

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS FUNCIONARIOS DE
LA UNIDAD NACIONAL DE PROTECCION GRUPO REGIONAL MEDELLÍN

PETRY CATALINA MUÑOZ PALACIO

Docente:

VICTORIA BLANQUISED RIVERA

UNIVERSIDAD CATÓLICA LUIS AMIGÓ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y CONTABLES

ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

MEDELLÍN

2020

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS FUNCIONARIOS DE
LA UNIDAD NACIONAL DE PROTECCION GRUPO REGIONAL MEDELLÍN

PETRY CATALINA MUÑOZ PALACIO

UNIVERSIDAD CATÓLICA LUIS AMIGÓ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y CONTABLES
ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
MEDELLÍN

2020

Tabla de contenido

0. Introducción	9
1. Antecedentes	11
1.1 Antecedentes Internacionales	11
1.2 Antecedentes Nacionales	13
2. Alcance	16
3. Planteamiento del Problema	17
3.1 Formulación del problema	17
3.1.1 Sistematización del problema	18
4. Objetivos de la investigación	19
4.1 Objetivos Específicos	19
5. Justificación de la investigación	20
5.1 Justificación Practica	20
5.2 Justificación metodológica	21
5.3 Justificación teórica	22
6. Marco de Referencia	23
6.1 Marco Teórico	23
6.2 Marco Conceptual	24
6.3 Marco Legal	27
7. Aspectos metodológicos	29
7.1. Tipos de estudio	29
7.1.1. Estudio descriptivo	29

7.2. Método de investigación	29
7.2.1. Método deductivo.	29
7.2.2. Método de análisis y síntesis.....	30
7.3. Fuentes para la recolección de la información	30
7.3.1. Fuentes secundarias	30
7.3.2. Fuentes primarias	30
7.3.1. Fuentes secundarias	33
8. Desarrollo del proyecto.....	34
8.1 Diagnostico Del Clima Laboral y Satisfacción Laboral En Los Funcionarios De La Unidad Nacional De Proteccion Grupo Regional Medellín	34
8.1.1 contextualización	34
8.1.2 Análisis del del clima laboral a partir de las realidades de los colaboradores ..	37
8.2 Plan de acción para el clima mejoramiento del clima organizacional en la Unidad Nacional De Protección Grupo Regional Medellín.	64
9. Conclusiones y recomendaciones.....	67
10. Referencias.....	69
11. Anexos	75

Lista de Tablas

Tabla 1. Cronología de las definiciones de clima Laboral.....	25
Tabla 2. Agrupación de las variables.	32
Tabla 3. Plan de Acción	65

Lista graficas

Grafica 1. ¿Salgo del trabajo sintiéndome satisfecho de lo que he hecho?	41
Grafica 2. ¿En esta organización valoran mi trabajo?	42
Grafica 3. ¿Me siento orgulloso de trabajar para esta organización?	42
Grafica 4. ¿Considero que me pagan lo justo por mi trabajo?.....	43
Grafica 5. ¿Me siento comprometido para alcanzar las metas establecidas?	44
Grafica 6. ¿El horario de trabajo me permite atender mis necesidades personales?	44
Grafica 7.¿Mis compañeros y yo trabajamos juntos de manera efectiva?	45
Grafica 8. ¿En mi grupo de trabajo, solucionar el problema es más importante que encontrar algún culpable?	46
Grafica 9. ¿Mi grupo trabaja de manera eficiente y enfocada?	46
Grafica 10. ¿Puedo confiar en mis compañeros de trabajo?.....	47
Grafica 11. ¿Mi superior inmediato pide mis opiniones para ayudarle a tomar decisiones?	48
Grafica 12. ¿Mi superior inmediato maneja mis asuntos laborales de manera satisfactoria?.....	48
Grafica 13. ¿Mi superior inmediato me informa cuando hago bien mi trabajo?	49
Grafica 14. ¿Mi superior inmediato me da retroalimentación tanto positiva como negativa sobre el desempeño de mi trabajo?.....	49
Grafica 15. ¿Sé dónde dirigirme cuando tengo un problema de trabajo?.....	50
Grafica 16. ¿Existe muy Buena comunicación entre los compañeros de trabajo?	51
Grafica 17. ¿Existe muy buena comunicación con mi superior inmediato?.....	52
Grafica 18. ¿Mi institución es un lugar relajado para trabajar?	52
Grafica 19. ¿Considero que mi jefe es flexible y justo ante las peticiones que solicito?	53
Grafica 20. ¿Es fácil hablar con mi jefe sobre problemas relacionados con el trabajo?.....	53
Grafica 21. ¿Puedo contar con una felicitación cuando realizo bien mi trabajo?.....	54
Grafica 22. ¿Existe reconocimiento de dirección para el personal por sus esfuerzos y aportaciones al logro de los objetivos y metas de la institución?	55
Grafica 23. ¿Puedo contar con un trato justo por parte de mi jefe.....	56
Grafica 24. ¿Los directivos / superiores inmediatos reaccionan de manera positiva ante nuestras nuevas ideas?	56
Grafica 25. ¿He tenido oportunidad de aprender y crecer durante el último año?	57

Grafica 26. ¿Me siento motivado al realizar mi trabajo?.....	57
Grafica 27. ¿Mi salud ha sido estable durante el último año?	58
Grafica 28. ¿Al llegar a mi hogar manifiesto buen ánimo?	59
Grafica 29. ¿Mi nivel de estrés y ansiedad es normal?.....	60
Grafica 30. ¿Mi organización desarrolla proyectos que involucran el bienestar de mi familia? ..	60
Grafica 31. ¿Mi organización me genera estabilidad laboral?.....	61

Lista de imágenes

Imagen 1. Organigrama	36
------------------------------------	----

0. Introducción

La presente investigación tuvo un enfoque cuantitativo, se empleó un método deductivo de tipo descriptivo, correlacional y un diseño no experimental de corte transversal. Fue cuantitativo ya que se recolectarán datos con base en la medición numérica y el análisis estadístico, descriptivo ya que ayudo a determinar la relación de las variables a través de hechos verificables utilizando técnicas de recolección de información que permitieron medirlas sin manipulación y se dio de forma natural.

Para la recolección de la información se aplicó un instrumento estructurado que consta de 31 preguntas cerradas; a 34 funcionarios administrativos de la Unidad Nacional de Protección Grupo Regional Medellín, por lo que fue importante las teorías y artículos científicos que tratan sobre clima laboral y la manera como este impacta la satisfacción laboral.

Según el contexto de las preguntas fueron agrupadas en 7 variables que fueron: satisfacción, trabajo en equipo, comunicación, liderazgo, reconocimiento, bienestar y motivación.

Entre los resultados encontrados se detectó que los funcionarios no trabajan de manera efectiva, situación que debe ser analizada con rigurosidad, pues en la práctica puede ser considerado un punto de insatisfacción que, a su vez, puede impactar motivación y productividad. Es recomendable evaluar si existen problemas en la comunicación, falta de cohesión, ya que, pueden hacer que el ambiente laboral sea desagradable y ser una fuente de estrés y malestar. Adicionalmente, otro punto de atención que arroja la investigación es que los grupos de trabajo no traban de manera eficiente y enfocada. Aunque la mayoría de los funcionarios expresan que hay trabajo eficiente y enfocada en los grupos de trabajo, el personal que se encuentra en desacuerdo es considerable, esto obstaculiza el camino que lleva al cumplimiento de los objetivos planteados. Con el trabajo eficiente y enfocada de los grupos de trabajo la entidad prospera por que la conforman funcionarios satisfechos, con capacidades, habilidades y objetivos conformes a la misión y visión de su organización.

Las respuestas obtenidas en cuanto al trato y liderazgo de los jefes directos y la manera en que manejan los asuntos laborales evidencia un estilo de gerencia democrático, en el que los jefes tienen en cuenta la opinión de sus subalternos, situación que favorece a la entidad ya que el liderazgo de los jefes y trato a los empleados constituye una de las principales fuentes de satisfacción personal y laboral.

Por otra parte, la variable de la comunicación requiere atención inmediata puesto que, los funcionarios expresan que no hay buena comunicación entre sus compañeros, lo que permite inferir, que este hecho se materializa en conflictos que afectan el clima laboral, las relaciones interpersonales y la productividad laboral, entre otros aspectos que se generan de dicha variable, pues en la práctica la comunicación es una condición inherente a las buenas relaciones y trabajo en equipo.

El porcentaje que manifiesta no encontrar en la organización oportunidad de crecimiento es significativo, pues en él converge la mayor parte de la población vinculada a la organización. En este aspecto se hace necesario que los líderes tengan en cuenta esta realidad y tengan en cuenta que sus colaboradores tienen objetivos personales que buscan sean satisfechos en las instituciones donde laboran, situación que, de ser cubiertos, pueden impactar motivación, percepción y, por ende, productividad laboral.

Cabe resaltar, que según los resultados de las variables de Bienestar, reconocimiento, liderazgo y satisfacción va por buen camino, puesto que las respuestas de los funcionarios arrojaron que se encuentran de acuerdo con las actividades ejecutadas por la entidad donde involucran a las familias de los empleados permitiendo un entorno sano con un clima organizacional adecuado y sentido de pertenencia. Así mismo, entidad brinda una estabilidad laboral, causando en los funcionarios un sentimiento de pertenencia con la empresa y el aumento del rendimiento.

Por lo anterior, se hace necesario que los directivos de la organización tomen conciencia de la posición actual de la entidad, para llevar a cabo la transformación de estas situaciones que impactan y perjudican la salud y la seguridad de los funcionarios por medio de la ejecución del plan de acción propuesto en este estudio.

1. Antecedentes

1.1 Antecedentes Internacionales

Zambrano, (2015). en el trabajo de investigación: Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa familiar laboral. El objetivo general de la investigación fue conocer la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos. La metodológica corresponde a una investigación de campo, transversal, mixta (cuantitativa y cualitativa) y de tipo descriptivo. Como conclusiones menciona que respecto a la satisfacción laboral se apreciar que los trabajadores manifiestan estar a gusto y orgullosos por el trabajo que realizan y que éste es importante, que los sueldos que perciben son los adecuados y que el reconocimiento que reciben por su desempeño proviene tanto de parte de los compañeros como del jefe.

Por otro lado, tienen más posibilidades y oportunidades de obtener un ascenso (probablemente debido a que el personal operativo tiene experiencia en las tareas a desempeñar y que no son muy específicas). Asimismo reportan que está bien definida la distribución de las tareas, responsabilidades y funciones a llevar a cabo cada trabajador en todos los niveles; los beneficios que reciben (paquete de gratificaciones y los sistemas de incentivos) son de acuerdo a los niveles de cada uno de los trabajadores, así como las oportunidades de obtener un ascenso; y la comunicación con los compañeros son adecuadas y que el reconocimiento que reciben por su desempeño proviene tanto de parte de los compañeros como del jefe. Hernández (2014), en el trabajo de investigación: Relación entre la comunicación organizacional y el grado de satisfacción laboral de los empleados del departamento de alimentos y bebidas del Lidotel Hotel Boutique Caracas. El objetivo general evaluar la relación entre la comunicación organizacional, y el grado de satisfacción laboral de sus empleados. La metodología fue de tipo descriptiva y correlacional. Como conclusiones sostiene que la comunicación entre la gerencia y los empleados del departamento de alimentos y bebidas no es la más efectiva para ofrecer un servicio de calidad. Puesto que, el auxiliar administrativo durante su proceso de Pasantías Administrativas; presenció, diagnosticó y comprobó situaciones que interrumpen al trabajador

mientras realiza su labor, igualmente afecta su grado de satisfacción laboral. Esto se debe a la existencia de una incorrecta atención y comunicación por parte de la gerencia.

Polanco(2014), en la tesis: El clima y la satisfacción laboral en los docentes del instituto tecnológico de administración de empresas (INTAE) de la ciudad de San Pedro Sula, Cortés, desarrollada para optar el grado de magister en gestión de la educación, el objetivo fue describir el clima organizacional y la satisfacción laboral en los docentes del INTAE, el tipo de investigación fue descriptiva, y dentro de sus conclusiones sostiene que el clima laboral en sus distintas dimensiones influye en la satisfacción laboral (satisfacción laboral parcial) y en la satisfacción laboral que influye no solo en el desempeño laboral sino en la calidad educativa del servicio y de los jóvenes en proceso de formación para poderse integrar a la sociedad expresado en indicadores como el fortalecimiento del perfil de egreso en función de las exigencias del mercado laboral, la satisfacción de los estudiantes expresada a través de la percepción de los docentes.

Juárez (2012), realizó un estudio de tipo observacional, transversal, descriptivo, analítico, en asistentes médicos, personal médico, de enfermería, 17 administrativo y de servicios básicos, de todos los turnos, adscritos al Hospital General Regional 72. Instituto Mexicano de Seguro Social. La muestra aleatoria estuvo conformada por 230 personas. La evaluación se efectuó con una escala mixta Likert - Thurstone. Entre los resultados finales se concluye que ambos índices presentaron alta correlación positiva entre Satisfacción Laboral y Clima Organizacional. En la evaluación general se determinó un promedio de satisfacción laboral de 56.4 puntos, con desviación estándar de 9 puntos, que correspondió al nivel medio de su escala. Para Clima Organizacional su promedio general fue de 143.8 puntos, con desviación estándar de 24.4 puntos, que también correspondió al nivel medio de su escala. Martínez(2011), en la tesis para optar el grado de magister: El proceso de comunicación y su relación en la satisfacción laboral en una institución de servicio de imagen para la salud, el objetivo fue identificar el tipo de comunicación que fluye entre los colaboradores para explicar cómo esta influye en la percepción que tienen de la satisfacción laboral en la organización, y reconocer el estado del proceso de comunicación de los trabajadores en la organización, el tipo de estudio fue descriptivo. Dentro de las conclusiones sostuvo que existe comunicación, pero no por ello eficaz para que los

integrantes de la unidad tengan a mano la información importante y necesaria que debe fluir para que todos obtengan conocimiento de cuáles son los objetivos y metas a lograr, así como los problemas y dificultades que deban enfrentar, es necesario revisar con detenimiento que factores son los que afectan a un proceso de comunicación efectiva.

Rodríguez, et al. (2011) en el trabajo de investigación: Clima organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño: “evaluación en una empresa pública chilena”, el objetivo de estudio fue determinar si el clima organizacional y la satisfacción laboral son predictores significativos tanto del desempeño laboral como de sus dimensiones específicas, el tipo de estudio fue transversal correlacional, y dentro de sus conclusiones señalaron que existe una relación significativa entre el clima, la satisfacción y el desempeño. Y que el desempeño es predicho de mejor forma por las variables en conjunto. Considerando las dimensiones del desempeño, sólo el clima predice significativamente el comportamiento funcionario y las condiciones personales, mientras que la satisfacción sólo predice el Rendimiento y la Productividad. Acosta y

1.2 Antecedentes Nacionales

Oscoco(2015), en la tesis: Determinar la relación entre la responsabilidad social y la satisfacción laboral en una organización, desarrollada para optar el grado de magister en gestión estratégica del factor humano, el objetivo general fue determinar cuál es la relación entre la responsabilidad social y la satisfacción laboral en una organización, el tipo de estudio fue descriptivo y comparativo con diseño de corte transversal, dentro de sus conclusiones señaló que sí existe una relación entre la responsabilidad social que favorece a la satisfacción laboral, por lo que la implementación y desarrollo de los programas de responsabilidad social aumentan los índices de satisfacción en los trabajadores de una organización.

Alva y Juárez(2014), en el estudio de investigación: Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo, 2014. el diseño de investigación fue descriptivo, y el objetivo general fue determinar la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los

colaboradores de la empresa, dentro de las conclusiones sostiene que la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad es directa por cuanto existe un nivel medio de satisfacción laboral, lo cual influye en un nivel medio de productividad; con lo cual queda demostrada la hipótesis. La empresa no otorga incentivos ni capacitación; así como también la empresa no proporciona los recursos necesarios para lograr una mayor productividad. Otra de las conclusiones fue que existe un nivel medio de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A quienes consideran que no son reconocidos por su desempeño, que el relacionamiento con sus jefes no es el más adecuado; la empresa solo los capacita de manera limitada para realizar su trabajo y existe insatisfacción respecto a sus remuneraciones en relación a las responsabilidades encomendadas. Asimismo, concluye que las estrategias para mejorar la satisfacción laboral, comprenden incentivos económicos y no económicos, talleres de integración para mejorar el relacionamiento entre los jefes y colaboradores, capacitación para potencializar las habilidades de los colaboradores, comunicación interna de 360°.

Sotomayor (2013), en su tesis “Relación del Clima Organizacional y la satisfacción Laboral de los trabajadores de la sede cede central del Gobierno Regional Moquegua”. Busco determinar los niveles de clima organizacional y de satisfacción Laboral, así como la relación entre ambas variables. La muestra estuvo conformada por 109 trabajadores administrativos que constituyeron la unidad de análisis, los instrumentos utilizados fueron dos cuestionarios cuya validez y fiabilidad fueron debidamente demostradas dado que presentaron coeficientes con valores aceptables y altos de Alpha de Cronbach. Del estudio antes mencionado se llegó a la conclusión que existe una alta y positiva relación entre el clima organizacional respecto a la satisfacción laboral en los trabajadores de la sede central del Gobierno Regional de Moquegua, que permite inferir que a mejor clima organizacional que perciban los trabajadores mayores será la satisfacción laboral que experimenten los servidores de la institución. Por lo tanto, un adecuado clima organizacional es un factor indispensable en una organización porque influye en la satisfacción laboral. Alfaro, et al. (2012), en la tesis: Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades, desarrollada para optar el grado de magister en administración estratégica de empresas, el objetivo general fue aportar indicios sobre la situación de la satisfacción laboral en la muestra de municipalidades y proponer explicaciones que permitan entenderlos y mejorarlos, el diseño fue no experimental transaccional descriptivo y

correlacional, y dentro de sus conclusiones señalaron respecto al impacto de cada uno de los factores en la satisfacción laboral que los trabajadores de las tres municipalidades reportaron el mayor porcentaje para los factores Significación de la Tarea y Beneficios Económicos (de Promedio a Satisfecho), lo que indicaría que los trabajadores tienen una buena disposición a su trabajo y están conformes con el sueldo percibido. Por otro lado, los trabajadores de la municipalidad A reportaron un menor porcentaje en su satisfacción por el factor Reconocimiento Personal y/o Social, y esto podría deberse a que, en esta municipalidad, los trabajadores no reciben el reconocimiento esperado de sus compañeros o jefes. Esto estaría indicando un área de posible mejoramiento.

