

Diseño e implementación del instrumento de medición del clima organizacional de
la empresa Fixtter S.A.S para 2022

Presentado por

Laura Tatiana Agudelo Rodriguez

Victor Hugo Betancur Ruiz

Paola Wendi Beleño Salas

Sonia Patricia Morales Parra

Universitaria Agustiniana.

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas.

Especialización en Gestión Estratégica del

Talento Humano Bogotá D.C 2022

Diseño e implementación del instrumento de medición del clima organizacional de
la empresa Fixtter S.A.S para 2022

Presentado por

Laura Tatiana Agudelo Rodriguez

Victor Hugo Betancur Ruiz

Paola Wendi Beleño Salas

Sonia Patricia Morales Parra

Director

Nydia Parra León

Proyecto integrador para optar por el título de Especialista en gerencia estratégica del
talento humano

Universitaria Agustiniana.

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas.

Especialización en Gestión Estratégica del

Talento Humano Bogotá D.C 2022

Resumen

El clima organizacional de las empresas es un factor que logra describir las relaciones que se logran desarrollar en dicho entorno laboral; por ello se navegará dentro de distintas conceptualizaciones y definiciones que rondan en la teoría administrativa desarrollada a mediados del siglo XX; en este marco, se plantea un caso de estudio para la empresa Fixtter S.A.S que se ubica en la ciudad de Bogotá desarrollando una metodología basada en la recolección de información a partir de distintos escenarios que se presentan en la empresa de forma cualitativa. El resultado de este caso de estudio reflejó que la firma se ajustaba a distintas variables que afectaban de forma positiva en la relación entre los distintos agentes que comparten espacios de trabajo.

Palabras claves: Clima organizacional, empresas, trabajo, bienestar laboral.

Abstrac

The organisational climate at companies is a factor which describes the relations in that working field, that is the reason why this study will navigate through the different conceptualizations and definitions surrounding the administrative theory in the middle of the 20th century. Within this framework a study case for the company Fixtter S.A.S located in Bogotá is proposed, by developing a methodology that collects information in the different company scenarios in a qualitative form. The result of this case study shows the company's ability to adapt itself to different variables that positively affect the relation between the different agents who share workspaces.

Key words: Organisational climate, companies, work, workplace well being.

Tabla de contenido

1	Perfiles integrantes.....	7
2	Planteamiento del problema.....	8
3	Justificación.....	11
4.	Objetivo general.....	13
4.1	Objetivos específicos.....	13
5.	Marco referencial.....	14
5.1	Antecedentes.....	14
5.2	Historia de concepto de clima organizacional.....	16
5.2.1	Cultura organizacional.....	17
5.2.2	Clima organizacional.....	17
5.3	Referentes y postulados.....	19
5.4	Herramientas de diagnóstico del clima organizacional.....	20
5.5	Desempeño laboral.....	21
5.6	Relación entre clima y desempeño laboral.....	22
1.	Metodología.....	22
6.1	Enfoque de la investigación.....	23
6.2	Diseño de investigación.....	24
6.2	Método.....	24
6.4	Análisis.....	24
6.5	Síntesis.....	24
6.6	Alcance.....	24
6.7	Población.....	25
6.8	Muestra.....	25
6.9	Técnica de recolección.....	25
6.10	Instrumentos de recolección de información.....	25
6.11	Análisis de Resultados de la información.....	26

6.12 Anexo	26
7. Aplicación.....	26
8. Análisis de resultados	27
9.Características del Capital Humano en la empresa FIXTTER S.A	28
9. Factores de clima organizacional:.....	29
Conclusiones.....	40
Recomendaciones	41
Referencias	42
Encuesta para medir clima organizacional	44

1 Perfiles integrantes

Laura Tatiana Agudelo Rodriguez

Profesional en Administración de Empresas. Con interés ocupacional procesos administrativos, gestión humana, control de archivos, gestión documental, gestión humana, apoyo en análisis financieros, manejo de reportes e informes administrativos, investigación de mercados, desarrollo de proyectos. Con competencias laborales en compromiso, trabajo en equipo, dinámica, persuasiva, perseverante, orientación al cliente e iniciativa.

Víctor Hugo Betancur Ruiz

Especialista en Informática Educativa, Cursando tercer semestre de Maestría en Educación y TIC y primer semestre de Especialización en Gerencia Estratégica de Talento Humano, Profesional en Administración de Empresas. Soy una persona con excelentes relaciones interpersonales, trabajo en equipo y liderazgo, con habilidades para el manejo de la negociación diseño e implementación de estrategias de cobranzas, servicio al cliente, monitoreo y control de procesos de calidad. Además, conozco y ejecuto los procesos de selección y contratación de personal, me esfuerzo por potencializar las habilidades de todo el grupo de mejora de competencias. Docente universitario en las áreas de Gestión Humana, Mercadeo, TIC, Emprendimiento, Administración, Servicio al Cliente, SGSST en modalidad presencial y virtual.

Paola Wendi Beleño Salas

Profesional en Administración de Empresas con experiencia de 5 años como técnico administrativo y 10 años en entidades estatales en recolección y registro de información, gestión documental, soporte técnico, presentación de informes pertinentes a los planes estratégicos y operativos requeridos de acuerdo con los procedimientos y necesidades, trámites precontractuales y contractuales, sistema de calidad y seguimiento al presupuesto. Con iniciativa de comunicación y disposición de interactuar con otros.

Sonia Patricia Morales Parra

Profesional en Administración Turística y hotelera con experiencia de 2 años y medio en procesos relacionados con el servicio al cliente y el manejo de reservas hoteleras. Alcanzar la excelencia profesional, mediante la actualización permanente de conocimientos personales, con alto sentido de responsabilidad excelente manejo de relaciones interpersonales a todo nivel, hábil en el servicio al cliente interno y externo, con capacidad de liderar en equipo y manejo de información confidencial, adaptabilidad al cambio y el aprendizaje continuo.

2 Planteamiento del problema

Mucho se ha investigado y discutido durante un tiempo considerable el tema de clima organizacional, por lo que se consideró por parte del equipo destacar la notoriedad de varios autores, que han dejado sobre la mesa la importancia de reconocer el papel que ocupan los colaboradores y gerentes dentro de la organización, otorgando herramientas que permiten el desarrollo de metodologías encaminadas al mejoramiento de la organización, que son el punto de partida entre lo laboral y lo social favoreciendo cada una de las partes

(Chiavenato, 2009). El término clima organizacional para las compañías en la actualidad, se define como aquella situación global de relación entre la persona y su ambiente de trabajo, el cual se define como percepciones compartidas por todos los integrantes de dicha organización, cabe resaltar que el clima organizacional varía de acuerdo con la organización y al comportamiento de cada uno de sus integrantes partiendo de su percepción individual.

Existen factores que influyen sobre la satisfacción laboral, pero es el clima organizacional, un conjunto de propiedades medibles del ambiente de trabajo que son percibidos por las personas que trabajan en la organización e influyen su motivación y comportamiento (Bhutto, Laghari, & Butt, 2012). Estas variables se relacionan con el bienestar de las personas en su trabajo, su calidad de vida laboral y, en consecuencia, afectan su desempeño (Cárdenas, Diaz, & Puente, 2013).

(Litwin & Stinger, 1968) Definen el clima como una característica relativamente estable del ambiente interno de una organización, que es experimentada por sus miembros, que influye su comportamiento y puede ser explicado cuantificando las características de la organización. Las variables que expuestas son: estructura, responsabilidad, recompensa, desafíos, relaciones, cooperación, conflicto e identidad, partiendo de esta variable se llegó a conocer la metodología preferida por el autor que consiste en: Cuestionario tipo encuesta, cuenta con 50 ítems, medido a través de una escala de rango medida desde “completamente de Acuerdo hasta completamente en desacuerdo”.

(Sudarsky, 1977) plantea un concepto integrado que permite determinar la manera en cómo son percibidas las políticas y prácticas administrativas a través de la motivación y el clima organizacional, además que permite la validar proceso de toma de decisiones, al interior de la organización por parte de los integrantes de esta; las variables que considero son: Conformidad,

responsabilidad, normas de excelencia, recompensa, claridad organizacional, calor y apoyo, seguridad y salario, por lo que este autor prefiere aumentar la cantidad de preguntas y le llama Test de Clima Organizacional (TECLA), Cuestionario de 90 preguntas, con tipo de calificación de falso o verdadero, incluidas preguntas de control.

Por último, de acuerdo con el libro “El Clima Organizacional, Perfil de empresas colombianas” de Fernando Toro. “El clima organizacional debe ser entendido como el conjunto de percepciones compartidas que las personas se forman acerca de las realidades del trabajo y de la empresa” Las variables que toma el autor son: relaciones interpersonales, estilo de la dirección, sentido de pertenencia, retribución, disponibilidad de recursos, estabilidad, claridad, coherencia en la dirección y valores corporativos.

La encuesta de Clima Organizacional ECO, es su herramienta de medición, diseñada para lograr establecer criterios Psicométricos exigidos por la medición, la cual cuenta con 49 Ítem, que permitirá la evaluación y emplea una escala tipo Likert, de 5 puntos; que tiene entre ellas las siguientes opciones No estoy seguro del asunto -Totalmente de acuerdo.

Todas las herramientas relacionadas anteriormente permiten definir el concepto de clima organizacional, teniendo en cuenta que el término abarca un conjunto de componentes dentro de la organización que funcionan de manera multidimensional, donde los sistemas se conectan de manera sincrónica permitiendo características únicas para cada empresa, dentro de este conjunto podemos mencionar características estructurales como el tamaño de la empresa, el ambiente físico como las instalaciones para el desarrollo de las actividades (oficinas, planta); características personales como actitudes, expectativas, motivación; ambiente social que comprende el tipo de comunicación y las relaciones interpersonales de todos los colaboradores; comportamiento organizacional que permite conocer temas de productividad, satisfacción laboral, rotación o ausentismo.

Estos componentes están directamente atados en cada una de las actividades de la empresa e inciden tanto en el desempeño de sus colaboradores como en la calidad de los servicios a nivel general reflejando la eficiencia del sistema, la eficacia de las tareas y por supuesto en el impacto social que se pretenda alcanzar.

