

**DETERMINACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA CASA
BLANCA S.A.S UBICADA EN EL DISTRITO ESPECIAL, INDUSTRIAL,
PORTUARIO, MARÍTIMO, BIODIVERSO, ECOTURÍSTICO DE
BUENAVENTURA EN EL AÑO 2022**

**KALETH JAFFETH OCORO NUÑEZ
JEAN PAUL VALENCIA DÍAZ**

**UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
BUENAVENTURA, VALLE
2022**

**DETERMINACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA CASA
BLANCA S.A.S UBICADA EN EL DISTRITO ESPECIAL, INDUSTRIAL,
PORTUARIO, MARÍTIMO, BIODIVERSO, ECOTURÍSTICO DE
BUENAVENTURA EN EL AÑO 2022**

KALETH JAFFETH OCORO NUÑEZ

JEAN PAUL VALENCIA DÍAZ

PROYECTO DE GRADO

PATRICIA PERLAZA ORTIZ

DOCENTE TUTOR

UNIVERSIDAD DEL VALLE

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

BUENAVENTURA, VALLE

2022

NOTA DE ACEPTACIÓN

Valoración

Jurado

Jurado

Buenaventura, octubre de 2022

INDICE

Contenido

Introducción.....	8
Caracterización de la empresa.....	9
Reseña histórica de la empresa Casa Blanca SAS.....	9
Misión.....	10
Visión.....	10
Objetivo general.....	10
Principios y valores de la gestión administrativa.....	11
Valores.....	11
Estructura organizacional de Casa Blanca S.A.S.....	12
Planteamiento del problema.....	13
Tenencia.....	13
Magnitud.....	13
Formulación del problema.....	16
Objetivo general.....	16
Objetivos específicos.....	16
Justificación.....	17
Marco referencial.....	19
Marco contextual.....	19
Marco teórico.....	21
Teoría de la administración científica.....	22
Teoría del clima organizacional bajo el método Likert.....	24
Modelo de las relaciones humanas.....	26
Teoría de Maslow, o jerarquía de las necesidades humanas.....	26
Liderazgo.....	28
Entusiasmo.....	28
Complacencia.....	28
Identificación de dominios del clima de bienestar en estudios existentes.....	32
Medición multinivel del clima.....	32
Instrumento de medición.....	37
Marco conceptual.....	38

Marco Legal	40
Estado del arte.....	41
Metodología.....	42
Tipo y diseño de investigación	42
Población	43
Proceso metodológico	44
Instrumento metodológico	45
Estrategia del estudio de información	46
Atenciones éticas	46
Puesta en práctica de encuesta	46
Encuesta IMCOC de clima organizacional	46
Encuesta IMCOC de clima organizacional:	47
Análisis de resultados.....	68
• Dimensión de Objetivos.....	68
• Dimensión de cooperación.....	68
• Dimensión de Liderazgo	68
• Dimensión de Toma de decisiones.....	69
• Dimensión de La motivación	69
• Dimensión de Control.....	70
DEBILIDADES.....	70
OPORTUNIDADES.....	70
FORTALEZAS	70
AMENAZAS	71
Plan de mejoramiento para Casa Blanca S.A.S	73
Conclusión.....	75
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	78

TABLA DE ILUSTRACION

Ilustración 1 Teoría de Taylor.....	24
Ilustración 2 Teoría de Maslow	27
Ilustración 3 Marco Legal	40
Ilustración 4 Estado del Arte	41
Ilustración 5 Proceso metodológico	44
Ilustración 6 DIMENSIÓN OBJETIVOS	51
Ilustración 7 DIMENSIÓN COOPERACIÓN.....	53
Ilustración 8 DIMENSIÓN DE LIDERAZGO	55
Ilustración 9 DIMENSIÓN OBJETIVOS	58
Ilustración 10 DIMENSIÓN DE RELACIONES PERSONALES.....	60
Ilustración 11 DIMENSIÓN DE LA MOTIVACIÓN	62
Ilustración 12 DIMENSIÓN DE CONTROL	64
Ilustración 13 promedio por dimensiones	66
Ilustración 14 plan de mejoramiento	74
Ilustración 15 Plan de mejoramiento	74

Resumen

El clima organizacional es considerado actualmente un factor importante dentro de una organización, ya que, gracias a ello, los operarios pueden obtener mayor productividad, rendimiento, satisfacción en su centro de labores.

La empresa Casa Blanca Sas tiene como objetivo principal abastecer con sus productos disponibles el cien por ciento de sus clientes actuales. Esta investigación tiene como propósito diagnosticar el clima organizacional en el area de distribución de productos para así llevar acabo un análisis en su funcionamiento. En el transcurso del proyecto se establecerá el planteamiento del problema donde se inserta la pregunta de investigación, con ayuda de la metodología asignada para este estudio se hará la discusión y análisis de la información recolectada.

Palabras claves

Comunicaciones, colaboración, colaborador, compromiso, dificultades, incentivo, reto, organización, variables

Introducción

El concepto de clima organizacional nace del bosquejo del área laboral y de los componentes involucrados en este, como la psicología y la magnitud social. Esto se puede establecer con los puntos de vista que tienen los miembros de una entidad sobre las características en sus lugares de labores. (Quispe, Sánchez, 2020)

El clima organizacional es el estado de ánimo de los colaboradores, algo que se refleja en sus actividades y que influye en su satisfacción y productividad, es un tema de vital transcendencia para aquellas organizaciones que desean alcanzar rendimientos superlativos e incrementar de manera notable la prestación del servicio, por medio de estrategias internas. Desarrollar un estudio de clima organizacional posibilita detectar aspectos que estén influyendo de manera importante el ambiente laboral de la organización

De esta forma, encargarse de proveer, cuidar y sostener un entorno ideal será entonces definitivo para que los individuos elaboren sus funciones de manera productiva y de igual forma se transforme en una tendencia positiva para las empresas. Los estímulos y la complacencia son propiedades de mucha importancia para conducir a la realidad un clima laboral favorable. Esto con el propósito de lograr las metas que se han establecido y contribuyen a generar un enlace activo entre todos los integrantes que hacen parte del conjunto.

En el desarrollo de esta investigación se encontrará puntos claves como lo es el planteamiento del problema de estudio, objetivos que trazan la ruta de la finalidad de este trabajo, marcos de referencia y método de investigación utilizado en la elaboración de este.

Caracterización de la empresa



Reseña histórica de la empresa Casa Blanca SAS

En el año 1996 fue fundado el supermercado Alfonso Gómez por el señor Luis Alfonso Gómez Giraldo que se dedicaba a la venta y comercialización de víveres y abarrotes. 14 años más tarde en el año 2010 cambió la administración, quedando en manos del señor Rubén Darío Gómez Herrera, haciendo reformas en la estructura organizacional y expandiendo su cobertura de ventas en todo el sector del Distrito de Buenaventura, esto conllevó a cambiar su razón social como CASA BLANCA S.A.S.

Razón social: Casa Blanca S.A.S

Nit: 900.405.027-2

ARL: Colmena Seguros

Actividad económica: comercio al por mayor en establecimientos con surtido compuesto principalmente por alimentos, bebidas o tabaco.

Dirección: carrera 3 no 18-54 barrió el Jorge

Teléfono: 2433412

Cuidad: Buenaventura

Misión

Somos una cadena de distribuidoras medianas, responsable y honesta con un alto concepto de calidad, que nos permite satisfacer las necesidades, gustos y preferencias de nuestros clientes y vecinos, con productos de excelente calidad y con precios competitivos en el mercado, además del respeto hacia nuestros clientes y colaboradores que permite tener ambientes de trabajo sanos y confortables. Óptimos niveles en logística que logra una oportuna entrega de nuestros productos.

Visión

Ser la mejor opción en el mercado de la ciudad, con un equipo humano competente y capaz de liderar la industria, aprovechando las oportunidades para crecer ordenadamente, e impulsar el bienestar de quienes hacen parte de la empresa CASA BLANCA S.A.S, Y nuestro entorno. Destacándonos por la calidad, variedad y buenos precios en los productos, una buena atención y servicio al cliente. Haciendo uso de los más altos estándares de calidad y tecnología en nuestros procesos productivos, consolidarse como una empresa a nivel nacional y local más grande

Objetivo general

Al comercializar productos de alta calidad para satisfacer las necesidades de los clientes, construimos relaciones a largo plazo basadas en el cumplimiento de nuestros compromisos comerciales. Nuestros productos comercializados cuentan con los más altos estándares de calidad.

Principios y valores de la gestión administrativa

Humanismo, democracia, participación, concertación, equidad, solidaridad, articulación e integración, pluralismo, bienestar, efectividad en los trámites, austeridad, planificación, coordinación, asesoría, información, adaptabilidad, descentralización, concurrencia, subsidiariedad, complementariedad, aseguramiento al cumplimiento de los derechos y garantías constitucionales, desarrollo integral del talento humano, con sujeción a la acción a los principios del desarrollo sostenible y garantizando la prestación de los servicios con calidad, eficiencia, economía y oportunidad.

Valores

Honestidad: La capacidad de actuar siempre con base en la verdad, la moral y la justicia.

Transparencia: Esta es la claridad que toda acción humana debe mostrar, es decir, uno debe probarse a sí mismo y a los demás a través de sus acciones.

Servicio: Esta actitud se deriva de una profunda creencia en la satisfacción de las necesidades internas, sociales y societarias.

Compromiso: Habilidad y actitud personal para participar en el logro de las metas, objetivos y tareas de la organización.

Coherencia: Es la unidad constante y lógica de lo que se piensa, se dice, se dice y se hace.

Unidad: Cooperación entre personas e instituciones para lograr sus objetivos.

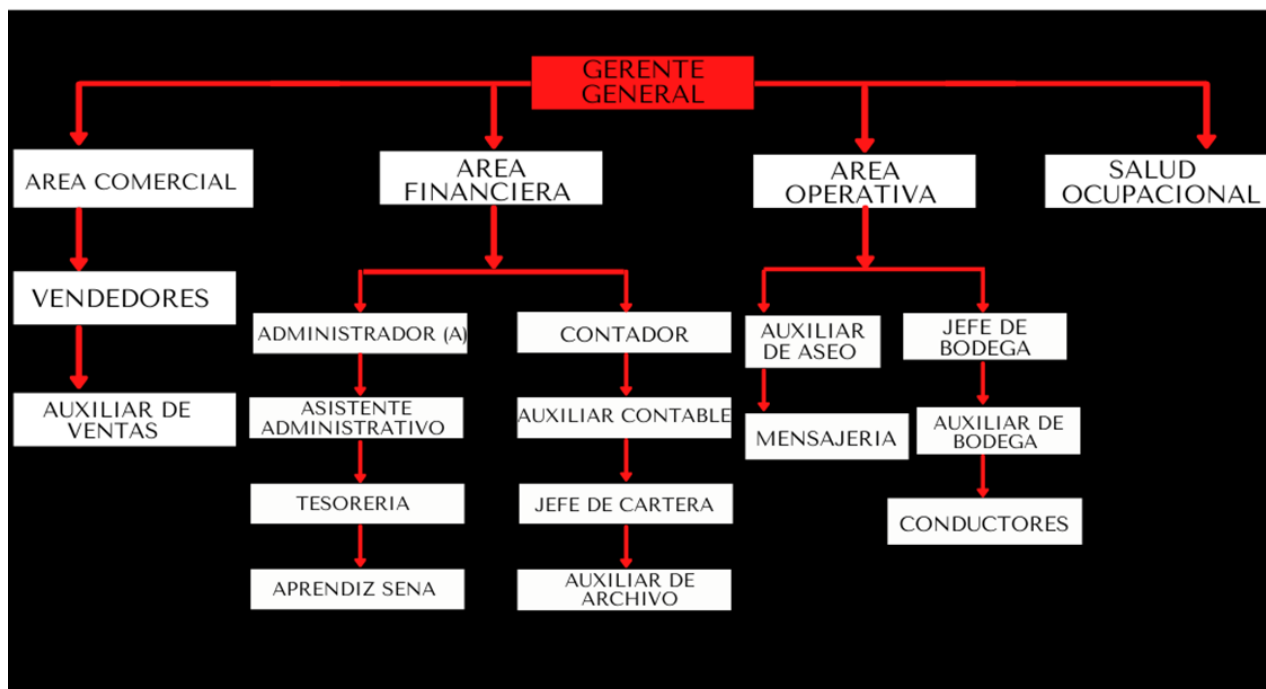
Respeto: Aceptar y comprender a los demás por lo que son y reconocer sus diferencias.

Responsabilidad: Es el cumplimiento de las promesas obtenidas y la predicción, aceptación o anulación (según la situación) de sus consecuencias.

Estructura organizacional de Casa Blanca S.A.S



ORGANIGRAMA CASA BLANCA S.A.S



Planteamiento del problema.

Tenencia

Esta investigación tendrá una incidencia sobre la empresa Casablanca y sus colaboradores, de esta manera se busca exponer sugerencias y conclusiones para que el clima organizacional progrese y además sus utilidades mejoren.

Magnitud

La insuficiencia de un buen clima organizacional afecta tanto a la organización como a sus potenciales clientes, porque podría perder muchos de ellos y su posición en el mercado.

De acuerdo a la “Clasificación Estadística Internacional de Uso o Destino Económico CUODE”, el 48,4% de las compras externas corresponden a “materias primas y productos intermedios”, sobresaliendo la compra de productos químicos y farmacéuticos con 17,5%, continúan los “bienes de capital y materiales de construcción” con 28,6% cuyo principal producto importado es “otros equipos fijos” con 6,8% y finalmente “Bienes de Consumo” con 23,0% cuyo primordial producto importado es “productos alimenticios” con 5,3%.

Una de las mayores dificultades que viven diariamente en las empresas es los escasos de motivación, eje relevante para crear un entorno laboral confortable donde se aplique el éxito.

La empresa Casablanca tiene influencia en las distintas secuencias productivas tales como: láctea, frutales, cárnica, hortalizas, panela, alimentos balanceados, etc.; integrándose además en sistemas productivos mismos de la geografía donde hace presencia.

Cada empresa se especializa en solucionar las dificultades que enfrenta en específico, Además debe responsabilizarse de las actividades diarias bajo las indicaciones de cada líder

del lugar. Sin embargo, tienden a aparecer clases de pequeños climas laborales que cambian de acuerdo con sus lineamientos, estructuras y políticas.

En el caso de Casablanca, la estructura está determinada en dobles líneas de autoridad, la cual es líder en la organización, donde labora un equipo de personas bajo las directrices de un administrador para alcanzar un propósito estable. Esta manera de gestión permite a los empleados y directores habilitarse y transformarse en expertos en un aspecto específico o productos (servicios y bienes), estableciendo modificaciones rápidas, superior visibilidad, intranquilidad por la demanda de los clientes. Con este marco organizacional, se percibe en Casablanca una clase de liderazgo burocrático, señalado por la tendencia de dar desarrollo absoluto de las políticas y mecanismos, razonando que estos son los más provechosos para lograr los propósitos misionales, las normas, procedimientos y guías que se tienen determinadas son un manual estricto que conlleva a la solidez al modelo de administración.

