

Dimensiones críticas que afectan el trabajo significativo en una gran superficie

Critical dimensions affecting significant work on a large area

Ximena Julieth Cañón Aldana^{1*}
Cesar Augusto Torres Gómez²

Recibido 06 de octubre de 2016
Aceptado 09 de diciembre de 2016

¹Docente, Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia

²Docente, Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia

Resumen

Esta investigación muestra los factores críticos que afectan el logro de un trabajo enriquecido en los colaboradores de una gran superficie de la ciudad de Tunja, muestreados por niveles jerárquicos: auxiliares y jefes de sección. Para el desarrollo de la investigación se escogió como variable dependiente: el trabajo significativo para los colaboradores; y como variables independientes las dimensiones o factores críticos del trabajo: conozco el contexto general, sé lo que se espera de mí en el trabajo, toma de decisiones, herramientas y condiciones adecuadas para hacer mi trabajo, información y retroalimentación de forma constante, y, oportunidades de entrenamiento y desarrollo de carrera. Se aplicó la encuesta a 68 auxiliares y 12 jefes de sección, los resultados demuestran que la dimensión que más afecta el trabajo significativo de los colaboradores de la gran superficie es la denominada "Herramientas y ambiente adecuado de trabajo", dimensión que se vio altamente afectada por el ítem de la encuesta "Tengo condiciones ambientales de trabajo aceptables". En términos generales, los trabajadores de la gran superficie tienen una percepción de trabajo significativo de 3,45, resultado que puede mejorarse al generar verdaderas oportunidades de creación de trabajo significativo derivadas de la relación entre variables independientes y variable dependiente.

Palabras clave: Trabajo, Dimensiones Críticas, Trabajo Significativo, Gran Superficie.

Abstract

This research shows the critical factors that affect the achievement of an enriched work in the collaborators of a large area of the city of Tunja, sampled by hierarchical levels: auxiliary and section chiefs. The research has as dependent variable: Significant work for the collaborators; and as independent variables the dimensions or critical factors of the work: I know the general context, I know what is expected of me at work, Decision making, Tools and conditions suitable to do my work, Information and feedback constantly, Training opportunities and career development. The instrument was applied to 68 auxiliaries and 12 section heads. The results show that the dimension that most affects the Significant work of the large area workers is the so-called "Tools and adequate work environment", a dimension that was highly affected by the item "I have acceptable working environment conditions". In general, workers in the large area have a Significant work perception of 3.45; perception that can be improved through generating real opportunities for Significant work creation derived from the relationship between independent variables and dependent variable.

Key words: Work, Critical Dimensions, Significant work, Large surface or area.

Introducción

En un mundo en constante cambio, donde las organizaciones se tornan más internacionales se hace necesario también contar con el Talento humano adecuado para satisfacer las expectativas propias, del cliente externo e interno y hacer posible de forma más efectiva la competencia en el mercado y el aporte a los resultados de la organización.

Los aportes psicológicos en lo que respecta a brindar una explicación de la conducta humana también presentan una gran utilidad para el entendimiento de la conducta, las causas y motivaciones del hombre como agente económico, dentro de la empresa y las consecuencias de las

decisiones y elecciones (Billón, 2002), comportamientos o conductas que corresponden con la percepción del trabajo, de su significado, los factores críticos de este y las relaciones que puedan surgir de la interacción entre estos actores.

El Trabajo significativo reside en el departamento de gestión humana, pues es en él donde se construye la estrategia de la organización, gestiona y lidera para que la organización en cada una de sus áreas aporte a la satisfacción y el bienestar de los colaboradores, considerando que a gestión humana le corresponde evaluarlo y dar políticas y directrices para que el mismo tenga significado, en este sentido se encuentra que "Dos fenómenos coincidieron para ubicar la gestión humana en el máximo interés de académicos y

*Autor para Correspondencia: ximenita.canon@gmail.com

Como citar: Cañón-Aldana, X. y Torres-Gómez, C. 2016. Dimensiones críticas que afectan el trabajo significativo en una gran superficie. Revista FACCEA 6(2):224-231pp.

empresarios, de una parte la aceptación del conocimiento y en especial de su aplicación en los procesos productivos como generador de riqueza, y de otro el surgimiento de una perspectiva teórica que centra en los recursos y en las capacidades organizacionales la posibilidad de obtener una ventaja competitiva sostenida, valorando en especial los activos intangibles” (Barney, 1991; Boxall, 1996; Wright, Dunfort y Snell, 2001 citados por Álvarez, Calderón y Naranjo 2007).