2. Alcance

Esta investigación pretende comprender cómo el clima organizacional afecta la satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad Nacional De Protección Grupo Regional Medellín, de manera que se pueda tener un diagnóstico de clima organizacional que permita generar una propuesta metodológica para llevar a cabo un plan de mejoramiento.

De esta manera, busca consolidar los equipos de trabajo, por medio de estrategias como lo es la capacitación, con el propósito de fomentar la innovación de cada uno de los procesos de la entidad, motivando conductas adecuadas en los funcionarios entendiendo que esto se logra fomentando y contribuyendo con el clima laboral de la entidad.

Como se propone, el proceso de gestión de talento humano procura enfocar sus planes a la mejora continua con el objeto de formular e implementar el desarrollo del personal, alineados a la estrategia del negocio.

Adicionalmente, el plan de acción pretende formular estrategias por parte de la gestión de talento humano, con el fin de diseñar políticas y programas que incluyan al funcionario y la organización promoviendo una cultura basada en los valores corporativos y por ende aportar al programa de responsabilidad empresarial.

Posteriormente, es necesario exponer que a la fecha no se ha llevado a cabo ningún tipo de medición del clima organizacional en la entidad. Por consiguiente, se estima primordial que de este trabajo de investigación emerja un ejemplo funcional que sirva como apoyo teórico, por medio de la conexión entre satisfacción, trabajo en equipo, comunicación, liderazgo, reconocimiento, bienestar y motivación. que puedan dar pistas acerca de cómo se encuentra el clima organizacional y que puedan ser guía para otras entidades del estado.

3. Planteamiento del Problema

En la Unidad Nacional De Protección Grupo Regional Medellín, los funcionarios evidencian y manifiestan que no se sienten totalmente satisfechos por el trabajo que realizan debido a la reducida remuneración que reciben, escasa promoción laboral, falta de apoyo y cooperación, y escasas recompensas por el trabajo productivo que desarrollan las personas a pesar de los problemas existentes. A estos problemas se suma las que las relaciones interpersonales no son positivas, lo cual se generan constantes conflictos como por chismes, comentarios destructivos y tensiones entre los funcionarios que están afectando de manera negativa a la entidad.

El clima organizacional continuamente ha despertado un interés en los diversos sectores económicos, gracias a su dominio en todos los procesos de la organización como, la forma de tomar elecciones, el aprendizaje, la motivación, el trabajo en grupo etc, y como consecuencia, su impacto en la satisfacción laboral de los trabajadores. Es de suma trascendencia que los trabajadores encuentren satisfacción y motivación en su sitio de trabajo con el fin de contribuir en el buen desarrollo de las ocupaciones de la organización.

De igual manera para que una organización sea exitosa, debería intentar ser un excelente sitio para laborar y gratificante para los individuos. El nivel de satisfacción laboral ayuda a atraer talentos y retenerlos, a conservar un clima organizacional saludable, a motivar a los individuos y a conseguir su compromiso. Para eso, se debe considerar que la satisfacción laboral no es un comportamiento en sí, sino que hablamos de una reacción de los individuos ante su funcionalidad en la organización. Asimismo, las reacciones permanecen bastante en relación con el subsiguiente comportamiento y con la percepción, la personalidad, el aprendizaje y la motivación; influyendo fuertemente en las elecciones de los individuos.

3.1 Formulación del problema

¿De qué manera el clima organizacional incide en la satisfacción laboral de los funcionarios de la Unidad Nacional De Protección Grupo Regional Medellín?

3.1.1 Sistematización del problema

¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y los beneficios laborales y remunerativos de los funcionarios de la Unidad Nacional De Protección Grupo Regional Medellín?

¿Qué relación existe entre las relaciones interpersonales positivas y la satisfacción laboral de los funcionarios de la Unidad Nacional De Protección Grupo Regional Medellín?

4. Objetivos de la investigación

Establecer la manera que el clima organizacional incide en la satisfacción laboral de los funcionarios de la Unidad Nacional De Protección Grupo Regional Medellín

4.1 Objetivos Específicos

Diagnosticar el clima organizacional de la Unidad Nacional De Protección Grupo Regional Medellín.

Proponer un plan de acción que permita mejorar el clima organizacional a partir de la satisfacción laboral de los funcionarios de la Unidad Nacional De Protección Grupo Regional Medellín.

5. Justificación de la investigación

5.1 Justificación Práctica

El clima organizacional fue uno de los componentes más relevantes para el desarrollo de una organización o entidad en todos sus entornos: productivo, administrativo, estructural y evolutivo; resulta un factor clave para describir la conducta humano en el trabajo. Las empresas con un clima organizacional deficiente poseen más grandes dificultades para aspirar a ser superiores, pues su recurso más valioso está desintegrado, incomunicado, insatisfecho, preocupado y desmotivado. Es un requisito anterior para cualquier esfuerzo de cambio (Hernández, Fernández y Baptista, 2006).

El presente trabajo de investigación va a permitir entender e interpretar si el clima organizacional interviene en la satisfacción laboral de los funcionarios y de qué forma se altera la satisfacción laboral por el clima organizacional. Por lo anterior se formula implantar y detectar cómo intervienen aspectos como la remuneración, motivación, incentivos, convivencia y relaciones interpersonales de la cual debería apropiarse en los todos los niveles jerárquicos y su atribución en el clima organizacional y la satisfacción laboral de los funcionarios de la Unidad Nacional De Protección Grupo Regional Medellín.

Así mismo, se establece la eficacia y el valor de orientar los procedimientos de gestión de talento humano a las óptimas prácticas organizacionales, siendo este el impulsador de modelos que aporten a las estrategias y prácticas organizacionales.

Por otra parte, se busca consolidar y reforzar los equipos de trabajo, por medio de estrategias de sensibilización y capacitación con el propósito de fomentar e impulsar la mejora de los procesos, motivar conductas apropiadas en los empleados, entendiendo que esto se obtiene por medio del clima laboral de la entidad.

Adicionalmente, el plan de acción busca instaurar y establecer estrategias por parte del área de gestión de talento humano, con el propósito de plantear políticas y programas que incorporen

al funcionario y la organización impulsando una cultura basada en los valores corporativos de modo que aporten y contribuyan al programa de responsabilidad organizacional.

Para finalizar, es importante resaltar que no se ha llevado a cabo una medición del clima organizacional en la Unidad Nacional De Protección Grupo Regional Medellín. Por tal motivo, se considera de gran importancia que esta investigación se obtenga un patrón funcional que se de gran utilidad como sustento teórico, por medio de la relación entre los aspectos como la remuneración, motivación, incentivos, convivencia y relaciones interpersonales que logren dar hallazgos acerca de cómo se encuentra el clima organizacional y que puedan ser guía para otras organizaciones.

5.2 Justificación metodológica

La presente investigación pretende, mediante la aplicación de la teoría y los conceptos básicos de clima organizacional y satisfacción laboral establecer la relación que hay entre dos variables, estableciendo sus distintos niveles y cuya situación nos permitirán informar acerca del estado situacional de la problemática de la entidad, estado que justifica esta investigación.

Los procedimientos, técnicas, métodos e instrumentos utilizados en la investigación, una vez demostrada su validez y confiabilidad serán útiles como base de consulta para otras investigaciones, y también podrán ser utilizados como modelo para otras organizaciones cuales fuera su categoría o rubro de negocio, para mejorar el clima organización y la satisfacción laboral.

A nivel práctico con la investigación se pretende alcanzar los objetivos planteados y tendrán como poste indicador a los subdirectores y coordinadores de la Unidad Nacional De Protección Grupo Regional Medellín, para fortalecer y/o mejorar el clima organizacional y la satisfacción laboral de los funcionarios; además servirá como una base para futuras investigaciones vinculadas al tema.

La metodología y las técnicas de recolección de datos justifican la importancia del tratamiento cualitativo de los datos de la organización, permitiendo el estudio de la realidad investigada con los fundamentos teóricos y empíricos que sustentan el problema.

5.3 Justificación teórica

El presente trabajo de investigación busca ser un instrumento para la toma de decisiones de la Unidad Nacional De Protección Grupo Regional Medellín, y así poder probar las diversas dinámicas y apreciaciones que tienen los funcionarios del clima organizacional de la entidad, esto como obligación de establecer y fortalecer un espacio de colaboración activa, pacífica y donde se logre llevar a cabo cada una de las tareas o actividades con completa normalidad, indicando como único fin a mejorar considerablemente la relación entre las partes y fomentar un ambiente afectuoso y cordial de trabajo.

Por lo anterior, esta investigación nace como necesidad de desarrollar una valoración y diagnóstico organizacional en la Unidad Nacional De Protección Grupo Regional Medellín, con el fin de determinar cuál es el clima organizacional imperante, aportando información relevante sobre como es el ambiente donde se están relacionando los integrantes de esta organización y como esto afecta (positiva o negativamente) a la percepción tienen ellos de su satisfacción laboral. La temática del estudio se sustenta en que no existen evidencias científicas ni estudios previos asociadas a este fenómeno, más bien existen percepciones personales o grupales del clima laboral.

6. Marco de Referencia

6.1 Marco Teórico

Para abarcar este tema inicialmente es pertinente conocer los conceptos más importantes que existen en relación con el clima organizacional y Satisfacción laboral, entender las ideas, criterios y apreciaciones de diversos autores que tienen un vínculo con los temas que intervienen en esta investigación, los cuales se detallan a continuación;

La primera definición que se conoció respecto al clima organizacional fue en el campo de la psicología donde Kurt Lewin (1939) citado en Contreras Ríos y Jiménez Ayala (2016) consideraba que “el actuar de una persona es el resultado o función de la interacción entre la persona y el entorno que la rodea. Dicha conjunción entre persona y ambiente la llamó “campo o medio psicológico” (p. 34), lo que determina que el clima en las empresas difiere en gran medida de las relaciones humanas que se tengan en un entorno cotidiano, como lo es el medio laboral.

Barguer (2011) Define al clima organizacional como “el ambiente humano en el cual se desarrollan actividades; cuando existe un buen clima organizacional las personas trabajan en un entorno favorable en donde pueden poner en práctica sus conocimientos y habilidades” (p. 1); se puede denominar un conjunto de características muy sociales que describen a una empresa como tal, y que directamente influyen en el actuar de los integrantes de la organización. Por su parte, Chiavenato (2011) interpreta el clima organizacional como aquello que “constituye el medio interno, la atmosfera que existe en cada estructura incluye diferentes aspectos como el tipo de organización, la tecnología, las políticas de la compañía, las metas operacionales, los reglamentos internos (factores estructurales) y factores sociales” (p. 1).

No obstante, Gómez Pereira, (2016) interpreta este tema a partir de la felicidad en los en las cosas pequeñas, como lo manifiesta el autor “esta teoría de la misma manera tiene una aplicabilidad al clima laboral de cualquier organización, sin tener en cuenta cuál sea su tamaño o función.

De acuerdo con Great Place to Work (2014, p. 1) existe una gran compañía reconocida mundialmente que se ocupa de medir el clima organizacional y prestar orientación en la mejora de variables como la satisfacción, clima motivación en los lugares de trabajo, la medición tiene 7 factores necesarios, que paralelamente se hace necesario ser valoradas íntegramente, como son; satisfacción, trabajo en equipo, comunicación, liderazgo, reconocimiento, bienestar y motivación. Estas variables tienen un común cuando se habla de relaciones humanas, relaciones laborales en las organizaciones,

En general, el clima organizacional se refiere a la manera como las personas distinguen el ambiente que les rodea en la organización donde interactúan. Pueden ser factores externos e internos, con aspectos personales y también institucionales (Castillo y Pérez, 2011).

Según Furhand y Goodstein (1997), el clima organizacional es un estado psicológico influenciado por las condiciones de la institución, tales como su estructura, su organización y el proceder de los directivos. Es una percepción de cómo son las cosas dentro de una organización, que se compone de una variedad de elementos o dimensiones

Según García y Bedoya (1997) dentro de una organización existen tres estrategias para medir el clima organizacional; la primera es observar el comportamiento y desarrollo de sus trabajadores; la segunda, es hacer entrevistas directas a los trabajadores; y la tercera y más utilizada, es realizar una encuesta a todos los trabajadores a través de uno de los cuestionarios diseñados para ello.

Finalmente, el clima laboral es un elemento decisivo que impacta de forma positivamente o negativamente en la productividad de los empleados y de la empresa, cuando el clima laboral se evalúa, se conocen los problemas que prevalecen para las dos partes, lo que permite aplicar medidas correctivas y crear un clima de armonía.

6.2 Marco Conceptual

A continuación, se definen algunos términos utilizados en esta investigación:

Tabla 1. Cronología de las definiciones de clima Laboral

Autor	Definición
Forehand (1964) Citado por	El conjunto de características que distinguen a una organización de la otra perdura en el tiempo e influye en el comportamiento de las personas de la organización.
Findlater y Margulies (1969)	Lo conceptualizan como: las propiedades organizacionales percibidas que interviene entre el comportamiento y las características organizacionales.
Campbell et al (1970)	Lo definen como el conjunto de actitudes y expectativas que describen las características estáticas de la organización, el comportamiento y los resultados y las contingencias de los resultados.
Schneider y Hall (1972)	Esbozan el concepto como las percepciones de los individuos acerca de su organización afectada por las características de ésta y de las personas
James y Jones (1974)	Definen al clima organizacional como las representaciones cognoscitivas psicológicamente significativas de la situación
Litwin y Stinger (1978)	Se refieren el clima organizacional como los procesos psicológicos que interviene entre el comportamiento y las características organizacionales
Glick (1985)	Describe al clima organizacional como el contexto para las acciones de los individuos.
Según Schneider (1990)	Para estos autores el clima organizacional se refiere a las percepciones compartidas por los miembros de una organización con respecto a sus propiedades fundamentales, entendiendo sus políticas, procedimientos y prácticas.

<p>Dario (1999)</p>	<p>Indica que además del estudio del clima organizacional se encuentra enfocado a la comprensión de las variables ambientales internas que afectan el comportamiento de los individuos en la organización, su aproximación a estas variables se da a través de las percepciones que los individuos tienen de ellas.</p>
<p>Adrián (2004)</p>	<p>Menciona que en el ambiente en el que una persona desempeña su trabajo diariamente; el trato de un jefe a sus subordinados, la relación entre el personal de la empresa e incluso la relación con proveedores y clientes, van conformando lo que se denomina: Clima Organizacional. Éste puede ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización en 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. En suma, es la "percepción", sobre la empresa de trabajadores y directivos.</p>
<p>Brunet (2005)</p>	<p>Estipula que el clima está formado por varios componentes y esta naturaleza multidimensional es importante cuando un especialista en administración de talento humano quiere escoger una encuesta para proceder a la evaluación del clima de su Organización. En efecto, la calidad de una encuesta reside en el número y el tipo de dimensiones que mide. Cuanto más permita un instrumento de medida filtrar las dimensiones importantes y pertinentes de la organización estudiada, más eficaz será.</p>

Fuente. Wilches (2018).

6.3 Marco Legal

Las disposiciones relacionadas con este estudio corresponden a la resolución 2646 del 17 de julio de 2008 del Ministerio de Protección Social, por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a 65 factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional (Resolución 2646 Ministerio de Protección Social de julio de 2008).

En la resolución 2646 de 2008 se definen las características de la organización del trabajo como “aquellas que contemplan las formas de comunicación, la tecnología, la modalidad de organización del trabajo y las demandas cualitativas y cuantitativas de la labor, define igualmente las características del grupo social de trabajo que comprende el clima de relaciones, la cohesión y la calidad de las interacciones, así mismo como el trabajo en equipo” (Resolución 2646 Ministerio de Protección Social de julio de 2008).

La presente resolución aplica para esta empresa toda vez que en su artículo 2, al establecer el ámbito de la aplicación, indica que incluye a los colaboradores públicos y privados. Adicionalmente, al ser una norma de orden público, deberá esta empresa adoptarla, aplicarla y cumplirla, realizando todas las gestiones necesarias para prevenir y determinar los factores de riesgo psicosocial a los que están o pudieran estar expuestos sus colaboradores. (Resolución 2646 Ministerio de Protección Social de julio de 2008).

Es claro que estos factores de riesgo implican de forma directa todo aquello que hace parte del ambiente laboral y el clima organizacional, toda vez que estas enfermedades psicosociales laborales surgen de las indebidas e inadecuadas presiones entre empleadores y colaboradores.

Igualmente, a partir del 2014 se cuenta con las disposiciones para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo Decreto 1443 de 2014, modificado por la Resolución 1072 de 2015, en los cuales se hace énfasis en el riesgo psicosocial.

Ley 1010 de 2006 Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo (Ley 1010 Congreso de Colombia de 23 de enero de 2006).

Artículo 1. Objeto de la ley y bienes Protegidos por ella. La presente ley tiene por objeto definir, prevenir, corregir y sancionar las diversas formas de agresión, maltrato, vejámenes, trato desconsiderado y ofensivo y en general todo ultraje a la dignidad humana que se ejercen sobre quienes realizan sus actividades económicas en el contexto de una relación laboral privada o pública. (Ley 1010 Congreso de Colombia de 23 de enero de 2006).

Son bienes jurídicos protegidos por la presente ley: el trabajo en condiciones dignas y justas, la libertad, la intimidad, la honra y la salud mental de los trabajadores, empleados, la armonía entre quienes comparten un mismo ambiente laboral y el buen ambiente en la empresa (Ley 1010 Congreso de Colombia de 23 de enero de 2006).

Artículo 2. Definición Y Modalidades De Acoso Laboral. Para efectos de la presente ley se entenderá por acoso laboral toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia de este (Ley 1010 Congreso de Colombia de 23 de enero de 2006).