En el contexto de lo previo, desde el año 2021 se comenzó a analizar el clima organizacional, con el propósito de establecer cómo los trabajadores percibían a la empresa. Los resultados del mismo determino el expresar que existían diferentes retos en cuanto a la base de mando integral, la clase de liderazgo, las políticas de comunicación, las inducciones corporativas y la capacitación en el área laboral. Estos componentes fueron expresados por los cooperadores quienes percibían que sus líderes no crean mecanismos para progresar los medios de comunicación, fragmentando la empresa en dos sectores fundamentales, los que integran el área administrativa y los que integran la gestión de la agenda empresarial.

Como soporte de lo previo, (Barbosa, 2019), describen que el clima organizacional no se encuentra vinculado únicamente con el rendimiento, sino que además tiene consecuencias

directas en la motivación, la labor en conjunto, el bienestar y en otra lista de escalas de clima y liderazgo.

Si bien estas proposiciones son importantes para el triunfo organizacional, se observa que los elementos vinculados con el liderazgo no están desarrollados como el factor principal que permite orientar las motivaciones y los esfuerzos de los cooperadores hacia la meta, esta presuposición se visualiza claramente en Casablanca, objeto de esta investigación. Por tanto, los esfuerzos se han orientado a vigorizar temas más prácticos como lo son la tecnología, la ciencia y la innovación, que se encaminan a su misión, de sus operaciones de soporte y transversales; dejando aparte el elemento humano, particularmente factores vinculados con el liderazgo, para que esto no se convierta en un procedimiento divergente a su planteamiento.

El trabajador de la empresa Casablanca, manifiesta su inconformidad hacia su cargo debido a que perciben que su labor no es valorada y es poco acorde a su remuneración, hasta en ocasiones son tratados como inferiores, de igual manera señalan que laboran más de 8 horas y no siempre estos extras en el cronograma se ven representados en sus sueldos, junto con la mala atención que acogen de algunos profesionales son elementos de desánimo y causan renuncias tempranas y una alta escala de sustitución. Los operadores perciben que los administradores tienen una comunicación poco asertiva hacia ellos, mucho peso laboral, negativa remuneración, labores externas que no tienen relación a su cargo, lo cual permite que se roten de una forma excesiva del lugar de labor indagando con esto un mejor cargo laboral. Por ello, la recarga laboral que ellos expresan hace que desarrollen varias funciones como: mensajeros, aseadores, auxiliar de venta. Siendo este un técnico en el área comercial que debería apoyar más a la atención del cliente, cajeros y demás cosas que se relacionan al

área comercial. Un técnico es una persona que coopera con el profesional en cada uno de los procesos a elaborar.

Si existe un inadecuado clima laboral, puede generar por parte de los colaboradores una indebida atención a los usuarios, si este no recibe la atención adecuada, su satisfacción personal se verá afectada, al igual que la imagen de la organización y esto hará que los clientes de Casa Blanca SAS recurran a la competencia para adquirir su bien o servicio.

Formulación del problema

¿Cuál es el clima organizacional de la empresa Casablanca ubicada en el Distrito Especial, Industrial, Portuario, Marítimo, Biodiverso, Ecoturístico de Buenaventura en el año 2022?

Objetivo general

Determinar el clima organizacional de la empresa CASA BLANCA S.A.S ubicada en el Distrito Especial, Industrial, Portuario, Marítimo, Biodiverso, Ecoturístico de Buenaventura en el año 2022

Objetivos específicos

- Identificar las variables que influyen en el clima organizacional de la empresa CASA BLANCA SAS.
- Analizar la información recolectada del instrumento IMCOC que evidencie el estado actual del clima organizacional de los colaboradores de la empresa Casa Blanca S.A.S

- Proponer un plan de mejoramiento que contribuya al progreso y fortalecimiento del clima organizacional de Casablanca S.A.S

Justificación

La relevancia para el programa de administración de la Universidad del Valle Sede Pacífico y el método de comunicación que interfiere a recurso humano, conduce a que esta indagación se emplee como insumo para contribuir a la academia con la realidad de las empresas locales en aspectos tan relevantes como la gestión del talento humano, la motivación, la dirigencia y otros componentes que son esenciales para el estudio del clima organizacional que produzca un archivo que pueda ser utilizado en los conversatorios que al asunto se integren.

Para el sector de talento humano de la empresa Casa Blanca S.A.S dispone de una importancia relevante porque contribuye a solucionar los problemas internos en el área laboral. De forma general, se determinan elementos que mejoran positivamente los comportamientos corporativos, principios y valores; por tanto, se incrementa el nivel de motivación en el recurso humano y se logra convivir en bienestar y eficacia empresarial.

La importancia de esta investigación para el estudiante es superior porque permite comprender el nivel del clima organizacional y cada uno de los procedimientos que se pueden desarrollar para alcanzar un determinado progreso en el entorno laboral de una organización.

Las actuales empresas han determinado que el camino hacia el triunfo está directamente vinculado con la creación de grupos de labores que se ubiquen elevadamente responsabilizados con la organización. Por esta causa, es posible expresar que las técnicas vinculadas con liderazgo tienen una influencia relevante en el progreso, el rendimiento y los

resultados de una empresa y establecen edificar modelos de comportamientos que ayudan al clima empresarial y el desarrollo laboral.

Se ha originado en los últimos años un gran interés en los asuntos vinculados con el clima organizacional, todo este grupo de hipótesis ha permitido el nacimiento de distintos modelos que exponen el clima desde distintas perspectivas. Hablar sobre este asunto, es introducirse en una cuantía de conceptualizaciones y referencias que ofrecen distintos énfasis, una de aquellas es la afirmada por (Certo, 2010) que habla del clima como el proceso de medir la conducta de otros hacia el logro de algún propósito. En el aspecto empresarial, el clima permite que los individuos sean conducidos de alguna forma de acuerdo con los intereses de la empresa, con el propósito de lograr los objetivos que han sido planeados. El clima se transforma entonces en objeto de estudio frecuente en el aspecto de la organización para lograr un progreso en la funcionalidad personal y colectiva.

“Una perspectiva más humanista del clima aporta (Bass, 2015) hace referencia a este aspecto como la evolución de los cooperadores para elaborar visiones de los logros que deben adquirir, con el propósito de articular esta perspectiva con el desarrollo de sus mismas metas. Con relación a lo previo, el clima tiene como punto de referencia una presuposición superior donde la persona halla una alineación entre la percepción de la empresa, unida a sus logros personales.”

De acuerdo con la experiencia como estudiantes de administración de empresa y estudiando el procedimiento de aprendizaje-enseñanza, se determinará la escala de perspectiva acerca de las necesidades y capacidades formativas que son esenciales en el tiempo de la enseñanza profesional para consolidar la disciplina de cada estudiante en el ciclo de su carrera; y permitir positivos desarrollos en vínculo con las destrezas y agilidades. De igual forma es

necesario que los estudiantes de las universidades de Buenaventura y la población en general indaguen sobre el aprendizaje y las probabilidades laborales que ofrece la misma.

Marco referencial

Marco contextual

Para que las organizaciones funcionen eficientemente es de suma importancia que prevalezca un clima laboral de armonía, por lo que se deben considerar los aspectos psicológicos que afectan el desempeño de los trabajadores en su conducta o comportamiento y está relacionado de manera directa con las percepciones que el trabajador percibe en su centro en trabajo, e implica también la relación con su entorno laboral y con el medio ambiente.

El comportamiento organizacional, según (Robbins, 2004) “es el campo de estudio que investiga el impacto que individuos, grupos y estructuras tienen en la conducta dentro de las organizaciones, con la finalidad de aplicar estos conocimientos para mejorar la eficiencia de las organizaciones”.

De este modo, [Brito \(2018\)](#) afirma que “el clima organizacional hoy en día es uno de los temas más estudiados a nivel empresarial, debido a la importancia que representa para las organizaciones que buscan continuamente oportunidades de mejora, así como estrategias de cambio para optimizar sus procesos.”

Internacionalmente el descuido del clima organizacional genera afectación directa en la motivación y productividad del recurso humano, “De acuerdo al estudio Preparing for take-off, la cifra de rotación de personal a nivel mundial aumentó 23% entre el 2013 y el presente año. Una de las soluciones de mayor impacto es la mejora continua del clima laboral en las empresas.”

En este sentido, se puede evidenciar que el Clima Organizacional a nivel internacional tiene una relevancia en tanto que fortalece y fomenta la productividad de cada uno de los trabajadores, mitigando la rotación de personal. Por su parte, a nivel nacional Picón (2008) y Wilches (2008) en sus indagaciones permiten evidenciar que el Clima Organizacional en las empresas medianas en Colombia es positivo, teniendo como media el 3,92 de un puntaje global de 5, destacándose en la Gestión Efectiva con un 4,12 sobre un puntaje de 4,25, lo cual quiere decir que los microclimas que se presentan en las empresas son percibidos como buenos en los trabajadores.

Se entiende por clima organizacional a la percepción que tienen los empleados del ambiente de trabajo de la organización en la que laboran, la cual está determinada por factores organizacionales y personales. En 1968, Litwin y Stringer fueron los pioneros en conceptualizar este constructo (Loaiza et al, 2019).

En tal sentido, “según Ostroff 2012, el clima organizacional determina la motivación de los empleados, el desempeño individual y colectivo y la productividad de la organización.”

Por tanto, la importancia del clima organizacional en los municipios, ciudades e industrias radica en que brinda información sistemática acerca de cómo los empleados perciben su ambiente de trabajo y en qué condiciones realizan sus actividades; permite planificar como prioridad mitigar los pasivos identificados e impactados. Las desventajas y la productividad del potencial humano lo hacen relevante para la integridad del ambiente de trabajo.

La normalización conceptual del clima organizacional de acuerdo a lo previo establecerá consistencia y un grado mayor de impacto de los sistemas en los que este asunto sea estimado como importante; el experto que utilice el clima organizacional tiene un compromiso específico o explícito (de acuerdo al grado de comprensión), es necesario que busque la

coherencia de los conceptos y los métodos a poner en marcha que apoyen el desarrollo del talento humano y de la empresa en general.

Es necesario seguir explorando a grandes escalas la información de esta primera ronda de la investigación acerca del clima organizacional que se habilita desde el marco de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad del Valle sede Pacífico.

Marco teórico

La manifestación de distintos factores de forma interpersonal organizacional y física es el resultado de la expresión del entorno laboral denominado clima organizacional. El espacio en el cual los individuos desenvuelven sus labores influye de forma notoria en su conducta y complacencia, por ende, en su rendimiento y productividad. (Arias, 2015)

Gibson y Likert (1996), expresan que el clima organizacional es el concepto empleado para exponer el marco psicológico de las empresas. El clima es la percepción, carácter o identidad del entorno de la empresa, es una característica comúnmente prolongada del área laboral interna de una entidad que interactúan sus integrantes, influye en su conducta y puede exponerse en conceptos de los principios de una lista particular o atributos o propiedades de la empresa.

“El clima organizacional se vincula con los requisitos y propiedades del entorno laboral las cuales crean sensaciones en los trabajadores que afectan la conducta” (Goncalves, 2017)

Los cooperadores y Gibson (2004), realizan un esfuerzo por tratar de resumir la definición de clima organizacional. Lo conceptualizan como propiedades del entorno laboral. De

acuerdo con estos autores, se dice que el clima es una definición comprendida por estar integrado de sensaciones mezcladas con variables comportamentales estructurales y ciclos que se realizan en una empresa.

De acuerdo con López (2015), el clima laboral es donde se crean estímulos para el trabajador y así sean más eficientes, estos estarían establecidos por una lista de estímulos y propiedades calculables.

También expresa que el clima laboral puede llegar a convertirse en una influencia negativa o positiva para los que son partícipes tanto trabajadores como líderes de departamentos y con una lista de elementos ya sean psicológicos o físicos los individuos obtendrán una influencia para conducirse de forma que sean más eficaces o todo lo opuesto.

El autor indica que, por elemento físico, si este crea una positiva impresión. El trabajador y el líder de departamento percibirán comodidad, creando un óptimo estímulo y con esto edificar medios más compactos de labor y comunicación, empleando una sólida construcción de liderazgo y gestión.

Teoría de la administración científica

Taylor es considerado uno de los primeros pensadores de la administración gerencial, el gran aporte de Taylor fue el haber propuesto desarrollar una ciencia del trabajo y una Administración Científica a partir de los siguientes principios: (Jauregui, 2017)

Estudio científico del trabajo. Debe ser realizado por un equipo de especialistas; ese estudio dará lugar a la creación de una oficina o servicio de métodos de trabajo. Se definirán los

procesos operativos más económicos y se establecerá la cantidad de trabajo que debe realizar un obrero colocado en condiciones óptimas; si el obrero obtiene esa cantidad deberá percibir un salario muy alto. (Herra)

Selección científica y entrenamiento obrero. Taylor recomienda una selección sistemática según las aptitudes y estima que, cualquier trabajador puede resultar excelente para por lo menos un puesto de trabajo. (Carolina Erra)

Unión del estudio científico del trabajo y de la selección científica del trabajador. Se trata de que los obreros apliquen la ciencia» y es allí donde fracasan muchos dirigentes y no los obreros, porque los primeros no quieren cambiar sus métodos. ((Herra C.)

Cooperación entre los dirigentes y los obreros. «El trabajo y la responsabilidad del trabajo se dividen de manera casi igual entre dirigentes y obreros». (Carolina Erra)

ILUSTRACION TEORÍA DE TAYLOR

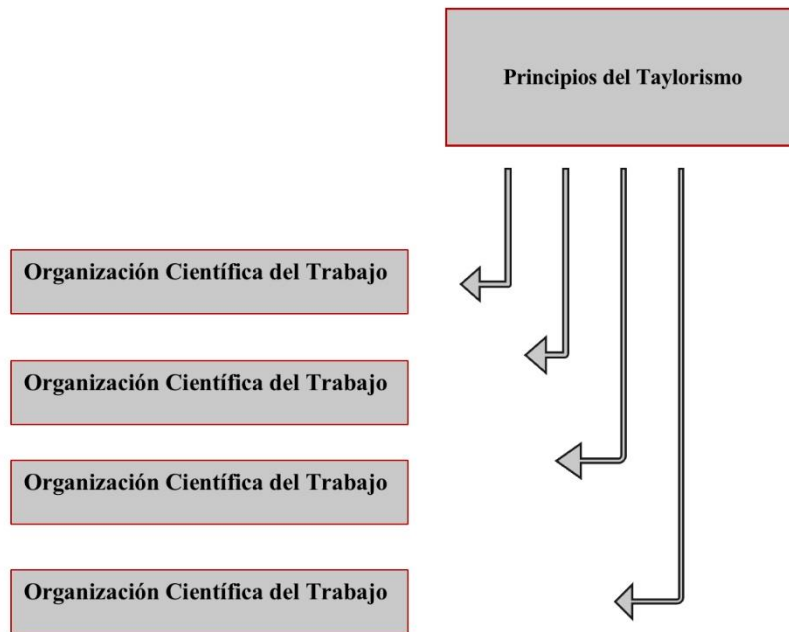


ILUSTRACIÓN 1 TEORÍA DE TAYLOR

Nota. Elaboración propia mediante información

Teoría del clima organizacional bajo el método Likert

Establece que el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto, se afirma que la reacción estará determinada por la percepción.