Cada año se hacen mediciones de clima laboral en las diferentes organizaciones y se establecen planes de acción encaminados a la mejora de los indicadores más bajos, pero estos planes de acción son tomados a la ligera y en muchas ocasiones se le da verdadero significado solo en el momento previo a la nueva medición de clima laboral tratando de promover un buen resultado.

Dadas estas condiciones es importante trabajar con los colaboradores con miras a tener la oportunidad de contar con un trabajo significativo, buscando generar verdaderos cambios perdurables y observables, que puedan llegar a ser un factor clave en el logro de los resultados esperados en la organización.

Esta problemática se evidencia de forma particular en esta gran superficie de la ciudad de Tunja repercutiendo de forma negativa en el bienestar de los individuos, lo que lleva a que este estudio se pregunte por ¿cómo algunos factores o dimensiones críticas del trabajo afectan el trabajo significativo para los colaboradores de una gran superficie en la ciudad de Tunja?

En este sentido, este estudio, tiene como propósito fundamental describir los factores críticos que afectan el logro de un trabajo enriquecido en los colaboradores de una gran superficie de la ciudad de Tunja, de modo que se podrán establecer las dimensiones que presenten resultados bajos en relación con las seis dimensiones de trabajo significativo que se diagnosticaron y proponer políticas y modelos gerenciales que permitan a los colaboradores contar con un trabajo significativo.

Las dimensiones de trabajo significativo que se trabajaron son las siguientes:

- Conozco el contexto general.
- Sé lo que se espera de mí en el trabajo.
- Toma de decisiones.
- Herramientas y condiciones adecuadas para hacer mi trabajo.
- Información y retroalimentación de forma constante.
- Oportunidades de entrenamiento y desarrollo de

carrera.

En el estudio de los recursos humanos anteriormente se veía al factor humano sólo como una fuente de costos, pero en la actualidad se ha entendido como una fuente de crecimiento empresarial y de generación de ventajas competitivas en el mercado, es así que para Bowie (1998) es claro que una de las “obligaciones morales de la empresa es proporcionar un trabajo enriquecido para los empleados”, pero ¿a qué se hace referencia al hablar de un trabajo enriquecido?

“Un empleado no opera en el vacío, lleva consigo al trabajo ciertas ideas preconcebidas sobre sí mismo, quién es, qué merece y qué es capaz de realizar. Estos preconceptos reaccionan con diversos factores relacionados con el trabajo, tales como el estilo de su jefe, la rigidez de la estructura organizacional y la opinión de su grupo de trabajo para determinar cómo ve su empleo y su ambiente. En otras palabras, el desempeño del empleado se gobierna no sólo por su análisis objetivo de la situación, sino también por sus impresiones subjetivas del clima en que trabaja” (Dessler, 1998 citado por Acosta y Venegas, 2010).

“En este sentido, los empleados establecen intercambios con su medio ambiente y mantienen un equilibrio dinámico con éste. Estos tienen necesidad de información proveniente de su medio de trabajo, a fin de conocer los comportamientos que requiere la organización y alcanzar así un nivel de equilibrio aceptable con el mundo que le rodea” (Brunet, 1992 citado por Acosta y Venegas, 2010).

Por otro lado conocer el contexto, la historia, los orígenes de la organización permite también al colaborador sentirse como parte fundamental del negocio, generando en él el interés por mantener conductas que a él mismo le permitan su desarrollo profesional, personal e incluso familiar. De modo tal que además se reduce la posibilidad del oportunismo, fundamentando las elecciones en la evaluación de todo el contexto en el que el individuo como trabajador se encuentra y las posibilidades que allí mismo puede encontrar.

Así mismo, tal como lo plantea Malaver (1997) “se deben establecer cuáles son las demandas potenciales, cuales son las demandas reales desde el sector productivo” pero también es necesario establecer cuáles son las principales necesidades de formación de los colaboradores y que permitirán que se le dé un verdadero significado al trabajo buscando de esta manera enriquecerlo mediante la claridad en los planes de carrera tanto

de la organización como de los colaboradores por supuesto todo ello con una remuneración económica y también como se ha venido hablando de un salario emocional en donde se integran diversos factores que en últimas generan el verdadero significado a la labor que se realiza a diario.