Entender y conocer el estado del clima en una empresa contribuye a la retroalimentación de los procesos ejecutados de esta manera se realizarán los cambios y ajuste necesarios para el

mejoramiento continuo, esto se ve reflejado en los productos, bienes y servicios a cargo de la empresa propiciando un ambiente de calidad.

El clima organizacional puede dar cuenta entonces de aspectos relevantes como la motivación de los miembros de los equipos de trabajo en relación con las relaciones interpersonales mediante interacciones sociales Según (Litwin & Stinger, 1968), “El clima organizacional es un fenómeno que interviene entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización (productividad, satisfacción, rotación, etc.)” Por tanto, la relación de variables de clima organizacional está relacionada con muchos de los aspectos que pueden tener impacto en la percepción de los miembros de los equipos de trabajo, así mismo como en aspectos relevantes relacionados con la motivación y la productividad.

(Chiavenato I., 2000) señala que el clima organizacional puede ser definido como las cualidades o propiedades del ambiente laboral que son percibidas o experimentadas por los miembros de la organización y que además tienen influencia directa en los comportamientos de los empleados.

Según (Álvarez, 2001) el clima organizacional ocupa un lugar destacado en la gestión de personas y señala que este concepto ha tomado un rol protagónico como objeto de estudio en distintos tipos de organizaciones las cuales se encuentran en la permanente búsqueda de técnicas para su medición. Existen algunas investigaciones que han comprobado empíricamente, que es más probable obtener mejores resultados laborales un alto desempeño, compromiso o cooperación, cuando las personas se sienten parte de un grupo de trabajo con un clima organizacional satisfactorio

Partiendo del hecho que el clima organizacional es un concepto que visto desde la realidad de las organizaciones afecta a cada uno de los individuos pertenecientes a la misma, es evidente que estas tienen un reto significativo al momento de abordar este tema, además, que este se forma a partir de las percepciones de los individuos, es decir, nace de la subjetividad de estos, por lo que es aún más importante, poder acercarse a esta percepción y sistematizar de modo que la organización pueda tomar decisiones acertadas acerca de cómo se sienten las personas y los planes que ejecutan para que este mejore.

FIXTTER SAS es una empresa establecida en la ciudad de Bogotá el año 2016 con presencia en las ciudades de Medellín y Yopal, dedicada a la prestación de servicios de aseo y mantenimiento, actualmente cuenta desde el año 2020 con indicadores de ingreso 80%, retiro 60% y ausentismo 55%, se observa un programa de retención implementado por la coordinadora de talento humano y no se tienen datos para la medición de clima organizacional se detecta una alta rotación del personal y la falta de compromiso hacia las labores encomendadas.

De continuar con esta dinámica es muy posible que sea afectada la productividad y la efectividad dejando la empresa con bajos niveles de competitividad al no contar con una fuerza laboral comprometida y como resultado afectará indudablemente la parte financiera de la empresa.

Como se mencionó anteriormente, al momento de indagar por la gestión del clima organizacional en Fixtter, se encuentra que dicho proceso no se ha medido ni intervenido nunca, además, en algunas conversaciones previas a la elaboración de este trabajo, con áreas de gerencia, se manifestó por parte de ellos de forma directa la necesidad de propiciar esta medición y conocer la percepción actual de toda la organización, lo cual también ha sido expresado por el común de los empleados de la empresa al informar que se percibe estrés y tensión en el ambiente por las tareas y algunas relaciones con los compañeros.

Una empresa con bajos niveles de productividad no es competitiva en estos tiempos por lo que se hace necesario diseñar la medición del clima e implementar estrategias que proporcione los insumos requeridos para trazar la hoja de ruta en aras de las buenas relaciones humanas; la motivación de los colaboradores contribuyendo a los objetivos misionales de corto y largo plazo.

¿Cuál es la importancia de la medición y aplicación de estrategias del clima organizacional de los colaboradores de la empresa FIXTTER SAS, año 2022?

3 Justificación

Las organizaciones actuales están siendo cada vez más conscientes de la evidente necesidad que hay de generar bienestar laboral de manera permanente, esto dado en gran medida a que las prioridades y motivaciones al momento de la vinculación y permanencia de las personas ha cambiado a lo largo de los años, por lo que esta diversificación es un reto al momento de ser competitivos en los diferentes sectores económicos, ya que los empleados no buscan solamente un salario, un empleo estable, la posibilidad de ejercitar su profesión o tener una mejor calidad de

vida, también buscan un clima armonioso, la complementariedad con sus colegas o compañeros, el aprendizaje continuo de sus figuras de autoridad, entre otros.

Por esta razón, es que las mediciones del clima organizacional se convierten en un insumo clave para conocer las percepciones de los empleados y a su vez, lograr abordarlas y generar cambios a nivel de la organización que impacten de manera directa en su bienestar, favoreciendo con eso la productividad y disminuyendo la rotación, entre otros factores.

Por lo que se hace indispensable tener información periódica acerca de cómo los empleados perciben el clima laboral en sus equipos de trabajo y en las áreas en general de la organización, dado que siendo las personas el activo de mayor importancia para el crecimiento y desarrollo de las organizaciones, una adecuada gestión de estos y una búsqueda constante de su bienestar, impactan de manera directa y significativa diversos indicadores internos. Contemplando, que en las empresas no funcionan de manera aislada la motivación, la cultura, el clima organizacional, la productividad y el rendimiento.

Por lo anterior se desea generar la evaluación del clima organizacional, para poder identificar, la percepción y actitud que tiene el personal hacia el clima organizacional actual y poder así también evaluar los aspectos internos de la compañía que puede estar afectando el comportamiento de los empleados.

Por esta razón, se requiere evaluar el grado de satisfacción de los empleados y en especial el área administrativa ya que las mediciones del clima organizacional se convierten en un insumo vital para conocer las percepciones de los empleados y a su vez, lograr abordarlas y generar cambios a nivel de la organización que impacten de manera directa en su bienestar, favoreciendo con eso la productividad y disminuyendo la rotación, entre otros factores.

La Responsabilidad social empresarial, además de ocuparse de factores esenciales como medio ambiente, desarrollo humano y económico, posibilita la construcción de una cultura de amabilidad, desarrollo, confort y satisfacción en el ámbito laboral (Hannon, 1996). Respalda la confianza entre colaboradores y unidades de mando, robustece la ética como factor determinante de las buenas prácticas administrativas, de lo cual emergen comportamientos cívicos, respetuosos, amables, que conducen a un buen desempeño. Factores claves del desarrollo social. (Román Castaño & Perez Sánchez, 2018)

Una vez obtenido los resultados de la evaluación del Clima organizacional podemos aportar a la empresa un plan estratégico para mejorar el clima organizacional con el fin de minimizar los altos niveles de rotación de personal, para adoptar pautas de acuerdo con los valores corporativos y los objetivos organizacionales.

Dado el contexto ya mencionado es que se propone como objetivo general para el presente trabajo, realizar un diagnóstico del clima organizacional en la empresa Fixtter S.A.

4.Objetivo general

Realizar el diagnóstico del clima organizacional de la empresa Fixtter S.A.S de la ciudad de Bogotá.

4.1Objetivos específicos

- Definir el instrumento y las metodologías mediante las cuales se realizará el diagnóstico, acorde al contexto de la organización.
- Aplicar el instrumento seleccionado a todas las áreas de la organización.
- Analizar la información recolectada desde las diferentes fuentes.
- Comunicar los hallazgos y el plan de acción que se tendrá con las diferentes fuentes.

La importancia de la medición de clima laboral en las organizaciones es un factor notorio al momento de evaluar la eficiencia empresarial, puesto que permite conocer no solo el funcionamiento regular sino también la percepción interna de cada uno de los elementos que componen la estructura empresarial también permite realizar identificar factores y condiciones del ambiente psicosocial presentes que influyen en las labores cotidianas.

Esto lleva a la necesidad de realizar mediciones periódicas como una estrategia de autocontrol por parte de las organizaciones, estas mediciones permiten conocer las percepciones que los empleados tiene hacia la cadena de mando o la dirección , así como el grado de satisfacción frente a las políticas y lineamientos establecidos, el gusto que tienen hacia las tareas o funciones asignadas o simplemente como se desarrolla su entorno de acuerdo al comportamiento y sus relaciones con los demás, conocer estos factores permite trazar unas metas puntualizando estrategias que impacten positivamente a la organización.

Por lo anteriormente expuesto el siguiente marco de referencia compila diversos subtítulos para tratar de explicar mediante conceptos, definiciones y teorías expuesta por autores desatacados a través de la corta historia (menos de un siglo) del estudio de Clima Organizacional, por ello en este estudio creímos necesario abordar temas como antecedentes, el marco teórico, cultura organizacional, clima organizacional, características del clima organizacional, referentes y postulados, la motivación en el clima organizacional, herramientas de diagnóstico del clima organizacional, desempeño laboral, relación entre clima organizacional y desempeño laboral, que buscan contextualizar el tema de investigación y resaltar la importancia de la medición de clima para la aplicación de estrategias.

5.Marco referencial

El clima organizacional es un campo de estudio reciente en donde se intenta dar explicación a las múltiples interacciones que ocurren dentro de las empresas y/u organizaciones. Ésta pronta aparición en el campo de la administración intenta reconocer los indicadores más adecuados para obtener una información más precisa sobre las relaciones que mantienen los individuos y organizaciones. Sin embargo, las diferencias metodológicas entre la aplicación de mediciones resultan ser difusos al tener en cuenta indicadores de satisfacción laboral en lugar de dar una satisfactoria respuesta que pueda dar una mejor claridad sobre indicadores certeros que permitan desarrollar otros modelos.

Esta diferencia conceptual no implica que no se lleguen a consensos respecto a lo que pueden dar una cercana a lo que se desea buscar. El clima organizacional está inmerso en la interacción de las personas, teniendo en cuenta sus perspectivas sobre su entorno y cómo este entorno es capaz de interactuar de manera simbiótica logrando, de igual manera, modificar las perspectivas de los mismos sujetos. Es por esta razón que algunos académicos apelan al uso de herramientas más interactivas tales como los incentivos o la información para mejorar esta perspectiva que el entorno logra generar.