Likert establece tres tipos de variables que definen las características propias de una organización y que influyen en la percepción individual del clima. En tal sentido se cita:

Variables causales: definidas como variables independientes, las cuales están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados. Dentro de las

variables causales se citan la estructura organizativa y la administrativa, las decisiones, competencia y actitudes.

Variables Intermedias: este tipo de variables están orientadas a medir el estado interno de la empresa, reflejado en aspectos tales como: motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones. Estas variables revistan gran importancia ya que son las que constituyen los procesos organizacionales como tal de la Organización.

Variables finales: estas variables surgen como resultado del efecto de las variables causales y las intermedias referidas con anterioridad, están orientadas a establecer los resultados obtenidos por la organización tales como productividad, ganancia y pérdida.

La interacción de estas variables trae como consecuencia la determinación de dos grandes tipos de clima organizacionales, estos son:

- **Clima de tipo autoritario.**

Sistema Autoritario explotador

Sistema Autoritarismo paternalista.

- **Clima de tipo Participativo.**

Sistema Consultivo.

Sistema Participación en grupo.

Modelo de las relaciones humanas

El modelo propuesto por Elton Mayo, llamado **Relaciones Humanas**, enfoca principalmente las relaciones sociales que se producen dentro de la empresa. Este modelo considera los siguientes aspectos: (Segura, 2016)

- El trabajador no es un ente aislado, sino que siempre forma parte de uno o varios grupos a la vez.
- La comunicación es muy importante. Tanto la que se lleva a cabo verticalmente, entre jefes y subordinados, como la horizontal, que se lleva a cabo entre compañeros del mismo nivel.
- La supervisión debe ser tolerante, de otro modo se crean en el trabajador resentimientos que tarde o temprano se harán evidentes.
- La dirección debe reconocer y respetar a los trabajadores en su individualidad y en las organizaciones que forman éstos. También debe reconocer los méritos de cada uno en su desempeño laboral. (Segura, 2016)

La Teoría de las Relaciones Humanas acentúa la importancia del individuo y de las relaciones sociales en la vida de organización, y sugiere estrategias para mejorar a las organizaciones al aumentar la satisfacción del miembro de la misma y para crear organizaciones que ayuden a los individuos a lograr su potencial. La perspectiva de las relaciones humanas se desarrolló, en gran parte, como reacción a las regulaciones estrictas del control frustrante de la teoría clásica. (Jauregui, 2016)

Teoría de Maslow, o jerarquía de las necesidades humanas

Abraham Maslow estableció un conjunto de necesidades por las que pasan los humanos, lo que llevó a la creación de lo que se conoce como la "Pirámide de necesidades". Según esta

teoría, la satisfacción de una necesidad que se encuentra en un determinado nivel conduce al siguiente en la jerarquía, pero existen áreas de superposición entre un nivel y otro porque la necesidad no se satisface por completo.

Abraham Maslow indicó en un principio cinco niveles de necesidades y los clasificó por orden de importancia. En la base de la pirámide se encuentran las necesidades básicas o primarias, y en la cúspide las de orden psicológico o secundarias. (González R. M., 2001)

Cuando se han cubierto las necesidades vitales, son los deseos de cada individuo los que establecerán el orden de necesidades e incluso podrá modificar la jerarquía con el paso del tiempo. En la actualidad, se han añadido algunas más distribuidas en las mismas necesidades más la de transcendencia en el vértice de la pirámide. (González R. M., 2001)



ILUSTRACIÓN 2 TEORÍA DE MASLOW

Nota. Elaboración mediante información

Liderazgo

“Según Kotter (2000), el liderazgo se emplea en dos aspectos relevantes en la conservación cotidiana: 1) para hablar del proceso de conducir un grupo (o equipo de individuos hacia una dirección determinada (en la gran parte de los casos) canales no coercitivos. 2) Para hablar de individuos que desarrollan roles en lo que se busca expone su liderazgo”.

Entusiasmo

Según Chiavenato (1998), la definición de entusiasmo (en el aspecto personal) conlleva el clima organizacional (en el aspecto empresarial). El entorno interior existente entre los integrantes de la empresa (clima), está directamente unida al nivel de entusiasmo de aquellos, por esto, los impulsos y deseos de los singulares pueden afectarse en relación al clima empresarial en el cual laboran, generando la falta de entusiasmos.

“El entusiasmo desarrollado en el aspecto laboral como el “deseo de conducir grandes esfuerzos para lograr propósitos empresariales, condicionado por la idoneidad del esfuerzo para complacer alguna necesidad personal” (Robbins, 2014)

Complacencia

Según Soro (2008), Hellriegel (2011) y Robbins (2014) podría afirmarse que la complacencia laboral está establecida por distintos elementos que influyen en el clima empresarial de la organización, tales como: labores mentalmente restantes, beneficios justos, requisitos favorables del trabajo, compañeros que aporten su ayuda y la adaptabilidad entre el individuo y el cargo laboral, establecerían el nivel de complacencia laboral del empleador y su cargo

de trabajo, por lo que las elevadas escalas de desagrado aportan a que los directivos determinen problemas empresariales que exigen su asistencia.

Un tema central en la psicología organizacional durante más de cuatro décadas, el clima organizacional se define como las percepciones compartidas de los empleados sobre su entorno de trabajo “por ej. Políticas, normas, procedimientos y prácticas. Los puntajes del clima organizacional generalmente se derivan agregando medidas de clima psicológico (las percepciones de los empleados individuales sobre su entorno de trabajo) entre los empleados dentro de cada empresa. Los investigadores han desarrollado varios constructos de clima organizacional específicos de facetas, incluidos los climas para la creatividad, seguridad y sostenibilidad. La investigación ha demostrado que los climas organizacionales predicen las actitudes, los comportamientos y los resultados empresariales relevantes de los empleados (Hernández, Agudelo & Valencia, 2019).”

Con base en la literatura sobre clima organizacional, definimos esta categoría como las percepciones compartidas de los empleados sobre la medida en que su organización permite un envejecimiento exitoso. Los aspectos del ambiente de trabajo que facilitan el envejecimiento exitoso pueden incluir políticas y procedimientos para el trato equitativo de empleados de diferentes grupos de edad, así como normas sociales compartidas para tomar cambios relacionados con la edad en características individuales (por ejemplo, mayor experiencia) y circunstancias personales (ej., responsabilidades familiares y de cuidado) en cuenta al tomar decisiones relacionadas con el trabajo.

No existe ninguna investigación empírica sobre Asociación de Estudiantes del Campus OCSA hasta el momento en las literaturas de psicología organizacional y de vida. Sin embargo, dos líneas de investigación recientes han indagado fenómenos conceptualmente

relacionados. En primer lugar, Hernández, Agudelo & Valencia (2019) demostraron que la edad de los altos directivos interactuaba con sus actitudes hacia los empleados más jóvenes y mayores al predecir las percepciones compartidas de los empleados sobre la cultura de la edad organizacional (es decir, las percepciones compartidas de los empleados sobre los grupos de empleados más jóvenes y mayores sobre los atributos) (Indaburo & Ruiz, 2020).

El clima organizacional para un envejecimiento exitoso difiere de estos constructos investigados previamente en que involucra las percepciones de los empleados sobre su ambiente de trabajo como facilitador del proceso de envejecimiento exitoso. Por el contrario, estudios anteriores se centraron en atributos particulares de empleados jóvenes y mayores, o en dimensiones del clima organizacional más específicas, como la discriminación por edad y los climas de diversidad de edad. Además, el objetivo del estudio actual es examinar a como un moderador de varios niveles de la relación entre la edad de los empleados y el enfoque en las oportunidades. Por el contrario, investigaciones previas sobre constructos del clima relacionados con la edad examinaron los resultados solo a nivel organizacional y no examinaron los efectos de interacción de la edad del empleado con el clima organizacional en los resultados de los empleados (Triana, Alarcón & Quevedo, 2019).

En un artículo sobre evaluación del clima citado con frecuencia, Schneider y Reichers argumentan que el clima siempre es “para” algo específico; por ejemplo, un clima de servicio al cliente. La comprensión de cómo el clima puede afectar la salud proviene de estudios que vinculan los climas específicos del comportamiento con la salud física o la seguridad y la salud mental o la seguridad psicológica. El clima de bienestar es un clima para la salud tanto física como mental.

La definición de clima de bienestar se deriva directamente del original de Jones y James: El clima psicológico se define como la percepción individual del empleado del impacto psicológico del entorno de trabajo en su propio bienestar". Cuando los empleados de un grupo de trabajo en particular comparten las mismas percepciones de su entorno de trabajo, las calificaciones se pueden agregar para formar una medida del clima organizacional.

Específicamente, se define el clima de bienestar organizacional (OWC) como las percepciones de los empleados sobre las relaciones con los compañeros de trabajo, las políticas y las normas sociales que respaldan la optimización del bienestar. Esta definición captura la política y los procedimientos de la organización, así como los aspectos de las relaciones de trabajo entre pares que promueven el bienestar en las organizaciones más pequeñas. Proponemos que una medida breve puede evaluar de manera válida y confiable el CAO en organizaciones pequeñas (Guevara, 2018).

Como OWC puede contener toda la gama de elementos positivos del clima de bienestar, el desafío de elaborar una medida breve radica en seleccionar la combinación correcta de elementos representativos mientras se preserva el significado, la utilidad y la amplitud. Demasiados elementos sacrifican la utilidad. Muy pocos elementos sacrifican el significado y la amplitud. Para enfrentar este desafío, se seleccionan artículos en tres pasos. (1) identifica dimensiones climáticas que representan dominios clave de OWC, como se sugiere en la literatura preexistente; (2) revisó las medidas existentes, especialmente aquellas que revelaron limitaciones que podíamos superar; y (3) consideró el clima de las relaciones entre compañeros de trabajo o "pequeñez íntima" de las pequeñas empresas e identificó elementos de nuestra propia experiencia entrevistando a propietarios de pequeñas empresas que también fueron respaldados por la literatura.

Identificación de dominios del clima de bienestar en estudios existentes

Una búsqueda bibliográfica ayudó a identificar: (a) medidas de climas de trabajo para "salud", "bienestar" o "seguridad psicosocial"; así como (b) modelos o síntesis de la literatura de investigación sobre climas y culturas que apoyan la salud. Se hizo referencia repetidamente a varias categorías climáticas, especialmente en relación con las enlaces del grupo de trabajo (p. ej., respeto de los compañeros de trabajo, equidad, confianza, interdependencia y trabajo en equipo), seguidas de una referencia a los esfuerzos en el lugar de trabajo para empoderar a los trabajadores y crear inclusión, y por el apoyo percibido del liderazgo para la salud y bienestar. Otras dimensiones citadas incluyeron políticas y procedimientos de apoyo, y un clima que apoya la reducción del estrés laboral y el equilibrio entre el trabajo y la vida (Apuy, 2018).

En el clima para la salud psicológica. OWC incluye ambos conceptos.

Medición multinivel del clima

La investigación climática a menudo se centra en las percepciones individuales, lo que tiene sentido cuando el objetivo es motivar el comportamiento individual. Sin embargo, las empresas que desean mejorar su entorno de trabajo general pueden beneficiarse de una medida a nivel organizacional, como lo sugieren los estudios sobre el clima de seguridad y el clima ético. Hasta donde sabemos, actualmente no existe un método establecido para una evaluación breve de un clima de bienestar a nivel organizacional, especialmente para las pequeñas empresas. Los investigadores postulan que el fenómeno a nivel empresarial puede evaluarse promediando las respuestas de los empleados para formar un indicador

agregado. Las medidas agregadas caracterizan con precisión a una organización en la medida en que existe un acuerdo entre los empleados.

El desarrollo de los sectores económicos y sociales nacionales no es posible sin la ayuda, el apoyo y la orientación de los recursos humanos. Los empleados, como uno de los recursos humanos más importantes en las organizaciones, juegan un papel importante en el proceso de subsistencia global en el proceso de adquisición de bienes y servicios. En ese sentido, es necesario comprender el estado de ánimo de los colaboradores y analizar los factores que afectan su desempeño en las organizaciones.

El clima organizacional, que es parte integral de la organización general, se refiere al comportamiento social correcto y la forma de manejar los conflictos, ambigüedades y desafíos en la organización. De hecho, un clima organizacional eficiente conduce a una comunicación más dinámica entre los miembros de la organización, lo que resulta en la disposición de los miembros a aceptar más responsabilidades para lograr sus objetivos organizacionales comunes. Por otro lado, las organizaciones necesitan empleados que cumplan con los valores y objetivos de la organización, tengan alta motivación, estén comprometidos, estén dispuestos a continuar con su pertenencia organizacional y estén involucrados con su trabajo (Manosalvas & Quintero, 2015).

De hecho, la participación en el trabajo es una variable motivacional favorita de la organización, especialmente en la economía moderna en la que se especifican reglas organizativas para la movilización total de los recursos humanos. En las organizaciones de salud, la implicación en el trabajo es uno de los temas que puede afectar significativamente la satisfacción y el desempeño laboral de los enfermeros. La implicación en el trabajo es una de las variables que puede conducir a resultados positivos en la organización. Los empleados

que se involucran en el trabajo pueden formar una relación espiritual con su trabajo e invertir ciertos recursos en su trabajo actual. Se ha encontrado estrés en diferentes puestos de trabajo, incluido el de enfermería, por su estrecho contacto con pacientes con condiciones graves y en riesgo de muerte. Además, suelen soportar grandes cargas de trabajo para prestar servicios sanitarios eficientes y cualificados. Por otro lado, una atención de enfermería adecuada y exitosa en un hospital requiere un alto nivel de compromiso. Los investigadores consideran el compromiso organizacional como una variable importante para comprender el comportamiento de los empleados.

En consecuencia, el compromiso organizacional tiene efectos potenciales y serios sobre el desempeño organizacional; por lo tanto, su desconocimiento puede ser perjudicial y costoso para la organización. El efecto del clima organizacional en el compromiso empresarial de las enfermeras. Además, se ha indicado que la participación en el trabajo puede ser un factor importante en la realización del compromiso organizacional. Dada la importancia de la profesión de enfermería y el clima organizacional único en los hospitales y la necesidad de aumentar el compromiso organizacional entre las enfermeras y otros empleados médicos, es sin duda necesario analizar el papel de estas dimensiones en el logro de los objetivos del sistema de gestión.

En este sentido, el presente estudio se llevó a cabo para investigar el efecto del clima organizacional en el compromiso empresarial utilizando la mediación de la participación laboral. Los resultados del presente estudio pueden ser significativos para los planificadores de salud y los gestores de organizaciones de salud para comprender las dimensiones que afectan el compromiso de los trabajadores.

El compromiso organizacional es uno de los factores esenciales que pueden crear un clima organizacional saludable, aumentar la ética organizacional, inducir la motivación y mejorar la productividad de la organización. En este sentido, particularmente en el sistema empresarial, el logro de las metas organizacionales y una mejora en la prestación de servicios médicos eficientes pueden obtenerse mejorando los componentes del clima organizacional, manteniendo personal competente y comprometido, y promoviendo el compromiso entre los empleados. Recurriendo al marco de análisis de ruta, los resultados del presente estudio indicaron que el clima organizacional positivo y eficiente puede mejorar la participación laboral entre las enfermeras. En otras palabras, el clima organizacional hizo que los empleados se involucraran con su trabajo (Arano, Escudero & Delfín, 2016).