Método

Participantes

Colaboradores de una Gran Superficie de la ciudad de Tunja de los niveles jerárquicos definidos en la división de supermercados de la gran superficie, es decir jefes y auxiliares. En el estudio participaron 80 colaboradores, hombres y mujeres, de una gran superficie de la ciudad de Tunja con edades entre los 22 y 50 años de los niveles jerárquicos de la gran superficie (auxiliares: 68 y jefes de sección: 12).

Tipo de muestreo

Selección intencionada o muestreo por conveniencia. Consiste en la elección por métodos no aleatorios de una muestra cuyas características sean similares a las de la población objetivo, 160 colaboradores de la gran superficie, (Casal & Mateu, 2003). En este tipo de muestreos la representatividad la determina el investigador de modo subjetivo y por esto no es posible cuantificar la representatividad de la muestra.

Para el estudio particular se tuvieron en cuenta los colaboradores que cumplieran con las características de inclusión (contrato término indefinido; mínimo 1 año en la organización) de la gran Superficie de la ciudad de Tunja.

Instrumento

El instrumento (encuesta) se construyó a partir de las dimensiones de trabajo significativo en una empresa fabricante de bebidas, con planta en la ciudad de Duitama.

Se tomaron seis dimensiones: Contexto de la Organización, Sé lo que se espera de mí en el trabajo, Toma de decisiones, Herramientas y condiciones adecuadas para hacer mi trabajo, Información y retroalimentación constante, y Oportunidades de carrera; cada una con cinco preguntas relacionadas con la dimensión a evaluar. Para dar respuesta al instrumento se definió una escala de respuesta tipo Likert de 1 a 5 donde: 1 (Definitivamente No), 2 (Escasamente), 3 (Parcialmente), 4 (Generalmente) y 5 (Definitivamente si).

Procedimiento

Con el fin de determinar si el instrumento definido contaba con validez se realizó una aprobación por Juicio de Expertos. Los expertos que realizaron la validación de la encuesta se seleccionaron de acuerdo a su experiencia en el campo de la Psicometría, Psicología organizacional y Gestión humana.

Así mismo, se realizó una prueba piloto con diez mercaderistas trabajadores de la gran superficie que cumplieran con las variables de inclusión, se realizó el análisis de confiabilidad a través del SPSS versión 19 mediante el Alfa de Cronbach (tabla 1).

Tabla 1. Resultados estadístico de confiabilidad.

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,849	30

Con la aplicación de esta prueba piloto y de juicio de expertos se buscó determinar si las preguntas por dimensión y escala de respuesta son adecuadas para la aplicación del instrumento, además de comprobar que las instrucciones y el folleto de respuesta son claros y precisos.

Adicionalmente se exploró la opinión de los expertos respecto a las preguntas, dimensiones del instrumento y escala de respuesta; esto a través de preguntas abiertas sobre: instrucciones claras y precisas, claridad de la escala de respuesta, pertinencia, coherencia y relevancia de los ítems, quienes sugirieron hacer ajustes a la escala inicial quedando como escala definitiva de calificación: definitivamente no, escasamente, parcialmente, generalmente y definitivamente sí.

Del mismo modo se realizó un análisis de correlación de Pearson para determinar si existen correlaciones significativas en cuanto a Claridad, Relevancia, Coherencia y Suficiencia de los ítems lo que permite comprobar la validez de contenido del instrumento, el análisis arroja que existen altas correlaciones entre los ítems y las características definidas para cada uno de ellos, los resultados se muestran en la tabla 2.

Atendidas las sugerencias de los expertos así como los resultados de la prueba piloto se procede a la aplicación de la encuesta a la muestra seleccionada de la gran superficie de la ciudad de Tunja.

