a los clientes paquetes de previsión, asistencias y Club de Beneficios que se adapten a las necesidades. Se caracterizan por celebrar la vida y la memoria en el tiempo, son una marca respetuosa, profesional, espiritual, innovadora y atenta al detalle (Prever, 2020).

4.1 Diseño muestral

En este caso la elección de la muestra son los 40 empleados, de los cuales comprende a directivos y personal administrativo de Prever. Se llevó a cabo un muestreo no probabilístico consecutivo, teniendo en cuenta que se incluyeron a todos los funcionarios, quienes estuvieron accesibles y disponibles.

4.2 Método para recolección de datos

Para la obtención de los resultados en esta investigación, el método para la recolección de datos fue la encuesta, se aplicaron dos cuestionarios ya estandarizados a los empleados de Prever. La primera encuesta estuvo conformada por 18 preguntas y la segunda por 17, en una escala de Likert de 1 a 5 puntos: (1) Nunca, (2) Muy pocas veces, (3) Algunas veces, (4) Casi siempre y (5) Siempre. (Anexo 1 y 2).

Una de las variables a medir es el clima organizacional y para esto se aplicó un cuestionario desarrollado por *García-Saisó, A., Ortega-Andeane, P., & Reyes-Lagunes, I. (2014). Adaptación y validación psicométrica de la Escala de Clima Social Organizacional (WES) de Moos en México. Acta de investigación psicológica, 4(1), 1370-1384.* A continuación (Tabla 1) se establece la matriz de operacionalización de la variable con sus respectivos indicadores.

Tabla 1: Variable clima organizacional con sus respectivos indicadores

Variable	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
Motivación Laboral	Satisfacción y expectativas en el trabajo	Los beneficios económicos que recibo en mi trabajo satisfacen mis necesidades básicas.	Cuestionario escala de Likert
		En mi trabajo me encuentro motivado.	
		Mis capacidades profesionales son consideradas en mi trabajo.	
		Se reconocen mi esfuerzo y dedicación.	
	Necesidades sociales y clima laboral	Mi trabajo me posibilita beneficios sociales adecuados (vacaciones, licencias).	
		Los beneficios de salud que recibo en la organización satisfacen mis necesidades.	
		Me siento seguro y estable en mi trabajo.	
		Me gustaría cambiar de empleo.	
	Nivel de capacitación y desarrollo	Mi trabajo me da oportunidades de crecimiento económico y profesional.	
		He cumplido las expectativas que tenía al comenzar a trabajar.	
		Me siento con ánimo y energía para realizar adecuadamente mi trabajo.	
		La tecnología con la que trabajo me permite evolucionar en mis conocimientos.	

		Mi trabajo me permite conciliar las responsabilidades personales con las laborales.
		Soy lo suficientemente flexible para adaptarme a situaciones cambiantes.
	Comunicación y desempeño	Mis aportes e ideas son tenidos en cuenta y valorados por mi superior.
		El flujo de comunicación en mi grupo de trabajo es adecuado.
		Las relaciones con mis compañeros motivan a tener un mejor desempeño en mi trabajo.

Además, para medir la motivación laboral se aplicó un cuestionario desarrollado por *Berardi, A. (2015). Motivación laboral y engagement*. La variable está medida por una serie de indicadores como se evidencia en la Tabla 2.

Tabla 2: Variable motivación laboral con sus respectivos indicadores

Variable	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
Clima Organizacional	Estilos de autoridad	Los jefes suelen felicitar al empleado que hace algo bien.	Cuestionario escala de Likert
		Normalmente los jefes valoran las ideas aportadas por los empleados.	
		Los jefes apoyan realmente a sus subordinados.	
	Procesos de comunicación	La gente puede hacer las cosas por iniciativa propia.	
		Los jefes promueven que los empleados confíen en sí mismos cuando surge un problema.	
		Los jefes se reúnen regularmente con sus subordinados para discutir proyectos futuros.	
	Fuerzas motivacionales	Se siente el entusiasmo en el ambiente.	
		Los jefes estimulan a los empleados para que sean claros y ordenados.	
		Se valora positivamente el hacer las cosas de manera diferente.	
	Entorno físico	Los colores y la decoración hacen un lugar de trabajo agradable.	
		Generalmente el mobiliario está bien acomodado.	
		Las oficinas están siempre bien ventiladas.	

	Procesos de control	Se da mucha importancia a mantener la disciplina y seguir las normas.	
		Los jefes vigilan cercanamente a los empleados.	
		Se refuerza el seguimiento de reglas y normas.	
		Los jefes controlan y supervisan mucho al personal.	
	Nuevos enfoques	El ambiente de trabajo es novedoso y cambiante.	
		Las cosas siempre están cambiando.	

Otras variables de medición fueron datos demográficos que se presentan a continuación con sus categorías en la Tabla 3.