7. Aspectos metodológicos

7.1. Tipos de estudio

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo, se empleará un método deductivo de tipo descriptivo, correlacional y un diseño no experimental de corte transversal. Será cuantitativo ya que se recolectarán datos con base en la medición numérica y el análisis estadístico, descriptivo ya que pretende determinar la relación de las variables a través de hechos verificables utilizando técnicas de recolección de información que permitan medirlas sin manipulación y se dan de forma natural, correlacional por que busca medir el grado de relación que existe entre dos o más variables, y de corte transversal debido a que la información será recolectada en un solo momento.

7.1.1. Estudio descriptivo

Descriptivo, porque el propósito es describir cómo se manifiesta el problema de investigación. La descripción del caso está referida a como se encuentra en el momento de investigación. Por otra parte, también conlleva a analizar y medir la información recopilada de manera independiente las variables de estudio.

7.2. Método de investigación

Cuantitativo, porque se basa en la cuantificación estadística de datos extraídos de un grupo grande representativo por medio de encuestas y cuestionarios, y se suele utilizar en las investigaciones basadas en la relación entre proceso-producto (Prado, 2004, p. 68)

7.2.1. Método deductivo.

El tema de investigación nació de un problema de la realidad producto de la investigación exploratoria, se seleccionó el tema, utilizando el método deductivo, se observó, se recopiló datos; se describió, analizó y sintetizó, en la búsqueda de respuestas al problema de investigación.

7.2.2. Método de análisis y síntesis

En la investigación realizada se ha utilizado la técnica de la encuesta.

El tipo de instrumento que se utilizó fue el cuestionario sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

Para esta investigación se utilizó la estadística descriptiva para mostrar los resultados implicados en los objetivos de la investigación. Para el análisis de los datos se utilizó el programa estadístico Excel.

7.3. Fuentes para la recolección de la información

7.3.1. Fuentes secundarias

Revisión documental: se utiliza desde el inicio de la investigación, abordando bibliografía relacionada con el tema objeto de estudio que permite un mayor panorama y puntos de vista.

7.3.2. Fuentes primarias

Las fuentes primarias de la investigación estuvieron conformadas por los archivos de la organización y los colaboradores del nivel administrativo representados en 50 funcionarios quienes conformaron la población de la investigación, en ese orden de ideas, para determinar la muestra se implementó la siguiente fórmula estadística.

$$n = \frac{z^2(p * q)}{e^2 + \frac{(z^2(p * q))}{N}}$$

n= Tamaño de Muestra

z= Nivel de confianza deseado

e= Nivel de error

p= Proporción de la población (éxito)

q= Proporción de la población (Fracaso)

N= Tamaño de muestra

Margen: 10%

Nivel de confianza: 95%

Población: 50

Tamaño de muestra: 34

Para la recolección de la información se aplicó un instrumento estructurado que consta de 31 preguntas cerradas; a 34 funcionarios administrativos de la Unidad Nacional de Protección Grupo Regional Medellín, por lo que fue importante las teorías y artículos científicos que tratan sobre clima laboral y la manera como este impacta la satisfacción laboral, se presenta en el **anexo 1**.

Según el contexto de las preguntas fueron agrupadas en 7 variables que fueron: satisfacción, trabajo en equipo, comunicación, liderazgo, reconocimiento, bienestar y motivación.

Tabla 2. Agrupación de las variables.

Satisfacción
¿Salgo del trabajo sintiéndome satisfecho de lo que he hecho?
¿En esta organización valoran mi trabajo?
¿Me siento orgulloso de trabajar para esta organización?
¿Considero que me pagan lo justo por mi trabajo?
¿Me siento comprometido para alcanzar las metas establecidas?
Trabajo en equipo
¿Mis compañeros y yo trabajamos juntos de manera efectiva?
¿En mi grupo de trabajo, solucionar el problema es más importante que encontrar algún culpable?
¿Mi grupo trabaja de manera eficiente y enfocada?
¿Puedo confiar en mis compañeros de trabajo?
Comunicación
¿Existe muy Buena comunicación entre los compañeros de trabajo?
¿Existe muy Buena comunicación con mi superior inmediato?
¿Mi superior inmediato me da retroalimentación tanto positiva como negativa sobre el desempeño de mi trabajo?
¿Es fácil hablar con mi jefe sobre problemas relacionados con el trabajo?
¿Sé dónde dirigirme cuando tengo un problema de trabajo?
Liderazgo
¿Puedo contar con un trato justo por parte de mi jefe?
¿Mi superior inmediato pide mis opiniones para ayudarlo a tomar decisiones?
¿Mi superior inmediato maneja mis asuntos laborales de manera satisfactoria?
¿Mi superior inmediato me informa cuando hago bien mi trabajo?
¿Mi superior inmediato me da retroalimentación tanto positiva como negativa sobre el desempeño de mi trabajo?
¿Considero que mi jefe es flexible y justo ante las peticiones que solicito?
Reconocimiento

¿Puedo contar con una felicitación cuando realizo bien mi trabajo?
¿Existe reconocimiento de dirección para el personal por sus esfuerzos y aportaciones al logro de los objetivos y metas de la institución?
Bienestar
Mi organización desarrolla proyectos que involucran el bienestar de mi familia
Mi organización me genera estabilidad laboral
¿Mi salud ha sido estable durante el último año?
¿Al llegar a mi hogar manifiesto buen ánimo?
¿Mi nivel de estrés y ansiedad es normal?
¿He tenido oportunidad de aprender y crecer durante el último año
¿Mi institución es un lugar relajado para trabajar?
Motivación
¿Los directivos / superiores inmediatos reaccionan de manera positiva ante nuestras nuevas ideas?
¿Me siento motivado al realizar mi trabajo?

Fuente. Elaboración Propia.

Para el procesamiento de la información, se llevó a cabo un método de clasificación y tabulación de los resultados, con el fin de fijar el cumplimiento de los objetivos planteados para la investigación.

7.3.1. Fuentes secundarias

En el desarrollo esta investigación básicamente se recurrió a fuentes secundarias tales como; artículos de revistas académicas, libros de la especialidad que han abordado esta temática, trabajos de investigación similares e Internet.

8. Desarrollo del proyecto

8.1. Diagnóstico Del Clima Laboral y Satisfacción Laboral En Los Funcionarios De La Unidad Nacional De Proteccion Grupo Regional Medellín

8.1.1 contextualización

La Unidad Nacional De Proteccion Grupo Regional (UNP) Medellín en una organización estatal cuyo objeto misional es articular, coordinar y ejecutar la prestación del servicio de protección a quienes determine el Gobierno Nacional que por virtud de sus actividades, condiciones o situaciones políticas, públicas, sociales, humanitarias, culturales, étnicas, de género, de su calidad de víctima de la violencia, desplazado, activista de derechos humanos, se encuentren en situación de riesgo extraordinario o extremo de sufrir daños contra su vida, integridad, libertad y seguridad personal o en razón al ejercicio de un cargo público u otras actividades que pueden generar riesgo extraordinario, como el liderazgo sindical, de ONG y de grupos de personas desplazadas, y garantizar la oportunidad, eficiencia e idoneidad de las medidas que se otorgan (Unidad Nacional de Protección).

La UNP, desarrolla sus actividades con cobertura a nivel nacional, para lo cual utiliza la modalidad de sedes en las capitales de los 32 departamentos, siendo Bogotá DC, la sede principal.

La UNP tiene los siguientes principios corporativos:

Misión

La Unidad Nacional de Protección es un organismo de seguridad del orden nacional, con orientación de Derechos Humanos, encargada de desarrollar estrategias para el análisis y evaluación de los riesgos, amenazas y vulnerabilidades, e implementar las medidas de protección individuales y/o colectivas de las poblaciones objeto, con enfoques diferenciales.

Visión

Ser una Entidad idónea, confiable y comprometida, que contribuya en la garantía efectiva al derecho a la vida, integridad, libertad y seguridad de las poblaciones objeto de prevención y protección.

Objetivos estratégicos

Propender por una cultura de respeto y garantía de los Derechos Humanos, que contribuya al proceso de construcción de paz.

Fortalecer la capacidad institucional para identificar oportunamente las amenazas, riesgos y vulnerabilidades a las cuales están expuestas las poblaciones objeto.

Gestionar soluciones estratégicas que contribuyan a la garantía efectiva al derecho a la vida, libertad y seguridad de las poblaciones objeto y optimizar los tiempos de respuesta en la ruta de protección.

Fortalecer las capacidades institucionales para la inclusión de los enfoques diferenciales en los procesos misionales.

Fortalecer la entidad a través de la implementación de las políticas de desempeño institucional de MIPG y las mejores prácticas que generen valor público a nuestra población objeto y grupos de interés.

Valores

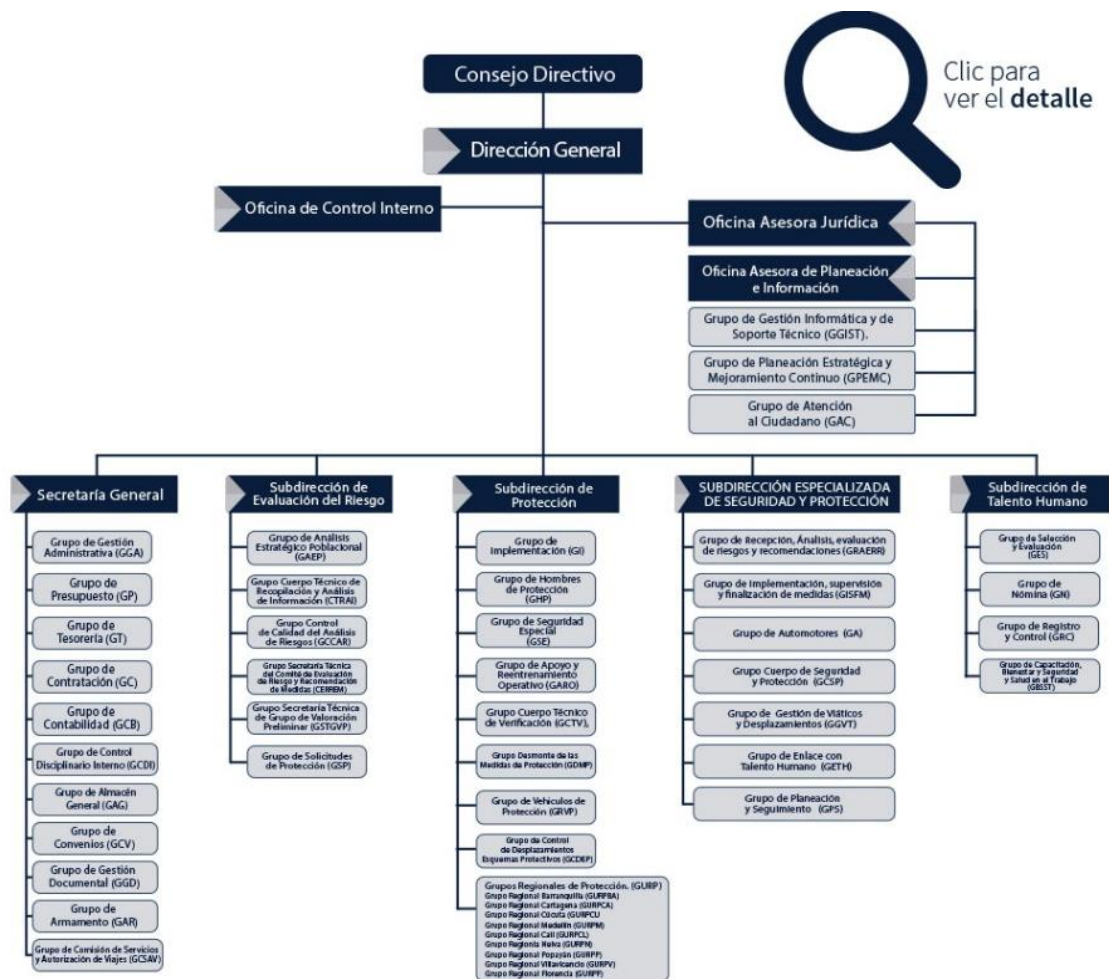
Honestidad: Actuó siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

Respeto: Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

Diligencia: Cumplimiento con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

Compromiso: Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

Imagen 1. Organigrama



Tomado de la página web de la UNP

La sede Medellín de la UNP cuenta con 300 colaboradores, de los cuales 50 son administrativos y 250 operativo.

Al considerar el objeto social de la UNP es importante tener presente que la actividad principal de la organización genera por naturaleza niveles de estrés y se hallan innumerables circunstancias que impactan directa o indirectamente en la conducta y proceder de los servidores públicos, contratistas de prestación de servicios y apoyo a la gestión. Estas conductas se ven alteradas por la apreciación y emociones, que originan estos impulsos en los empleados de la entidad. Estas conductas definen concretamente el ambiente y la cultura que distingue los comportamientos del talento humano en la entidad con alto impacto en la productividad y en la generación de valor público.

Es un desafío para la UNP establecer y consolidar prácticas, comportamientos y conductas sanas que inciten y promueva un buen ambiente laboral, es por ello que el área Talento Humano tiene un papel importante como aliado estratégico para intervenir y dar solución a las diferentes dificultades de clima organizacional, crear y aportar con su mejoramiento y progreso.

8.1.2 Análisis del clima laboral a partir de las realidades de los colaboradores

Definiendo el concepto de clima El clima organizacional y la satisfacción laboral muestra la relación entre cualidades y características individuales y organizacionales. Los elementos y disposición del sistema de la organización, determinan el clima, en ejercicio a las apreciaciones de los empleados. Es por ello que el clima organizacional y la satisfacción laboral resultante impulsa ciertas conductas en los individuos. Estas conductas tienen influencia en la organización, y, por lo tanto, en el clima organizacional y satisfacción de los empleados.

El análisis de factores como el clima organizacional y la satisfacción laboral en la organización. permite establecer una valoración y un diagnóstico de la situación laboral de sus funcionarios. La información se debe usar de manera eficiente por los directivos, coordinadores y encargados del área de talento humano de la entidad para establecer estrategias orientadas a

mejorar el entorno laboral, teniendo en cuenta, que el recurso humano es esencial en la consecución de metas y objetivos de la organización.

El proceso investigativo que se llevó a cabo proporcionó, por un lado, la forma técnica del cotejo entre los hallazgos detectados en los estudios presentados anteriormente por varios autores, y, por otro lado, los resultados arrojados con la aplicación del instrumento dirigido a los funcionarios de la entidad, lo que confirma la exploración y el análisis que a continuación se examinan y discuten.

La variable de satisfacción, podemos dar cuenta que la mayoría de los funcionarios se encuentran satisfechos, postura que se compara con al estudio de Padilla et al. (2008), donde el 91% de los funcionarios docentes de educación superior se encontraron de igual manera satisfechos con el trabajo y funciones que desarrollan y con los diferentes factores implicados en él, como lo son salario, compromiso, horario entre otros.

En cuanto la variable de trabajo en equipo, En este sentido, la cooperación se refiere al hecho de que cada miembro del equipo aporte a éste todos sus recursos personales para ayudar al logro del objetivo común” señala (Jaramillo, 2011, p.7). Los resultados arrojaron que la mayoría de los funcionarios manifiestan la existencia de problemas y dificultades entre los funcionarios que conforman los diferentes grupos de trabajo, por lo que es conveniente fomentar el trabajo en equipo por medio de capacitaciones, formación y entrenamiento, con el fin de establecer un plan de mejoramiento en donde se refleje, se dé a entender y conocer la importancia de este, lo que concederá y saldrá a flote un clima organizacional saludable y aumentara significativamente productividad de la entidad.

En relación con el factor comunicación, Giménez (2007) menciona que las organizaciones más exitosas deben su éxito a una buena comunicación, ya que es de vital importancia para el crecimiento constante; una buena comunicación se refleja en un clima saludable. En cuanto al factor comunicación, las respuestas de los funcionarios releja un nivel de satisfacción alto, por consiguiente, la entidad, el feje inmediato y los funcionarios, ameritan reconocimiento por el

entendimiento y calidad en cuanto a los canales de comunicación que adoptan ya que son buenos, asertivos y efectivos.

En el factor liderazgo, En la investigación realizada por Wexley (1990) sobre el rasgo se encontró que “los líderes efectivos en las organizaciones tienen más altos niveles de motivación directiva y una mezcla adecuada de habilidades técnicas, cognoscitivas e interpersonales en su puesto. La mayor parte de los funcionarios, reconocen al su feje inmediato como un buen líder con cualidades y habilidades que influyen de manera positiva a los funcionarios.

La variable de bienestar, arrojó en un alto porcentaje, que los funcionarios de la entidad se encuentran satisfechos, esto se da por que la organización genera estabilidad laboral, e involucran el bienestar de la familia. Este resultado se asemeja a el punto de vista de Chiavenato (2000) define el bienestar laboral como “calidad de vida que abarca no solo los aspectos intrínsecos del cargo sino también los aspectos extrínsecos, afecta las actitudes personales y el comportamiento para la productividad individual”

En el factor Reconocimiento, en las preguntas ¿Existe reconocimiento de dirección para el personal por sus esfuerzos y aportaciones al logro de los objetivos y metas de la institución? Y ¿Puedo contar con una felicitación cuando realizo bien mi trabajo? Los funcionarios en su mayoría los funcionarios respondieron estar medianamente satisfechos los que indica que la entidad debe adoptar estrategias para fomentar y llevar a cabo distintas formas de reconocimiento laboral hacia los funcionarios teniendo en cuenta que el reconocimiento a los trabajadores tiene gran importancia para una organización ya que tiene un alto impacto en el entorno laboral.

Componente Motivación, la mayoría de los funcionarios manifiestan estar motivados. La motivación laboral es un componente que debe estar presente diariamente entre los empleados. Frecuentemente se entiende que los términos motivación, clima organizacional, e incluso satisfacción son similares. Teniendo en cuenta cada uno de estos aspectos existen diferentes teorías y modelos. Es por lo anterior que, Toro (1998) establece la diferencia entre satisfacción laboral, motivación y clima organizacional, aunque los tres tienen efectos en la productividad, la motivación es un interés que promueve la acción, la satisfacción es una consecuencia afectiva de complacencia o desagrado, y el clima es un modo colectivo de percibir la realidad.