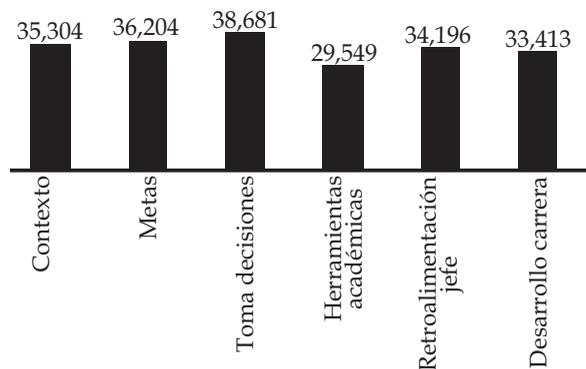
Resultados y discusión

Mediante el análisis estadísticos con el programa SPSS versión 19 se obtuvo la media ponderada por

Tabla 2. Correlación de Pearson

		Suficiencia	Coherencia	Relevancia	Claridad
Suficiencia	Correlación de Pearson	1	0,785**	0,728**	0,847**
	Sig. (bilateral)		0	0	0
	N	90	90	90	90
Coherencia	Correlación de Pearson	0,785**	1	0,855**	0,738**
	Sig. (bilateral)	0		0	0
	N	90	90	90	90
Relevancia	Correlación de Pearson	0,728**	0,855**	1	0,666**
	Sig. (bilateral)	0	0		0
	N	90	90	90	90
Claridad	Correlación de Pearson	0,847**	0,738**	0,666**	1
	Sig. (bilateral)	0	0	0	
	N	90	90	90	90

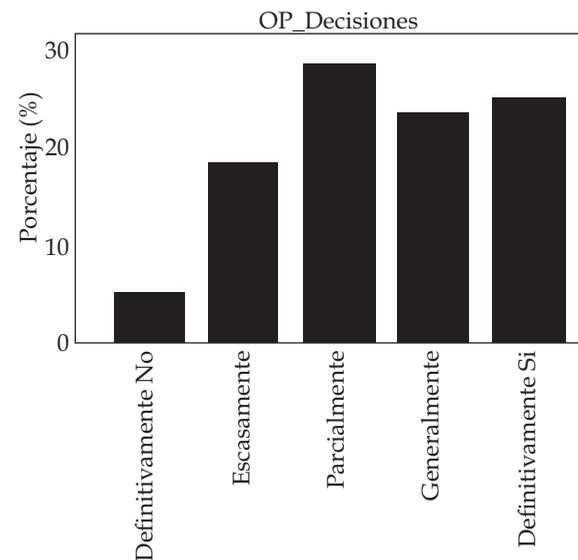
dimensiones para las respuestas del grupo de auxiliares de la gran superficie, el resultado da cuenta de la problemática que presenta la gran superficie en relación con las dimensiones de trabajo significativo pues según los resultados las puntuaciones de los participantes se agrupan entre 2,95 y 3,86, resultados que se encuentran entre “escasamente y parcialmente” para todas las dimensiones, siendo la dimensión de “Toma de Decisiones” la que obtiene el resultado más alto aun cuando no alcanza a llegar a cuatro y la dimensión con mayor oportunidad de mejora “Herramientas y Condiciones de Trabajo adecuadas”, figura 1.

**Figura 1.** Media Ponderada por dimensión

De acuerdo a los resultados por dimensiones se encuentra que la dimensión de “Toma de decisiones” es la de mayor puntuación con un 3,86, puntuación que ubica al grupo cerca al “Generalmente”, lo que señala que en general el grupo tiene claro cuándo tomar decisiones y hasta dónde puede llegar en la toma de decisiones considerando el riesgo beneficio de las mismas en el trabajo.

A pesar de ser el resultado más alto por dimensión se observa que el resultado de la dimensión está afectado por la pregunta “Tengo la oportunidad de tomar decisiones en el trabajo” con una

puntuación de 3,20, lo que refleja una relación inversamente proporcional, pues el grupo sabe hasta dónde puede llegar en la toma de decisiones pero con una baja oportunidad para hacerlo en la práctica, figura 2.

**Figura 2.** Tengo la oportunidad de tomar decisiones en mi trabajo.

Es así que la toma de decisiones tal como lo plantea Zapata (2006) está estrechamente relacionada con la delegación de la autoridad pues es necesario determinar hasta qué punto se puede delegar la toma de decisiones buscando que esta cumpla o esté orientada al cumplimiento de la misión y objetivos de la organización.