Tabla 3: Otras variables de medición

Variable	Categoría
Estado civil	Soltero __ Casado __ Unión libre __ Viudo __ Divorciado __
Sexo	Masculino __ Femenino __
Edad	Menos de 21 años __ Entre 21 y 30 __ Entre 31 y 40 __ Más de 41 __
Número de hijos	No tiene __ Uno __ Dos __ Tres __ O más __
Nivel de escolaridad	Técnico __ Universitario __ Maestría __ No responde __
Cargo	Auxiliar __ Directivo __ Operarios __
Antigüedad en la Empresa	1-6 años __ 6-9 años __ 9-12 años __ 13-15 años __ Más de 15 años __

Fuente: Elaboración propia

4.3 Método para analizar los datos

En la investigación se hizo un análisis descriptivo de las variables demográficas como estado civil, sexo, edad, número de hijos, nivel de escolaridad, cargo y antigüedad en la empresa. Méndez (1995), señala que “la descripción es un subproducto de la observación que presenta los hechos tal como ocurren, los agrupa y convierte en información”. Para el análisis de los datos se realizó una tabulación, en el programa Microsoft Excel, se tomaron en cuenta las respuestas de cada empleado de Prever para realizar la tabulación y las gráficas de estas variables, y finalmente se hizo el análisis descriptivo.

Así mismo, se hizo un análisis explicativo entre las variables clima organizacional y motivación laboral, utilizando un modelo de ecuaciones estructurales usando el método de mínimos cuadrados parciales, teniendo como herramienta el software SmartPLS. Luque (2000), indica que “el modelo de ecuaciones estructurales es un método multivariable que permite examinar simultáneamente una serie de relaciones de dependencia. Integrando una serie de ecuaciones de regresión múltiple diferentes, pero a la vez interdependientes ya que las variables que son dependientes en una relación pueden ser independientes en otra relación dentro del mismo modelo, permitiendo estimar las trayectorias o relaciones entre los constructos y a la vez examinar la significancia de las hipótesis del modelo” (Citado por Cázares, M. M. T., & Gómez, J. M. 2017).

5. ANÁLISIS DE DATOS

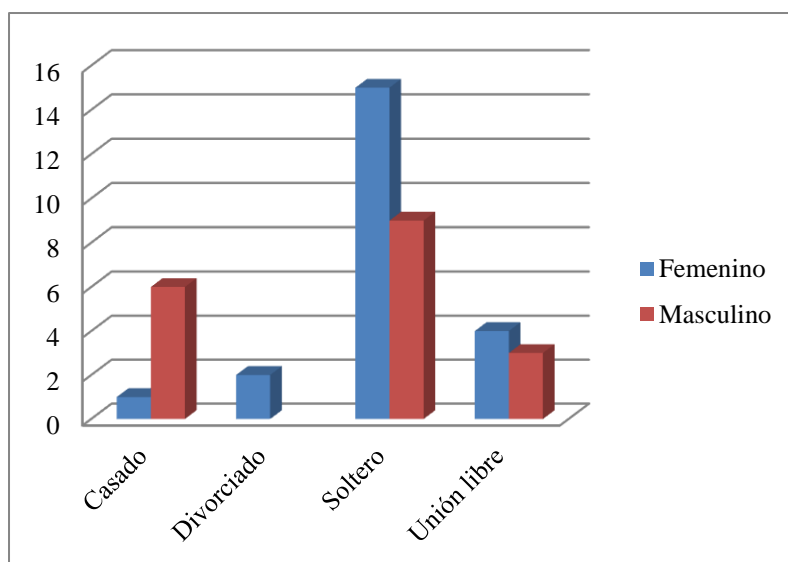
5.1 Hallazgos de los datos

Se realizó un análisis descriptivo según las variables demográficas por medio de tabulación y gráficas en Microsoft Excel y luego se realizó el análisis explicativo de la relación entre las variables clima organizacional y motivación laboral por medio del software SmartPLS.

En el análisis descriptivo en la empresa Prever, el 55% de los participantes fueron mujeres y el 45% hombres, lo cual muestra un equilibrio en relación al género. Respecto al estado civil el mayor porcentaje fue el soltero con el 60%; seguido del casado y unión libre con el 18% cada uno y por último el divorciado con el 5% (Tabla 4 y Gráfica 4).