Para finalizar la discusión, se conoce que todos los hallazgos que surgieron en este estudio y resultados arrojados van de la mano positivamente con los resultados de otros estudios, por consiguiente, es importante que la Unidad Nacional De Protección Grupo Regional Medellín, establezcan e incorporen mecanismos estratégicos que les permita ofrecer un ambiente laboral beneficioso para los trabajadores, este ambiente de incluir características como satisfacción, trabajo en equipo, comunicación, liderazgo, reconocimiento, bienestar y motivación.

El Clima Laboral y Satisfacción Laboral En Los Funcionarios De La Unidad Nacional De Protección Grupo Regional Medellín es la manifestación humana al interior de la configuración técnica, operativa y administrativa, de una entidad.

Las razones por las cuales la Unidad Nacional De Protección resuelve adelantar el presente estudio obedece a distintas circunstancias; no obstante, cada una señala la intranquilidad e interés por parte de la dirección y funcionarios por adelantar y mejorar las situaciones que contextualizan las funciones laborales del día a día.

Por otra parte, y teniendo en cuenta, los constantes roces y altercados presentados entre funcionarios, el mal ambiente en el entorno laboral de la Unidad Nacional de Protección, la coordinación regional convoca una reunión, con el fin de escuchar a los funcionarios, y saber de manera concreta que es lo que está sucediendo y encontrar soluciones.

En la reunión los funcionarios evidencian y manifiestan que no se sienten totalmente satisfechos por el trabajo que realizan debido a la reducida remuneración que reciben, escasa promoción laboral, falta de apoyo y cooperación, y escasas recompensas por el trabajo productivo que desarrollan las personas a pesar de los problemas existentes. A estos problemas se suma las que las relaciones interpersonales no son positivas, lo cual se generan constantes conflictos como por chismes, comentarios destructivos y tensiones entre los funcionarios que están afectando de manera negativa a la entidad.

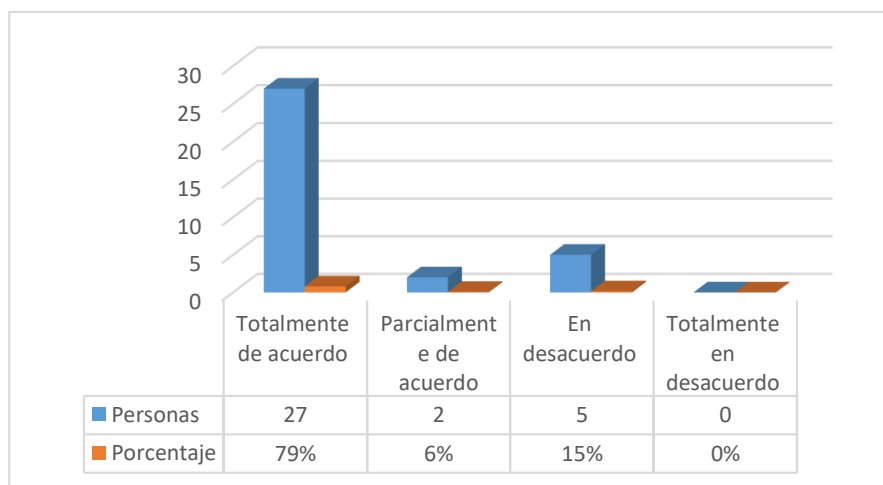
Así mismo es de importancia mencionar que en la actualidad no se ha realizado una medición del clima organizacional y satisfacción en la entidad. Por este motivo, se estima importante generar

un diagnóstico y así mismo implementar un plan de acción para lograr el mejoramiento del clima organizacional y satisfacción en la entidad.

Para la recolección de la información se aplicó un instrumento estructurado que consta de 31 preguntas cerradas; a 34 funcionarios administrativos de la Unidad Nacional de Protección Grupo Regional Medellín, por lo que fue importante las teorías y artículos científicos que tratan sobre clima laboral y la manera como este impacta la satisfacción laboral.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de 34 funcionarios evaluados, basados según los objetivos planteados.

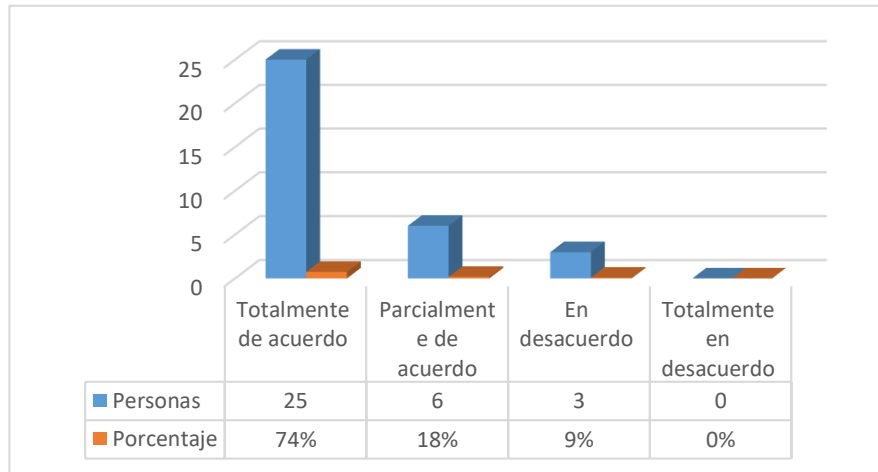
Grafica 1. ¿Salgo del trabajo sintiéndome satisfecho de lo que he hecho?



Fuente. Construcción propia

Con esta pregunta se pretende determinar la satisfacción que sienten los funcionarios posteriormente de realizar su trabajo. Se evidencia en la gráfica que el 79% respondió Totalmente de acuerdo, el 6% parcialmente de acuerdo y el 15% se encuentra en desacuerdo. Por consiguiente, se deduce que el 85% de los funcionarios se sienten satisfechos del trabajo realizado al finalizar su jornada de trabajo, lo que representa una condición satisfactoria.

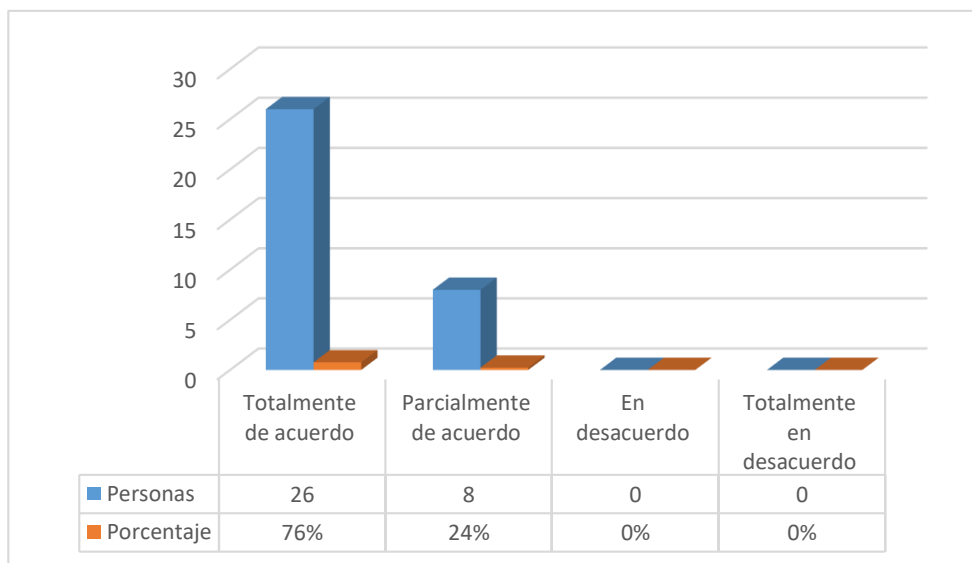
Grafica 2. ¿En esta organización valoran mi trabajo?



Fuente. Construcción propia

En la pregunta sobre si los empleados de la entidad sienten que la organización valora su trabajo, se evidencia en la gráfica que el 74% respondió totalmente de acuerdo, el 18% parcialmente de acuerdo y el 9% en desacuerdo. Por consiguiente, se deduce que el 93% de los funcionarios se sienten valorados por el trabajo que desempeñan, esto contribuye para la organización un elemento vital para su desarrollo.

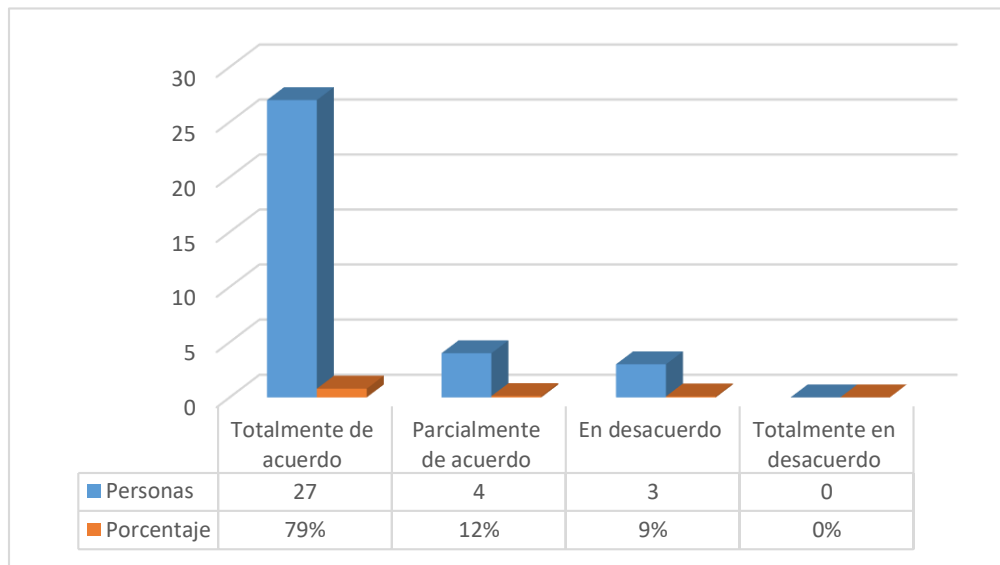
Grafica 3. ¿Me siento orgulloso de trabajar para esta organización?



Fuente. Construcción propia.

Con esta pregunta se puede conocer el sentido de pertenencia que tienen los funcionarios, se observa en la gráfica que el 76% de los funcionarios respondieron totalmente de acuerdo y el 24% parcialmente de acuerdo lo que indica que el 100% lo que favorece enormemente a la entidad, teniendo en cuenta que la identificación laboral y el orgullo laboral en los trabajadores desarrollan integración y pertenencia en la organización.

Gráfica 4. ¿Considero que me pagan lo justo por mi trabajo?

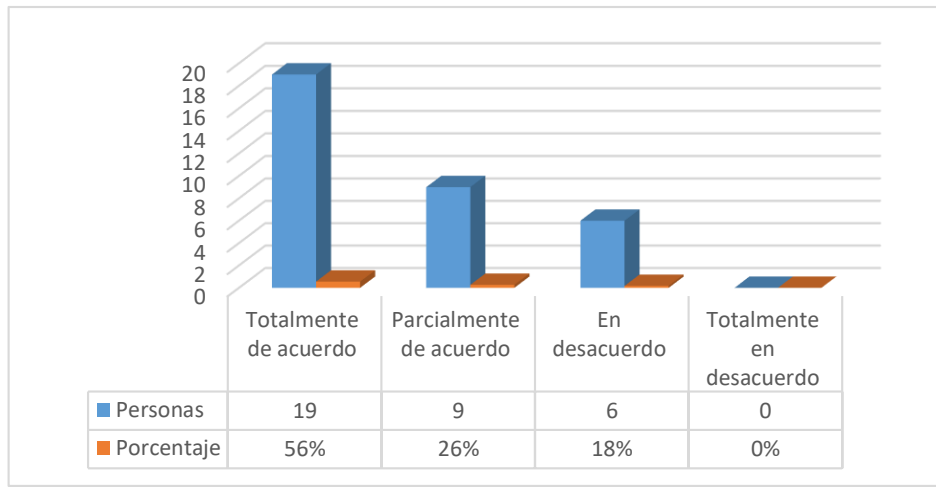


Fuente. Construcción propia.

Sobre si los empleados consideran si reciben un salario lo justo por su trabajo, el 79% respondió totalmente de acuerdo, el 12% parcialmente de acuerdo, lo que indica que el 91% de los funcionarios se sienten conformes con la remuneración que reciben por el desarrollo su trabajo. El 9% manifiestan inconformidad con el salario que reciben.

Teniendo en cuenta lo anterior, podemos establecer que la remuneración ofrecida por la labor realizada, es realmente uno de los elementos primordiales que influyen en la motivación del trabajador.

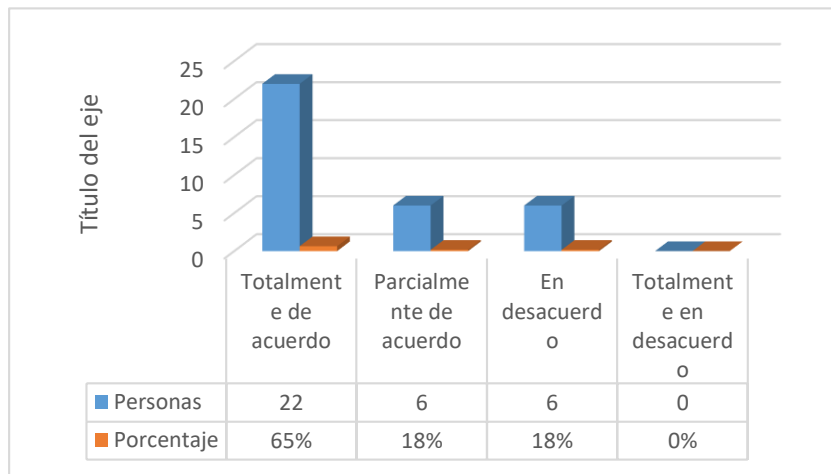
Grafica 5. ¿Me siento comprometido para alcanzar las metas establecidas?



Fuente. Construcción propia

Al preguntar a los funcionarios sobre si se sienten comprometidos para alcanzar las metas establecidas, la inclinación es favorable como lo muestra de manera clara la gráfica 82% se sienten comprometido para alcanzar las metas establecidas y el 18% no sienten compromiso alguno. Lo anterior resulta favorable para la organización ya que el compromiso de los funcionarios para alcanzar las metas, conceden beneficios en áreas como la planificación, la motivación y el logro de resultados.

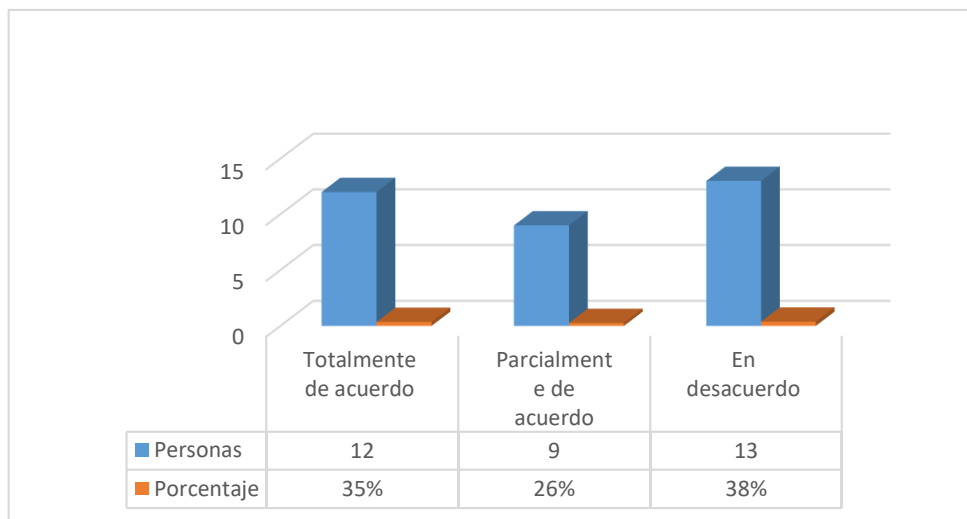
Grafica 6. ¿El horario de trabajo me permite atender mis necesidades personales?



Fuente. Construcción propia

En relación, si el horario de trabajo les permite a los funcionarios atender sus necesidades personales, el 65% respondió totalmente de acuerdo, 18% parcialmente de acuerdo el 18% en desacuerdo, por consiguiente, la mayoría consideran que el horario trabajo les permite atender sus necesidades personales, este aspecto contribuye a un equilibrio de la vida laboral familiar y social del empleado.

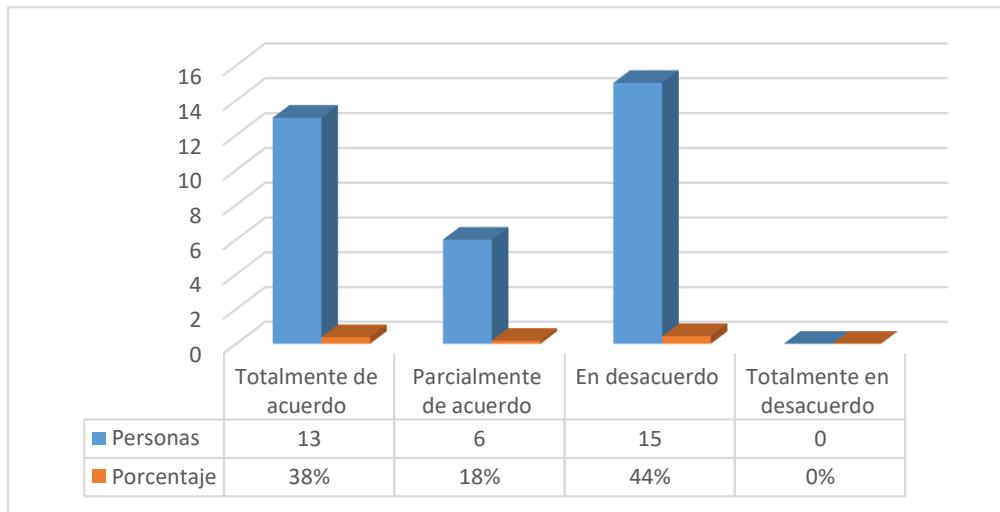
Grafica 7. ¿Mis compañeros y yo trabajamos juntos de manera efectiva?