El proceso de toma de decisiones es de vital importancia para la productividad de las organizaciones pues implica un proceso en el que se escoge entre dos o más alternativas siempre con el deseo de llegar a la mejor solución mediante la selección de la opción que satisface de modo efectivo el logro de una meta o la resolución de un

problema (Corichi, Hernandez & García, 2013). Contar con la oportunidad de tomar decisiones en el trabajo, permite consolidar el sentido de responsabilidad y autonomía entendida según Davis (1999), como una necesidad de orden mayor en la administración por objetivos.

La dimensión “Se lo que se espera de mí en el trabajo” para la organización se ubica en segundo lugar con un 3,62 en los resultados generales”.

Esta dimensión incluye que el colaborador conozca información clara sobre las metas que se deben cumplir y cómo la labor de cada una de las secciones contribuye al logro de las metas, las metas propias y las del equipo a corto plazo que están alineadas con la estrategia de la organización, lo que a su vez genera un mayor esfuerzo, pues se considera por los colaboradores como un elemento necesario en el desarrollo de la labor.

Sin embargo el resultado general para la dimensión pudo verse afectado por el ítem “He podido discutir con mi superior mis metas y lo que ellas significan” pues para este ítem el grupo se ubica en 2,69, lo que indica que en general poco se discuten las metas propias con el jefe inmediato, figura 3.

En tercer lugar se ubica la dimensión “Contexto” con un 3,53 lo que señala que el grupo en general puntúa esta dimensión como “Parcialmente”, es decir que el contexto en el que se mueve la organización no está claramente definido para los auxiliares pues en general no se conocen los objetivos propuestos para el año, siendo este ítem el que obtuvo menor puntuación media para el grupo (2,81), aun cuando generalmente conocen

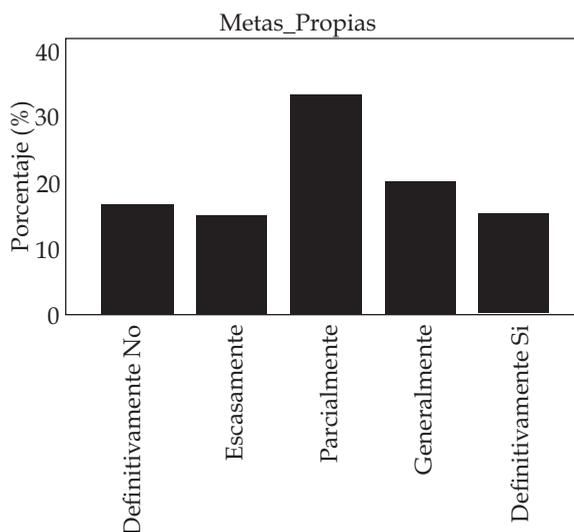


Figura 3. “He podido discutir con mi superior mis metas y lo que ellas significan”.

las metas definidas para la tienda, figura 4.

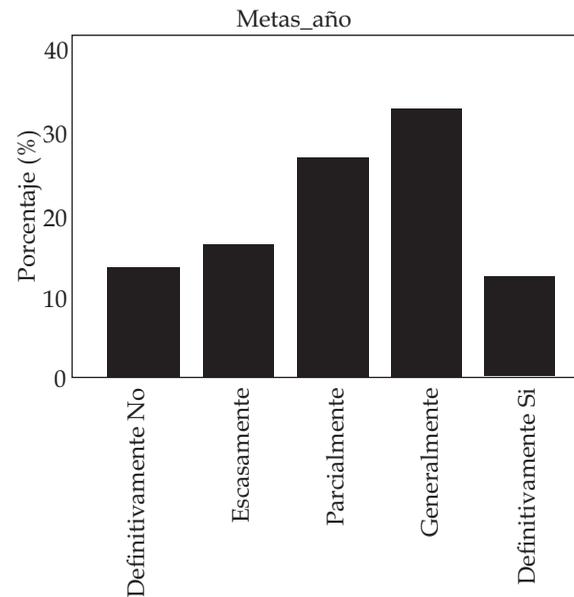


Figura 4. Conozco las perspectivas de mi región (Colombia) y las metas de la tienda para este año.