Tabla 4: Estado Civil y Género

Estado Civil	Femenino	Masculino	Porcentaje
Casado	1	6	18%
Divorciado	2	0	5%
Soltero	15	9	60%
Unión libre	4	3	18%
Total	22	18	100%

Gráfica 4: Estado Civil y Género

Fuente: Elaboración propia

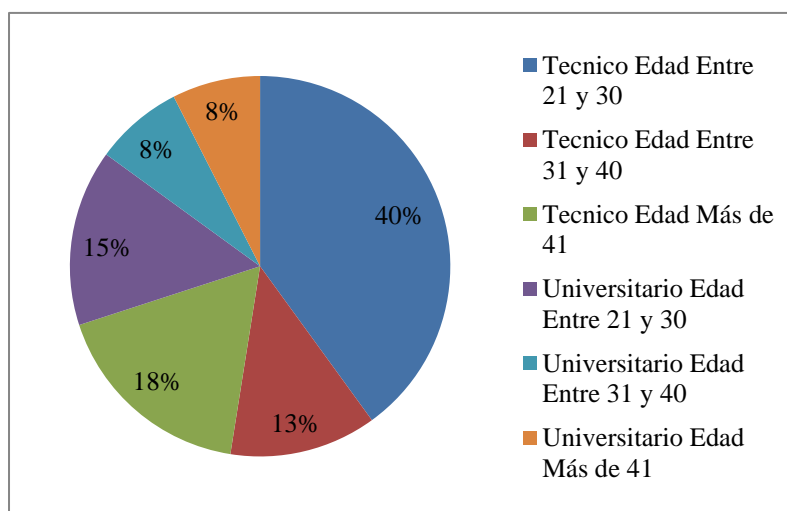
Con respecto a la edad y el nivel de escolaridad, el 70% son Técnico; entre los cuales el 40% están en las edades 21 y 30 años, el 13% están en las edades 31 y 40 años y el 18% más de 41 años. El 30% son Universitarios; entre los cuales el 15% están en las edades 21 y 30 años, el 8% están en las edades 31 y 40 años y el 8% más de 41 años (Tabla 5 y Gráfica 5)

Tabla 5: Edad y nivel de escolaridad

Nivel de escolaridad/Edad	Nro. de Empleados	Porcentaje
Técnico	28	70%
Edad Entre 21 y 30	16	40%
Edad Entre 31 y 40	5	13%
Edad Más de 41	7	18%

Universitario	12	30%
Edad Entre 21 y 30	6	15%
Edad Entre 31 y 40	3	8%
Edad Más de 41	3	8%
Total	40	100%

Gráfica 5: Edad y nivel de escolaridad

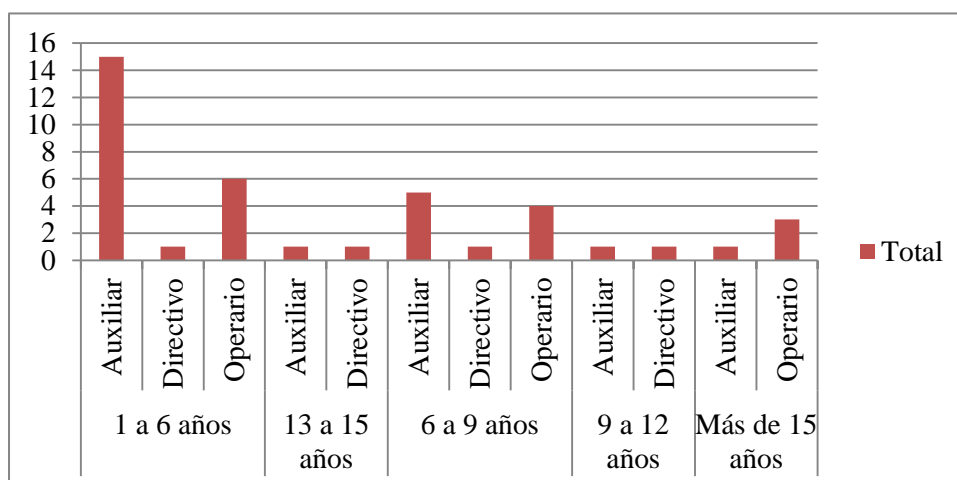


Fuente: Elaboración propia

Con respecto a la antigüedad en la empresa y el cargo en la empresa, al observar la siguiente Tabla 6 y Gráfica 6 se evidencia que el 55% lleva de 1 a 6 años; de los cuales el 38% son auxiliares, el 3% son directivos y el 15% operarios. El 5% lleva de 13 a 15 años; de los cuales el 3% son auxiliares y el 3% son directivos. El 25% lleva de 6 a 9 años; de los cuales el 13% son auxiliares, el 3% son directivos y el 10% operarios. El 5% lleva de 9 a 12 años; de los cuales el 3% son auxiliares y el 3% son directivos. El 10% lleva más de 15 años; de los cuales el 3% son auxiliares y el 8% son directivos.