Fuente. Construcción propia

Con respecto a, que si los compañeros trabajan de manera efectiva el 35% dice estar totalmente de acuerdo el 26% parcialmente de acuerdo y el 38% en desacuerdo. Esto indica que el 61% de los funcionarios expresan que su relación laboral y trabajo con los compañeros es buena, Tener una buena relación con los compañeros de trabajo es fundamental para el bienestar en el entorno laboral. Por otra parte, el 38% manifiestan no trabajar de manera efectiva, situación que debe ser analizada con rigurosidad, pues en la práctica puede ser considerado un punto de insatisfacción que, a su vez, puede impactar motivación y productividad. Es recomendable evaluar si existen problemas en la comunicación, falta de cohesión, ya que, pueden hacer que el ambiente laboral sea desagradable y ser una fuente de estrés y malestar.

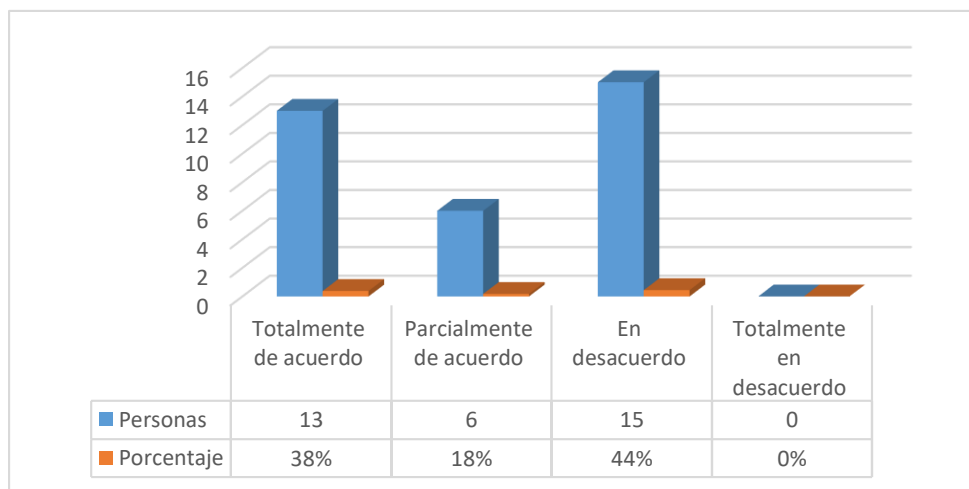
Grafica 8. ¿En mi grupo de trabajo, solucionar el problema es más importante que encontrar algún culpable?



Fuente. Construcción propia

De la población encuestada, con respecto a la solución de problemas el 38% los funcionarios manifestaron estar totalmente de acuerdo, el 18% parcialmente de acuerdo y el 44% en desacuerdo, con esta pregunta se evidencia que es importante identificar los conflictos, confrontarlos y plantear acciones para resolverlo.

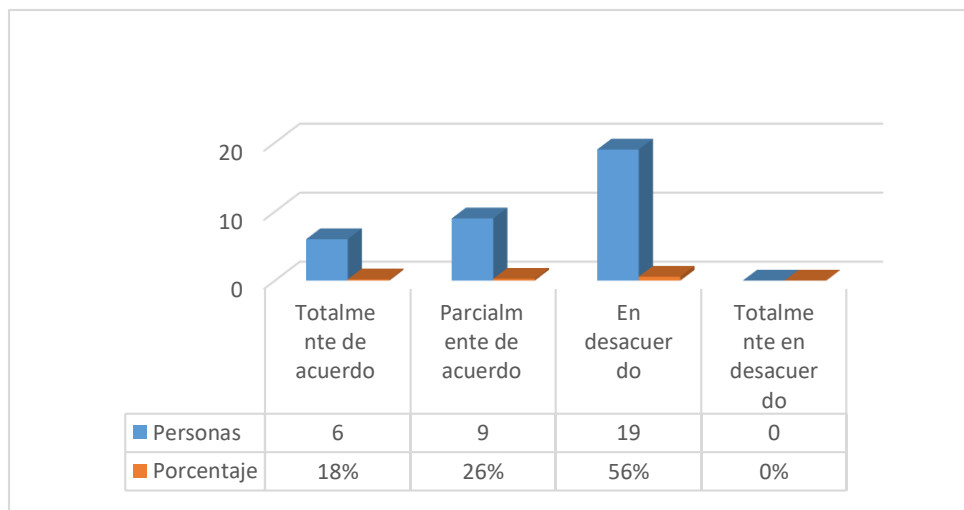
Grafica 9. ¿Mi grupo trabaja de manera eficiente y enfocada?



Fuente. Construcción propia

De la población encuestada, con respecto al pregunta mi grupo trabaja de manera eficiente y enfocada el 38% está totalmente de acuerdo, el 18% parcialmente de acuerdo y el 44% en desacuerdo, lo que permite inferir que hay un número de colaboradores importante con la percepción de que algunos de sus compañeros no se concretan en el cumplimiento de sus tareas, lo que podría llevar a conclusiones relacionadas con falta de direccionamiento, objetivos compartidos no muy claros y por ende, poca comprensión de las tareas que se realizan, lo que conlleva a falencias en los resultados obtenidos. Aunque la mayoría de los funcionarios expresan que hay trabajo eficiente y enfocado en los grupos de trabajo, el personal que se encuentra en desacuerdo es considerable, esto obstaculiza el camino que lleva al cumplimiento de los objetivos planteados. Con el trabajo eficiente y enfocado de los grupos de trabajo la entidad prospera por que la conforman funcionarios satisfechos, con capacidades, habilidades y objetivos conformes a la misión y visión de su organización.

Grafica 10. ¿Puedo confiar en mis compañeros de trabajo?

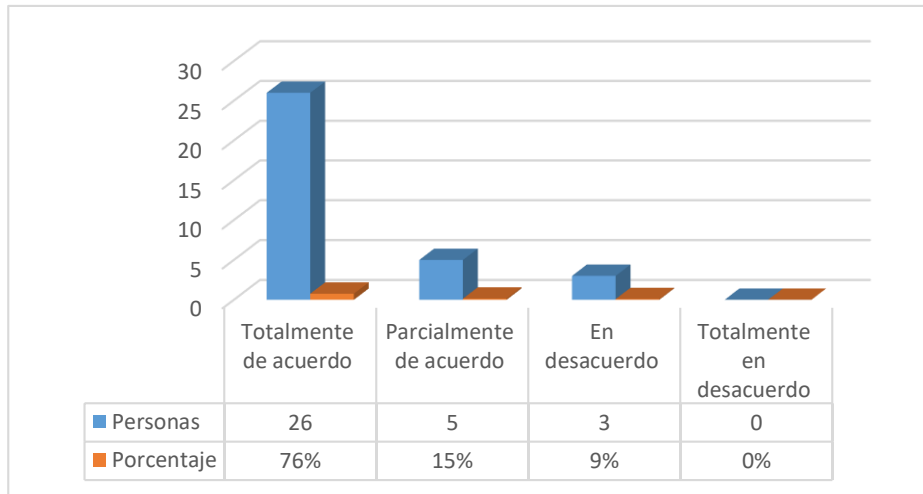


Fuente. Construcción propia

Con esta pregunta se busca conocer la confianza entre compañeros, se observa en la gráfica que el 56% de los funcionarios no confían en sus compañeros, Esta situación trae consigo secuelas directas en el clima organizacional, en la satisfacción laboral y la productividad de la entidad, y simultáneamente, se puede ver perturbada la lealtad de los trabajadores con la organización. Posteriormente el 6% está totalmente de acuerdo y el 9% parcialmente de acuerdo, lo que indica

que se debe tomar acciones, teniendo en cuenta que el éxito organizacional va ligado con la confianza que se genere entre los trabajadores y grupos de trabajo.

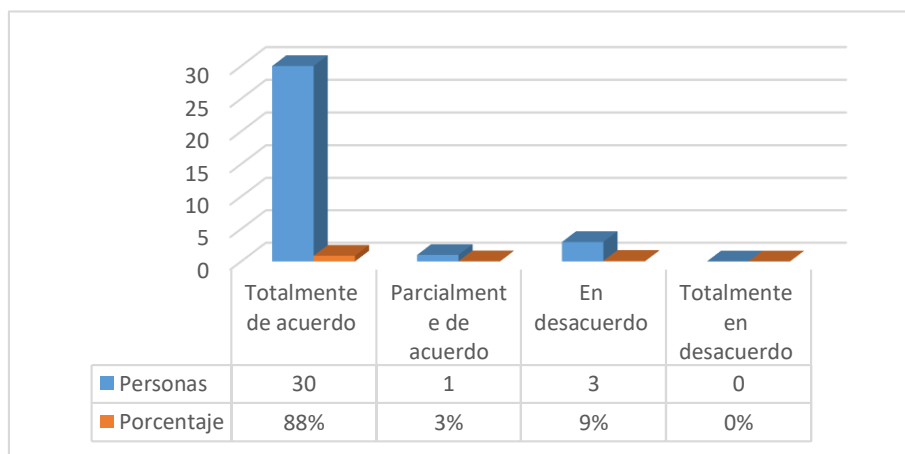
Grafica 11. ¿Mi superior inmediato pide mis opiniones para ayudarle a tomar decisiones?



Fuente. Construcción propia

La respuesta obtenida a la presente pregunta evidencia un estilo de gerencia democrático, en el que los jefes tienen en cuenta la opinión de sus subalternos, así lo evidencia el 88% de la población encuestada y el 9% en desacuerdo, las respuestas evidencian que los funcionarios participan activamente en la toma de decisiones.

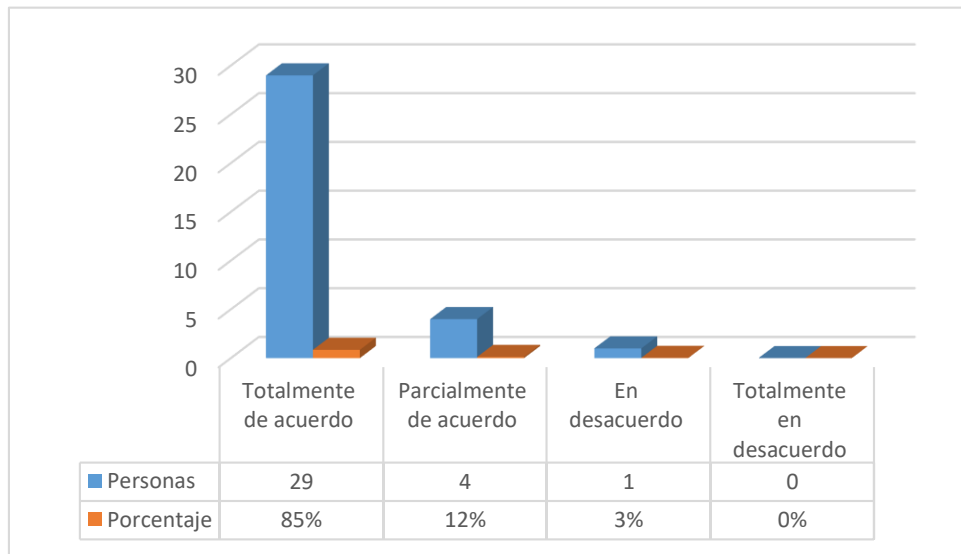
Grafica 12. ¿Mi superior inmediato maneja mis asuntos laborales de manera satisfactoria?



Fuente. Construcción propia

Un 80% está de acuerdo con que su jefe inmediato maneja los asuntos laborales de manera satisfactoria, un 9% está en desacuerdo, y por último un 3% está parcialmente de acuerdo en cuanto a la capacidad de su jefe. Un liderazgo manejado de manera positiva y trabajar de la manera eficiente con los equipos de trabajo son puntos importantes que debe tener un líder en una organización.

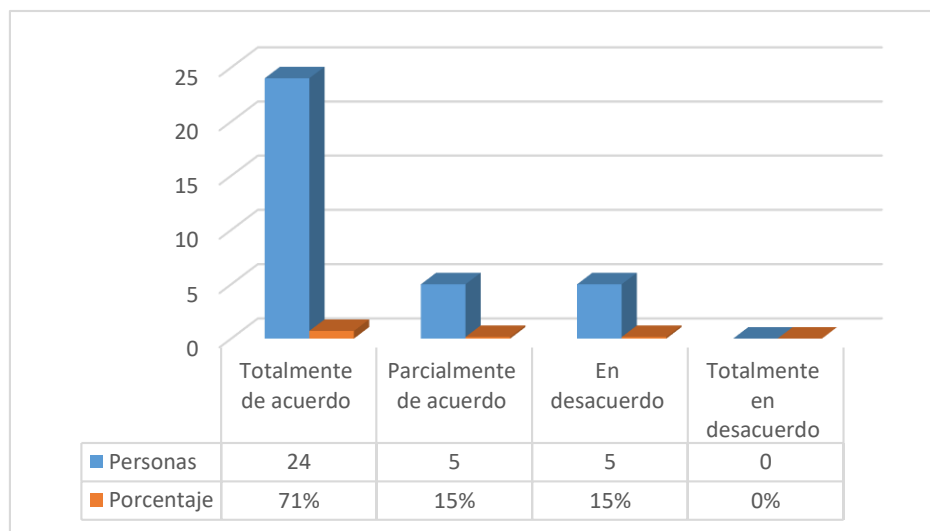
Grafica 13. ¿Mi superior inmediato me informa cuando hago bien mi trabajo?



Fuente. Construcción propia

Se puede observar en la gráfica que el 85% de la población manifiesta estar totalmente de acuerdo, el 12 % está parcialmente de acuerdo, El 3% está en desacuerdo. Esta situación favorece a la entidad ya que reconocer en trabajo de los empleados constituye una de las principales fuentes de satisfacción personal y laboral del funcionario.

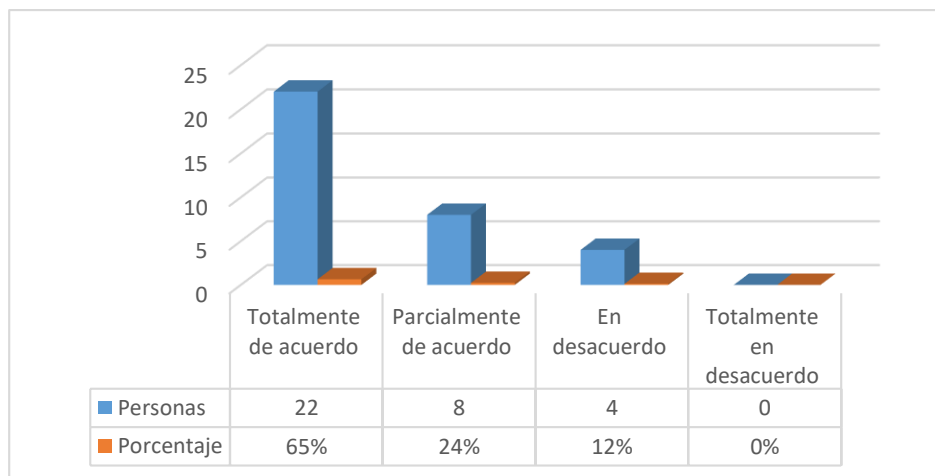
Grafica 14. ¿Mi superior inmediato me da retroalimentación tanto positiva como negativa sobre el desempeño de mi trabajo?



Fuente. Construcción propia.

Con esta pregunta se pretende establecer si los funcionarios han recibido de alguna manera información acerca de cómo están ejecutando su trabajo ya sea de modo positivo o negativo. Se observa en la gráfica que el 71% respondió que están totalmente de acuerdo, el 15% que está parcialmente de acuerdo. Por consiguiente, se deduce que el 86% determinan que reciben retroalimentación sobre su trabajo ya sea de manera positiva o negativa. Esto resulta favorecedor para la entidad y funcionarios, ya que retroalimentación ayuda a los empleados a comprender que el desempeño cumple con las expectativas de la organización.

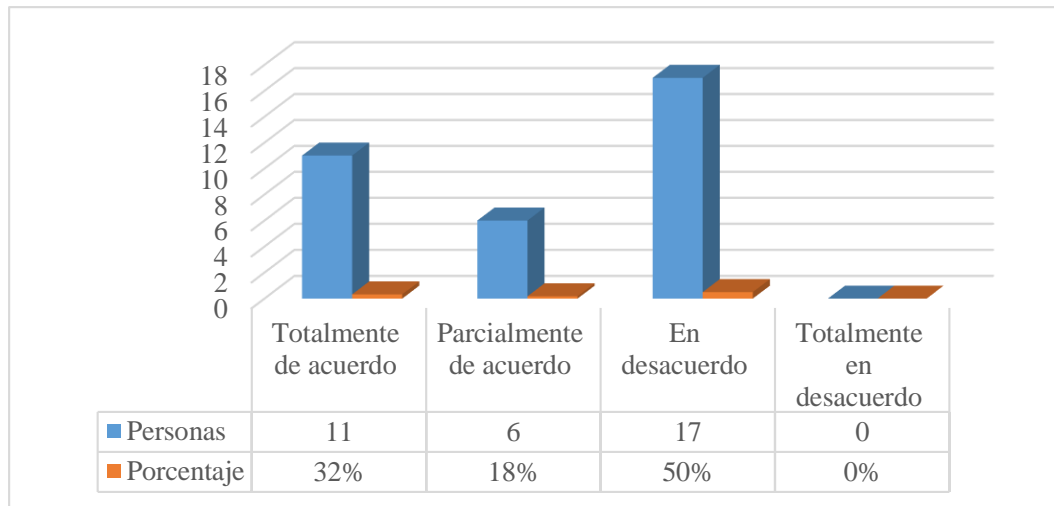
Grafica 15. ¿Sé dónde dirigirme cuando tengo un problema de trabajo?



Fuente. Construcción propia.

Se puede observar en la gráfica que el 65% de la población manifiesta estar totalmente de acuerdo, el 24% está parcialmente de acuerdo, El 12% está en desacuerdo. Es favorable que los funcionarios sepan dónde dirigirse cuando tienen un problema de trabajo, facilita de manera ágil la resolución de conflictos.