En este punto cabe resaltar que conocer el contexto de la organización además de ser un factor de importancia para definir que la empresa ofrece un trabajo significativo, es también clave en lo relacionado con cultura organizacional pues conocer la historia organizacional contribuye a generar un alto grado de correspondencia en el actuar permitiendo orientar la labor desarrollada al cumplimiento de las estrategias definidas (Zapata y Rodríguez, s.f).

Así mismo conocer las etapas históricas, la evolución de las estrategias, estructuras permiten reconocer las formas en que la organización ha dejado huella, es por esto que conocer el contexto y la historia de la organización es una fuente que permite dar legitimidad a los comportamientos y prácticas propios de la cultura organizacional (Thevenet, 1986 citado por Zapata y Rodríguez) que dan significado al trabajo.

Cuarto, “Retroalimentación del Jefe” con 3,41 se hace referencia al apoyo y feedback que se ofrece de parte del jefe inmediato, dando reconocimiento a la labor que diariamente se realiza al interior de la gran superficie. Resultado que deja ver la poca comunicación que se da entre jefes de sección y auxiliares de la gran superficie, siendo un tema al que se le debe prestar mayor atención lo relacionado con el reconocimiento que se da a la labor desempeñada pues es éste ítem el que puntúa más bajo para la dimensión y que es uno de los principales factores a tener en cuenta en lo que se refiere al papel que desempeñan los jefes en

brindar un trabajo empoderado en la gran superficie, la retroalimentación se configura en un elemento preponderante pues de allí se pueden tomar decisiones conducentes al logro de los objetivos que se han propuesto para la organización, así mismo la retroalimentación puede darse en varias direcciones por lo que retroalimentar y dar reconocimiento a los procesos y las labores que se ejecutan y se llevan a buen término conducen a incrementar la motivación de los colaboradores, los resultados arrojados para el ítem “Mi jefe me da reconocimiento por un buen desempeño” se presentan en la figura 5.

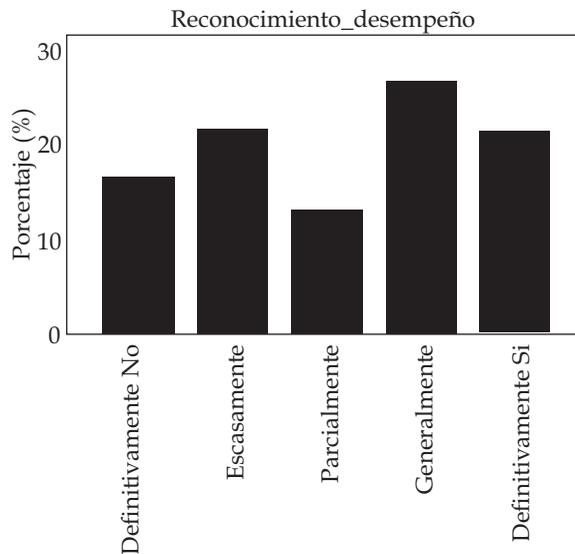


Figura 5. Mi jefe me da reconocimiento por un buen desempeño.

En quinto lugar se encuentra la dimensión “Desarrollo de Carrera” con un puntaje de 3,34, lo que señala que el grupo considera que las oportunidades de carrera al interior de la tienda son parciales, en esta dimensión nuevamente se observa que el ítem con menor puntuación es el relacionado con la comunicación con el jefe pues el grupo supone escasas oportunidades de discusión con el jefe las aspiraciones para avanzar en el desarrollo de carrera, figura 6.

Adicionalmente estas dimensiones están relacionadas con las comunicaciones que se dan al interior de la organización y que pueden relacionarse con lo que Mintzberg define como constelaciones, estas transitan entre lo formal y lo informal, ya que existen unas redes de comunicación claramente distinguibles en los distintos niveles jerárquicos donde cada una de estas constelaciones sirve de “centro neurálgico de alguna información especializada” donde la “jerarquía global se convierte en un conjunto de