En consecuencia, parece que un empleado que se involucra en el trabajo considera la organización y el trabajo como propios y se esfuerza por tener éxito en su labor. Este efecto es más evidente en la organización hospitalaria que tiene un entorno desafiante y difícil y al mismo tiempo requiere un clima de trabajo adecuado para lograr sus objetivos predeterminados. De acuerdo con los resultados de la revisión teórica, el clima organizacional puede afectar la participación laboral de los empleados; además, sostuvieron que los empleados con un ambiente de trabajo saludable dan pasos hacia una mayor eficiencia y un mejor lugar de trabajo utilizando toda su capacidad. Por otro lado, los resultados del presente estudio mostraron una relación significativa entre la participación en el trabajo, el compromiso organizacional y la capacidad de la participación en la labor para predecir bien el compromiso organizacional. En el entorno hospitalario, donde existe una gran necesidad de trabajo de alta eficiencia y atención a la profesión especializada, los empleados deben dedicarse al trabajo, la organización y sus objetivos.

Por lo tanto, la implicación en el trabajo puede considerarse un requisito previo importante para mejorar el compromiso organizativo entre los empleados de los hospitales y se le debe prestar especial atención. Finalmente, los resultados del análisis de ruta revelaron que el clima organizacional también afectaba el compromiso organizacional y podía predecirlo bien. Este resultado en realidad indicó que la mejora del clima organizacional puede mejorar el compromiso entre los empleados y gerentes, manteniendo las capacidades y ventajas competitivas de la organización hospitalaria.

Al respecto, demostraron que un clima organizacional positivo y eficiente puede crear un compromiso organizacional estable, alentar a las enfermeras a estar más comprometidas con su profesión y ayudar a los hospitales a lograr su objetivo, es decir, la salud mejora. Por otro lado, los resultados de un estudio realizado por Delgoshaei et al indicaron que el énfasis en la producción y el problema tenían una relación inversa con el compromiso organizacional entre los gerentes y empleados. En conjunto, el compromiso organizacional y las dimensiones afectadas pueden ser diferentes en varios trabajos hospitalarios, lo que sugiere la realización de más estudios integrales a través de la identificación de las dimensiones efectivas y su control y gestión para mejorar el compromiso de las enfermeras con su profesión (Arano, Escudero & Delfín, 2016).

Instrumento de medición

En la presente investigación se utilizará el Modelo de IMCOC, creado por Carlos Eduardo Méndez Álvarez, docente e investigador de la escuela de Administración de la Universidad del Rosario

Este instrumento está compuesto por 45 ítems, que se basan en siete variables: objetivos, cooperación, liderazgo, relaciones interpersonales, motivación, toma de decisiones y control. A continuación, se muestra en que consiste cada una de las variables mencionadas anteriormente:

Objetivo Se relacionan con los objetivos de la organización, es decir, el conocimiento que tienen los empleados sobre las tendencias de desarrollo y los objetivos de la empresa.

Cooperación Es un proceso social que puede construirse en el elemento integrador del individuo.

Liderazgo: Se hicieron preguntas sobre el ejercicio del "liderazgo formal" y las percepciones de los empleados sobre el jefe.

Toma de decisiones Las decisiones que se toman dentro de la empresa determinan los principios rectores y la dirección de las actividades que deben seguirse para lograr los objetivos de la organización.

Relaciones interpersonales Las preguntas planteadas a esta colaboración dan una idea de con qué frecuencia y de qué manera un individuo desarrolla relaciones interpersonales informales con sus compañeros.

Motivación Las preguntas realizadas permiten determinar los factores motivacionales y actitudes de los empleados, que crean las condiciones para el clima organizacional, esto aplica a la motivación de salarios e incentivos económicos.

Control controles que permiten saber si el trabajo realizado en un momento determinado permite alcanzar los objetivos marcados por la empresa y definidos por el proceso de planificación

El cálculo de resultados obtenidos en el instrumento que se utilizará se dará mediante la escala de Likert, donde existen 7 opciones de respuesta, de las cuales 5, 6 y 7 refieren que el clima organizacional es favorable, que la respuesta 4 es imparcial, las respuestas 1, 2 y 3 exhiben un clima organizacional desfavorable

Marco conceptual

Comunicaciones: Es la sensación que disponen los integrantes de una empresa acerca de cómo es el entorno laboral y si hay una positiva comunicación con sus compañeros y además con sus jefes.

Colaboración: Sensación de los integrantes de una empresa acerca de la existencia de contribución por medio de sus jefes y por sus mismos compañeros tanto en escalas altas como paralelas o inferiores.

Colaborador: es una persona que presta sus servicios y que son retribuidos por otra persona, ya sea un particular, una empresa o una institución.

Compromiso: Se fundamenta en la percepción de los trabajadores de una empresa sobre sus deberes y su libertad acerca de la autonomía de sus decisiones enlazadas con su labor. En relación a la inspección que acojan sea más global y no centrada de forma personal, el trabajador se sentirá más su mismo jefe y no que sea objeto de extra-vigilancia.

Dificultades: Son los conocimientos que entre los integrantes de la empresa tanto los empleados como los jefes existe la presencia de diferencias, y la manera para corregirlas sin llegar a la dificultad e indagar una solución tan rápida como sea posible.

Incentivo: Se basa en cómo los integrantes de la empresa disponen una sensación acerca de los incentivos que acogerán por una sobresaliente participación o una labor hecha perfectamente, esta norma se utiliza más que la propia sanción.

Organización: Es el punto de vista que disponen los integrantes de una empresa acerca de las políticas, trámites, procedimientos y otros alcances los cuales tendrán que obedecer en sus cargos laborales. Es el conformismo entre los mecanismos burocráticos y el esfuerzo para que haya un entorno laboral libre.

Reto: Hace referencia a como los integrantes de la empresa perciben que hay un desafío o una forma de superarse en sus cargos laborales o como por medio de desafíos impuestos ellos intentan destacarse y sobresalir.

Variable: es una palabra que representa a aquello que varía o que está sujeto a algún tipo de cambio. Se trata de algo que se caracteriza por ser inestable, inconstante y mudable.

Marco Legal

Leyes	Descripción
La resolución 1111 de 2017	Establece los Estándares mínimos de SGSST y busca garantizar y cumplir los requisitos legales en soporte a la Seguridad y Salud en el Trabajo en el interior de la empresa.
Decreto 1443 de 2014	A través del cual el Ministerio del Trabajo dicta disposiciones para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).
Ley 1010 de 2016	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
La ley 1562 del 2012	Se encarga de actualizar y expandir el sistema de riesgos laborales a todos los individuos con distintas clases de vinculación laboral o contratos. De tal manera nos conduce a determinar que es una enfermedad laboral o un accidente de trabajo que puede suceder por razón del desarrollo de las operaciones que se desarrollan cotidianamente.

Nota. Elaboración propia

ILUSTRACIÓN 3 MARCO LEGAL

Estado del arte

Título Autores	Metodología	Resultados
RELACION ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL AUSENTISMO LABORAL DE UNA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE PLASTICOS Y PLANIFICACION DE SU SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO EN LA CIUDAD DE SANTIAGO DE CALI (2018). LIDA MARIA CASTILLO GARCIA YORJANY URRUCHURTU MENDOZA	Dentro de la dinámica organizacional se hace necesaria la evaluación del clima organizacional debido a su importancia para conocer la percepción de los trabajadores acerca de su ambiente laboral y la influencia positiva o negativa que este genera sobre el comportamiento de los mismos; llevando consigo a la satisfacción laboral, demostrado por su compromiso con la empresa lo que llevará al aumento de la productividad; o, por el contrario, a la presentación de fenómenos como la alta rotación de personal, baja productividad y el ausentismo laboral.	El diagnóstico realizado permitió conocer la situación laboral actual de los empleados y analizar los componentes del clima organizacional en cobres de Colombia a través de las 24 dimensiones descritas en el modelo del profesor Hernán Álvarez. Al aplicar el modelo del profesor Hernán Álvarez para determinar el clima organizacional de la compañía cobres de Colombia Ltda., se encontró que el promedio de las 24 dimensiones evaluadas fue de 7.42, esta valoración corresponde a una calificación en la escala cualitativa adoptada de “aceptable”, lo que se podría interpretar como una fortaleza menor de la organización
DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL QUE INCIDEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA L&D LOGISTICA DE DISTRIBUCIÓN S.A. REGIONAL CAL (2020) SANDRA MILENA FIGUEROA PALACIO	Para este estudio se realizó una investigación cuantitativa con el fin de hallar una correlación entre las dos variables mencionadas anteriormente. Se obtuvo una muestra de 21 empleados a estas personas se les aplicó dos cuestionarios, el IMCOC el cual mide el clima organizacional y la adaptación española de la escala de identificación grupal de Tarrant (2002) la cual ayuda a medir la identificación organizacional.	Se obtuvo que: existe una relación entre el clima organizacional y la identificación organizacional, pues se identificó que dentro del área operativa se presenta un clima organizacional desfavorable para los empleados generando así que la mayoría de ellos no logre identificarse con la organización. En conclusión, para que una organización logre obtener mejores resultados en sus trabajadores es importante que exista un clima organizacional favorable para los empleados y de esta forma ellos logren identificarse con la compañía, generando que las metas y los objetivos de la empresa los sientan propios.

ILUSTRACIÓN 4 ESTADO DEL ARTE

Nota. Elaboración propia

Metodología

Tipo y diseño de investigación

Estimando que el desarrollo y propósito del proyecto será determinar el clima organizacional de la empresa CASA BLANCA S.A.S ubicada en el Distrito Especial, Industrial, Portuario, Marítimo, Biodiverso, Ecoturístico de Buenaventura en el año 2022. Se acude a un diseño no experimental de clase mixta, considerando que el asunto motivo de investigación dispone de un soporte teórico consistente, se comenzará una investigación de clase descriptiva sobre clima organizacional de la empresa Casablanca, tendrá un enfoque tanto cualitativo como cuantitativo. Porque se recogerán y analizarán los datos para cuantificarlos, se recogerá la información de la conducta desarrollada en los sujetos de estudio y se interpretarán los resultados.

De acuerdo con Hernández al. (2014), La indagación no experimental es aquella que se desarrolla sin tratar de forma premeditada las variables. En otros términos, son análisis en los cuales no se modifica de manera intencional las variables independientes para visualizar el resultado sobre otras variables. Por tanto, estas circunstancias son visualizadas tal cual como se presenta en su entorno natural. De igual manera Hernández al. (2014), expresa que “las estructuras de investigación transversal recopilan informaciones en un solo instante, en un periodo único. Su objetivo es describir y analizar variables estudiando su interrelación e incidencia en un instante dado” (pág. 156).

Debido a lo que se busca es inspeccionar la hipótesis anteriormente formulada y de igual forma los propósitos planeados, este proyecto será elaborado con un planteamiento

metodológico del enfoque mixto con la comprensión de que esta es la manera que más se acopla a los factores y especificaciones necesarias de la investigación.

Población

La población es el conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación. "El universo o población puede estar constituido por personas, animales, registros médicos, los nacimientos, las muestras de laboratorio, los accidentes viales entre otros". (Pineda, 2004)

Se realizará un censo a los trabajadores de la empresa Casa Blanca que está localizada en el Distrito de Buenaventura

Está integrada por 30 trabajadores de distintas áreas como lo son: personal del área administrativa, cajeros, auxiliar de aseo, mensajería y demás trabajadores, ubicados en el área urbana de la ciudad de buenaventura entre los estratos 1 y 2, sus edades oscilan entre los 18 y 50 años, son bachilleres, técnicos y profesionales. El 6% de estos trabajadores son casados y tienen hijos

Proceso metodológico

DETERMINACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA CASA BLANCA S.A.S UBICADA EN EL DISTRITO ESPECIAL, INDUSTRIAL, PORTUARIO, MARÍTIMO, BIODIVERSO, ECOTURÍSTICO DE BUENAVENTURA EN EL AÑO 2022

Objetivos	Actividades	Recursos	Indicadores	Dificultades
Identificar mediante un diagnostico como se encuentra el estado del Clima Organizacional en todas las áreas que integran la empresa CASA BLANCA SAS.	Observar, analizar y estudiar las variables que se encuentran en el entorno organizacional	Tecnológicos, académicos	° Número de variables identificadas / número de variables del instrumento de medición	Poco análisis de la información
Examinar el clima organizacional de la empresa Casablanca S.A.S a través de la información obtenida con el instrumento de investigación IMCOC	Poner en práctica el instrumento de investigación	Tecnológicos, Instrumento de investigación	° No de entrevistas y/o encuestas sistematizadas y analizadas / No. de encuestas realizadas.	Apatía en la resolución de la encuesta por parte de los colaboradores
Proponer un plan de mejoramiento que contribuya al progreso del clima organizacional en la empresa Casablanca S.A.S	Evidenciar y comunicar métodos estratégicos que se puedan implantar para el mejoramiento del clima	Teorías académicas administrativas	° Número de dimensiones evaluadas / número de acciones a ejecutar.	Mal manejo de información desde el comienzo de la investigación

ILUSTRACIÓN 5 PROCESO METODOLÓGICO

Nota. Elaboración propia

Instrumento metodológico

Para determinar y analizar el clima organizacional de la empresa Casablanca ubicado en la ciudad de Buenaventura, se emplearán algunos métodos con los cuales se tendrá una mayor calidad de información en la recolección de datos. Para la recolección, análisis e interpretación de la información para determinar el clima organizacional se utilizará la encuesta y la entrevista, debido a que esto permite un enfoque más al sujeto de estudio, en pro de que se alcance la obtención de información precisa y reunir datos para poderlos tabular para tener un resultado eficaz en la investigación

Las fuentes y técnicas de recolección de la información que se usarán en esta investigación serán las siguientes:

- **Fuentes primarias**
- **Fuentes secundarias**

La fuente primaria es la fuente que surge en el momento del evento, la persona que presencia el acontecimiento describe el suceso con sus propias palabras. Una fuente secundaria es una fuente posterior creada por alguien que no tiene experiencia directa o participación en los acontecimientos..

Estrategia del estudio de información

Cuando se tengan los resultados, se procede a tabularlos en Excel, de acuerdo a los mismos se verán los componentes positivos y negativos, posteriormente los analizaremos, por tanto, se compartirá con el sector encargado y se adoptarán las pertinentes disposiciones para el cambio del entorno laboral en la empresa Casablanca.

Atenciones éticas

En la valoración y divulgación de las herramientas utilizadas, será el profesional quien deberá fomentar el bienestar del cliente, de igual forma hará buen manejo de los resultados hallados en el instrumento desarrollado, obedecerán el derecho de los clientes a comprender los mismos, el profesional comprometido de la aplicación deberá vigilar por conservar la seguridad de las pruebas y de la misma forma asegurar el buen uso de las prácticas involucradas en la valoración.