Tabla 6: Antigüedad y cargo en la empresa

Antigüedad/Cargo en la empresa	Nro. de Empleados	Porcentaje
1 a 6 años	22	55%
Auxiliar	15	38%
Directivo	1	3%
Operario	6	15%
13 a 15 años	2	5%
Auxiliar	1	3%
Directivo	1	3%
6 a 9 años	10	25%
Auxiliar	5	13%
Directivo	1	3%
Operario	4	10%
9 a 12 años	2	5%
Auxiliar	1	3%
Directivo	1	3%
Más de 15 años	4	10%
Auxiliar	1	3%
Operario	3	8%
Total	40	100%

Gráfica 6: Antigüedad y cargo en la empresa

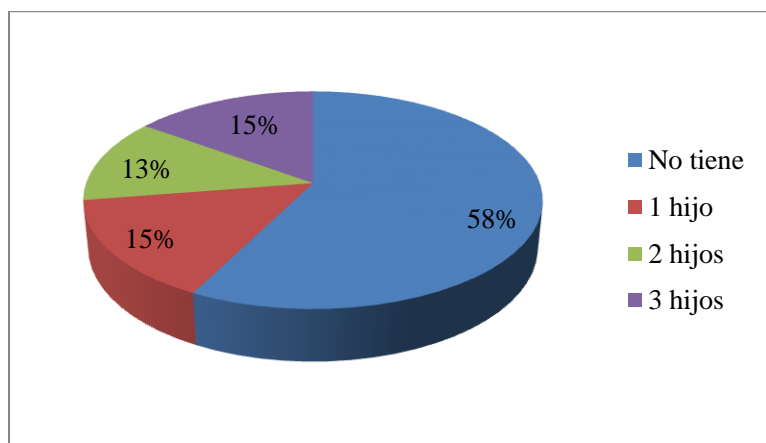
Fuente: Elaboración propia

Con respecto al número de hijos se evidencia (Tabla 7 y Gráfica 7) que el 58% de los trabajadores no tiene hijos, el 15% tiene 1 hijo, el 13% tiene 2 hijos y el 15% tiene 3 hijos.

Tabla 7: Número de hijos

Número de Hijos	Nro. de Empleados	Porcentaje
0	23	58%
1	6	15%
2	5	13%
3	6	15%
Total	40	100%

Gráfica 7: Número de hijos



Fuente: Elaboración propia

Para el análisis explicativo en la empresa Prever, se realizó el estudio de fiabilidad y validez de los constructos, donde se determina que los constructos son viables y están bien medidos, como se muestra en la Tabla 8. Donde se analizó el Alfa de Cronbach en cual arrojo para clima organizacional un valor de 0,932 y un valor de 0,924 para la motivación laboral (debe ser $>0,7$), lo que se consideran valores aceptables, por lo tanto hay validez y los constructos son viables.

Además el AVE arrojó para clima organizacional 0,600 y para motivación laboral 0,527 (debe ser $>0,5$), por lo tanto está correcto, el modelo funciona y se puede trabajar.

Tabla 8: Fiabilidad y Validez del Constructo

	Alfa de Cronbach	rho_A	Fiabilidad compuesta	Varianza extraída media (AVE)
Clima Organizacional	0,932	0,934	0,942	0,600
Motivación Laboral	0,924	0,930	0,935	0,527

Fuente: Elaboración propia

Al calcular la validez discriminante arrojó para clima organizacional 0,774 y para motivación laboral 0,770 (Tabla 9), siendo $<0,9$ el supuesto que se debe cumplir en el modelo para que haya validez en el constructo.

Tabla 9: Validez discriminante

	Clima Organizacional	Motivación Laboral
Clima Organizacional	0,774	
Motivación Laboral	0,770	0,726

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 10 se observa un R Cuadrado de 0,593, el cual muestra el ajuste del modelo a las variables que se explican en la investigación, teniendo en cuenta que el resultado del coeficiente de determinación oscila entre 0 y 1, lo que significa que ambas variables tienen una muy buena relación.

Tabla 10: R cuadrado

	R cuadrado	R cuadrado ajustada
Motivación Laboral	0,593	0,583

Fuente: Elaboración propia

Tal como se muestra en la Tabla 11 el Coeficiente path o coeficiente de trayectoria de 0,770 (entre más cercano a 1 es muy bueno) demuestra el impacto de la variable independiente sobre la dependiente, se destacan muy bien los dos supuestos abordados, donde se muestra claramente que el clima organizacional sí influye en la motivación laboral.

Tabla 11: Coeficiente path o coeficiente de trayectoria

	Clima Organizacional	Motivación Laboral
Clima Organizacional		0,770
Motivación Laboral		

Fuente: Elaboración propia

Para verificar que el Coeficiente de trayectoria si es significativo y constatar que efectivamente hay una influencia del clima organizacional en la motivación laboral, tenemos que el Estadístico t (Tabla 12), tiene una significancia de 0,000 y una desviación estándar de 0,053, por lo tanto es significativo al 99%, es decir, que el modelo funciona y el clima organizacional sí influye en la motivación laboral.