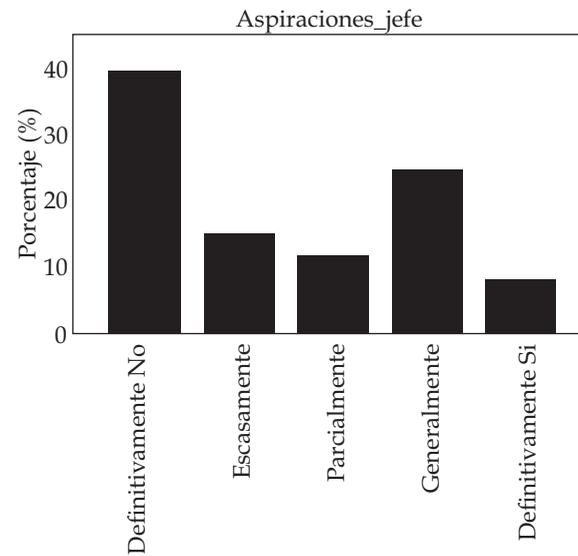


Figura 6. Mi jefe y yo hemos discutido mis aspiraciones para el próximo paso en mi carrera.

distintas redes de comunicaciones” (Hall, 1983). Es así que el lenguaje se convierte pues en una herramienta clave en la cultura organizacional y del trabajo significativo pues se hace uso del lenguaje como medio para dar significado a la labor que se realiza y dar continuidad a la cultura de la organización, de manera que el lenguaje y la lengua están legitimados como la representación del ser al interior de la organización (Zapata, 2002).

Para estas dos dimensiones, Retroalimentación del Jefe y Desarrollo de carrera, es probable que la gran superficie de poca importancia a la comunicación o que solo la considere unilateral (vertical) en concordancia con los principios de la administración científica, sin embargo es importante resaltar que para el logro de un trabajo significativo al interior de la organización se debe dar relevancia a la comunicación entre iguales y aún más a la comunicación vertical ascendente pues permite dar unidad a las áreas de la organización, mayor grado de pertenencia y de satisfacción en la labor (Zapata, 2002).

Sexto, y de vital importancia para el logro de un trabajo significativo se encuentra la dimensión “Herramientas y Ambiente de Trabajo” siendo la dimensión con mayor oportunidad de mejora al presentar un resultado de 2,95.

Esta dimensión se vio altamente afectada por el ítem “Tengo condiciones ambientales de trabajo aceptables” que puntuó 2,00 señalando que en la gran superficie las condiciones ambientales que se ofrecen no son las adecuadas especialmente en lo que se refiere a la sensación de “Calor” pues el 40%

de los participantes respondieron Definitivamente no, Figura 7.

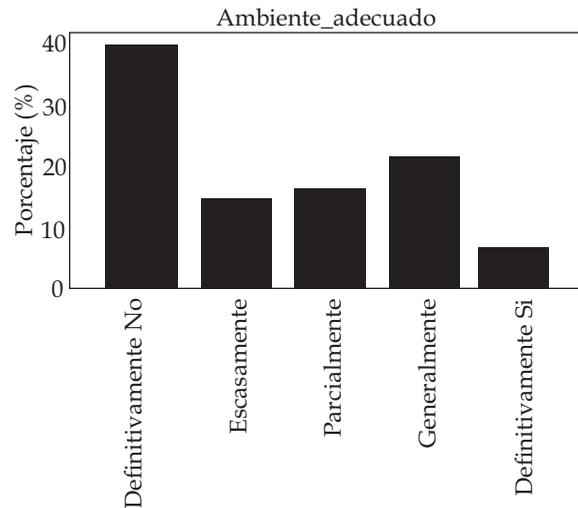


Figura 7. Tengo condiciones ambientales de trabajo aceptables.

Así mismo los resultados se relacionan con factores de riesgo psicosocial por cuanto incluye los efectos del trabajo sobre la salud de las personas, que van desde el propio riesgo que causan diversos efectos ligados con condiciones dañinas como el ruido, la temperatura, los contaminantes, las posturas forzadas y los accidentes de trabajo, hasta las condiciones psicosociales que causan diferentes enfermedades mediadas por respuestas de estrés (Villalobos, 2014).

El resultado general muestra que para las dimensiones medidas la percepción de trabajo significativo arroja un nivel de satisfacción de 3,45, a pesar de que algunos ítems obtuvieron puntuaciones altas en general se vio afectado por la baja percepción de ambiente adecuado de trabajo, el resultado general puede ser mayor mejorando la dificultad que se presenta para generar verdaderas oportunidades de creación de trabajo significativo para los colaboradores de la gran superficie de la ciudad de Tunja.