Puesta en práctica de encuesta

Encuesta IMCOC de clima organizacional

Se formulan 45 preguntas las cuales manifiestan los objetivos, cooperación, liderazgo, relaciones interpersonales, participación, y demás situaciones que se puedan evidenciar dentro de una empresa. Las preguntas están enumeradas de 1 a 7, siendo 7 el punto máximo y 1, el punto mínimo, lo que puede significar que:

- 7 señala el punto máximo de excelencia
- 1 señala el nivel inferior o mínimo

Encuesta IMCOC de clima organizacional:

1. ¿Cómo califica usted los conocimientos que tiene acerca de los objetivos de la empresa?

2. Califique la cantidad de la información que recibió acerca de los objetivos y políticas de su empresa al ingresar a ellos:

3. Al participar usted en el cumplimiento de los objetivos de la empresa, ¿con qué intensidad satisface sus necesidades económicas, de estabilidad laboral, de ascenso, experiencia, de aprendizaje, progreso, etc.?

4. Califique la ayuda y la colaboración que usted cree que existe entre los trabajadores de esta empresa:

5. ¿En qué grado usted ayuda y colabora con sus compañeros en el trabajo?

6. ¿En qué forma se vincula usted a grupos de trabajo en la empresa?

7. ¿Con qué frecuencia acostumbra usted a divertirse con compañeros de su sección u otra sección?

8. ¿Con qué frecuencia la empresa organiza paseos, actividades deportivas, fiestas u otras actividades de diversión?

9. ¿En qué forma participa en las actividades de diversión que organiza la empresa?

10. ¿Con qué frecuencia sus compañeros le piden ayuda hacer el trabajo que les corresponden?

11. Fuera del horario laboral ¿Con qué frecuencia se relaciona con sus compañeros?

12. ¿Con qué frecuencia participa usted con sus amigos de la empresa, en actividades sociales?

13. ¿Con qué frecuencia participa en la solución de problemas de su sección?

14. ¿Cuándo usted no puede solucionar inquietudes o problemas de su trabajo, los plantea su jefe?

15. ¿Cuándo usted no puede solucionar inquietudes o problemas de su trabajo, lo plantea a su compañero?

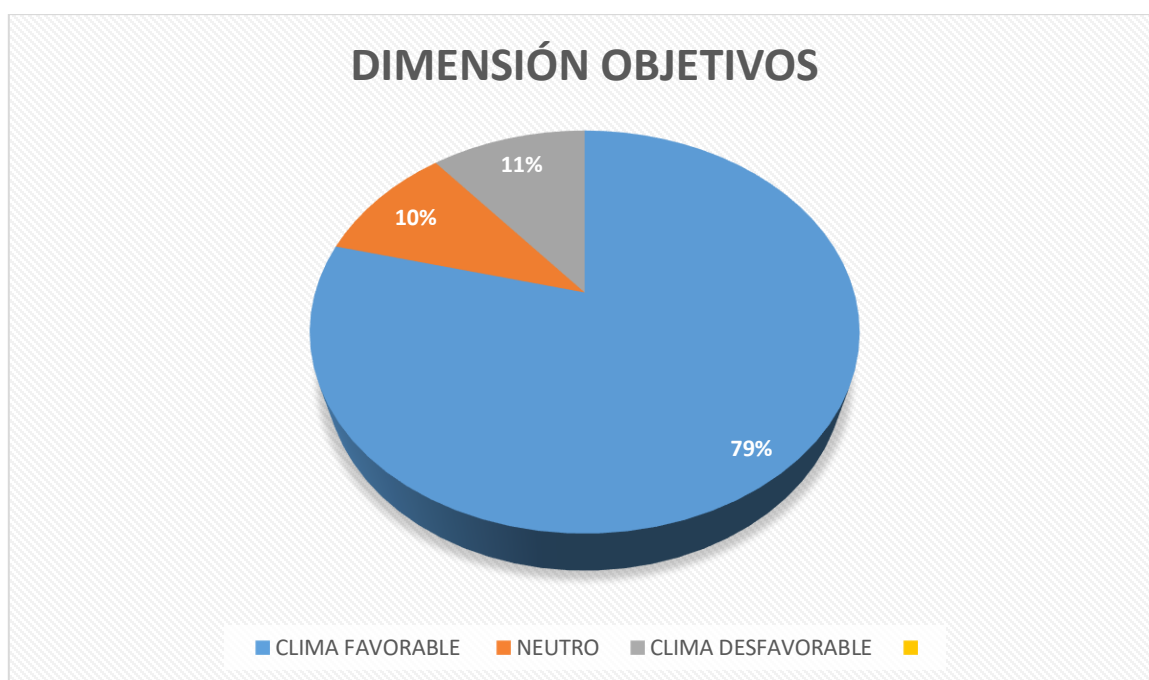
16. ¿Cuándo usted ejecuta su trabajo, tiene la libertad para hacerlo como quiere, con la aprobación de sus superiores?

17. ¿Su jefe (director) es una persona justa, da instrucciones y toma decisiones?
18. ¿Qué tanto obedece a su jefe?
19. ¿Su jefe controla su trabajo?
20. ¿Su jefe le ayuda para que pueda hacer mejor su trabajo?
21. ¿Los problemas que le afectan y tienen relación con su trabajo los comenta con sus superiores?
22. Al ingresar a esta empresa, califique la cantidad de información acerca de las obligaciones y labores que tiene que desempeñar
23. ¿Usted toma decisiones en su trabajo sin consultar con su jefe?
24. ¿Con que frecuencia le gustaría asumir nuevas responsabilidades en su trabajo, además de las que tiene actualmente?
25. ¿Participa usted de las decisiones de esta empresa, en especial aquellas que afectan su trabajo?
26. ¿Las directivas tienen en cuenta su situación personal cuando toman una decisión que le afecta en el trabajo o en su vida?
27. ¿Cómo son las relaciones con sus compañeros de trabajo?
28. Cuando usted tiene problemas de trabajo, ¿los soluciona con los compañeros y/o superiores?
29. ¿Cómo califica usted, el trato y su relación con su jefe?
30. ¿Cómo califica usted la confianza entre los jefes y trabajadores de esta empresa?
31. Cuando hay cambios en la empresa, ¿En qué medida recibe información al respecto?
32. ¿Los directivos de la empresa conocen los problemas que se presentan en su sección?
33. ¿Cómo se siente con el trabajo que le corresponde hacer?
34. ¿Cómo se siente usted con el salario que recibe?
35. ¿Cómo se siente usted por estar trabajando en la empresa?
36. ¿De acuerdo con el trabajo que le asignan, el tiempo que le dan para hacerlo es suficiente?
37. ¿Cómo califica usted la recompensa que recibe cuando realiza una labor bien hecha?

38. ¿Cuál es el tiempo trabajado por usted en esta empresa?
39. ¿Qué importancia tiene para usted el hecho de estar trabajando en la empresa?
40. ¿Con que frecuencia es revisado su trabajo en esta empresa?
41. ¿Con que frecuencia conoce usted los resultados de la revisión de su trabajo?
42. ¿Con que frecuencia dialoga con su jefe acerca de los resultados y la forma como ejecuta su trabajo?
43. ¿Cómo se siente por la forma como su jefe controla actualmente el trabajo que realiza?
44. ¿Cómo le parece la forma como su jefe lo controla?
45. Para que la empresa funcione correctamente y sea eficiente, ¿Con que frecuencia cree usted que debe ser controlado su trabajo?

TABLA DIMENSIÓN OBJETIVOS

FORMATO IMCOC								
ITEMS	DIMENSIÓN			Objetivos				
	CALIFICACIÓN POR ITEM							
	CLIMA FAVORABLE			NEUTRO	CLIMA DESFAVORABLE			TOTAL RESPUESTAS POR ITEM
	7	6	5	4	3	2	1	
1. ¿Cómo califica usted los conocimientos que tiene acerca de los objetivos de la empresa?	18	7	5	0	0	0	0	30
2. Califique la cantidad de la información que recibió acerca de lo objetivos y políticas de su empresa al ingresar a ellos:	12	5	2	4	3	4	0	30
3. Al participar usted en el cumplimiento de los objetivos de la empresa, ¿con qué intensidad satisface sus necesidades económicas, de estabilidad laboral, de ascenso, experiencia, de aprendizaje, progreso, etc.?	14	6	2	5	3	0	0	30
Tota de respuestas de la dimensión	44	18	9	9	6	4	0	Total de respuestas 90
Total por calificación	71 (62.9%)			9 (8.1%)	10 (9%)			

ILUSTRACIÓN 6 DIMENSIÓN OBJETIVOS*Nota. Elaboración propia***ILUSTRACIÓN GRFICA DIMENSIÓN OBJETIVOS***Nota. Elaboración propia*

Logrando analizar los resultados de la caracterización, tomando principalmente el 79% que corresponde a la mayoría de colaboradores de esta organización, hay una convicción la cual refiere que se encuentran conformes al saber que cada uno de sus esfuerzos dentro de esta se ven reflejados en la prestación de un servicio eficiente y eficaz, principalmente en su contribución a lo que son los objetivos organizacionales, tomando el 10% que refleja escepticismos ante el cuestionario planteado, por parte del otro 11% de los encuestados tienen en cuenta la importancia de estos ítems, pero no se encuentran familiarizados con cada uno

de estos y con ello consideran no tener un compromiso integral con su actividad realizada dentro de la organización

TABLA DIMENSIÓN COOPERACIÓN

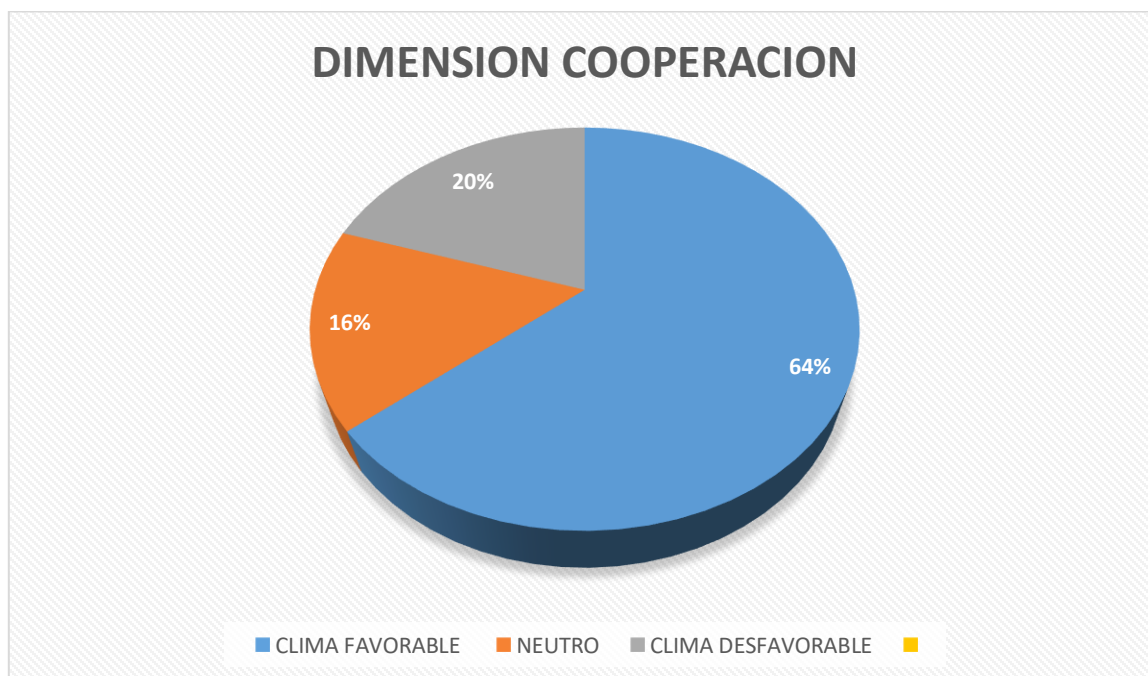
FORMATO IMCOC								
ITEMS	DIMENSIÓN			Cooperación				
	CALIFICACIÓN POR ITEM							
	CLIMA FAVORABLE			NEUTRO	CLIMA DESFAVORABLE			TOTAL RESPUESTAS POR ITEM
	7	6	5	4	3	2	1	
4. Califique la ayuda y la colaboración que usted cree que existe entre los trabajadores de esta empresa:	12	4	2	6	3	3	0	30
5. ¿En qué grado usted ayuda y colabora con sus compañeros en el trabajo?	14	6	2	4	1	3	0	30
6. ¿En qué forma se vincula usted a grupos de trabajo en la empresa?	10	6	9	5	0	0	0	30
7. ¿Con que frecuencia acostumbra usted a divertirse con compañeros de su sección u otra sección?	12	4	2	6	4	2	0	30
8. ¿Con que frecuencia la empresa organiza paseos, actividades deportivas, fiestas u otras actividades de diversión?	13	6	3	2	5	1	0	30
9. ¿En qué forma participa en las actividades de diversión que organiza la empresa?	10	8	1	4	3	4	0	30
10. ¿Con que frecuencia sus compañeros le piden ayuda hacer el trabajo que les corresponden?	9	7	3	5	4	2	0	30
11. Fuera del horario laboral ¿Con que frecuencia se relaciona con sus compañeros?								