5.1 Antecedentes

Cuando se logra trazar una línea temporal en la historia de la administración podemos encontrar que el crecimiento de las organizaciones, así como los diversos ambientes llevaron a la gerencia a comprender que la efectividad organizacional está estrechamente ligada al

comportamiento de los individuos, es así como diversos autores definieron el término de clima organizacional en su momento:

Lewin (1951): «El comportamiento del individuo en el trabajo no depende solamente de sus características personales, sino también de la forma en que éste percibe su clima de trabajo y los componentes de la organización.

Litwin y Stringer (1968): «El clima organizacional atañe a los efectos subjetivos percibidos del sistema formal y del estilo de los administradores, así como de otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivaciones de las personas que trabajan en una organización.»

Tagiuri (1968): «El clima organizacional es una cualidad relativa del medio ambiente interno de una organización que la experimenta sus miembros e influye en la conducta de estos.»

Hall (1972): «Clima como el conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibido directa o indirectamente por los empleados. Y es a su vez una fuerza que influye en la conducta del empleado.»

James y Jones (1974): «El clima por medio de un modelo integrador de conducta organizacional. En donde algunas dimensiones del clima intervienen, modulan las influencias entre los componentes de la organización e integran actitudes individuales y comportamientos relacionados con el desarrollo del trabajo.»

Campbell (1976): «Considera que el clima organizacional es causa y resultado de la estructura y de diferentes procesos que se generan en la organización, los cuales tienen incidencia en la perfilación del comportamiento.»

Chiavenato (1992): «El clima organizacional involucra diferentes aspectos de la situación, que se sobreponen mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos (factores estructurales); además de las actitudes, sistemas de valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas (factores sociales).»

Anzola (2003): «El clima se refiere a las percepciones e interpretaciones relativamente permanentes que los individuos tienen con respecto a su organización, que a su vez influyen en la conducta de los trabajadores, diferenciando una organización de otra.»

Schein (citado por Davis, 1991): «El ambiente organizacional, a veces llamado atmósfera o cultura organizacional, es el conjunto de suposiciones, creencias, valores y normas que comparten sus miembros.»

Méndez Álvarez (2006) «Se refiere al clima organizacional como el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales y cooperación) que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud; determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo.

5.2 Historia de concepto de clima organizacional

El clima organizacional es un concepto desarrollado durante la década de 1960 por Gellerman con una perspectiva más organizacional, o psicología industrial, (Mónica García, 2009). Mónica argumenta en su documento que: “...*Y es tal vez por esa juventud que de su estudio no existe una unificación de definiciones y metodologías que permitan elaborar una clara definición y distinción...*” (Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. García, 2009); esta característica hace que el clima organizacional se vuelva un concepto poco objetivo que, en principio, no supone un problema serio para la aplicación de esta difusa definición.

Si bien no existe consenso acerca de esta definición, tomaremos en cuenta algunas definiciones dadas por otros autores que han aportado a esta discusión. Para Schneider y Reichers en 1990 el Clima Organizacional es: “... *el clima organizacional se refiere a las descripciones individuales del marco social o contextual de la organización de la cual forman parte los trabajadores...*” (Jesús Uribe, 2014). Uribe también propone otras perspectivas conceptuales aportadas por múltiples autores en su libro anteriormente nombrado.

Otros estudios sobre Clima Organizacional tienen en cuenta algunos elementos que permean en las percepciones de los integrantes de las organizaciones tales como el nivel de la autoridad o la complejidad organizacional (definición objetiva). También existen perspectivas subjetivas (Joannesson, 1973). Las definiciones subjetivas son aquellas que están basadas en las percepciones de los integrantes que componen la organización tales como el reconocimiento, la estructura, las recompensas, etc; Hellriegel realiza algunas críticas sobre los estudios que intentan conceptualizar y dar una definición sobre el tema. Las principales se componen en que el intento

de definir el clima organizacional está basado en un supuesto muy fuerte sobre los sujetos y subsistemas como elementos distintos y homogéneos cuando existe una gran variedad de perspectivas obedeciendo a múltiples individuos que componen la organización y variedad de subsistemas que son capaces de permear en dichas perspectivas de forma distinta. También critica la objetividad de los estudios realizados por otros autores, destacando que la definición que intentan manejar los autores oscila entre dos puntos correspondientes a los atributos de las organizaciones o de las personas, esto conlleva a que haya un error en las metodologías para la medición del clima o mediciones pues se realiza desde un lado subjetivo (percepciones). Por último, el autor resalta que puede existir información redundante entre el clima organizacional y otros indicadores de satisfacción laboral.

5.2.1 Cultura organizacional

Méndez (2020) manifiesta que el concepto de cultura organizacional tiene diferentes posiciones e interpretaciones desde la perspectiva de la ciencia.

Torres y Montaña (2015) luego de la revisión de 70 definiciones de cultura organizacional identifican que el 80% de los autores coinciden en afirmar que son un conjunto de significados como historias, valores, creencias y símbolos, lenguaje e ideologías y otro como fundamentos de la organización, el 60% coincide en que ejerce control sobre el comportamiento social y el 31% que es un actor de diferenciación cohesión y sentido de pertenencia, el 12% la considera dinámica y factor de adaptación. De acuerdo con lo anterior Méndez sostiene que este estudio permite ver desde la perspectiva antropológica y la sociología con la cultura social.

En este caso tomaremos la siguiente definición: Cultura organizacional es un modelo dinámico que compromete prácticas diseñadas para el logro de las metas organizacionales a través de sus colaboradores.

5.2.2 Clima organizacional

Quizá se pueda separar los aportes de los autores en periodos clásicos (1951 - 1990) y unos contemporáneos (1990 - 2010), también se logra distinguir que el primer grupo de autores intentan dar un concepto mientras que los segundos destinan sus estudios a componentes que responden a este clima organizacional.

Los primeros en dar estudio a este elemento perteneciente a las empresas fueron Forehand y Gilmer (1964) describen que el clima organizacional es un conjunto de características que perciben los trabajadores para describir una organización y distinguirla de otras; también indican

que el tiempo es un factor determinante en el comportamiento de las personas. Mientras tanto, Tagiuri y Litwin (1964) los autores consideran que el clima corresponde a las interpretaciones de los trabajadores por lo que obedece a una perspectiva de estos mismos a un ambiente que impacta en sus motivaciones y actitudes. Campbell, Dunnette, Lawler y Weick (1970) lo describen como un conjunto de atributos que pueden ser inducidos en la forma en que las organizaciones acuerdan con sus miembros; también encuentran una segunda perspectiva más afín a la que los autores anteriores, donde determina que el clima organizacional es una serie de características y expectativas que resultan en el comportamiento de los individuos.

Hellriegel (1974) dice que el clima organizacional es el conjunto de atributos percibidos de una organización y/o subsistemas. El autor también da unas características relacionadas a la responsabilidad de los individuos pertenecientes a dicha organización. También es el primero en dar una serie de consideraciones que llegan a la definición anteriormente mencionada y la medición, esta medición está catalogada en ambientes micro y macro tales como el grado de inclusividad, determina Unidades de Análisis que atribuye a los distintos subsistemas que conforman la organización, por último, establece que las percepciones sobre la organización poseen consecuencias en el comportamiento de forma potencial.

García (2006) añade a las definiciones perspectivas que pueden tomar una definición más completa a partir del trabajo de otros autores tales; la perspectiva estructural (donde el clima organizacional es una característica de las organizaciones que permiten diferenciarse entre sí, poseen una estabilidad relativa en el tiempo e influyen en la conducta de los trabajadores (Forehand y Gilmer, 1964). La perspectiva individual es aquella que se toma desde los integrantes de las organizaciones (trabajadores) (García, 2006), así, los factores percibidos por los empleados determinarán las características de las firmas dando lugar un contexto al trabajo atribuyendo estas características (James y Jones, 1974). Finalmente, encuentra una Perspectiva Interaccionista en donde el clima obedecerá a la interacción de las características que poseen las empresas y las perspectivas de sus participantes esta perspectiva está fundamentada en el trabajo de Schneider y Reichers de 1983. De tal forma, el clima organizacional tendrá un efecto en los trabajadores de forma interactiva más que un determinante del comportamiento de forma directa (Woodman y King, 1978).

5.3 Referentes y postulados

Es importante resaltar como el estudio del clima ha permitido el surgimiento de diversas teorías que permiten el análisis de componentes al interior de las empresas buscando establecer los orígenes que componen el desarrollo individual y que intervienen en el comportamiento y desempeño laboral colectivo.

<u>REFERENTE</u>	<u>POSTULADO</u>
Likert	<p>Mide la percepción del clima en función de ocho dimensiones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Los métodos de mando. 2. Las características de las fuerzas motivacionales. 3. Las características de los procesos de comunicación. 4. Las características de los procesos de influencia e interacción superior/subordinada. 5. Las características de los procesos de toma de decisiones, así como el reparto de funciones. 6. Las características de los procesos de planificación. 7. Las características de los procesos de control. 8. Los objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento.
Litwin y Stringer	<p>Resaltan que el clima organizacional depende de seis dimensiones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Estructura. 2. Responsabilidad individual. 3. Equidad en la remuneración. 4. Riesgos y toma de decisiones. 5. Los sentimientos de apoyo y amistad de los empleados. 6. Tolerancia al conflicto.
Pritchard y Karasick	<p>Desarrollaron un instrumento de medida de clima que estuviera compuesto por once dimensiones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Autonomía o del grado de libertad que el individuo puede tener en la toma de decisiones. 2. Conflicto y cooperación. 3. Relaciones sociales. 4. Estructura cubre las directrices, las consignas, las políticas y la forma de llevar a cabo una tarea. 5. Remuneración. Este aspecto se apoya en la forma en que se remunera a los trabajadores. 6. Rendimiento en relación existente entre la remuneración y el trabajo y conforme a las habilidades del ejecutante. 7. Motivación. 8. Estatus. Se refiere a las diferencias jerárquicas. 9. Flexibilidad e innovación. 10. Centralización de la toma de decisiones. 11. Apoyo que da la alta dirección a los empleados.