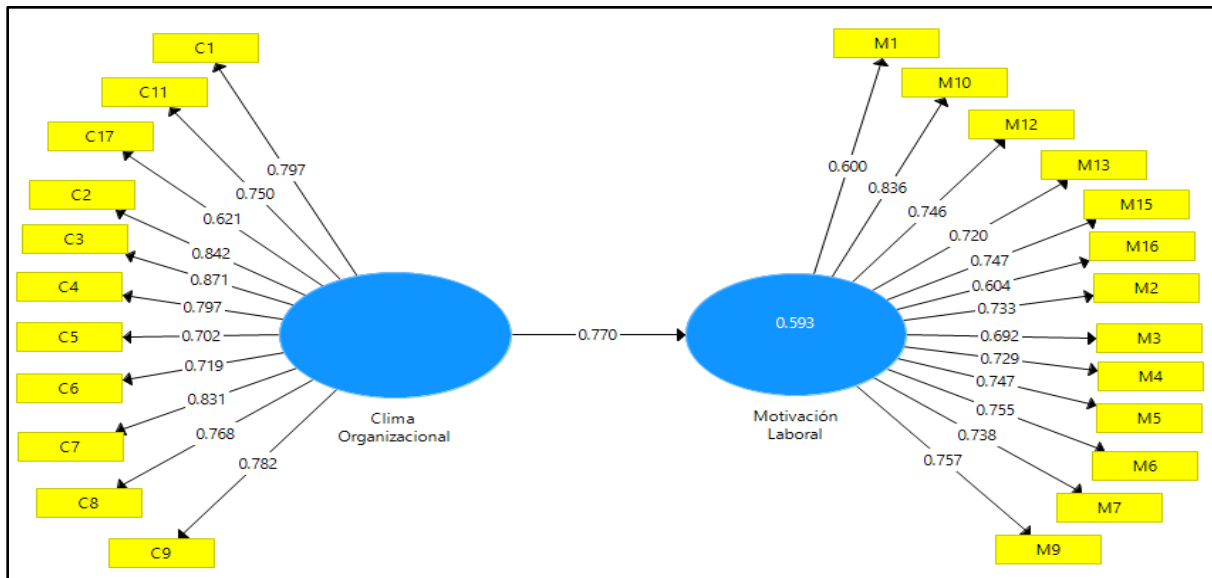
Tabla 12: Estadístico t

	Muestra original (O)	Media de la muestra (M)	Desviación estándar (STDEV)	Estadísticos t(O/STDEV)	P valores
Clima Organizacional- Motivación Laboral	0,770	0,786	0,053	14,393	0,000

Fuente: Elaboración propia

Finalmente, en la Gráfica 8 se muestra la representación gráfica del modelo desarrollado en el software de ecuaciones estructurales SmartPLS.

Gráfica 8: Representación de los resultados obtenidos en el modelo de ecuaciones estructurales entre el clima organizacional y la motivación laboral



Fuente: Elaboración propia

6. DISCUSIÓN

A continuación se presenta el análisis sobre la influencia de la variable clima organizacional en la motivación laboral de los empleados de Prever, empresa prestadora de servicios funerarios en la ciudad de Manizales, utilizando un cuestionario desarrollado por *García-Saisó, A., Ortega-Andeane, P., & Reyes-Lagunes, I. (2014)*, para medir el clima organizacional y un cuestionario desarrollado por *Berardi, A. (2015)*, para medir la motivación. Para analizar la relación entre ambas variables se utilizó el software SmartPLS, según los resultados encontramos que hay una relación entre ambas variables. Según Chiang et al (2010) *“refieren que el clima organizacional y la motivación laboral son variables que se relacionan con el bienestar de las personas en su trabajo, su calidad de vida laboral y que, en consecuencia afectan su desempeño. Algunas investigaciones han señalado que es más probable obtener mejores resultados laborales en alto desempeño, compromiso o cooperación, cuando las personas se sienten parte de un grupo de trabajo con una clima organizacional satisfactorio, cuando perciben que tienen las competencias adecuadas para desarrollar su trabajo y cuando son recompensadas y reconocidas como agentes significativos de los resultados organizacionales”* (Peña Cárdenas, M. C., Díaz Díaz, M., & Carrillo Puente, A, 2015, pp. 38). Lo que a través del presente trabajo se contrasta, y se observa entonces que si hay un clima organizacional adecuado y óptimo donde los empleados trabajan con un alto grado de motivación y compromiso.

En lo referente con los resultados entre ambas variables, se coincide con los obtenidos por Toro (2002), donde expone que el clima organizacional regula la motivación laboral encontrando que los trabajadores valoran de manera positiva el clima organizacional, coincidiendo en que se sienten entusiasmados en el ambiente laboral de Prever, donde los jefes suelen felicitarlos cuando hacen las cosas bien hechas, donde la confianza entre empleado y jefe es un factor muy importante, promueven a que los empleados confíen en sí

mismos y se sientan entusiasmados en el ambiente laboral, también es relevante mantener la disciplina y seguir las normas. En lo correspondiente a la motivación laboral, los resultados coinciden en motivaciones altas, donde se reconoce el esfuerzo y dedicación de los empleados, la comunicación en el grupo de trabajo es adecuado, las ideas son tenidas en cuenta y valoradas por los superiores, los beneficios económicos satisfacen las necesidades básicas y finalmente posibilitan beneficios sociales adecuados como vacaciones y licencias.