	7	5	6	3	4	3	2	30
12. ¿Con que frecuencia participa usted con sus amigos de la empresa, en actividades sociales?	5	3	2	7	6	4	3	30
13. ¿Con que frecuencia participa en la solución de problemas de su sección?	12	4	5	6	3	0	0	30
Tota de respuestas de la dimensión	104	53	35	48	35	20	5	Total de respuestas 300
Total por calificación	192 (64%)			48 (16%)	60 (20%)			

ILUSTRACIÓN 7 DIMENSIÓN COOPERACIÓN

Nota. Elaboración propia

ILUSTRACIÓN GRAFICA DIMENSION COOPERACION



Nota. Elaboración propia

La cooperación no es más que utilizar de manera estratégica nuestras capacidades individuales de manera conjunta, y esta es de vital importancia dentro de toda organización. Como resultado del análisis, el 64% de los colaboradores evidencian un nivel superlativo en la colaboración entre ellos, siendo esto positivo en pro del alcance de objetivos organizacionales, el 20% logra ejercer cada una de sus funciones de una manera más Independiente, apática, Dejando en evidencia no estar muy conformes con

La manera en que Casa Blanca S.A.S realiza sus labores grupales, el 16% restante se encuentra en una neutralidad, donde se puede concluir que dependiendo de él tipo de actividad puedan o no realizar una integración favorable en el grupo, siendo negativo para la organización ya que Influyen en un deterioro del clima organizacional ya que no hay unión para cumplir las metas establecidas

TABLA DIMENSIÓN DE LIDERAZGO

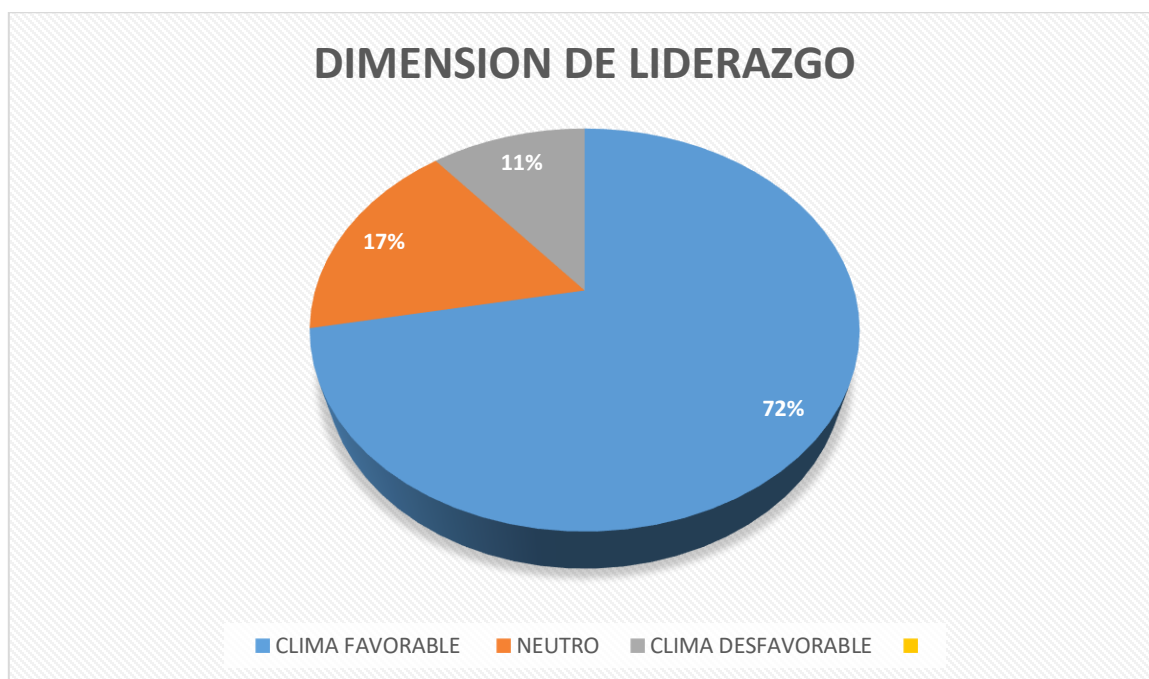
FORMATO IMCOC								
ITEMS	DIMENSIÓN			Liderazgo				
	CALIFICACIÓN POR ITEM							
	CLIMA FAVORABLE			NEUTRO	CLIMA DESFAVORABLE			TOTAL RESPUESTAS POR ITEM
	7	6	5	4	3	2	1	
14. ¿Cuándo usted no puede solucionar inquietudes o problemas de su trabajo, los plantea su jefe?	12	6	4	8	0	0	0	30
15. ¿Cuándo usted no puede solucionar inquietudes o problemas de su trabajo, lo plantea a su compañero?	11	7	5	4	3	0	0	30

16. ¿Cuándo usted ejecuta su trabajo, tiene la libertad para hacerlo como quiere, con la aprobación de sus superiores?	9	7	5	5	4	0	0	30
17. ¿Su jefe (director) es una persona justa, da instrucciones y toma decisiones?	9	6	4	5	3	3	0	30
18. ¿Qué tanto obedece a su jefe?	15	4	3	5	3	0	0	30
19. ¿Su jefe controla su trabajo?	14	6	4	5	1	0	0	30
20. ¿Su jefe le ayuda para que pueda hacer mejor su trabajo?	13	6	3	5	2	1	0	30
21. ¿Los problemas que le afectan y tienen relación con su trabajo los comenta con sus superiores?	11	6	4	3	5	1	0	30
22. Al ingresar a esta empresa, califique la cantidad de información acerca de las obligaciones y labores que tiene que desempeñar	10	7	4	5	4	0	0	30
Tota de respuestas de la dimensión	104	55	36	45	25	5	0	Total, de respuestas 270
Total por calificación	195 (72%)			45 (17%)	30 (11%)			

ILUSTRACIÓN 8 DIMENSIÓN DE LIDERAZGO

Nota. Elaboración propia

ILUSTRACIÓN GRAFICA DIMENSION DE LIDERAZGO



Nota. Elaboración propia

El liderazgo se basa en lograr influir de manera positiva con el propósito de alcanzar objetivos mediante e trabajo en equipo.

La tercera di mención analizada refiere al tema del liderazgo el cual a su vez, muestra un clima de desarrollo favorable, sin embargo se puede detectar fallas en los canales de comunicación ya que el 28 % restante de los encuestados manifiestan tener dudas acerca del manera como se ejerce el liderazgo en su empresa por parte de sus jefes, es claro que en toda organización es fundamental la comunicación para alcanzar las metas presupuestadas.

TABLA DIMENSIÓN OBJETIVOS

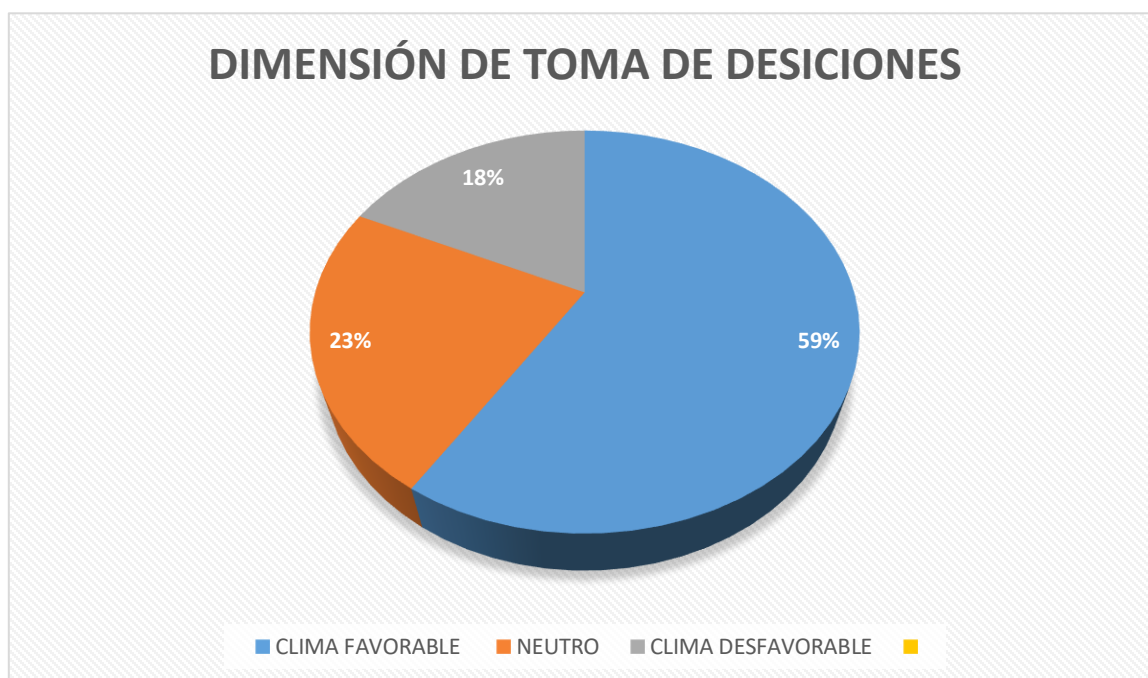
FORMATO IMCOC								
ITEMS	DIMENSIÓN			Toma de decisiones				
	CALIFICACIÓN POR ITEM							
	CLIMA FAVORABLE			NEUTRO	CLIMA DESFAVORABLE			TOTAL RESPUESTAS POR ITEM
	7	6	5	4	3	2	1	
23 ¿Usted toma decisiones en su trabajo sin consultar con su jefe?	5	4	6	9	4	2	0	30
24. ¿Con que frecuencia le gustaría asumir nuevas responsabilidades en su trabajo, además de las que tiene actualmente	12	5	2	4	3	4	0	30
25. ¿Participa usted de las decisiones de esta empresa, en especial aquellas que afectan su trabajo?	7	5	4	9	3	2	0	30
26. ¿Las directivas tienen en cuenta su situación personal cuando toman una decisión que le afecta en el trabajo o en su vida?	9	7	5	6	3	0	0	30
Tota de respuestas de la dimensión	33	21	17	28	13	8	0	Total de respuestas 120
Total por calificación	71			28	21			

	(59%)	(23%)	(18%)	
--	-------	-------	-------	--

ILUSTRACIÓN 9 DIMENSIÓN OBJETIVOS

Nota. Elaboración propia

ILUSTRACIÓN GRAFICA DIMENSIÓN DE TOMA DE DECISIONES



Nota. Elaboración propia

El clima en la organización Casa Blanca S.A.S haciendo énfasis específicamente en la toma de decisiones es positivo, ya que el análisis arroja datos como los siguientes, que el 59% de los colaboradores se refieren a este como un clima favorable, un 23% que no es una cantidad mínima mantiene su perspectiva de una manera imparcial, y por último el 18% de los colaboradores, quienes al día de hoy se encuentran insatisfechos con la manera en la cual se toman cada una de las decisiones de la organización.

TABLA DIMENSIÓN DE RELACIONES PERSONALES

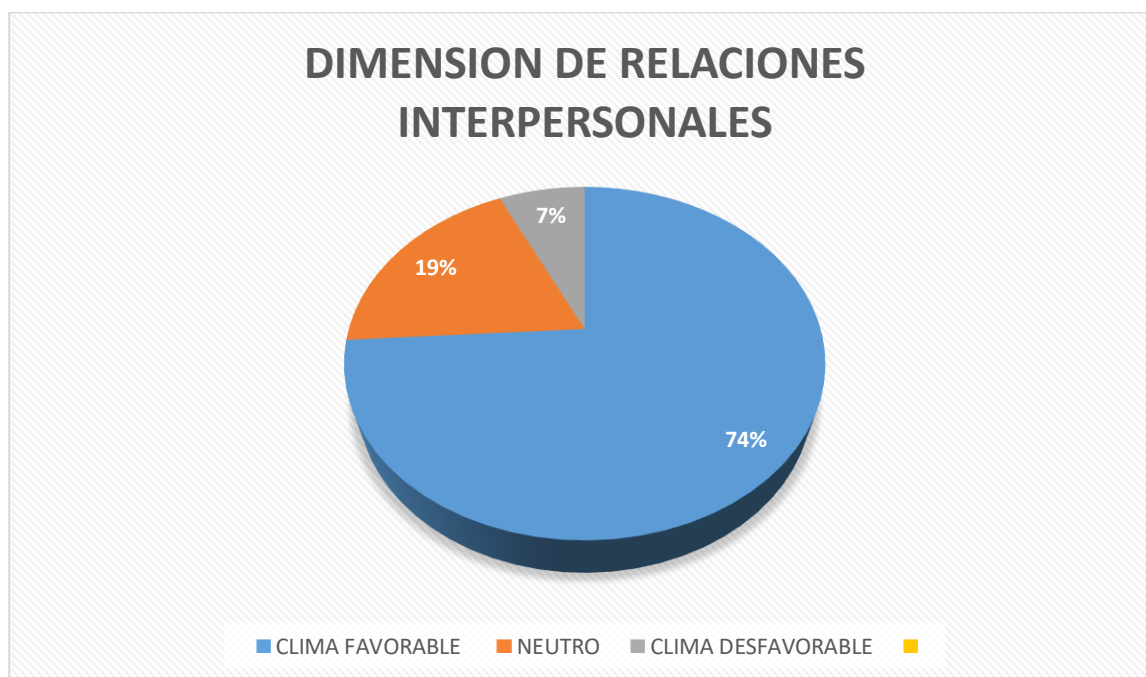
FORMATO IMCOC								
ITEMS	DIMENSIÓN			Relaciones interpersonales				
	CALIFICACIÓN POR ITEM							
	CLIMA FAVORABLE			NEUTRO	CLIMA DESFAVORABLE			TOTAL RESPUESTAS POR ITEM
	7	6	5	4	3	2	1	
27. ¿Cómo son las relaciones con sus compañeros de trabajo?	14	5	4	6	1	0	0	30
28. Cuando usted tiene problemas de trabajo, ¿los soluciona con los compañeros y/o superiores?	15	4	5	4	2	0	0	30
29. ¿Cómo califica usted, el trato y su relación con su jefe?	12	6	4	7	1	0	0	30
30. ¿Cómo califica usted la confianza entre los jefes y trabajadores de esta empresa?	11	6	4	6	2	1	0	30
31. Cuando hay cambios en la empresa,	9	7	5	6	3	0	0	30

¿En qué medida recibe información al respecto?								
32. ¿Los directivos de la empresa conocen los problemas que se presentan en su sección?	12	7	3	5	3	0	0	30
Tota de respuestas de la dimensión	73	35	25	34	12	1	0	Total de respuestas 180
Total por calificación	133 (74%)			34 (19%)		13 (7%)		

ILUSTRACIÓN 10 DIMENSIÓN DE RELACIONES PERSONALES

Nota. Elaboración propia

ILUSTRACIÓN GRAFICA DIMENSIÓN DE RELACIONES INTERPERSONALES



Nota. Elaboración propia

Las relaciones interpersonales son parte de la vida, al hablar de estas se hace referencia al desarrollo integral del individuo tanto en su vida cotidiana como en responsabilidades sociales como el trabajo. Con un porcentaje notable de 74% haciendo énfasis en el factor relaciones interpersonales se puede deducir de un clima bastante positivo por parte de los colaboradores, ya que 22 de los 30 trabajadores respondieron de manera positiva, evidenciando una buena relación de jefe a subordinado. Por otra parte evidenciando los neutrales que equivalen a un 19% de los trabajadores y el 8% quienes consideran estos ítems de manera negativa, ya que no conllevan relaciones correspondidas con sus colaboradores.