Bowers y Taylor	<p>Estudiaron cinco grandes dimensiones para analizar el clima organizacional:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Apertura a los cambios tecnológicos por la dirección frente a los nuevos recursos o a los nuevos equipos que pueden facilitar o mejorar el trabajo. 2. Recursos Humanos, la atención prestada por parte de la dirección al bienestar de los empleados. 3. Las redes de comunicación que existen dentro de la organización y la facilidad para escalar quejas ante la dirección. 4. Motivación y las condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente. 5. Toma de decisiones que se toman en el interior de la organización, así como el papel de los empleados en este proceso.
Brunet	<p>Afirma que para evaluar el clima de una organización es indispensable asegurar que el instrumento de medición comprenda por lo menos cuatro dimensiones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Autonomía Individual. Esta dimensión incluye la responsabilidad, la independencia de los individuos y la rigidez de las leyes de la organización. El aspecto primordial de esta dimensión es la posibilidad del individuo de ser su propio patrón y de conservar para él mismo un cierto grado de decisión. 2. Grado de estructura que impone el puesto. Esta dimensión mide el grado al que los individuos y los métodos de trabajo se establecen y se comunican a los empleados por parte de los superiores. 3. Tipo de recompensa. Se basa en los aspectos monetarios y las posibilidades de promoción. 4. Consideración, agradecimiento y apoyo. Estos términos se refieren al estímulo y al apoyo que un empleado recibe de su superior
Teoría del clima del organizacional de Likert.	<p>Likert en su teoría de clima organizacional menciona que el comportamiento de los subordinados es causado por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por sus esperanzas, sus capacidades y sus valores. Por lo tanto, la reacción está determinada por la percepción.</p> <p>- Señala que hay tres tipos de variables que determinan las características propias de una organización, las cuales influyen en la percepción individual del clima: variables causales, variables intermedias y variables finales.</p> <p>La combinación de dichas variables determina dos grandes tipos de clima organizacional los cuales parten de un sistema muy autoritario a uno muy participativo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Clima de tipo autoritario: Sistema I Autoritarismo explotador, Sistema II Autoritarismo paternalista. 2. Clima de tipo participativo: Sistema III Consultivo, Sistema IV Participación en grupo.

(Fuente: Salldoval-Caraveo M.C. Concepto y dimensiones del clima organizacional.

Hitos de Ciencias Económico Administrativas 2004;27:78-82. Tabla: elaboración propia)

5.4 Herramientas de diagnóstico del clima organizacional

Ángel Olaz y Pilar Ortiz (2022) Todo aquello que no se puede medir no se puede gestionar, y lograr un buen clima laboral no es ajeno a esta cuestión.

Según García y Bedoya (1997) dentro de una organización existen tres estrategias para medir el clima organizacional: a) Observar el comportamiento y desarrollo de sus trabajadores. b)

Realizar entrevistas directas a los trabajadores. c) Realizar una encuesta a todos los trabajadores a través de un cuestionario.

Podemos medir el clima laboral aplicando una herramienta bien construida con un enfoque delimitado o mejor aún evaluando diversos campos de consulta para una un mejoramiento integral, esto se logra aplicando un instrumento a los colaboradores de la empresa; siendo una opción la aplicación de encuestas u otras herramientas como la observación, la entrevista o realización de preguntas presenciales.

La herramienta más empleada en los estudios de clima son cuestionarios construidos a partir de situaciones particulares dentro de la organización y donde las opciones de respuestas poseen escalas de acuerdo o desacuerdo los cuestionarios se encuentran escalas de respuestas de tipo nominal o de intervalo.

La calidad de un cuestionario reside en su capacidad para medir las dimensiones realmente importantes y pertinentes a la organización al tener en cuenta que los factores determinantes del clima organizacional pueden variar de una organización a otra, de acuerdo con sus propias particularidades (García, 2009)

Estas herramientas permiten realizar un diagnóstico de clima organizacional, que es la manera documentada de describir cómo el entorno laboral produce un impacto directo que afecta los colaboradores dentro de la empresa. Este estudio permite la identificación de las debilidades y fortalezas centradas en las necesidades del individuo para así optimizar las estrategias de mejora requeridas dentro de la organización en busca del éxito colectivo

5.5 Desempeño laboral

Es clave para las organizaciones sin importar la naturaleza de estas o las poblaciones a las cuales prestan sus servicios o los productos que ofrecen, dar el manejo adecuado de todos los recursos teniendo en cuenta las características de estos y maximizando su aprovechamiento.

Al determinar el desempeño laboral como un factor concluyente en la relación de las organizaciones y los colaboradores que la conforman (sin sesgo jerárquico), así como un indicador del clima y cultura organizacionales. Por ello es clave definir métricas con indicadores cohesionados tanto a los intereses de las instituciones o empresas como a las aptitudes y actitudes esperados por parte del recurso humano, todo lo anterior para mantener:

- La motivación de las personas en los ambientes laborales.
- Reconocer las aptitudes y actitudes dentro de los grupos de trabajo.

- Medir los niveles de compromiso y la reciprocidad de estos entre el Talento Humano y la Organización.
- Posibilita establecer mecanismos de recompensa y reconocimiento individuales o colectivos a los esfuerzos positivos y eficaces en las labores realizadas.
- Justifica y argumenta las necesidades de rotación, promoción y cambio de personal.

5.6 Relación entre clima y desempeño laboral

Torres (2012), La satisfacción laboral además de ser una variable ampliamente investigada es una variable que tiene impacto significativo en el desempeño laboral, la intención de rotación, el bienestar en el trabajo y la rotación laboral.

De acuerdo a la definición entonces podemos afirmar que la satisfacción es un componente que genera impacto en el desempeño laboral por que beneficia a toda la organización al mantener la satisfacción del colaborador, este último se siente más comprometido con los objetivos organizacionales generando mejor productividad, al implementar buenas políticas y adoptando las acciones de mejora que continúa enfocándose en las personas tiene como resultado satisfacción personal factor que impulsa una mejora en el desempeño laboral.

Existe un gran número de conceptualizaciones acerca del clima organizacional que guardan similitudes entre ellas, teniendo como punto de encuentro que el clima es un fenómeno que afecta o que tiene repercusiones en diferentes procesos de la organización.

Entonces podemos afirmar que la percepción y la subjetividad de los colaboradores juegan un papel importante al momento de medir el clima laboral, por esta razón se hace necesario la presencia de variables como la motivación, el bienestar, el rendimiento, el sentido de pertenencia, dentro de la organización, pero con enfoque en las personas.

Para describir mejor e identificar la importancia de la medición y aplicación de estrategias del clima organizacional del personal en una empresa de servicios como FIXTTER S.A.S nos enfocaremos a continuación en la propuesta metodológica donde describiremos detalladamente el enfoque aplicado, el diseño, el alcance, la población objetivo, así como el tamaño de la muestra, las técnicas de recolección de información, los instrumentos a utilizar y finalmente un breve resumen de como abordaremos el análisis de resultados.

1. Metodología

Es necesario la aplicación de pasos metodológicos para facilitar la recolección de información de los diferentes escenarios que afecta la empresa FIXTTER S.A.S, contribuyendo al estudio.

6.1 Enfoque de la investigación

Para este apartado se hace necesario desarrollar métodos de recolección cualitativos tales como los descritos por Álvaro Patricio Carrillo en su ensayo "MEDICIÓN DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL". Este documento posee algunas referencias de técnicas de medición que fueron aplicadas por otros investigadores; Carrillo segrega las observaciones de los estudios previos sobre el tema a través de recolección de datos cualitativos el con fin de reconocer el impacto que el clima organizacional tiene en sus integrantes. De esta manera, la medición objetivo está en hallar los impactos de las percepciones que tienen los individuos que pertenecen a una organización que posee una alta rotación de personal.

Por enfoque cualitativo se entiende al "procedimiento metodológico que utiliza palabras, textos, discursos dibujos, gráficos e imágenes' [...] la investigación cualitativa estudia diferentes objetos para comprender la vida social del sujeto a través de los significados desarrollados por éste" (Mejía, como se citó en Katayama, 2014, p. 43).

De la definición anterior se colige que la investigación bajo el enfoque cualitativo se sustenta en evidencias que se orientan más hacia la descripción profunda del fenómeno con la finalidad de comprenderlo y explicarlo a través de la aplicación de métodos y técnicas derivadas de sus concepciones y fundamentos epistémicos, como la hermenéutica, la fenomenología y el método inductivo.

La investigación bajo el enfoque trata con fenómenos que se pueden medir (esto es, que se les puede asignar un número, como por ejemplo: número de hijos, edad, peso, estatura, aceleración, masa, nivel de hemoglobina, cociente intelectual, entre otros) a través de la utilización de técnicas estadísticas para el análisis de los datos recogidos, su propósito más importante radica en la descripción, explicación, predicción y control objetivo de sus causas y la predicción de su ocurrencia a partir del desvelamiento de estas, fundamentando sus conclusiones sobre el uso riguroso de la métrica o cuantificación, tanto de la recolección de sus resultados como de su procesamiento, análisis e interpretación, a través del método hipotético-deductivo. En ese sentido, tiene un mayor campo de aplicación dentro de las ciencias naturales como la biología, química, física, neurología, fisiología, psicología, etc. (Kerlinger, 2002).

6.2 Diseño de investigación

El propósito de este diseño de investigación es poder generar el instrumento ideal de Clima Organizacional para la empresa FIXTTER S.A.S de la sede en Bogotá. Como lo veníamos sea decidido hacer esta investigación por medio de la metodología Cualitativa y con ayuda de la investigación no experimental.

¿Por qué la investigación no experimental? Porque consideramos las siguientes ventajas:

- Es muy flexible durante el proceso de investigación
- Se conoce la causa por la que sucede el fenómeno y se investiga el efecto que tiene.
- El investigador puede definir las características del grupo de estudio. (logo, 2022)

6.2 Método

Para definir el método el equipo de trabajo se decide por el método científico “Estudio de los problemas de manera objetiva y sistemática que contiene procedimientos que se pueden utilizar para conocer con mayor claridad y profundidad una situación problemática” Por ello es necesario la aplicación de análisis y síntesis del caso expuesto.