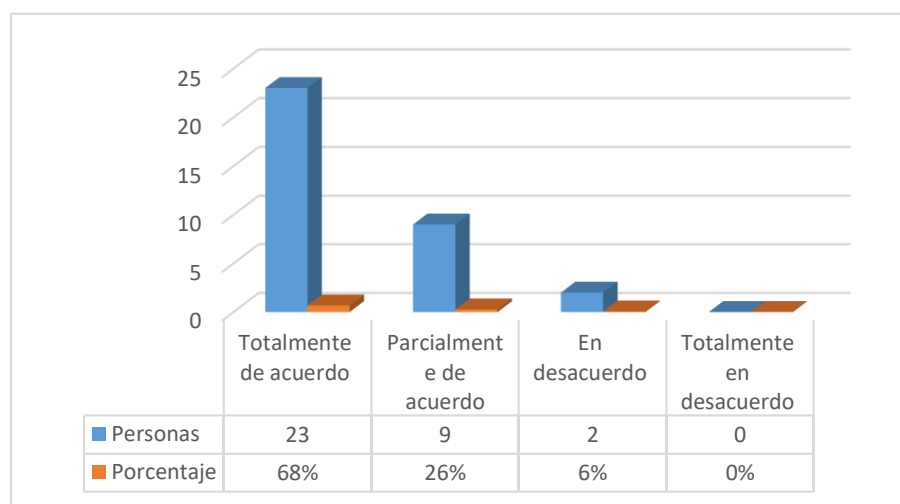
Grafica 16. ¿Existe muy Buena comunicación entre los compañeros de trabajo?



Fuente. Construcción propia.

Con esta pregunta se pretende establecer sobre el sentir de los funcionarios acerca de la comunicación entre compañeros. Se observa en la gráfica que el 32% respondió totalmente de acuerdo y el 18% parcialmente de acuerdo y el 50% se encuentra en desacuerdo. El 50% manifiestan estar de acuerdo con la forma como se comunican entre compañeros, situación positiva para las relaciones interpersonales, preocupa el hecho que el otro 50% expresan que no hay buena comunicación entre él y sus compañeros, lo que permite inferir, que este hecho se materializa en conflictos que afectan el clima laboral, las relaciones interpersonales y la productividad laboral, entre otros aspectos que se generan de dicha variable, pues en la práctica la comunicación es una condición inherente a las buenas relaciones y trabajo en equipo.

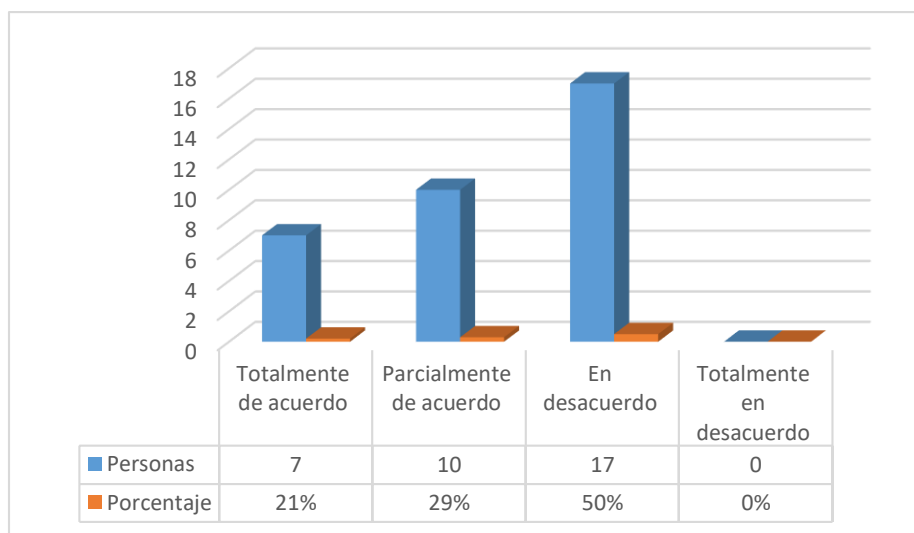
Grafica 17. ¿Existe muy buena comunicación con mi superior inmediato?



Fuente. Construcción propia.

Se puede observar en la gráfica que el 68% de la población manifiesta estar totalmente de acuerdo, el 26% está parcialmente de acuerdo, el 6% está en desacuerdo. La mayoría de los funcionarios indican que existe muy buena comunicación con su superior inmediato, lo anterior indica que, se cuenta con los canales apropiados para transferir la información de manera asertiva, clara y eficaz.

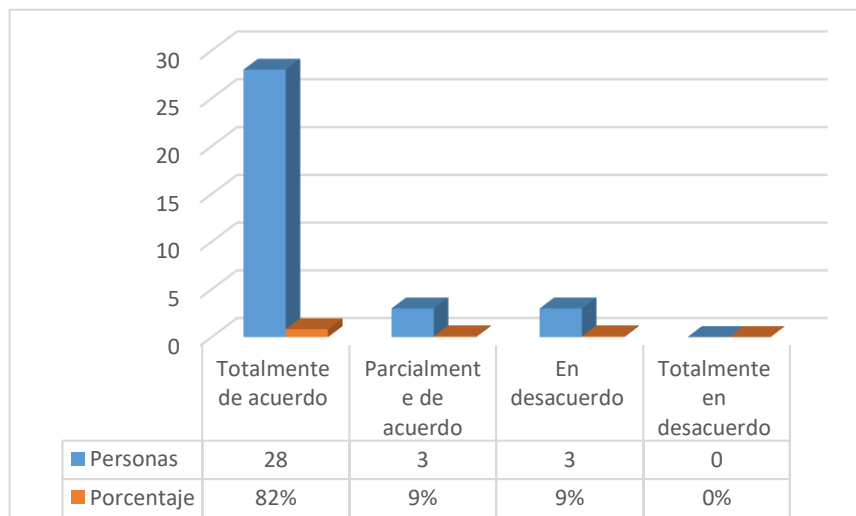
Grafica 18. ¿Mi institución es un lugar relajado para trabajar?



Fuente. Construcción propia.

Se puede observar en la gráfica que el 21% de la población considera que UNP es un buen lugar para trabajar, el 29 está parcialmente de acuerdo con dicha opinión; pero llama la atención, que el 50% no considera a esta organización un buen lugar para trabajar. Este hecho afecta el clima laboral, pues sus colaboradores no se sienten a gusto, consideran a la institución como un lugar transitorio para estar, y en ese orden de ideas, no podrían dar mucho de sí al sitio donde no se sienten a gusto.

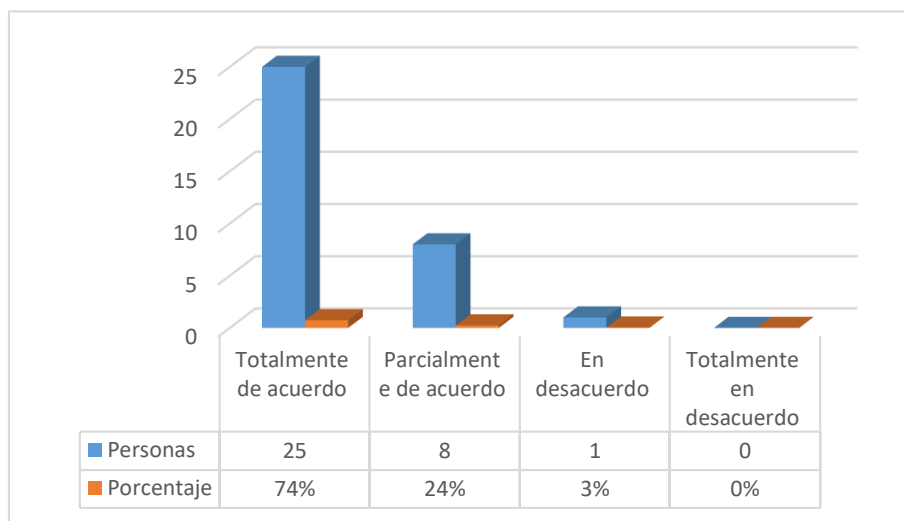
Grafica 19. ¿Considero que mi jefe es flexible y justo ante las peticiones que solicito?



Fuente. Construcción propia.

Se puede observar en la gráfica que el 82% de la población manifiesta estar totalmente de acuerdo, el 9% está parcialmente de acuerdo, el 9% está en desacuerdo. Lo anterior favorece satisfactoriamente a los funcionarios y a la entidad, ya que esta situación permite que los funcionarios sientan la confianza plena de comunicarse con su jefe.

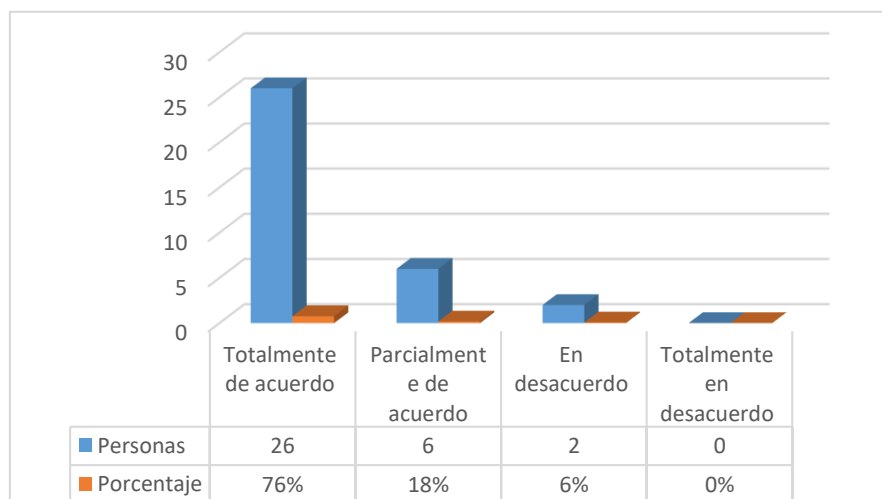
Grafica 20. ¿Es fácil hablar con mi jefe sobre problemas relacionados con el trabajo?



Fuente. Construcción propia.

Con esta pregunta se puede conocer el grado de comunicación que tienen los funcionarios con su jefe, se observa en la gráfica que el 74% de los funcionarios respondieron totalmente de acuerdo y el 24% y 3% se encuentra en desacuerdo, esta situación es favorable teniendo en cuenta que la comunicación y el buen ambiente de trabajo ayudan en el establecimiento de relaciones sanas entre jefe y empleados.

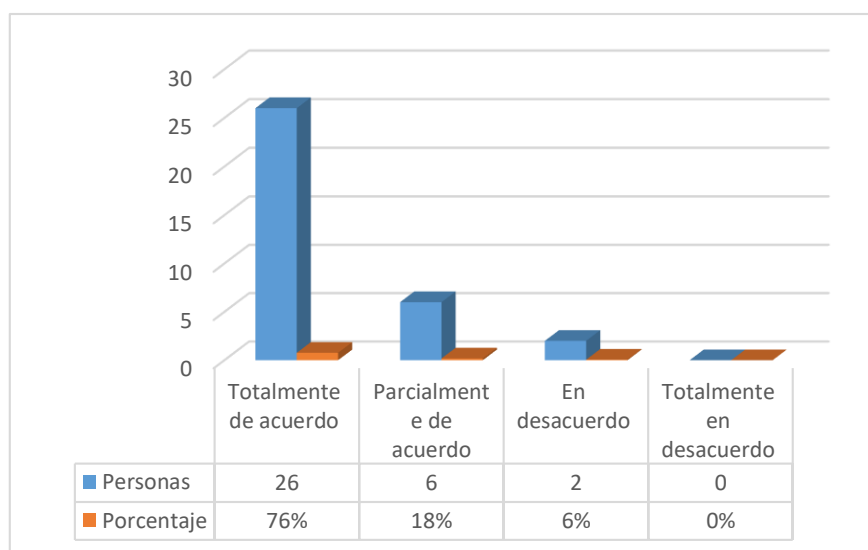
Grafica 21. ¿Puedo contar con una felicitación cuando realizo bien mi trabajo?



Fuente. Construcción propia.

Se puede observar en la gráfica que el 76% de la población manifiesta estar totalmente de acuerdo, el 18% está parcialmente de acuerdo, el 6% está en desacuerdo. Lo anterior representa que el reconocimiento y felicitación es claramente positivo, teniendo en cuenta que un empleado reconocido se siente satisfecho, se compromete y es más productivo.

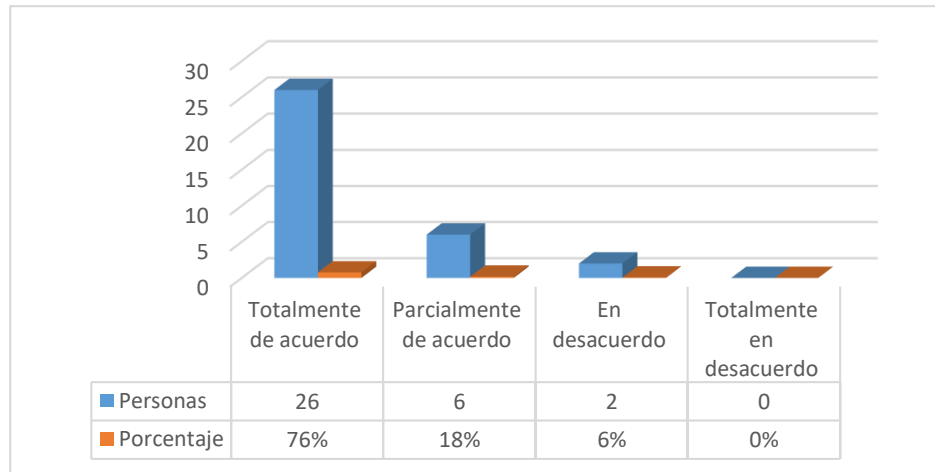
Grafica 22. ¿Existe reconocimiento de dirección para el personal por sus esfuerzos y aportaciones al logro de los objetivos y metas de la institución?



Fuente. Construcción propia.

Se puede observar en la gráfica que el 76% de la población manifiesta estar totalmente de acuerdo, el 18% está parcialmente de acuerdo, el 6% está en desacuerdo. Lo anterior se interpreta que el reconocimiento es una herramienta que logra promover un clima organizacional satisfactorio, genera motivación al empleado y aumentara significativamente productividad de la entidad.

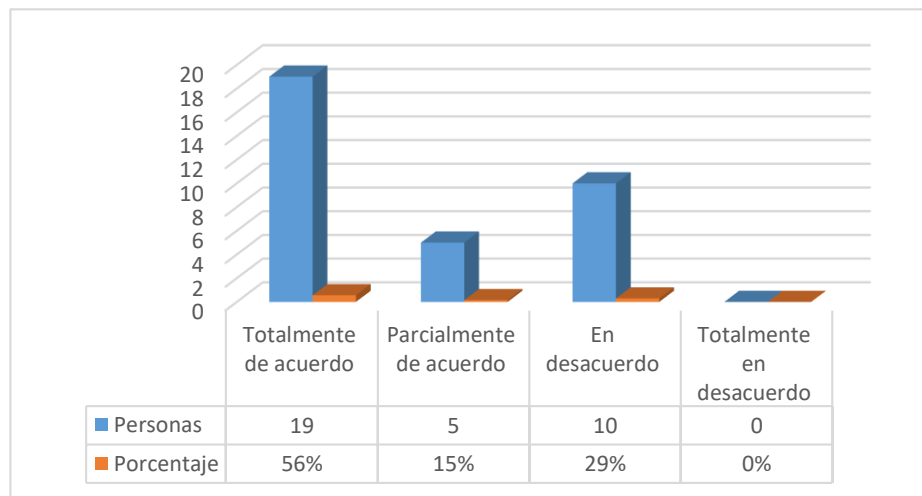
Grafica 23. ¿Puedo contar con un trato justo por parte de mi jefe



Fuente. Construcción propia.

De la población encuestada, con respecto al trato, se realizó la siguiente pregunta. “Puedo contar con un trato justo por parte de mi jefe.”, donde el 76% están totalmente de acuerdo, el 18% están parcialmente de acuerdo y el 6% están en desacuerdo. La mayoría de los funcionarios sienten un elevado nivel de justicia esto contribuye positivamente tanto a los funcionarios como a la entidad, acrecentando el compromiso con la empresa y la satisfacción laboral.

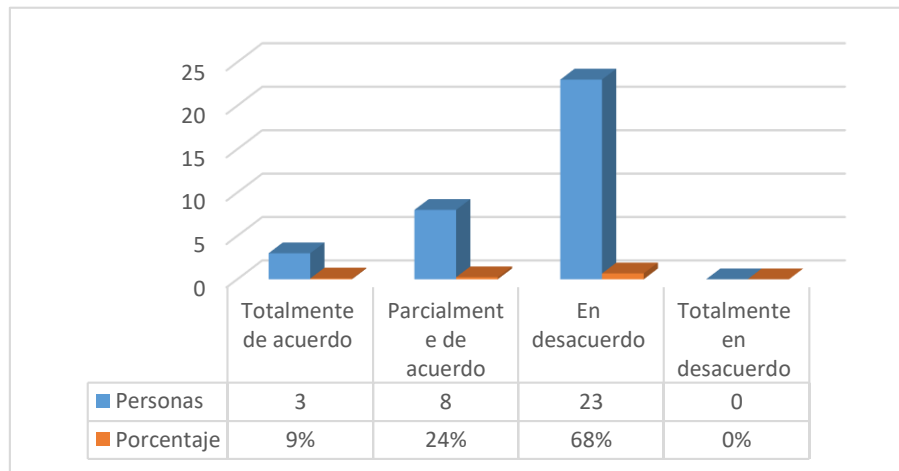
Grafica 24. ¿Los directivos / superiores inmediatos reaccionan de manera positiva ante nuestras nuevas ideas?



Fuente. Construcción propia.

Del total de los encuestados, el 56% mencionan que los directivos y superiores si reaccionan de manera positiva ante las nuevas ideas del personal, por el contrario, el 15% manifestaron que están parcialmente de acuerdo el 29% están en desacuerdo. Es de gran importancia tener en cuenta nuevas ideas, este aun aspecto contribuye a tomar decisiones más acertadas para la organización.