Conclusiones

La investigación realizada señala que existe una relación directamente proporcional entre los constructos de trabajo significativo y comunicación; es decir, que si el nivel percibido de calidad, oportunidad de la comunicación es alto, la actitud de trabajo significativo también se manifiesta en estas proporciones en cada una de sus dimensiones.

Para mejorar las condiciones de trabajo en relación con comunicación se deberían trabajar aspectos como "liderazgo, trabajo en equipo, canales de información, comunicación asertiva y discurso, y relaciones interpersonales. En la comunicación intervienen diversos factores como el lugar donde se desarrolla la comunicación, la distancia física entre los interlocutores, la personalidad de los interlocutores, las motivaciones para comunicar, el conocimiento de los hechos, la manera de expresarse, los gestos y la mímica (Jardilier, 1969), de todos estos elementos depende que la comunicación sea efectiva." (Cárdenas, L; Arciniegas y Barrera, 2009).

Así mismo, se debe realizar la construcción de planes de acción con los colaboradores de la gran superficie y de allí desplegar un plan integral de gestión de condiciones ambientales adecuadas, considerando que es la variable de mayor impacto en relación con trabajo significativo, pues tal como lo plantea Gil-Monte (2012) los riesgos psicosociales relacionados con el entorno "afectan al desarrollo del trabajo y a la salud de las personas trabajadoras".

Literatura citada

- Acosta, B. & Venegas, C., (2010). *Clima Organizacional en una Empresa Cervecera: Un Estudio Exploratorio*. Revista IIPSI Facultad de Psicología UNMSM. Vol. 13 - N.º 1 - 2010. Pp. 163 - 172.
- Álvarez, C., Calderón, G. & Naranjo, J. (2007). *La Gestión Humana en Colombia: Características y Tendencias de la Práctica y de la Investigación*. En Estudios Gerenciales Vol. 23 No. 103 Abril - Junio de 2007. Pp. 39-64.
- Álvarez, C., Calderón, G. & Naranjo, J. (2006). *Gestión humana en las organizaciones un fenómeno complejo: evolución, retos, tendencias y perspectivas de investigación*. Cuadernos de Administración, vol. 19, núm. 32, julio-diciembre, Pp. 225-254. Pontificia Universidad Javeriana: Bogotá, Colombia.
- Billón, M. (2002). *Psicología y Economía desde una perspectiva interdisciplinaria*. Revista (sin identificar), 4 (11). Pp. 2-10.
- Bowie, N. (1998). *A Kantian Theory of Meaningful Work*. Journal of Business Ethics, Vol. 17, No. 9/10, How to Make Business Ethics Operational: Creating Effective Alliances: The 10th Annual EBEN Conference (Jul. 1998). Pp. 1083-1092.
- Cárdenas-Niño, L., Arciniegas-Rodríguez, Y. C. & Barrera-Cárdenas, M. (2009). *Modelo de*

- intervención en clima organizacional*. International Journal of Psychological Research, Sin mes. Pp. 121-127.
- Casal, J. & Mateu, E. (2003). *Tipos de Muestreo*. Epidem. Med. Prev. 1. Pp. 3-7.
- Corichi, A., Hernandez, T. & Garcia, M. (2013). El clima organizacional: un factor clave de éxito, que debe evaluarse de manera permanente en las empresas. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. 2(3).
- Davis, K. & Newstrom, J. (1997). *Comportamiento humano en las organizaciones*. México: Editorial McGraw Hill.
- Gil-Monte, P. R. (2012). *Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional*. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública. Abril-Junio. Pp. 237-341.
- Hall, R. (1983). *Organizaciones estructura y procesos*. 3ª. ed. España: Prentice Hall. Pp. 125-150.
- Malaver, F. (1998). *La formación del recurso humano y la competitividad empresarial en Colombia*. Revista EAN. Escuela de Administración de Negocios. Bogotá. Pp. 5-17.
- Villalobos, G. (2014). *El Clima Organizacional y las condiciones de trabajo*. Implicaciones para generar personas y trabajos saludables. (Sin información).
- Zapata, A. (2006). *Análisis y Diseño Organizacional: De la estructura funcional a la organización virtual*. Volumen I. Universidad del Valle.