6.4 Análisis

Para determinar los diversos elementos que intervienen en el clima organizacional de la empresa FIXTTER S.A.S se debe desglosar cada uno de estos elementos que tiene incidencia en los resultados obtenidos de la recolección de información.

6.5 Síntesis

Donde se intentará conocer los aspectos y relaciones básicas desde lo global, partiendo de la información de datos suministrados donde deben identificarse los escenarios, las dificultades, el objeto de estudio y la administración del recurso humano, luego se elaborará un modelo de escenario de acuerdo con las prioridades de la empresa FIXTTER S.A.S que permita orientar a los tomadores de decisiones a encontrar acciones de acuerdo con las variaciones de situaciones internas y del entorno y de esta forma encontrara las correcciones necesarias que faciliten la obtención de los objetivos misionales de la compañía.

6.6 Alcance

Dentro de la empresa FIXTTER S.A.S El análisis de escenario permitirá a los tomadores de decisión el mejoramiento de las capacidades de la administración de personal en temas de retención del talento humano y baja rotación de personal fortaleciendo el clima organizacional de la compañía.

6.7 Población

Se realizará dentro del personal de la empresa FIXTTER S.A.S en un tiempo de tres días, la encuesta se realizará a 2 trabajadores del área administrativa así mismo a 2 del área operativa de la empresa.

6.8 Muestra

La muestra será aplicada dentro del equipo de administrativo de Fixtter, conformado por: 4 personas con los cargos:

- Coordinadora de talento humano
- Coordinador comercial
- Profesional de limpieza
- Todero

6.9 Técnica de recolección

Con la finalidad de identificar las percepciones de los participantes respecto al clima organizacional actual en la organización y así poder definir el instrumento del clima organizacional hemos decidido seleccionar la encuesta de DIFERENCIAL SEMÁNTICO DE OSGOOD ya que esta nos ayudara a entrar en análisis en lo que espera el cliente interno del a compañía, es decir nuestro empleado y así poder entender un poco de la perspectiva que ellos han venido teniendo con el clima organizacional.

Por lo anterior, queremos analizar las siguientes variables:

La motivación de parte de la dirección: Actitud positiva por parte del líder hacia los empleados, para así generar rompe-rutinas ganar en productividad y ventaja competitiva.

Estilo de Liderazgo: Definir por medio de las en cuentas que tipo de liderazgo están recibiendo que tipo de liderazgo esperarían poder darle voz al personal.

Ayuda y comunicación al Personal: Apoyo por parte del líder y recursos humanos en solicitudes del parte del personal y en adición poder entender si al personal se le comunica de las actividades beneficio y por qué canal lo están recibiendo.

6.10 Instrumentos de recolección de información

Se decidió un cuestionario como instrumento para la obtención de datos, que consta de preguntas abiertas, cerradas y de opción múltiple este proporciona una alternativa muy útil para este estudio.

6.11 Análisis de Resultados de la información

Por lo que hemos podido vivir, sabemos que la tecnología está en auge y es por esto por lo que transmitir la encuesta por medio de internet, por correo electrónico y dejar 3 días hábiles para que así el personal pueda resolver esta encuesta, recolectar los datos y poder realizar un cuadro de análisis con el fin de definir qué tantas personas opinan por cada variable. También por cada variable generar una gráfica para poder tener mejor visualización de las preguntas negativas y positivas y así generar un mejor análisis, conclusiones y recomendaciones identificando las dificultades existentes.

6.12 Anexo

ENCUESTA PARA MEDIR CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA FIXTTER.

(s/f).

Forms.Gle. Recuperado el 28 de mayo de 2022, de <https://forms.gle/ZCf8cy9FHJTeVyGs6>

7. Aplicación

Como se expresó anteriormente se realizará una encuesta diferencial semántico de Osgood a los 4 funcionarios que nos autorizaron en la empresa, con el fin de medir el clima organizacional.

Para esto el contacto que hemos tenido a lo largo del proyecto ha sido la coordinadora de talento humano, así que el día 4 de agosto se le solicitó un espacio para aplicar la encuesta a los funcionarios, donde ella solicitó que se la enviáramos al correo electrónico, para ella inicialmente revisar y así mismo aplicarla a los funcionarios seleccionados entre las fechas del 8 al 17 de agosto.

Esta encuesta inicialmente fue diseñada para los cargos administrativos, pero la coordinadora solicitó autorización para hacer un cambio en cuanto a aplicarla a 2 administrativos y 2 operativos, ya que para ella era importante su opinión sobre la empresa.

Al momento de la aplicación no se tuvo ningún contratiempo, ya que la persona siempre estuvo dispuesta a colaborar dentro de los tiempos establecidos.



8. Análisis de resultados

Al momento de revisar las respuestas que dieron los funcionarios de la empresa se encontró que uno de los mayores problemas que pueden ser causantes de la alta rotación de personal es que la carga laboral que tienen en el área administrativa de la empresa es muy alta, la cual llega a tal punto que deben alargar su jornada laboral para poder cumplir con las tareas asignadas, adicional se evidencia que es una empresa en la cual no hay crecimiento y eso también incomoda a los empleados ya que sienten que si siguen hay jamás lograrán salir de los cargos que tienen actualmente, dialogando con ellos al momento de la aplicación de la encuesta se puede evidenciar que se encuentra en constante búsqueda de nuevas oportunidades laborales en otras empresas en las que sí podrían aspirar a tener otros cargos.

Otro factor que afecta el clima organizacional es el descontento que tienen ya que una de nuestras preguntas era si sentía que la carga laboral era excesiva donde los dos funcionarios administrativos respondieron que, si era excesiva y esto podría llegar a causar estrés laboral entre los empleados de la empresa, ya que sienten que el trabajo los consume.

Algo que también logramos evidenciar positivo de la empresa es que no existen favoritismos y el jefe es equitativo y consiente de los cargos a la hora de repartir las tareas a realizar.

9. Características del Capital Humano en la empresa FIXTTER S.A

Siendo las personas el núcleo del funcionamiento de toda organización se precisa entender sus diversas necesidades ya sean estas básicas o emocionales, este ejercicio permite entender situaciones diversas que influyen directamente en las relaciones dentro de la organización.

De acuerdo con lo anterior y como parte de la estrategia se aplicó una encuesta con escala diferencial semántico de Osgood que mide el significado connotativo de las cosas también llamado afectivo o subjetivo, que determinados estímulos tienen para los sujetos. Osgood estaba interesado en las reacciones emocionales que las palabras o conceptos producen en las personas.

El formato de la escala consiste en la presentación a los sujetos de un concepto seguido de una serie de escalas cuyos extremos están marcados por adjetivos bipolares.

Así, hay dos elementos fundamentales en el Diferencial Semántico: los conceptos y las escalas bipolares. (Rogelio Díaz-Guerrero, 1975)

Gráfico 1 cargo desempeñado en la empresa FIXTTER

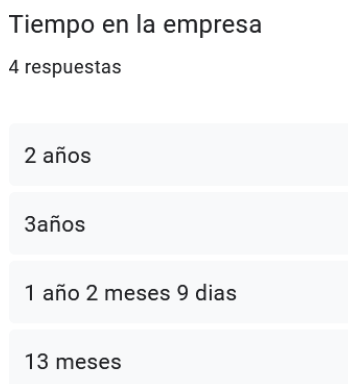
Cargo que desempeña en la empresa

4 respuestas

Coordinación de Talento Humano
Profesional en limpieza
Todero
Coordinadora Comercial

Existen pocos cargos en la empresa, lo que permite que una misma persona desempeña múltiples labores asignadas. (Véase Gráfica 1)

Gráfico 2 tiempo de vinculación en la empresa FIXTTER



El tiempo de permanencia en la empresa es superior a los 12 meses, es un punto para destacar por las partes (Véase Gráfica 2)

En general la empresa debe repartir funciones entre el personal existente, en cuanto al el tiempo de antigüedad este es superior a los 12 meses y no existe empleados con una antigüedad superior a los 36 meses.

9. Factores de clima organizacional:

... “de todos los enfoques sobre el concepto de Clima Organizacional, el que ha demostrado mayor utilidad es el que utiliza como elemento fundamental las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral” (Gonçalves, 1997).

Los resultados de la tabulación aplicada para realizar la medición de clima laboral en la empresa Fixtter S.A. partiendo de una encuesta diferencial semántico de Osgood que es la forma más confiable de obtener información sobre la actitud emocional de las personas hacia un tema de interés, centrándonos en tres grandes variables:

La motivación de parte de la dirección: Estilo de Liderazgo:

Ayuda y comunicación al Personal:

Así, los resultados se evalúan tendrán como parámetros las siguientes respuestas

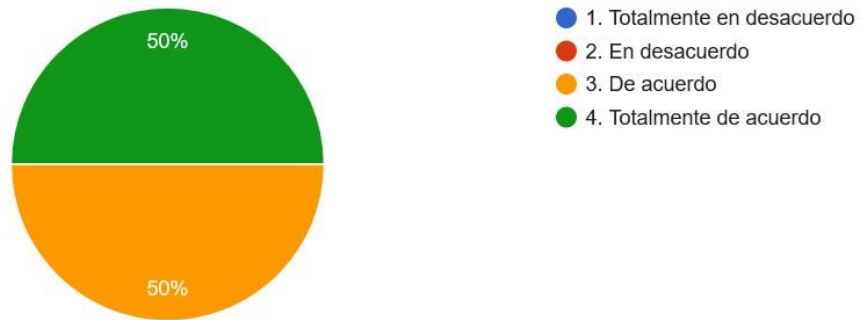
- i. Totalmente en desacuerdo
- ii. En desacuerdo
- iii. De acuerdo

iv. Totalmente de acuerdo

Gráfico 3

Tiene claro como son los procesos, procedimientos y políticas de Fixtter relacionadas con su cargo.