TABLA DIMENSIÓN DE LA MOTIVACIÓN

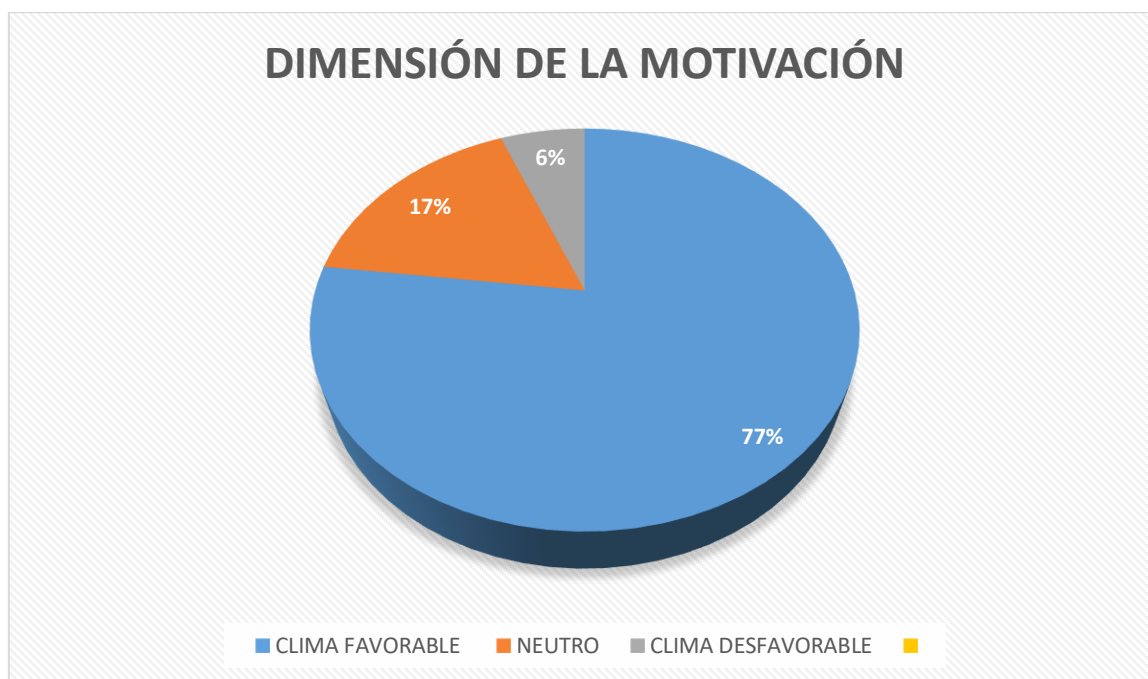
FORMATO IMCOC								
ITEMS	DIMENSIÓN			La motivación				
	CALIFICACIÓN POR ITEM							
	CLIMA FAVORABLE			NEUTRO	CLIMA DESFAVORABLE			TOTAL RESPUESTAS POR ITEM
	7	6	5	4	3	2	1	
33. ¿Cómo se siente con el trabajo que le corresponde hacer?	13	6	4	6	1	0	0	30
34. ¿Cómo se siente usted con el salario que recibe?	10	6	5	4	2	3	0	30

35. ¿Cómo se siente usted por estar trabajando en la empresa?	12	6	4	7	1	0	0	30
36. ¿De acuerdo con el trabajo que le asignan, el tiempo que le dan para hacerlo es suficiente?	15	7	5	3	0	0	0	30
37. ¿Cómo califica usted la recompensa que recibe cuando realiza una labor bien hecha?	12	7	3	5	3	0	0	30
38. ¿Cuál es el tiempo trabajado por usted en esta empresa?	11	5	6	4	3	1	0	30
39. ¿Qué importancia tiene para usted el hecho de estar trabajando en la empresa?	13	7	4	6	0	0	0	30
Tota de respuestas de la dimensión	86	44	31	35	10	4	0	Total de respuestas 210
Total por calificación	161 (77%)			35 (16%)	14 (7%)			

ILUSTRACIÓN 11 DIMENSIÓN DE LA MOTIVACIÓN

Nota. Elaboración propia

ILUSTRACIÓN GRAFICA DIMENSION DE LA MOTIVACION



Nota. Elaboración propia

La motivación es el impulso que activa y mantiene la conducta del colaborador enfocada hacia la persecución de metas y objetivos. Ayuda a la persona a sentirse más competitiva y comprometida con la organización en la cual trabaja, el 77% de los colaboradores confirman el tener un clima organizacional ameno tratándose del factor motivación, como punto neutro hay un 17% los cuales hacen referencia de su principal factor de falta de motivación es la remuneración salarial. Por último, esta el 6% el cual considera como falta de motivación principalmente la remuneración salarial y las jornadas laborales las cuales terminan siendo extensas en algunos casos.

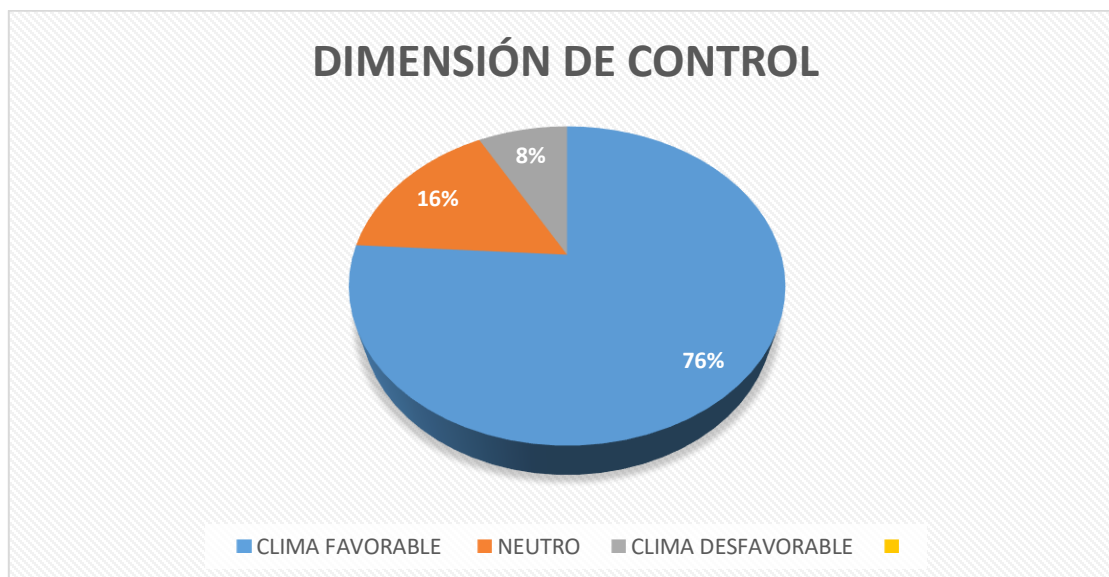
TABLA DIMENSIÓN DE CONTROL

FORMATO IMCOC								
ITEMS	DIMENSIÓN			Control				
	CALIFICACIÓN POR ITEM							
	CLIMA FAVORABLE			NEUTRO	CLIMA DESFAVORABLE			TOTAL RESPUESTAS POR ITEM
	7	6	5	4	3	2	1	
40. ¿Con que frecuencia es revisado su trabajo en esta empresa?	12	6	4	6	2	0	0	30
41. ¿Con que frecuencia conoce usted los resultados de la revisión de su trabajo?	10	6	5	4	2	3	0	30
42. ¿Con que frecuencia dialoga con su jefe acerca de los resultados y la forma como ejecuta su trabajo?	12	6	4	7	1	0	0	30
43. ¿Cómo se siente por la forma como su jefe controla actualmente el trabajo que realiza?	13	5	6	3	3	0	0	30
44. ¿Cómo le parece la forma como su jefe lo controla?	12	7	3	5	3	0	0	30
45. Para que la empresa funcione correctamente y sea eficiente, ¿Con que frecuencia cree usted que debe ser controlado su trabajo?	15	5	6	4	0	0	0	30
Tota de respuestas de la dimensión	75	35	28	29	11	3	0	Total de respuestas 180
Total	137 (76%)			29 (16%)	14 (8%)			

ILUSTRACIÓN 12 DIMENSIÓN DE CONTROL

Nota. Elaboración propia

ILUSTRACIÓN GRAFICA DIMENSION DE CONTROL



Nota. Elaboración propia

Dentro del ámbito laboral, el control permite llevar una inspección de las actividades que se desarrollaron dentro de la organización y por un periodo de tiempo determinado, lo cual va a permitir el cumplimiento de las metas trazadas y disminuir errores no forzados. El 76% de los colaboradores notan el control que presenta en cada una de sus áreas de trabajo, lo que genera una mayor probabilidad de lograr la eficiencia en los procesos, el 16 % denota el porcentaje neutral que creen ocasionalmente identificar este proceso, por ultimo con un 8% los colaboradores que consideran que este proceso es mínimamente notorio.

Tabla del promedio de respuesta por dimensiones

Dimensión	Promedio
Objetivo	5.8
Cooperación	5.1
Liderazgo	5.4
Toma de decisiones	5.0
Relaciones interpersonales	5.6
Motivación	5.7
Control	5.6

ILUSTRACIÓN 13 PROMEDIO POR DIMENSIONES

Nota. Elaboración propia

En la tabla anterior se logra identificar el promedio de respuesta por cada una de las dimensiones que se evaluaron en la empresa Casa Blanca S.A.S. El método de estudio “escala de Likert” instaure categorías las cuales van de favorable, neutro o desfavorable para cada una de las variables de estudio. De 1,0 a 3,9 un clima desfavorable, de 4.0 a 4.9 neutro y de 5.0 a 7.0 favorable.

Para saber cuál es el promedio por cada una de las dimensiones de estudio, se debe sumar la cantidad de respuesta por cada ítem y luego sumar y dividir el promedio de cada respuesta.

Tomando la dimensión de objetivos, está arrojó un promedio de 5,8, calificándose como favorable, que logra evidenciar que la gran mayoría de los colaboradores de Casa Blanca S.A.S, tienen claro los objetivos y políticas de la empresa.

En la dimensión de cooperación, se evidencia un promedio de 5.1, lo cual da a entender que se clasifica como favorable dentro de la organización este ámbito, haciendo un análisis se evidencia en la mayoría de preguntas de esta dimensión que los colaboradores se ayudan mancomunadamente y trabajan en equipo, lo cual es satisfactorio ya que permite a la empresa tener una mayor colaboración entre el talento humano y así poder alcanzar los objetivos.

La dimensión liderazgo tuvo un promedio 5.4 siendo una calificación favorable, existe buena comunicación entre compañeros y superiores para la resolución de inquietudes referente a su trabajo, se evidencia una relación agradable entre colaboradores y jefes, lo cual es beneficioso para la organización objeto de estudio. Comunican que cada trabajador el cual comienza a laborar en la organización, se le comparte información suficiente sobre sus funciones, obligaciones y responsabilidades laborales.

La dimensión de Toma de decisiones arrojó un promedio de 5.0, demostrando una calificación favorable, cada uno de estos trabajadores siente armonía y confiabilidad a la hora de consultar con sus superiores en lo enfocado en la toma de decisiones dentro de la organización.

Respecto a la dimensión de relaciones interpersonales se evidencia un promedio de 5.6 Siendo una calificación favorable, hay una buena relación entre colaboradores en la organización, lo cual mejora mucho lo que son los lazos de confianza y comunicación.

La dimensión de la motivación muestra una calificación favorable de 5.7, la mayoría de los colaboradores manifiestan estar conformes con el trabajo que les corresponde desarrollar, se cuestionó si consideraban que la remuneración salarial era justa de acuerdo al trabajo que les corresponde hacer, el 70% manifestaron sentirse de acuerdo con el salario ganado, mientras

que el 30 restante tienen opiniones divididas, se destaca que a pesar de la división de opiniones el 73.3% se sienten contentos en la organización.

La dimensión de control muestra una calificación favorable de 5.6, evidenciando que una gran mayoría de los empleados de la empresa Casa Blanca S.A.S. denotan saber que sus labores realizadas dentro de esta son revisadas, aunque esta gran mayoría no conocen los resultados de dicho estudio. Un 30% no tiene conocimiento de este análisis y esto podría conllevar a la reiteración de errores organizacionales, ya que no existe un proceso adecuado de retroalimentación

Análisis de resultados

- **Dimensión de Objetivos**

Toma como función principal el saber del colaborador en su rol dentro de la organización, busca calcular la consecución de los objetivos misionales de la organización, en este sentido, los empleados son promotores del respeto a los derechos de autor, lo que significa que deben comprender cabalmente lo que significa proteger los derechos de propiedad intelectual a partir de su percepción del arte y sus manifestaciones.

- **Dimensión de cooperación**

La solidaridad, la hermandad, y la participación, son categorías esenciales en esta percepción en tanto se entienden como la capacidad de crear un ambiente inclusivo en el que los funcionarios deseen desarrollar programas educativos propios y de servicio a la ciudadanía. La frecuencia de las actividades de comunicación entre empleados es deseable en términos de cuándo, cómo, quién o quién y cuántas veces es necesario crear relaciones sociales que comprometan a los empleados en el lugar de trabajo o fuera de él.

- **Dimensión de Liderazgo**

El estilo de gestión del desempeño y la influencia son muy importantes, una persona tal como es, es decir, respetuosa, autodirigida, autorreguladora y autogestionaria, confianza y eficacia. Uno de los impulsores más beneficiosos para el ambiente de trabajo es el ejemplo de un líder medido por su comportamiento frente a la realidad de la organización; Su sabiduría para responder a todas las preguntas sobre la misión y el propósito de la unidad.

- **Dimensión de Toma de decisiones**

Proporcional a la percepción positiva o negativa en la dimensión "Liderazgo", la toma de decisiones explica claramente la comodidad porque da justificación de la autoridad y capacidad del funcionario. Ellos son los que deciden claro en el sentido de la forma en que la organización debe unirse para la gente, debe intervenir para lograr los resultados institucionales. Sin embargo, las respuestas a estas medidas cognitivas son muy similares entre a favor y en contra.

Las relaciones entre personas y las interacciones entre puestos en una organización son procesos que miden la intensidad de la colaboración dentro de una organización. En Casa Blanca S.A.S, estas asociaciones parecen ser altas con 180 respuestas, 133 de las cuales son favorables en términos de medir cómo, cuándo y qué tanto se comprenden las relaciones sociales en esta.

- **Dimensión de La motivación**

La satisfacción es la recompensa que viene de muchos aspectos: si se logra tener claro la función la cual debe desempeñar cada colaborador! si se somete a razonamiento el desempeño y la razón del cargo y si se tiene un espacio para la expresión de sus motivos, la percepción del ambiente laboral va a ser adecuada y favorable pues si bien, cada ser humano se motiva con diversas pertenencias y tiene actitudes individuales frente a su entorno, también es cierto que no es uno sin el universo sino más bien, como ser sociable, no se limita a identificarse sólo con sus intereses sino que se identifica con los de los otros, más si son sus pares en el trabajo.

De esta manera,, 161 respuestas favorables para el análisis satisfactorio en el ambiente de trabajo, marcan diferencia frente a las 52 que señalan neutralidad y des favorabilidad. En este caso, sería interesante trabajar en un futuro para conocer cuál es el nivel entre todos los empleados. Se puede decir, que la cultura, el clima y el cambio organizacionales dan buenas proyecciones al cumplimiento de objetivos siempre y cuando este resultado encuentre comunidad con otros menos favorables.

- **Dimensión de Control**

Aspecto caracterizado por la presentación de todos los métodos aplicados en la planificación del rigor organizacional que contradicen las actividades reales y las dinámicas de comportamiento. La percepción en este sentido es más sensible porque fomenta una cultura que pone a prueba la inteligencia, la habilidad, la adaptación y la competencia, y no en todos los niveles como se atribuye al jefe.

Al analizar los resultados en esta dimensión un total de 180 preguntas fueron respondidas en proporción de 137 a 43, siendo la mayor cifra la de percepción favorable y la menor, neutra o desfavorable. Llama la atención que en la desfavorabilidad para la pregunta 45, no haya ninguna respuesta, esto quiere decir que los funcionarios de Casa Blanca S.A.S, reconocen que debe interpretarse la realidad actitudinal con controles a la misma

MATRIZ DOFA

Con el uso de la matriz DOFA se determinarán las amenazas, fortalezas, oportunidades debilidades reconocidas en la organización Casablanca, como consecuencia del análisis serán planificadas las tácticas y estrategias en el plan estratégico.

DEBILIDADES

- **D1** Falencias en la comunicación entre superiores y subordinados
- **D2** Falencia en la distribución de sus productos en determinados sectores.
- **D3** Carencia de la implementación de las 5S's
- **D4** Poca capacitación respecto a la atención al cliente y relaciones interpersonales en el clima laboral.
- **D5** Falta de motivación y compromiso del personal

OPORTUNIDADES

- **O1** Facilidad de adquirir diversos programas de capacitación para un mejor desempeño en la atención al cliente y ámbito interno.
- **O2** Aparición de nuevos clientes, a partir del desempeño en el servicio y satisfacción del cliente.
- **O3** Involucrar a los empleados en la toma de decisiones para la mejoría de la empresa.