Así mismo Maldonado & Quevedo (2010) estudiaron la motivación laboral en Colombia y encontraron que “esta juega un papel importante en el desempeño laboral de todo empleado. Esta tiene como base la influencia recíproca del empleado y la situación dependiendo del ambiente laboral, la persona y el momento que se encuentre afrontando la misma (p.30)” (Citado por Rivera Porras, D. A., Hernández Lalinde, J. D., Forgiony Santos, J. O., Bonilla Cruz, N. J., & Roza Sánchez, A. C. 2018). Los empleados en toda organización buscan que sean bien retribuidos, en cuanto al salario y que se cumpla con las prestaciones sociales de ley.

En la misma línea, Milanés & Bustamante (2010) afirman que “las condiciones de trabajo tienen una relación con la satisfacción e insatisfacción laboral, lo cual es uno de los factores relacionados con la motivación, donde se vuelve indispensable en la calidad del servicio” (p.32). Si cada empleado tiene sus objetivos claros y sabe cómo aporta a cada uno de ellos y hacia dónde va dirigida la organización aumentará la motivación pero esto solo se logrará si se presenta un clima laboral adecuado.

Por el contrario los hallazgos de Cuadra & Veloso (2010) “quienes centraron su estudio en el grado de supervisión como variable moderadora entre liderazgo y satisfacción, clima organizacional y motivación. Los autores conceptualizan las condiciones motivacionales externas como un constructo con dos polos lejanos, (Citado por Rivera

Porras, D. A., Hernández Lalinde, J. D., Forgiony Santos, J. O., Bonilla Cruz, N. J., & Rozo Sánchez, A. C. 2018)”. Es decir, que el clima organizacional no influye en la motivación laboral.

7. CONCLUSIONES

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general establecer la influencia del clima organizacional en la motivación laboral de los empleados de Prever, para lo cual se utilizó el software SmartPLS, encontrando que una variable sí influye sobre la otra, debido a que el coeficiente path es de 0,770 que es cercano a uno, indicando que a mayor nivel de clima organizacional más alta es la satisfacción laboral de los empleados de Prever. A su vez se entiende por clima organizacional como una manera de percibir la realidad de las empresas y la apreciación que tiene el empleado del ambiente laboral, regulando el compromiso de cada persona que trabaja para alcanzar objetivos comunes. La motivación de las personas que forman parte de la organización incide en la acción, en el desempeño y la eficiencia laboral. Teniendo un buen clima organizacional se obtiene como resultado un buen desempeño, cuya influencia es fundamental para el buen funcionamiento de la empresa.

Se encontró que el clima organizacional influye en la motivación laboral de los empleados de Prever, es importante destacar que la motivación laboral es un compromiso entre el trabajador y la organización, es decir, ambas partes deben congeniar. Así mismo se debe tener en cuenta que el modelo de trabajo ha venido cambiando constantemente y la motivación no se desarrolla individualmente, no es suficiente seleccionar a las personas más motivadas sino que la empresa debe emplear a fondo estrategias de motivación a los empleados en función de sus aspiraciones y también sus necesidades.

Se puede decir que el clima organizacional en el proceso de la motivación laboral de los empleados de Prever debe adquirir más relevancia, pues debe estimular el interés de los empleados por el trabajo que desempeñan y por la organización en general, también tener en cuenta sus inquietudes y necesidades y la forma de satisfacerlas, pero el trabajador debe ser

consciente de lo que hace y entenderlo, pues de nada sirve tener estímulos cuando no saben cómo se aplican. Es importante establecer que la base de una motivación laboral es tener una comunicación interna adecuada dentro de la organización.

Como objetivo específico se establece la descripción del clima organizacional de la empresa Prever, como un factor determinante e influye de manera positiva en el desempeño de las funciones de los empleados, generando un clima armonioso y agradable, permitiendo una comunicación interna asertiva entre los directivos y funcionarios. Se identificó que los factores que influyen en la motivación laboral de Prever son, reconocimiento del esfuerzo y dedicación, la comunicación entre directivos y empleados es adecuada, la generación de ideas son tenidas en cuenta y valoradas por los superiores, los beneficios económicos satisfacen las necesidades básicas y finalmente posibilitan beneficios sociales adecuados como vacaciones y licencias.

Para concluir esta investigación se puede decir que el clima organizacional en la motivación laboral de Prever presenta un alto nivel de influencia, pues son variables que están relacionadas y van direccionadas en pro de alcanzar los objetivos considerados como la clave de éxito de una empresa, porque condiciona el comportamiento y actitudes de sus trabajadores.