4 respuestas

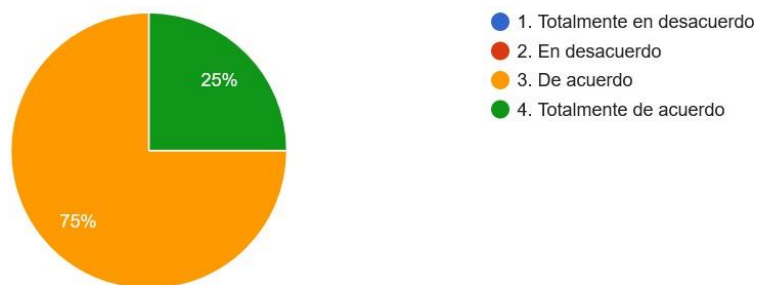


Los empleados tienen conocimiento de cómo funcionan los procesos, procedimientos y políticas de Fixtter relacionadas con su cargo. (Véase Gráfica 3)

Gráfico 4

La relación entre los jefes y los empleados de la empresa se basa en una comunicación asertiva.

4 respuestas

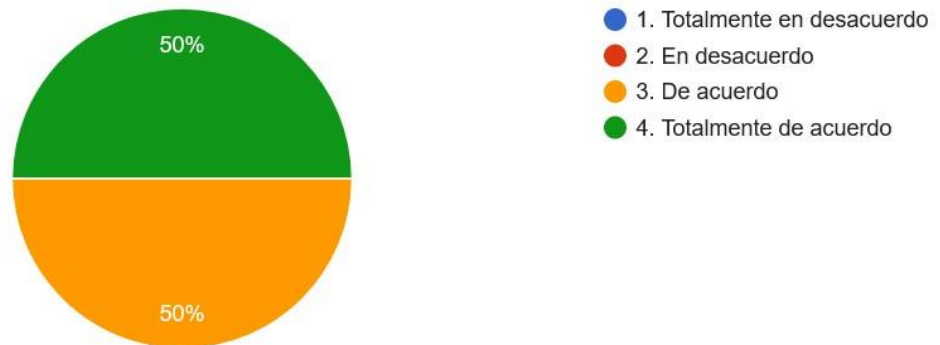


Hay común acuerdo entre los empleados con que la relación con los jefes es asertiva. (Véase Gráfica 4)

Gráfico 5

Las relaciones formales e informales entre los compañeros permiten generar un trabajo de calidad.

4 respuestas

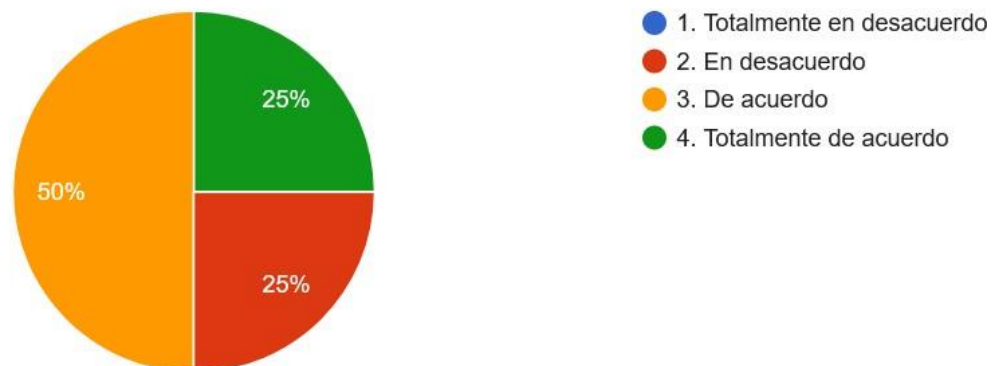


Se considera que las relaciones sociales se reflejan de manera positiva al interior de la empresa.(Véase Gráfica 5)

Gráfico 6

Su jefe comunica de forma clara sus expectativas

4 respuestas



En la empresa, se debe trabajar en mejorar la comunicación de las expectativas de jefe a empleado(Véase Gráfica 6)

El salario que recibe es proporcional a la carga laboral en su día a día

4 respuestas

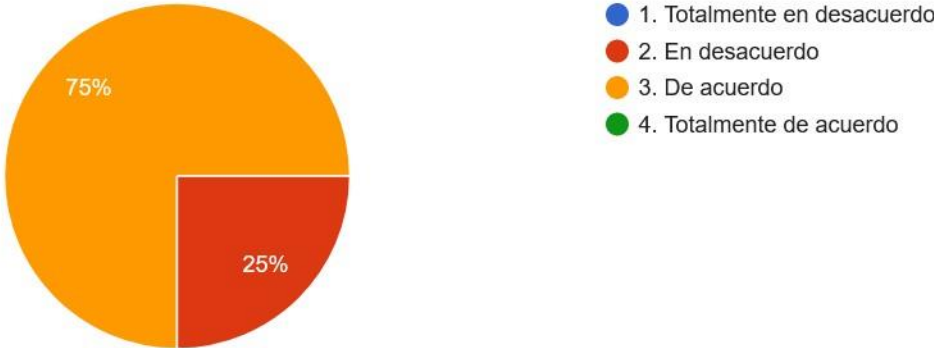


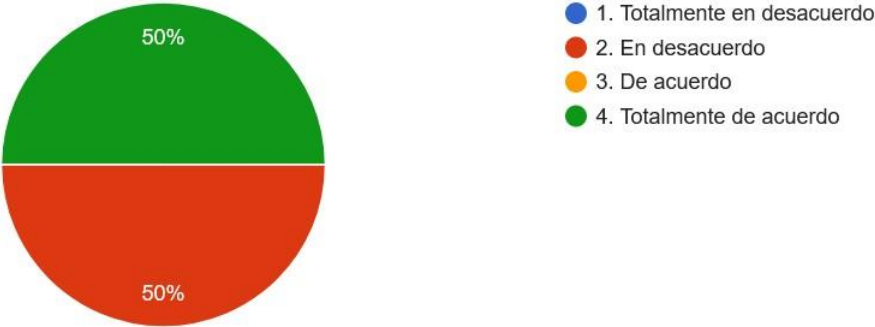
Gráfico 7

Se debe revisar la relación salario-carga laboral al interior de la empresa para conformidad de todos los empleados (Véase Gráfica 7)

Gráfico 8

Cumple con sus labores asignadas en los tiempos establecidos

4 respuestas

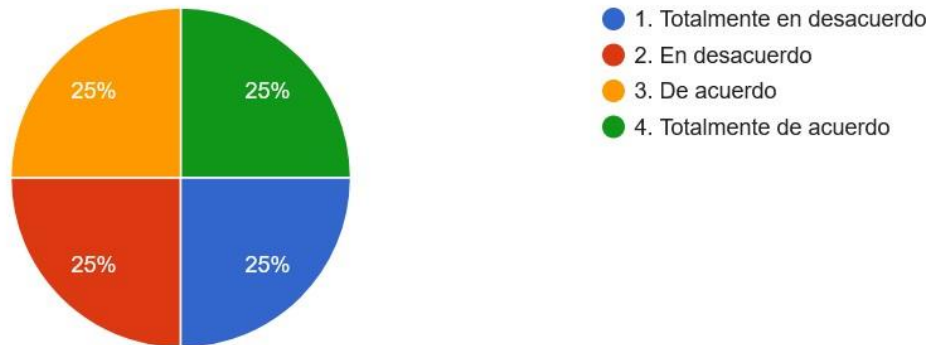


En la empresa, se deben revisar los tiempos propuestos para el desempeño de las actividades de manera que haya una ejecución total de las mismas (Véase Gráfica 8)

Gráfico 9

Existe oportunidad de crecimiento en la empresa

4 respuestas

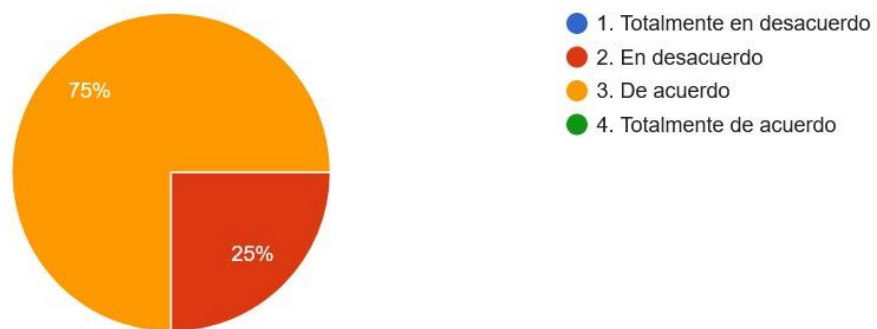


Se debe tener en cuenta situaciones particulares frente a los ascensos creando espacio de ~~con~~ equitativo (Véase Gráfica 9)

Gráfico 10

El entrenamiento para su cargo o funciones fue útil para iniciar las labores asignadas.

4 respuestas

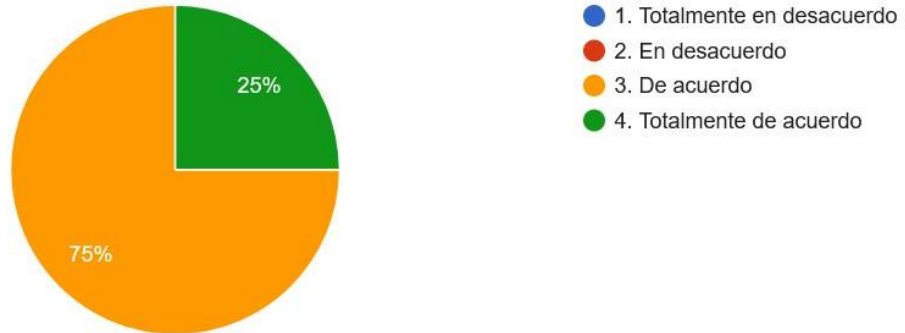


Se logra establecer la importancia de capacitación al ingresar en la compañía y cómo afecta el desempeño adecuado de las actividades. (Véase Gráfica 10)