FORTALEZAS

- **F1** Trayectoria de 12 años en el mercado.
- **F2** Personal con alto nivel de confianza.
- **F3** Dispone de infraestructura propia.
- **F4** Ubicación estratégica.

- **F5 Buena implementación del marketing digital y tradicional.**

AMENAZAS

- **A1** Gran competencia en el mercado distrital
- **A1** Política de restricción horaria de venta o expendio de licores
- **A3** Alzas repentinas de impuestos por cambios de reformas tributarias
- **A4** Demoras en importaciones en la gran mayoría de productos
- **A5** Diversos cambios climáticos (Fuertes lluvias) que afectan el buen funcionamiento de la empresa
- **A5** Diversos cambios climáticos (Fuertes lluvias) que afectan el buen funcionamiento de la empresa

El análisis DOFA de la organización Casablanca, busca elaborar una valoración de los componentes débiles y fuertes que en su grupo determinan el momento interno de la empresa, por tanto, su valoración exterior, hablando de las amenazas y oportunidades, es una identificación organizacional en donde se desarrolla el diagnóstico por medio de un estudio previo con la superior imparcialidad posible de las propiedades mismas de Casa Blanca, que le fortalecen ante los contendientes y que las reconocen en el comercio. También se establecen las debilidades, propiedades o sectores en los que se localizan en desventaja con relación a los contendientes y que se necesita progresar o consolidar para nivelar el funcionamiento general de la empresa.

Se puede afirmar en relación con el estudio DOFA de la organización Casa Blanca, la necesidad y relevancia de desarrollar una técnica administrativa como instrumento para elaborar el estudio de ambiente que adicione satisfacción tanto para sus clientes como para sus colaboradores.

Ilustración Matriz DOFA

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES
D1 Falencias en la comunicación entre superiores y subordinados	O1 Facilidad de adquirir diversos programas de capacitación para un mejor desempeño en la atención al cliente y ámbito interno.
D2 Falencia en la distribución de sus productos en determinados sectores.	O2 Aparición de nuevos clientes, a partir del desempeño en el servicio y satisfacción del cliente.
D3 Carencia de la implementación de las 5S's	O3 Involucrar a los empleados en la toma de decisiones para la mejoría de la empresa.
D4 Poca capacitación respecto a la atención al cliente y relaciones interpersonales en el clima laboral.	O4 Buena cultura de la población y aceptación de los productos que se ofrecen
D5 Falta de motivación y compromiso del personal	O5
FORTALEZAS	AMENAZAS
F1 Trayectoria de 12 años en el mercado.	A1 Gran competencia en el mercado distrital
F2 Personal con alto nivel de confianza.	A1 Política de restricción horaria de venta o expendio de licores
F3 Dispone de infraestructura propia.	A3 Alzas repentinas de impuestos por cambios de reformas tributarias
F4 Ubicación estratégica.	A4 Demoras en importaciones en la gran mayoría de productos

F5 Buena implementación del marketing digital y tradicional.	A5 Diversos cambios climáticos (Fuertes lluvias) que afectan el buen funcionamiento de la empresa
---	--

Nota. Elaboración propia

Plan de mejoramiento para Casa Blanca S.A.S

Para la empresa Casa Blanca S.A.S, se establecen métodos con la finalidad de lograr un fortalecimiento buscando minimizar principalmente lo que son amenazas organizacionales a futuro para dicha organización. El método a efectuar consiste en elaborar un plan de mejoramiento basado en las principales necesidades que se evidenciaron dentro de la organización objeto de estudio, buscando contribuir en la mejora continua de su clima organizacional

ILUSTRACIÓN 14 PLAN DE MEJORAMIENTO

Plan de mejoramiento para Casa Blanca S.A.S

Mejorar la comunicación durante los cambios organizacionales	Promover el acercamiento perfecto a la transferencia e intercambio de información dentro de las operaciones	Disponer de un mecanismo que permita la transmisión continua de los cambios realizados: -Muro Informativo	Definir una persona con buena comunicación asertiva	Mensual	Jefes encargados, Talento humano
Potenciar la participación de los empleados en la solución de sus problemas de gestión	Impulsar un estilo participativo que se centre en promover alternativas	Planificación de asambleas que permitan a los colaboradores orientarse a la resolución de problemas	Colaborador capacitado en la participación y fortalecimiento para la solución de problemas	Mensual	Jefe inmediato
Desarrollo de planes de incentivos	Fomentar el compromiso y la motivación de los empleados	-Realizar reconocimiento a el trabajador destacado de cada mes -Bonos familiares redimibles	Presupuesto económico	Mensual	Jefe inmediato, talento humano
Programa para mejorar relaciones laborales	Reconfortar la relación laboral de cada uno de los empleados	Realizar conmemoraciones en fechas especiales, Amor y amistades, Día del trabajador, etc.	Presupuesto económico para actividades	Días Conmemorativos	Talento Humano

Nota. Elaboración propia

Ilustración 15 Plan de mejoramiento

Conclusión

Se puede afirmar que el clima organizacional en una entidad es el entorno más importante en el que se desempeña un trabajador. Un óptimo clima organizacional está enlazado estrechamente con la función, responsabilidad y por tanto un positivo tipo de liderazgo, al existir un excelente clima laboral, adicionado a un maduro liderazgo con balance entre personas y operaciones, la operación se orienta hacia los propósitos generales de la empresa, y un negativo clima genera situaciones de tensión y dificultades, lo que conduce a un pésimo rendimiento.

En el transcurso del progreso de esta investigación se han estudiado distintas hipótesis u variables referentes a los primordiales factores que se enfatiza dicha investigación. Considerando cuales son las que más van a contribuir al desarrollo de las metas y propósitos de la investigación. Logrando un enfoque en determinar el clima organizacional, lo cual permitió identificar puntos de vista de cada trabajador y por consiguiente identificar cada una de las variables que intervienen en el clima organizacional como lo es el liderazgo, espacios limitados, síntomas de cansancio, sobrecarga de trabajo, poca remuneración salarial.

En concordancia con los Criterios de Desempeño, los componentes se presentan con un valor estructural similar al valor percibido por el instrumento IMCOC arrojando los resultados analizados en situaciones organizacionales dadas, aunque no estén completamente amenazadas. Cabe recordar que la intervención no solo se lleva a cabo cuando el clima organizacional no es favorable, sino que la intervención también puede ser vista como una mejora de lo planificado con un futuro prometedor

Un colaborador es idóneo si comprende los objetivos de la empresa, principalmente las misiones y visionales, o participa en su implementación y logra ponerlos en práctica a sus necesidades individuales. Del mismo modo, necesitan saber seguir el concepto de autodeterminación a la hora de tomar decisiones en el mundo laboral, marcando la diferencia entre los empleados.

Toda empresa necesita crecer y sobrevivir, y esto se debe al liderazgo de algunos que han hecho de la empresa un símbolo y una guía para salir adelante, ya que bajo los convenios de desarrollo de trabajo, se evidencian capacidades de liderazgo en ciertas áreas, lo cual está bien, a pesar de ello puede suceder que surgen inconvenientes cuando no hay un líder claro, es decir, es el jefe, pero éste no asume el rol de mando para lograr el objetivo, y luego otro quiere ocupar su lugar, provocando errores de comunicación y conflictos internos, por la falta de claridad en la implementación de algunos procedimientos.

Es necesario reforzar los incentivos dentro de la organización ya que juegan un papel importante en la creación de emociones en los empleados a quienes se les comunica un sentido de pertenencia y compromiso que se verá reflejado con el tiempo en un ambiente organizacional bueno.

Gracias a los instrumentos y metodologías aplicadas en el transcurso de este trabajo de investigación se pudo desarrollar las inquietudes que se formularon al ejecutar los propósitos para esta investigación.

Se pudo determinar el estado de clima organizacional que se vive en Casa Blanca, el cual se pudo afirmar que el trabajador se encuentra conviviendo en un clima laboral favorable.

Se pudo afirmar que el manejo acerca del personal que tiene el líder por medio de su clase de liderazgo, ha incidido que exista una perspectiva ideal del clima empresarial. Y en soporte a la hipótesis analizada que expresa que el liderazgo es una base esencial para una adecuada edificación de un clima organizacional productivo y sano.

- Se encontró algunas razones que crean desagrado del trabajador de Casa Blanca son las escasas oportunidades para crecer a escala personal y profesional. Al igual que algunos salarios que reciben por su labor.
- Los comportamientos prolongados del trabajador experto (escala directiva), creadoras de desagrados en el sector operativo, son la falta de buen manejo en la dimensión de las relaciones interpersonales entre trabajador subordinado y el pensar que estos individuos no pueden brindar ideas que conduzca al progreso de Casa Blanca.
- Las fallas en la administración y organización estratégica dentro de la empresa Casablanca ha hecho que los trabajadores no conozcan quien, como y cuando se generaron problemas en las actividades diarias debido a la falta de conocimiento del manejo de control de estas situaciones

Por último, recalcar que calcular competencias, va ligado al clima organizacional ya que es un procedimiento basado en los rasgos de personalidad para construir el aprendizaje.

Bibliografía

- Arias. (2015). *Definicion de clima organizacional*.
- Barbosa, M. C. (2019).
- Bass. (2015). *Una perspectiva más humanista del clima* .
- Certo. (2010). *El proceso de medir la conducta de otros hacia el logro de algún propósito*.
- Goncalves. (2017). *Clima organizacional*.
- Herra, C. (s.f.). *Cooperación entre los dirigentes y los obreros*.
- Herra, C. (s.f.). *Estudio científico del trabajo*.
- Herra, C. (s.f.). *Selección científica y entrenamiento obrero*.
- Herra, C. (s.f.). *Unión del estudio científico del trabajo y de la selección científica del trabajador*. .
- Jauregui. (2017). *Teoria de la administracin cientifica*.
- R., G. (2001). *Teoría de Maslow, o jerarquía de las necesidades humanas*.
- Robbins. (2004). *Comportamiento organizacional*.
- Robbins. (2014).
- Segura. (2016). *Modelo de las relaciones humanas*.

- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ADAM, J & BORNSTEIN, J. (2019). www.entrepreneur.com Recuperado el 5 de septiembre de 2019, de/article/273183: <https://www.entrepreneur.com/article/273183>.
- AGUILAR, P. (2018). www.psicologiaonline.com obtenido de: énfasis -teóricos -para -el análisis- empresarial- comportamiento- organizacional –co-2636.html: <https://www.psicologia-online.com/enfoques-teóricos-para-el-análisis-empresarial-comportamiento-organizacional-co2836.html>.
- ANAYA, C.N (2020). Diccionario de psicología. Bogotá: Ecoe Ediciones.

ARBOLEDA, P. G. (2018). Perception of the Performed work satisfaction and motivational factors among the personnel of the healthcare service suppliers in the Aburrá Valley during 2011. Salud.

BLEQUETT, M. (2017). www.gestiopolis.com. Obtenido de /comportamiento organizacional-definiciones-y-variables.

CAMPOS, L. (2017). Clima organizacional y estilos de liderazgo Directivo en una Institución Educativa del Distrito de Ventanilla-Región Callao. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola.

CÁRDENAS, J. K. (2016). Estrategias para el mejoramiento del clima organizacional de la clínica odontológica MG Salud. Medellín, Colombia: Institución universitaria de Envigado.

COLS, P. L. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. Buenos Aires, Argentina: EG Estudios Gerenciales.

CHAVEZ, M. (2018). “Análisis de la influencia del liderazgo en el clima organizacional” Quito.

DELGADO, L, B (2017). El desempeño laboral y la motivación en los trabajadores en la municipalidad de cajai-huari. Huacho – Perú: Universidad Nacional José Faustino Carrión.

ECURED. (2016). Ecured. Obtenido de https://www.ecured.co/Clima_Organizacional.

ESCOBAR, F. D. (2020). Occupational profiles and expectation of continuing training auxiliaries in oral health in Villavicencio. Repository.

ESTRADA, P. C. (2015). La motivación laboral como instrumento de gestión en las organizaciones empresariales. Madrid/ España: Universidad Pontificia Icai Icade.

FIGUEROA, G. & Sotelo Asef (2017). The organizational climate and is correlation with the quality of service in a higher education institution. Iberoamericana para la investigación y el desarrollo educativo.

GALEANO, L. A. (2020). Calidad de vida laboral y los factores de rotación en empresas in and out. Bogotá. Universidad Cooperativa de Colombia.

ITATI, G. (2017). www.womenalia.com Obtenido de /blogs/psicoatualidad/comportamiento-organizacional:<https://www.womwnalia.com> psicoatualidad/comportamiento-organizacional.

JIMENEZ, L. & Contreras, M. (2016). Clima organizacional y liderazgo en un Colegio de Cundinamarca. Bogotá. Universidad del Rosario.

LOPEZ, A. E. (2015). <http://www.eumed.net/>. Obtenido de Tesisdoctorales/2014/mirm/técnicas_instrumentos.html: http://Tesisdoctorales/2014/mirm/técnicas_instrumentos.html.

MACOTELA, C. (2017). Obtenido de: <https://es.scribd.com/document/353087134/clima-organizacional>.

MARIN, S. H. (2017). Work motivation and job satisfaction of a private health care organization staff. Scielo.

MELO, A. N. (2018). Organizational climate and its relation with the jobs satisfaction levels from human capital insight. Lasallista de investigación, pp, 90-101.

MOLINA, S.M. & Lisandro, A. N. (2016). La conducta organizacional y su importancia para la administración de dominio de las ciencias.

- MONTESINO, M. R. (2019). Diseño universal de la inclusión y aprendizaje en la educación básica. Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana.
- QUISPE, L. (2017). Características del clima organizacional. Obtenido de <http://es.scribd.com/doc/95073629/Características-del-clima-organizacional#scribd>.
- REICHARDT, C. & Cook, T. (2015). Métodos cuantitativos y cualitativos en investigación evaluativa. Madrid: Morata.
- RIVERA, P. D. (2018). Impact of work motivation in the organizational climate and interpersonal relationships in health sector officials. *Espacios*, p.p 17.
- RODRIGUEZ, E. (2016). El clima organizacional presente en una empresa de servicio. *Revista educación en valores*, pág. 7.
- RUIZ, A.L. (2017). Percepción sobre el clima organizacional y los tipos de liderazgo en los trabajadores del área administrativa de la Fundación Hospital San Pedro.
- SANCHIS, S. (2020). Teorías de las expectativas de Vroom. España: psicología – online.
- TABARES, D.M. (2015). Calidad de vida laboral del grupo de empleados de la fundación Centro Internacional de Estudios Avanzados de Niñez y Juventud CINDE. Manizales.
- TENAZOA, P. N (2015). Entorno laboral, satisfacción en el trabajo instituciones. Alicia.
- VILLEGAS, S. C. (2016). Tendencias en el diseño metodológico en la investigación sobre la valoración de competencias en la educación superior.