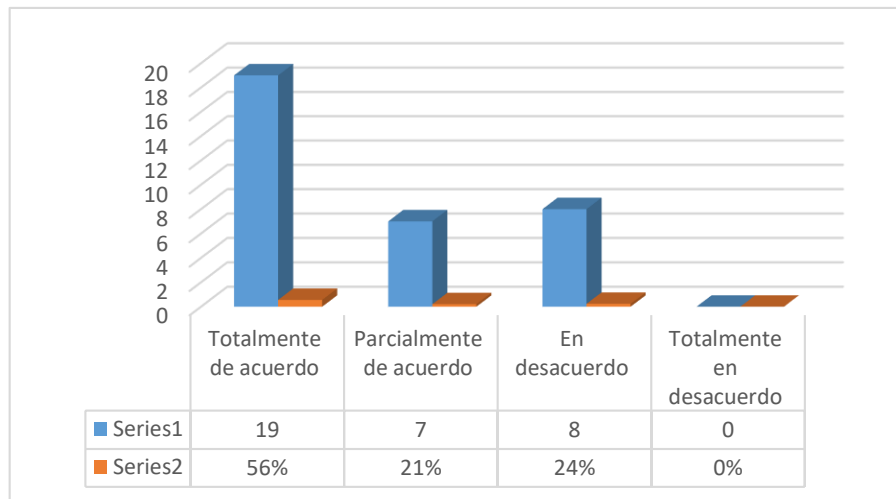
Grafica 25. ¿He tenido oportunidad de aprender y crecer durante el último año?



Fuente. Construcción propia.

Con esta pregunta se pretende conocer el grado en que el funcionario siente que su trabajo le da oportunidad para su crecimiento personal, el 9% está totalmente de acuerdo, 24% parcialmente de acuerdo y el 68% se encuentra en desacuerdo. El porcentaje que manifiesta no encontrar en la organización oportunidad de crecimiento es significativo, pues en el converge la mayor parte de la población vinculada a la organización. En este aspecto se hace necesario que los líderes tengan en cuenta esta realidad y tengan en cuenta que sus colaboradores tienen objetivos personales que buscan sean satisfechos en las instituciones donde laboran, situación que, de ser cubiertos, pueden impactar motivación, percepción y, por ende, productividad laboral.

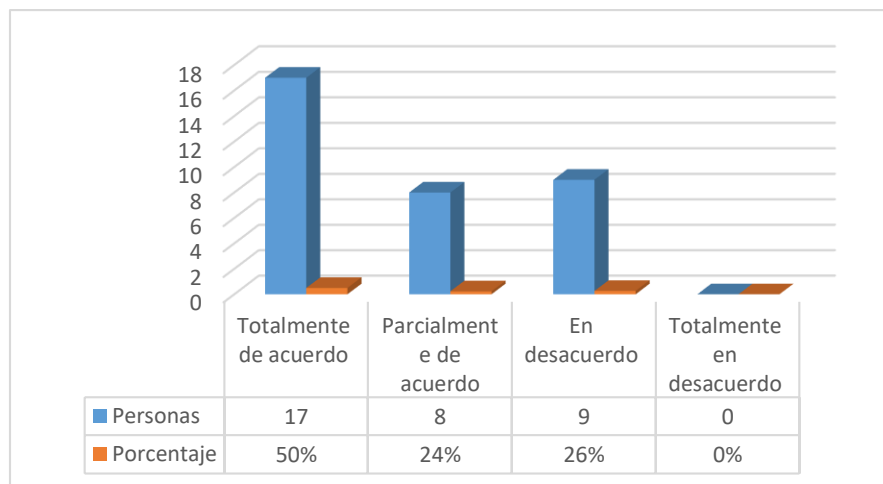
Grafica 26. ¿Me siento motivado al realizar mi trabajo?



Fuente. Construcción propia.

Con esta pregunta se pretende medir el grado de motivación de los colaboradores al realizar su trabajo, el 56% está totalmente de acuerdo, 21% parcialmente de acuerdo y el 24% se encuentra en desacuerdo. La mayoría de los funcionarios manifiestan estar motivados. La motivación laboral es un componente que debe estar presente diariamente entre los empleados. Importante tener presente el 24% que manifiesta lo suficientemente motivado, se debería por parte de la organización indagar en sus colaboradores para conocer cuáles son las situaciones puntuales que generan insatisfacción en sus colaboradores.

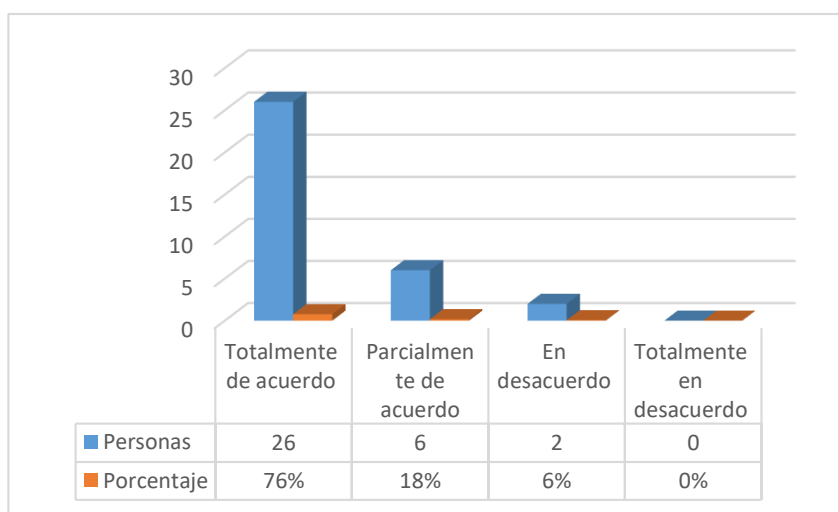
Grafica 27. ¿Mi salud ha sido estable durante el último año?



Fuente. Construcción propia.

Del total de los encuestados, el 50% manifiestan que su salud ha sido estable durante el último año, el 8% manifestaron que están parcialmente de acuerdo y el 26% dan a conocer que su salud no ha sido estable durante el último año. Preocupa el 26% que manifiestan problemas de salud, y al hacer una trazabilidad con la respuesta obtenida en el gráfico 26, en el que el 24% manifiesta no estar motivado, esta información se constituye en una alerta para la organización, pues según los expertos la insatisfacción laboral se manifiesta principalmente en situaciones de salud física y mental, por lo que, aunque la mayoría de los funcionarios gozan de buena salud, es de importancia implementar programas orientados a promover estilos de vida saludable y a revisar aquellos aspectos que impactan el clima laboral, para evitar que se incremente el número de colaboradores en situaciones de desmotivación y con enfermedades.

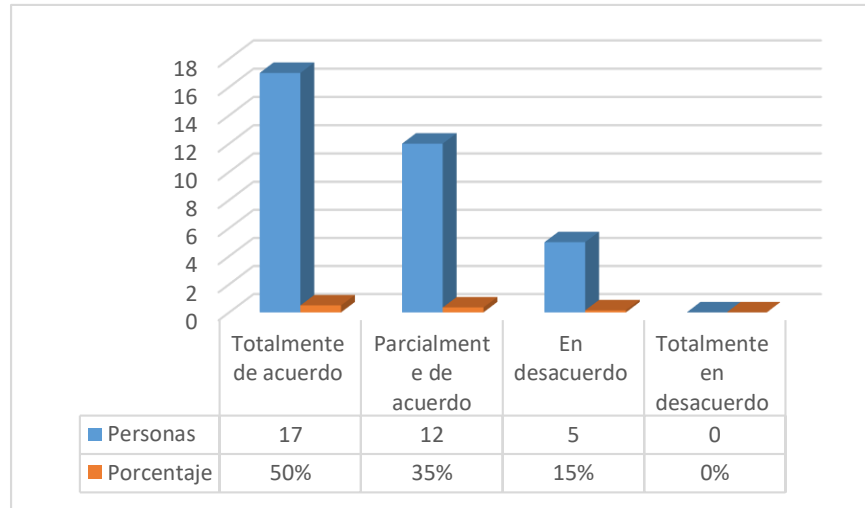
Grafica 28. ¿Al llegar a mi hogar manifiesto buen ánimo?



Fuente. Construcción propia.

Del total de los encuestados, el 76% manifiestan que al finalizar su jornada laboral llegan a su hogar de buen ánimo, el 18% manifestaron que están parcialmente de acuerdo y el 6% al finalizar su jornada laboral llegan a su hogar desanimados. La mayoría de empleados de buen ánimo al llegar a su hogar.

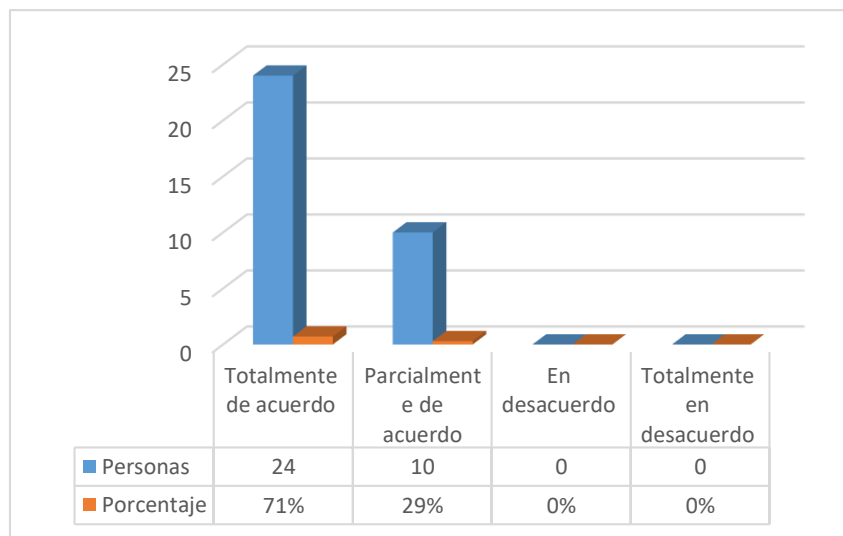
Grafica 29. ¿Mi nivel de estrés y ansiedad es normal?



Fuente. Construcción propia.

Con esta pregunta se pretende establecer el nivel de estrés y ansiedad de los colaboradores, el 50% manifiesta que su nivel de estrés y ansiedad es normal, el 35% manifiesta que su nivel de estrés y ansiedad es medianamente normal y el 15% indican que su nivel de estrés y ansiedad anormal. la mayoría de los funcionarios tienen un nivel de estrés y ansiedad normal lo que favorece a la salud mental de los empleados.

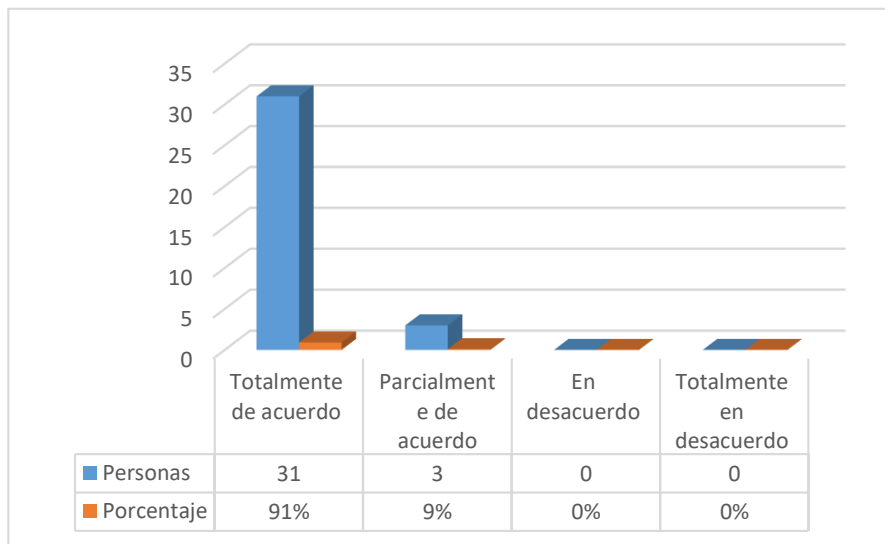
Grafica 30. ¿Mi organización desarrolla proyectos que involucran el bienestar de mi familia?



Fuente. Construcción propia.

Con esta pregunta se pretende establecer si la entidad desarrolla proyectos que involucran el bienestar de la familia de los empleados. El 71% manifiesta que entidad desarrolla proyectos que involucran el bienestar de la familia, 29% manifiesta que entidad desarrolla parcialmente proyectos que involucran el bienestar de la familia. Se concluye que la entidad cuenta con actividades de bienestar que involucra a las familias de los empleados permitiendo un entorno sano con un clima organizacional adecuado y sentido de pertenencia.

Grafica 31. ¿Mi organización me genera estabilidad laboral?



Fuente. Construcción propia.

Del total de los encuestados, el 91% que en la organización genera estabilidad laboral el 9% manifiesta que en la organización genera parcialmente estabilidad laboral. Lo anterior indica que la entidad brinda estabilidad laboral satisfactoriamente, esto resulta favorable para la entidad y los empleados ya que es fundamental para conservar la motivación ocasionando un sentimiento de pertenencia con la empresa y el aumento del rendimiento.

8.1.3 Situación actual del clima laboral de la organización

El clima organizacional y la satisfacción laboral muestra la relación entre cualidades y características individuales y organizacionales. Los elementos y disposición del sistema de la organización, determinan el clima, en ejercicio a las apreciaciones de los empleados. Es por ello que el clima organizacional y la satisfacción laboral resultante impulsa ciertas conductas en los individuos. Estas conductas tienen influencia en la organización, y, por lo tanto, en el clima organizacional y satisfacción de los empleados.

El análisis de factores como el clima organizacional y la satisfacción laboral en la organización, permite establecer una valoración y un diagnóstico de la situación laboral de sus funcionarios. La información se debe usar de manera eficiente por los directivos, coordinadores y encargados del área de talento humano de la entidad para establecer estrategias orientadas a mejorar el entorno laboral, teniendo en cuenta, que el recurso humano es esencial en la consecución de metas y objetivos de la organización.

El proceso investigativo que se llevó a cabo proporcionó, por un lado, la forma técnica del cotejo entre los hallazgos detectados en los estudios presentados anteriormente por varios autores, y, por otro lado, los resultados arrojados con la aplicación del instrumento dirigido a los funcionarios de la entidad, lo que confirma la exploración y el análisis que a continuación se examinan y discuten.

La variable de satisfacción, podemos dar cuenta que la mayoría de los funcionarios se encuentran satisfechos, postura que se compara con al estudio de Padilla et al. (2008), donde el 91% de los funcionarios docentes de educación superior se encontraron de igual manera satisfechos con el trabajo y funciones que desarrollan y con los diferentes factores implicados en él, como lo son salario, compromiso, horario entre otros.

En cuanto la variable de trabajo en equipo, En este sentido, la cooperación se refiere al hecho de que cada miembro del equipo aporte a éste todos sus recursos personales para ayudar al logro del objetivo común” señala (Jaramillo, 2011, p.7). Los resultados arrojaron que la mayoría de

los funcionarios manifiestan la existencia de problemas y dificultades entre los funcionarios que conforman los diferentes grupos de trabajo, por lo que es conveniente fomentar el trabajo en equipo por medio de capacitaciones, formación y entrenamiento, con el fin de establecer un plan de mejoramiento en donde se refleje, se dé a entender y conocer la importancia de este, lo que concederá y saldrá a flote un clima organizacional saludable y aumentara significativamente productividad de la entidad.

En relación con el factor comunicación, Giménez (2007) menciona que las organizaciones más exitosas deben su éxito a una buena comunicación, ya que es de vital importancia para el crecimiento constante; una buena comunicación se refleja en un clima saludable. En cuanto al factor comunicación, las respuestas de los funcionarios releja un nivel de satisfacción alto, por consiguiente, la entidad, el feje inmediato y los funcionarios, ameritan reconocimiento por el entendimiento y calidad en cuanto a los canales de comunicación que adoptan ya que son buenos, asertivos y efectivos.

En el factor liderazgo, En la investigación realizada por Wexley (1990) sobre el rasgo se encontró que “los líderes efectivos en las organizaciones tienen más altos niveles de motivación directiva y una mezcla adecuada de habilidades técnicas, cognoscitivas e interpersonales en su puesto. La mayor parte de los funcionarios, reconocen al su feje inmediato como un buen líder con cualidades y habilidades que influyen de manera positiva a los funcionarios.

La variable de bienestar, arrojó en un alto porcentaje, que los funcionarios de la entidad se encuentran satisfechos, esto se da por que la organización genera estabilidad laboral, e involucran el bienestar de la familia. Este resultado se asemeja a el punto de vista de Chiavenato (2000) define el bienestar laboral como “calidad de vida que abarca no solo los aspectos intrínsecos del cargo sino también los aspectos extrínsecos, afecta las actitudes personales y el comportamiento para la productividad individual”

En el factor Reconocimiento, en las preguntas ¿Existe reconocimiento de dirección para el personal por sus esfuerzos y aportaciones al logro de los objetivos y metas de la institución? Y ¿Puedo contar con una felicitación cuando realizo bien mi trabajo? Los funcionarios en su mayoría

los funcionarios respondieron estar medianamente satisfechos lo que indica que la entidad debe adoptar estrategias para fomentar y llevar a cabo distintas formas de reconocimiento laboral hacia los funcionarios teniendo en cuenta que el reconocimiento a los trabajadores tiene gran importancia para una organización ya que tiene un alto impacto en el entorno laboral.

Componente Motivación, la mayoría de los funcionarios manifiestan estar motivados. La motivación laboral es un componente que debe estar presente diariamente entre los empleados. Frecuentemente se entiende que los términos motivación, clima organizacional, e incluso satisfacción son similares. Teniendo en cuenta cada uno de estos aspectos existen diferentes teorías y modelos. Es por lo anterior que, Toro (1998) establece la diferencia entre satisfacción laboral, motivación y clima organizacional, aunque los tres tienen efectos en la productividad, la motivación es un interés que promueve la acción, la satisfacción es una consecuencia afectiva de complacencia o desagrado, y el clima es un modo colectivo de percibir la realidad.