Gráfico 11

Se siente bien en el trabajo y realizando sus actividades

4 respuestas

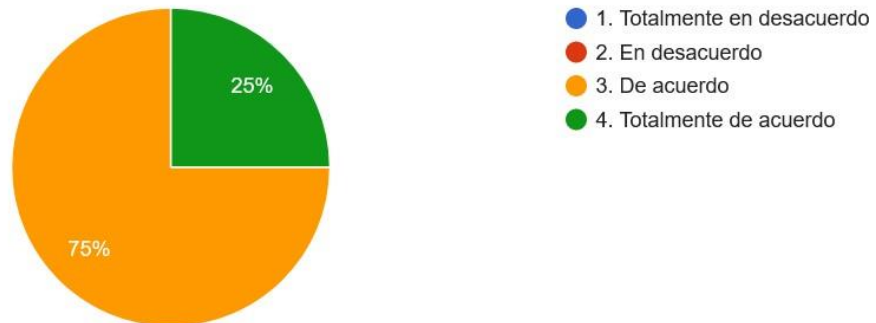


El personal Destaca el sentimiento de satisfacción al desarrollar las tareas encomendadas (Véase Gráfica 11)

Gráfica 12

Sus aportes son valorados y tenidos en cuenta cuando está trabajando en equipo

4 respuestas

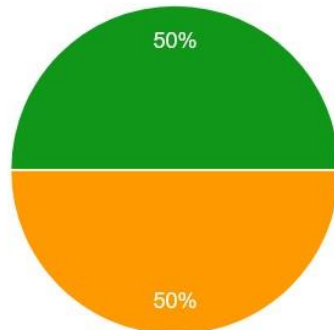


En cuanto a la valoración de ideas y aportes en la mejora la empresa destaca la participación de los empleados para el mejoramiento continuo (Véase Gráfica 12)

Gráfica 13

Le gusta su trabajo

4 respuestas



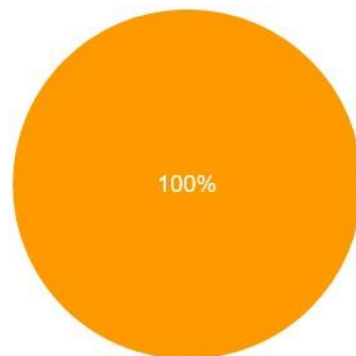
- 1. Totalmente en desacuerdo
- 2. En desacuerdo
- 3. De acuerdo
- 4. Totalmente de acuerdo

La persona se siente a gusto con las labores desempeñadas (Véase Gráfica 13)

Gráfico 14

El ambiente laboral es cómodo para usted

4 respuestas



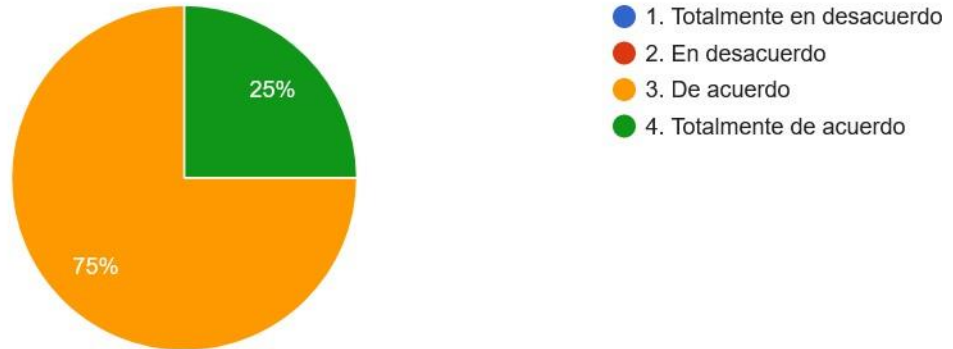
- 1. Totalmente en desacuerdo
- 2. En desacuerdo
- 3. De acuerdo
- 4. Totalmente de acuerdo

Se considera que el ambiente laboral es propicio para cada uno de los encuestados (Véase Gráfica14)

Gráfico 15

La higiene y limpieza de la empresa son las adecuadas

4 respuestas

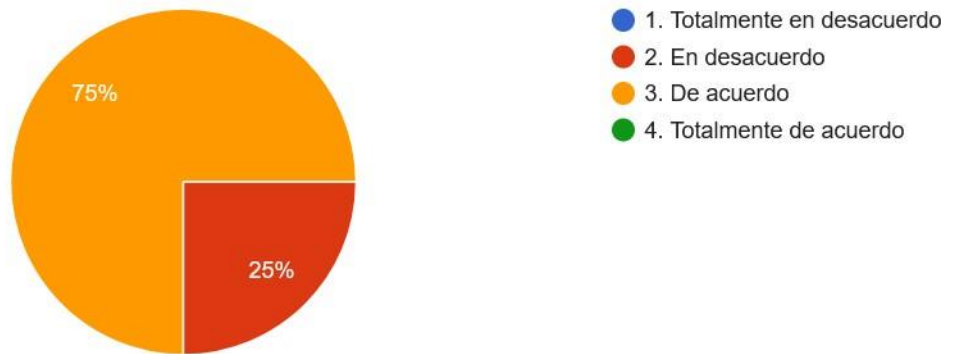


En cuanto a los espacios el factor de limpieza cumple con los estándares esperados para cada miembro de la organización (Véase Gráfica 15)

Gráfico 16

A las herramientas laborales (computador, teléfono corporativo, oficina, etc.) se les realiza un adecuado mantenimiento

4 respuestas

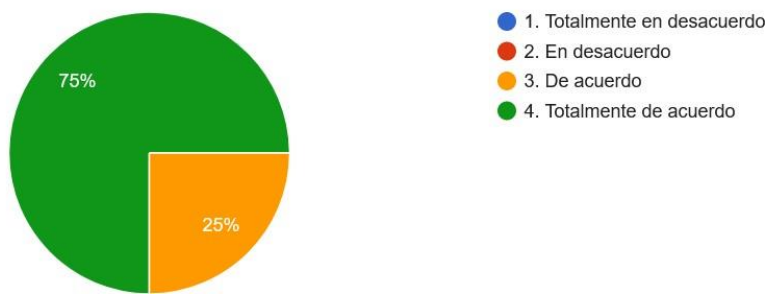


La empresa garantiza el mantenimiento de equipos de cómputo (Véase Gráfica 16)

Los empleados tienen conocimiento del funcionamiento interno y las labores

Reconoce las áreas, sus líderes y su funcionamiento interno

4 respuestas

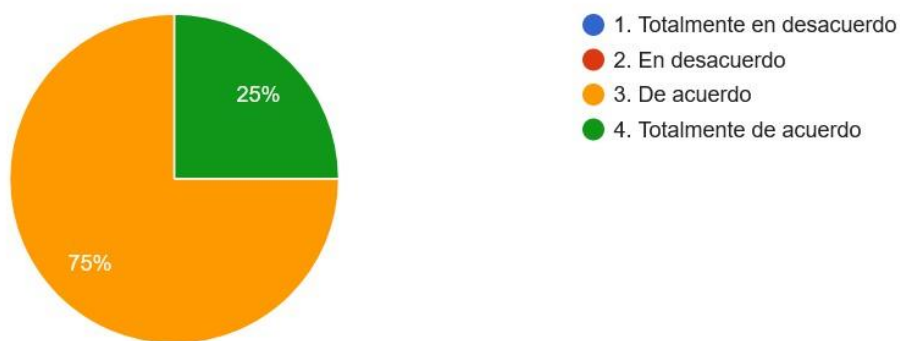


realizadas por cadauna de las áreas. (Véase Gráfica 17)

Gráfico 18

La comunicación de su área con otras áreas de la empresa es positiva y favorece el cumplimiento de los objetivos

4 respuestas

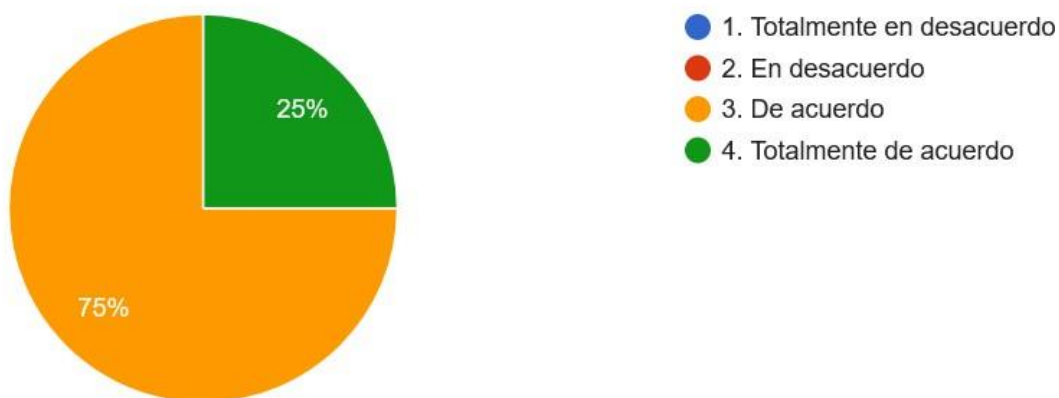


La comunicación interna facilita el cumplimiento de las metas.

(Véase Gráfica 18) Grafico 19

Tiene claros los canales de comunicación que utiliza Fixtter para trasmitir información

4 respuestas

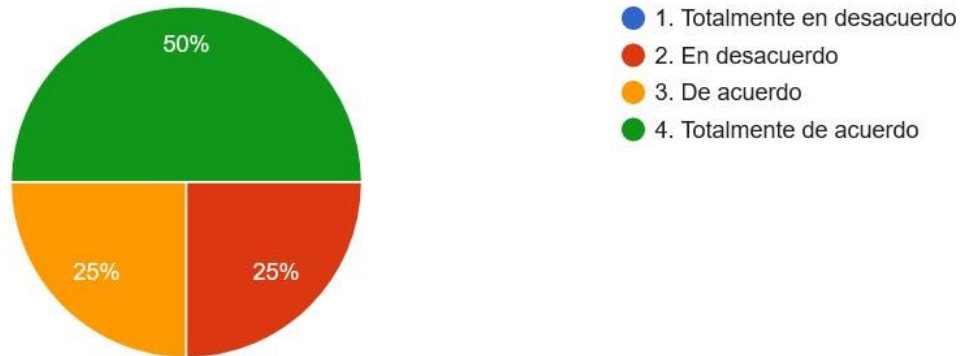


Los empleados conocen los canales de comunicación (Véase Gráfica 19)

Gráfico 20

La organización se preocupa por la cohesión de los equipos de trabajo

4 respuestas



La empresa permite la integración de los equipos de trabajo, sin embargo, es preferible que haga énfasis en ciertas áreas. (Véase Gráfica 20)