8. BIBLIOGRAFÍA

Rodríguez, Carlos Aníbal Los convenios de la OIT sobre seguridad y salud en el trabajo: una oportunidad para mejorar las condiciones y el medioambiente de trabajo. Buenos Aires, Oficina de la OIT en Argentina, Centro Internacional de Formación de la OIT, Turín-CIF, 2009.

Castro-Escobar, E. S. & Serna-Gómez, H. M. (2016). Calidad del Empleo en Organizaciones de Servicios de Contact-Center en Manizales, Colombia. Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud, 14 (1), pp. 205-219.

Espitia, L. (2006). Motivación laboral y clima organizacional en empresas de telecomunicaciones (factores diferenciadores entre las empresas pública y privada). Innovar: Revista De Ciencias Administrativas Y Sociales, 16(28), 7-32. Retrieved from <http://biblioproxy.umanizales.edu.co:2196/stable/23741491>

Gallardo, E. G., Sellarés, M. E., & Ivern, X. M. T. (2007). ¿Qué debemos saber sobre la motivación laboral?: aproximación a un modelo de proceso motivacional en las organizaciones. In El comportamiento de la empresa ante entornos dinámicos: XIX Congreso anual y XV Congreso Hispano Francés de AEDEM (p. 50). Asociación Española de Dirección y Economía de la Empresa (AEDEM)

Castro, M. G. A., Padilla, J. M. C., & Ramírez, S. M. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. Enseñanza e investigación en Psicología, 14(1), 105-118.

Rubio, J. A. P. (1997). Motivación y satisfacción laboral: retrospectiva sobre sus formas de análisis. Reis, 133-167.

Casas, S. B., & Klijn, T. P. (2006). Promoción de la salud y su entorno laboral saludable. *Rev Latino-am Enfermagem*, 14(1), 136-41.

Angarita, J. R. (2007). Teoría de las Necesidades de Maslow. Obtenido de Teoría de las necesidades de Maslow: http://doctorado. Josequintero. Net/documentos/Teoria_Maslow_Jose_Quintero. Pdf.

García-Saisó, A., Ortega-Andeane, P., & Reyes-Lagunes, I. (2014). Adaptación y validación psicométrica de la Escala de Clima Social Organizacional (WES) de Moos en México. *Acta de investigación psicológica*, 4(1), 1370-1384.

Berardi, A. (2015). Motivación laboral y engagement

Peña Cárdenas, M. C., Díaz Díaz, M., & Carrillo Puente, A. (2015). Relación Del Clima Organizacional Y La Satisfacción Laboral En Una Pequeña Empresa Familiar (Relationship of Organizational Climate and Job Satisfaction in a Small Family Business). *Revista internacional administración & finanzas*, 8(1), 37-50.

Milanés & Bustamante, (2010). Castro & Serna, (2016). Rodríguez Carlos Aníbal, (2009). González (2000).

Koenes, (1996). McGregor, (1966). Angarita, J. R. (2007). Rodríguez, (1999). Schein, (1991). Peralta, R. (2002). Toro, (1992). Peña Cárdenas, M. C., Díaz Díaz, M., & Carrillo Puente, A, (2015).

Pardo, V., & del Rosario, L. M. (2015). Influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional en la IE Sara Antonieta Bullón, Lambayeque.

Solarte, M. G. (2009). Clima organizacional y su diagnóstico: una aproximación conceptual. *Cuadernos de administración*, 25(42), 43-61.

Rivera Porras, D. A., Hernández Lalinde, J. D., Forgiony Santos, J. O., Bonilla Cruz, N. J., & Rozo Sánchez, A. C. (2018). Impacto de la motivación laboral en el clima organizacional y las relaciones interpersonales en los funcionarios del sector salud.

Segredo Pérez, A. M. (2011). La gestión universitaria y el clima organizacional. *Educación médica superior*, 25(2), 164-177.

García, S., Del Carmen, J., Guerra Muñoz, M. E., Sarmiento, S., & De Jesús, A. (2015). Calidad humana en el clima organizacional: influencia en la gestión de empresas responsables.

Herrera, C. N., Delgado, A. L. P., & Betancur, S. M. M. (2015). Clima organizacional: una investigación en la Institución Prestadora de Servicios de salud (IPS) de la Universidad Autónoma de Manizales. *Universidad & Empresa*, 17(28), 105-126.

Abreu, J. (2012). Hipótesis, método & diseño de investigación (hypothesis, method & research design). *Daena: International Journal of Good Conscience*, 7(2), 187-197.

Cázares, M. M. T., & Gómez, J. M. (2017). La influencia de la personalidad en los comportamientos de ciudadanía organizacional. *Innovaciones de Negocios*, 7(14).