Para finalizar la discusión, se conoce que todos los hallazgos que surgieron en este estudio y resultados arrojados van de la mano positivamente con los resultados de otros estudios, por consiguiente, es importante que la Unidad Nacional De Protección Grupo Regional Medellín, establezcan e incorporen mecanismos estratégicos que les permita ofrecer un ambiente laboral beneficioso para los trabajadores, este ambiente de incluir características como satisfacción, trabajo en equipo, comunicación, liderazgo, reconocimiento, bienestar y motivación.

8.2 Plan de acción para el clima mejoramiento del clima organizacional y satisfacción laboral en la Unidad Nacional De Protección Grupo Regional Medellín.

Analizadas las variables del instrumento que permitieron la evaluación clima organizacional y satisfacción laboral en los funcionarios de la UNP, se pone consideración al área de Talento Humano el siguiente plan de acción que permitirá mejorar el clima organizacional y satisfacción laboral en los funcionarios de la Unidad Nacional de Protección Grupo Regional Medellín.

Tabla 3. Plan de Acción

Actividades Esenciales			Meta	Recursos	Fecha Inicio	Fecha Terminación
Gestión del Talento Humano	Trabajo en Equipo Implementar actividades para fortalecer el trabajo en equipo.	Preparar a los funcionarios en el manejo y solución de conflicto por medio de la creación y ejecución del programa de la Inteligencia Emocional y el manejo del estrés a través de actividades Individuales y grupales, para fortalecimiento del trabajo en equipo. Fomentar el buen trato el respeto mutuo y la tolerancia, en espacios en donde el grupo exprese sentimientos y críticas	100% Funcionarios Administrativos Capacitados	Psicóloga Ocupacional	15/01/2021	1/03/2021
	Comunicación Garantizar el derecho del empleado a la Promoción y ascenso dentro de la entidad mediante el reconocimiento de sus méritos y calificaciones	Diseñar características de las políticas de promoción y desarrollo.	100% funcionarios Administrativos Socializados	Coordinadora Gestión del Talento Humano	1/01/2021	30/01/2021
	Liderazgo Fortalecer competencias de liderazgo	Herramientas de liderazgo y Autoconocimiento Gestión de la Inteligencia Emocional.	100% funcionarios Administrativos Capacitados	Coordinadora Gestión del Talento Humano Coordinador Grupo Regional.	Cada 6 Meses	

		<p>Reconocimiento</p> <p>Diseñar una política y procedimiento de incentivos y reconocimientos</p>	<p>Implementar actividades de premios e incentivos</p> <p>Implementar concursos</p> <p>Bonos por meta individual.</p> <p>Bonos por meta grupal.</p> <p>Bonos por tiempo de servicio.</p> <p>Tarjetas de compra.</p>	<p>La participación será para el 100% de los funcionarios Administrativos</p>	<p>Líder Bienestar Laboral</p> <p>Coordinadora Gestión del Talento Humano</p>	<p>Cada 3 Meses</p>
		<p>Bienestar</p> <p>Gestionar oportunidades de aprendizaje para los funcionarios por medio de convenios.</p>	<p>Crear un espacio en el cual los funcionarios sean escuchados y que se tengan en cuenta sus opiniones.</p> <p>Actualización de las bases de datos de los familiares para invitarlos a participar de las actividades de bienestar.</p>	<p>La participación será para el 100% de los funcionarios Administrativos</p>	<p>Coordinadora Gestión del Talento Humano</p> <p>Coordinador Regional</p>	<p>Cada 6 Meses</p>
		<p>Motivación</p> <p>Fortalecer el desempeño laboral de los trabajadores a través de una adecuada motivación para mejorar las condiciones de trabajo de los empleados y al mismo tiempo contribuir al cumplimiento de los objetivos</p>	<p>Charlas periódicas sobre la motivación laboral</p> <p>Promover una mejor relación interpersonal tanto en la parte humana como en la parte operativa.</p>	<p>100% funcionarios Administrativos Capacitados</p>	<p>Coordinadora Gestión del Talento Humano</p>	<p>Cada 6 Meses</p>

Fuente: construcción propia

9. Conclusiones y recomendaciones

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la presente investigación se concluye lo siguiente:

El análisis de factores como el clima organizacional y la satisfacción laboral en la organización, permitió establecer una valoración y un diagnóstico de la situación laboral de sus funcionarios.

El clima organizacional y la satisfacción laboral muestra la relación entre cualidades y características individuales y organizacionales. Los elementos y disposición del sistema de la organización, determinan el clima, en ejercicio a las apreciaciones de los empleados. Es por ello que el clima organizacional y la satisfacción laboral resultante impulsa ciertas conductas en los individuos. Estas conductas tienen influencia en la organización, y, por lo tanto, en el clima organizacional y satisfacción de los empleados.

Cabe resaltar, que según los resultados de las variables de Bienestar, reconocimiento, liderazgo y satisfacción va por buen camino, puesto que las respuestas de los funcionarios arrojaron que se encuentran de acuerdo con las actividades ejecutadas por la entidad donde involucran a las familias de los empleados permitiendo un entorno sano con un clima organizacional adecuado y sentido de pertenencia. Así mismo, entidad brinda una estabilidad laboral, causando en los funcionarios un sentimiento de pertenencia con la empresa y el aumento del rendimiento.

Por lo anterior, se hace necesario que los directivos de la organización tomen conciencia de la posición actual de la entidad, para llevar a cabo la transformación de estas situaciones que impactan y perjudican la salud y la seguridad de los funcionarios por medio de la ejecución del plan de acción propuesto en este estudio.

En cuanto a la variable de trabajo en equipo resultados arrojaron que la mayoría de los funcionarios manifiestan la existencia de problemas y dificultades entre los funcionarios

que conforman los diferentes grupos de trabajo, por lo que es conveniente fomentar el trabajo en equipo por medio de capacitaciones, formación y entrenamiento, con el fin de establecer un plan de mejoramiento en donde se refleje, se dé a entender y conocer la importancia de este, lo que concederá y saldrá a flote un clima organizacional saludable y aumentara significativamente productividad de la entidad.

Se halló que en la UNP el clima laboral y satisfacción de los empleados es estable, esto debe a que consideran la entidad un buen lugar para trabajar, se sienten satisfecho con el trabajo desarrollado por sus jefes y coordinadores, existe reconocimiento de dirección para el personal por sus esfuerzos y aportaciones al logro de los objetivos y metas de la institución, los funcionarios se sienten orgullosos de trabajar para la institución, entre otras situaciones positivas que reflejan la comodidad de los funcionarios.

Se recomienda implementar el Plan de acción del Clima Organizacional establecido, para que, se logre la mejora en todos los aspectos (satisfacción, trabajo en equipo, comunicación, liderazgo, reconocimiento, bienestar y motivación) y de esta manera elevar el nivel de satisfacción laboral de los funcionarios y así mismo reestablecer y aumentar el desempeño la productividad individual, las relaciones laborales, la comunicación, motivación bienestar y por ende organizacional.

10. Referencias

Alles, M. (2005). Diccionario de comportamientos, Gestión por competencias. Buenos aires. Ediciones Granica S.A. Recuperado de <http://dspace.universia.net/bitstream/2024/970/1/alles+martha>

Alva, J. & Juárez, J. (2014). Relación Entre El Nivel De Satisfacción Laboral Y El Nivel De Productividad De Los Colaboradores De La Empresa Chimu Agropecuaria S.A Del Distrito De Trujillo-2014". Tesis Para Obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración. Recuperado de: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/716/1/ALVA_JOSE_SATI

Arias Jiménez, M. (2005). Factores del Clima Organizacional influyentes en la satisfacción laboral de enfermería concerniente a los cuidados intensivos neonatales del Hospital Nacional de Niños. Costa Rica

Barguer, A. (2011). Dirección de personas: un timón en la tormenta. Madrid: Díaz de Santos.

Barroso, F. (2009). CVL en maquiladoras textiles yucatecas. Un estudio de caso. Avance de investigación: diseño y administración de un instrumento cuantitativo. Ponencia presentada en el XIII Congreso Internacional de Investigación en Ciencias Administrativas de la Academia de Ciencias Administrativas A.C. (ACACIA). México, D.F. Universidad Autónoma Metropolitana, Campus Iztapalapa.

Bolaños, R. (2011). El Desarrollo Organizacional como estrategia para la modernización de la administración pública. Revista Nacional de Administración, 2(1), 135-144. Obtenido de <http://investiga.uned.ac.cr/revistas/index.php/rna/article/view/369/271>

Camacho, B., (2003). Metodología de la Investigación científica, un camino fácil de recorrer para todos. Tunja: Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia.

Chiavenato, I. (2011). Administración de recursos humanos. México: McGraw-Hill. (9ª ed.).

Contreras Rios, D. M., & Jiménez Ayala, L. F. (2016). Liderazgo y Clima organizacional en un Colegio de Cundinamarca. Lineamientos Básicos para su Intervención. Bogotá: Universidad del Rosario.

Díaz, L. (2002). Estadística Multivariada, Análisis de factores comunes y únicos. Bogotá D.C.: Universidad Nacional de Colombia.

Durango, C. (2005). Fundamentación Epistemológica de los estudios organizacionales. Medellín, Colombia: Universidad Pontificia Bolivariana.

Gómez Pereira, B. (15 de febrero de 2016). Entrepreneur. Recuperado el 16 de septiembre de 2016, de <http://www.soyentrepreneur.com/25869-10-formas-de-mejorar-tu-clima-laboral.html>

Grasso (2006, p13). Técnicas e instrumentos de investigación. Recuperado de <http://tesisdeinvestig.blogspot.pe/2014/06/tecnicas-e-instrumentos-de.html>

Great Place to Work, (15 de Diciembre de 2014). ¿Qué es un excelente lugar de trabajo? Recuperado el 16 de Septiembre de 2016, de <http://www.greatplacetowork.com.mx/nuestro-enfoque/i-que-es-un-excelente-lugar-de-trabajo>

Hernández, R, Fernández, C. & Baptista, M. (2010) Metodología de la investigación (4ª ed.). México Distrito Federal

Hinojosa T, C. (2010). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de Profesores del Colegio Sagrados Corazones Padres Franceses. Universidad de Playa Ancha. Programa de Doctorado en Gestión y Políticas Educativas.

Juárez (2014) Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo – 2014, Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.

Juárez, S. (2012). Clima organizacional y satisfacción laboral. Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social, 50(3), 307-314.

Aposta-Escuela de Cooperativisme (2004). Test de Liderazgo (Kurt Lewin). Incluido en: Curs d'Habilitats Directives. Recuperado el 14 de marzo de 2015, desde: <http://www.aposta.coop/cursos.html>

Lam, R. (2005). Metodología para la confección de un proyecto de investigación. Revista Cubana Hematología, Inmunología y Hemoterapia. 21 (2). Ciudad de la Habana Mayo-ago. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-02892005000200007

Ley 1010 Congreso de Colombia de 23 de enero de 2006 Recuperado de: http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1010_2006.html

Litwin, G., & Stringer, H. (1998). Organizational Climate. Boston : Harvard University Press.

Méndez, C. (1998). Metodología, Guía para Elaborar Diseños de Investigación en Ciencias Económicas, Administrativas y contables, Fundamentos Teóricos. Bogotá D.C.: Mc Graw Hill.

Monje, C. (2011). Metodología de la Investigación Cuantitativa y Cualitativa. Guía didáctica. Universidad Surcolombiana. Neiva.

Perez Tenazoa, N. O., & Rivera Cardozo, P. L. (2015). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Período 2013. Iquitos- Perú: Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Escuela de Postgrado. Facultad de Ciencias Económicas y de Negocios. Maestría en Gestión Empresarial.

Oscoco, H. Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal de la municipalidad distrital de Pacucha Andahuaylas-Apurímac. [Tesis en internet] Perú: Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas- Perú. 2015 [citado el 15 de oct 2017]. 101 p. Recuperado de:
<http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/192/03-2015-EPAE-Oscoco%20Peralta-gestion%20del%20talento%20humano.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Polanco, A. (2014). El Clima y la Satisfacción Laboral en los (as) Docentes del Instituto Tecnológicos de Administración de Empresas (INTAE) de la ciudad de San Pedro Sula, Cortés.

Organigrama UNP, Recuperado de: <https://www.unp.gov.co/la-unp/que-hacemos/>

Ramos Moreno, D. C. (2012). El Clima Organizacional, Definición, Teoría, Dimensiones y Modelos de Abordaje. Fusagasuga- Cundinamarca: Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD. Programa de Psicología.

Resolucion 2646 Ministerio de Protección Social de julio de 2008). Recuperado de:
<http://www.saludcapital.gov.co/Documentos%20Salud%20Ocupacional/RESOL.%202646%20DE%202008%20RIESGO%20PSICOSOCIAL.pdf>

Rodríguez, et al (2011). Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena. Salud & Sociedad. V. 2. No 2. Pp. 219-324. Mayo-agosto-2011. Santiago de Chile, Chile.

Rodríguez, M., Retamal, M., Lizana, & Cornejo, F. (2011). Clima Y Satisfacción Laboral como predictores del Desempeño: En Una Organización Estatal Chilena. Salud & Sociedad, 2 (2), 219-234.

Sampier & Roberto (2004). Metodología de la Investigación. La Habana: Editorial Félix Varela.

Sampieri, H., Collado, F. & Batista L. (2010). Metodología De La Investigación (5°ed) México: MCGRAW-HILL.

Sotomayor, F. (2013). Relación del Clima Organizacional y la satisfacción Laboral de los trabajadores de la sede central del Gobierno Regional Moquegua, 2012. (Tesis Licenciatura).Recuperado de:
http://tesis.unjbg.edu.pe:8080/bitstream/handle/unjbg/287/172_2013_Sotomayor_Quenta_FM_FCJE_Administracion_2012.pdf?sequence=1

Tamayo, M. (2002). El Proceso de la Investigación Científica, La Investigación Científica. Balderas, Mexico. Limusa Noriega Editores.

Visión, misión, valores y Organigrama UNP, Recuperado de: <https://www.unp.gov.co/la-unp/que-hacemos/>

Wexley, K.N. & Yuki, G.A (1990). Conducta organizacional y psicología del personal, cap.7. México.

Chiavenato, I. (2002). Gestión del Talento Humano El nuevo Enfoque de los recursos humanos en las organizaciones. Bogotá Colombia: Mc Graw Hill.

Wilches (2018). Recuperado de:

https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/001/1521/1/DNA-spa-2018-Clima_organizacional_y_satisfaccion_laboral_del_trabajador_en_la_empresa_Mineria_Texas_Colombia

Zambrano. (2019). Relación del clima organizacional y satisfacción laboral de los funcionarios de libre nombramiento y remoción para el cumplimiento misional en la unidad para la atención y reparación integral a las víctimas (sede Bogotá). Recuperado de: file:///C:/Users/Catalina%20Mu%C3%B1oz/Desktop/DNA-spa-2019-Relacion_del_clima_organizacional_y_satisfaccion_laboral_de_los_funcionarios_de_libre_nombramiento_y_remocion.pdf

11. Anexos

Anexo 1. Encuesta a colaboradores

Esta encuesta se realiza únicamente con fines académicos, su objetivo es establecer la manera que el clima organizacional incide en la satisfacción laboral de los funcionarios de la **Unidad Nacional De Protección Grupo Regional Medellín**

Lee cuidadosamente cada una de las preguntas y marca con una **X** en la casilla correspondiente la respuesta que mejor describa tu opinión. No debe quedar ninguna pregunta en blanco.

La escala utilizada es del 1 (totalmente de acuerdo) al 3 (En desacuerdo). Tienes la opción de elegir N/A (no aplica) en los casos que así lo consideres.

1	Totalmente de acuerdo
2	Parcialmente de acuerdo
3	En desacuerdo
4	Totalmente en desacuerdo

PREGUNTAS		1	2	3	N/A
1	¿Salgo del trabajo sintiéndome satisfecho de lo que he hecho?				
2	¿En esta organización valoran mi trabajo?				
3	¿Me siento orgulloso de trabajar para esta organización?				
4	¿Considero que me pagan lo justo por mi trabajo?				
5	¿Me siento comprometido para alcanzar las metas establecidas?				
6	¿El horario de trabajo me permite atender mis necesidades personales?				
7	¿Mis compañeros y yo trabajamos juntos de manera efectiva?				
8	¿En mi grupo de trabajo, solucionar el problema es más importante que encontrar algún culpable?				
9	¿Mi grupo trabaja de manera eficiente y enfocada?				
10	¿Puedo confiar en mis compañeros de trabajo?				

11	¿Mi superior inmediato pide mis opiniones para ayudarlo a tomar decisiones?				
12	¿Mi superior inmediato maneja mis asuntos laborales de manera satisfactoria?				
13	¿Mi superior inmediato me informa cuando hago bien mi trabajo?				
14	¿Mi superior inmediato me da retroalimentación tanto positiva como negativa sobre el desempeño de mi trabajo?				
15	¿Sé dónde dirigirme cuando tengo un problema de trabajo?				
16	¿Existe muy Buena comunicación entre los compañeros de trabajo?				
17	¿Existe muy Buena comunicación con mi superior inmediato?				
18	¿Mi institución es un lugar relajado para trabajar?				
19	¿Considero que mi jefe es flexible y justo ante las peticiones que solicito?				
20	¿Es fácil hablar con mi jefe sobre problemas relacionados con el trabajo?				
21	¿Puedo contar con una felicitación cuando realizo bien mi trabajo?				
22	¿Existe reconocimiento de dirección para el personal por sus esfuerzos y aportaciones al logro de los objetivos y metas de la institución?				
23	¿Puedo contar con un trato justo por parte de mi jefe?				
24	¿Los directivos / superiores inmediatos reaccionan de manera positiva ante nuestras nuevas ideas?				
25	¿He tenido oportunidad de aprender y crecer durante el último año				
26	¿Me siento motivado al realizar mi trabajo?				
27	Mi salud ha sido estable durante el último año				
28	Al llegar a mi hogar manifiesto buen ánimo				
29	Mi nivel de estrés y ansiedad es normal				
30	Mi organización desarrolla proyectos que involucran el bienestar de mi familia				
31	Mi organización me genera estabilidad laboral				