9. ANEXOS

Anexo 1: Instrumento para medir el clima organizacional

ENCUESTA AL PERSONAL DE PREVER, EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS FUNERARIOS EN LA CIUDAD DE MANIZALES

El siguiente cuestionario se hace únicamente con fines académicos de la carrera Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas de la Universidad de Manizales.

Esta encuesta es totalmente anónima y se realiza con el fin de conocer el clima organizacional y la motivación laboral de los empleados de Prever.

Fecha: _____

Instrucción: Marque con una "X" dentro del recuadro correspondientes o escriba los datos solicitados	
Estado civil	Soltero __ Casado __ Unión libre __ Viudo __ Divorciado __
Sexo	Masculino __ Femenino __
Edad	Menos de 21 años __ Entre 21 y 30 __ Entre 31 y 40 __ Más de 41 __
Número de hijos	No tiene __ Uno __ Dos __ Tres __ O más __
Nivel de escolaridad	Tecnico __ Universitario __ Maestría __ No responde __
Cargo	Auxiliar __ Directivo __ Operarios __
Antigüedad en la Empresa	1-6 años __ 6-9 años __ 9-12 años __ 13-15 años __ Más de 15 años __

INSTRUCCIONES En las páginas siguientes usted encontrará una serie de afirmaciones acerca de la empresa en la que trabaja, lea con atención cada proposición y luego marque con una "X" la respuesta que crea conveniente. Para cada una de ellas tendrá 5 alternativas de respuestas. No hay preguntas correctas o incorrectas solamente lo que percibe.

ESCALA DE VALORACIÓN

1	2	3	4	5
Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre

Nro	Enunciado	1	2	3	4	5
1	Los jefes suelen felicitar al empleado que hace algo bien.					
2	Normalmente los jefes valoran las ideas aportadas por los empleados.					
3	Los jefes apoyan realmente a sus subordinados.					
4	La gente puede hacer las cosas por iniciativa propia.					
5	Los jefes promueven que los empleados confíen en sí mismos cuando surge un problema.					
6	Los jefes se reúnen regularmente con sus subordinados para discutir proyectos futuros.					
7	Se siente el entusiasmo en el ambiente.					
8	Los jefes estimulan a los empleados para que sean claros y ordenados.					
9	Se valora positivamente el hacer las cosas de manera diferente.					
10	Los colores y la decoración hacen un lugar de trabajo agradable.					
11	Generalmente el mobiliario está bien acomodado.					
12	Las oficinas están siempre bien ventiladas.					
13	Se da mucha importancia a mantener la disciplina y seguir las normas.					
14	Los jefes vigilan cercanamente a los empleados.					
15	Se refuerza el seguimiento de reglas y normas.					
16	Los jefes controlan y supervisan mucho al personal.					
17	El ambiente de trabajo es novedoso y cambiante.					
18	Las cosas siempre están cambiando.					

Fuente: García-Saisó, A., Ortega-Andeane, P., & Reyes-Lagunes, I. (2014). Adaptación y validación psicométrica de la Escala de Clima Social Organizacional (WES) de Moos en México. Acta de investigación psicológica, 4(1), 1370-1384

Anexo 2: Instrumento para medir la motivación laboral

ENCUESTA AL PERSONAL DE PREVER, EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS FUNERARIOS EN LA CIUDAD DE MANIZALES

El siguiente cuestionario se hace únicamente **con fines académicos** de la carrera Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas de la Universidad de Manizales.

ESCALA DE VALORACIÓN

1	2	3	4	5
Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre

Nro	Enunciado	1	2	3	4	5
1	Los beneficios económicos que recibo en mi trabajo satisfacen mis necesidades básicas.					
2	En mi trabajo me encuentro motivado.					
3	Mis capacidades profesionales son consideradas en mi trabajo.					
4	Se reconoce mi esfuerzo y dedicación.					
5	Mi trabajo me posibilita beneficios sociales adecuados (vacaciones, licencias).					
6	Los beneficios de salud que recibo en la organización satisfacen mis necesidades.					
7	Me siento seguro y estable en mi trabajo.					
8	Me gustaría cambiar de empleo.					
9	Mi trabajo me da oportunidades de crecimiento económico y profesional.					
10	He cumplido las expectativas que tenía al comenzar a trabajar.					
11	Me siento con ánimo y energía para realizar adecuadamente mi trabajo.					
12	La tecnología con la que trabajo me permite evolucionar en mis conocimientos.					
13	Mi trabajo me permite conciliar las responsabilidades personales con las laborales.					
14	Soy lo suficientemente flexible para adaptarme a situaciones cambiantes.					
15	Mis aportes e ideas son tenidos en cuenta y valorados por mi superior.					
16	El flujo de comunicación en mi grupo de trabajo es adecuado.					
17	Las relaciones con mis compañeros motivan a tener un mejor desempeño en mi trabajo.					

Fuente: Berardi, A. (2015). Motivación laboral y engagement