Es responsable con el cargo asignado

4 respuestas

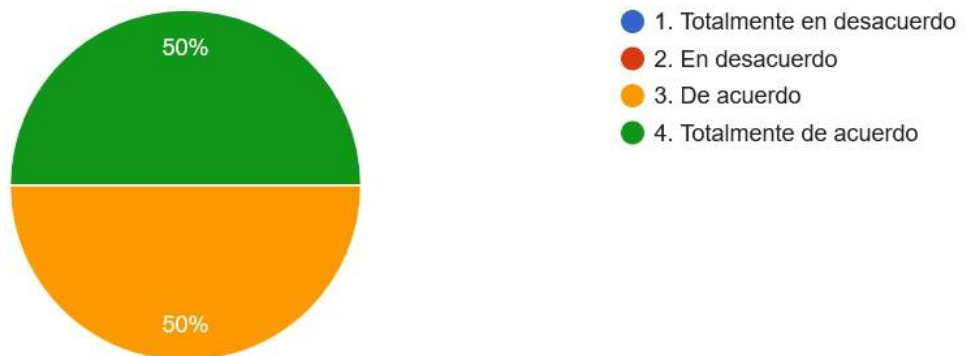


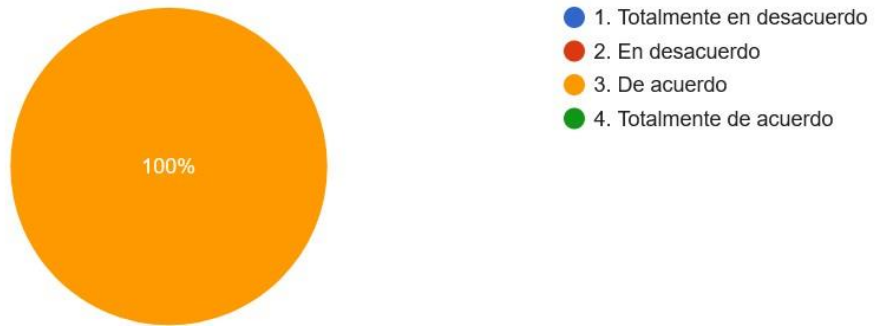
Gráfico 21

Los empleados se responsabilizan con las labores asignadas. (Véase Gráfica 21)

Gráfico 22

Su líder es imparcial en el momento de tomar decisiones que involucran el equipo de trabajo

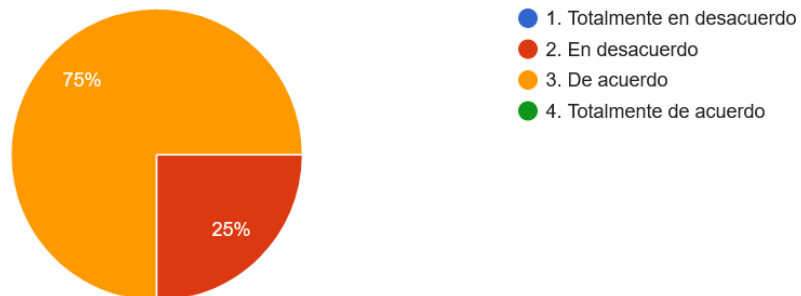
4 respuestas



El liderazgo es percibido con imparcialidad
(Véase Gráfica 22) Grafico 23

Se interesa en fortalecer sus conocimientos para mejorar los procesos que realizo al interior de la organización

4 respuestas



Es necesario fortalecer las competencias en todos los niveles- (Véase Gráfica 23)

Conclusiones

Al momento de realizar el análisis nos encontramos con respuestas importantes para que la empresa cuenta con un clima laboral óptimo para que los empleados puedan desarrollar sus labores de forma eficiente. Inicialmente se harán dos conclusiones positivas y dos de mejora.

1. Algo para destacar es que la empresa presenta sus políticas, procesos y normas a los empleados al momento del ingreso y así mismo los mantiene informados si se presentan cambios, en los mismos, esto es importante para un buen clima laboral toda vez que cada empleado sabe qué hacer y cómo reaccionar ante situaciones inesperadas, bien sea accidentes laborales, incapacidades, permisos, entre otros; así mismo esta enterado del funcionamiento de la empresa no solo desde su área si no de aquellas con las que no tiene contacto continuamente.
2. Según la gráfica 22 vemos que el jefe es imparcial a la hora de tomar decisiones, algo que brinda seguridad a los empleados a la hora de asumir roles y desarrollar sus labores puesto que, se sabe que los reconocimientos, ascensos son 100% por méritos y se tiene la seguridad de tener un trato igualitario, en todo momento. Esto hace que el empleado se comprometa con sus tareas y apoye en el cumplimiento de objetivos de la empresa.
3. Un punto negativo es que la carga laboral es muy alta para el área administrativa, puesto que en esa área se cuenta con 4 empleados los cuales deben trabajar en pro de la empresa y de los más de 80 colaboradores del área operativa (toderos y profesionales de limpieza) realizando licitaciones, contrataciones, asignación de puestos, dotación, contabilidad, compras, entre otros; lo cual para esos 4 empleados (coordinadora talento humano, coordinadora comercial, coordinadora operativa y encargado contabilidad) les genera estrés laboral ya que no cuentan con el tiempo suficiente para desarrollar esas labores día a día.
4. Fijter a ser una empresa que no cuenta con tantos cargos, se dificulta el crecimiento en la misma empresa, lo que se logra ver en la encuesta es que si se tiene un ambiente sano, unión entre los empleados, pero no una empresa donde se pueda pensar en ascensos en lograr otros cargos, ya que no es una empresa que tenga muchas áreas, para desarrollar el potencial de los empleados, esto es algo que puede llegar a desmotivar y así mismo causar mayor rotación de personal, ya que todo trabajador desea oportunidades de crecimiento y vemos que acá no se tiene esa opción.

Recomendaciones

Para llevar a cabo este tipo de actividades donde se busca el diseño e implementación de un instrumento de medición se debe tener en cuenta los siguientes puntos:

Se debe realizar un adecuado proceso de sensibilización con los directivos de la empresa a intervenir con el fin de que estos conozcan las ventajas de contar con este tipo de mediciones y lo que puede aportar a la misma. Cuando se logra obtener compromiso por parte de la alta gerencia esto se traduce en mejores resultados acceso a las organizaciones y sus diferentes fuentes de información para realizar un diagnóstico adecuado de la misma.

Cuando se toma la decisión de aplicar un instrumento de medición de este tipo a una organización también se hace necesario sensibilizar a todo el personal para que estos conozcan de primera mano cual es el fin del mismo, que su enfoque busca que la organización sea un lugar adecuado y sano para el desarrollo de los colaboradores, que esta será incógnita y no se tomara ningún tipo de represarías por resultados negativos que por el contrario se diseñaran estrategias encaminadas al mejoramiento continuo.

En todo proceso de medición de clima laboral se debe incluir los siguientes componentes, o variables:

- i. Liderazgo: Empoderamiento, Trabajo en equipo, Resolución de conflictos, Motivación
 - inspiracional y Actitud de servicio y compromiso laboral.
 - Ambiente de trabajo: Condiciones físicas: características medioambientales (iluminación, distribución de espacios, ubicación de personas, elementos de protección, etc.).
 - Ambiente humanos – factores psicológicos: Satisfacción laboral, Bienestar del colaborador y Autonomía y participación.
 - Relación en el trabajo y convivencia laboral: Respeto y Trabajo colaborativo.
 - Comunicación interna: Comunicación efectiva
 - Estructura organizacional: Apropriación del direccionamiento estratégico
 - Desempeño: Evaluación del desempeño y resultados periódicos
 - Orientación a la recompensa, valoración y desarrollo profesional: Incentivos y remuneración al colaborador.

Los anteriores ítems garantizan que el instrumento sea completo y abarque todas las dimensiones en las cuales tiene presencia los colaboradores dentro de la organización y que pueden afectar negativa o positivamente el ambiente laboral.

La empresa Fixtter S.A.S debe tener claro que medir no es solamente darse cuenta del estado colectivo de percepción de los colaboradores hacia la empresa, es también necesario ir en doble vía, es decir, la empresa debe informar a los colaboradores los procedimientos y estrategias viables de intervención a realizar para que de esta forma se mantenga una comunicación que alimente el valor de lo expuesto por el colaborador y la atención especial que merece en la organización por parte de las directivas y la gestión del talento humano, lo anterior garantizar que no los colaboradores no perciban la medición como un proceso mas y aislado si no que lo sientan como algo que aporta de manera positiva a la mejora organizacional.

Referencias

- Álvarez, C. E. (2001). Metodología Diseño y desarrollo del proceso de investigación. Mc GrawHill.
- Bhutto, N. A., Laghari, M. K., & Butt, F.-u.-D. (2012). A Comparative Study of Organizational Climate and Job Satisfaction. *Asian Social Science*, 259-267.
- Cárdenas, M. C., diaz, M. g., & Puente, A. C. (2013). Relación de Factores en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de una Pequeña Empresa de la Industria Metal – Mecánica. *Revista Internacional de Administración & Finanzas*, 115-128.
- Chiavenato. (2009). Gestión del talento Humano. Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2000). Administración de Recursos Humanos. MC Graw Hill.
- García, M. (2009). Clima organizacional y su diagnóstico: una aproximación conceptual. Cuadernos de administración, No. 42 pp: 43-61.
- García, M. y M. Bedoya (1997). Hacia un Clima Organizacional Plenamente Gratificante en la División de Admisiones y Registro Académico de la Universidad del Valle, Universidad del Valle. Tesis de grado de Maestría.
- García, M. & Ibarra, L. (2011) Diagnóstico del clima organizacional del departamento de educación en la universidad de Guanajuato.
- Goncalvez, Alexis. Artículo de Internet “Dimensiones del Clima Organizacional”. Sociedad Latinoamericana para la calidad (SLC), Internet, diciembre 1997.
- Méndez C (2020) Innovación organizacional: Cultura, condición para la estrategia
- Litwin, & Stinger. (1968). Motivation and organizational climate. Boston: Harvard University Press.

Sudarsky, J. (1977). Un Modelo de Diagnóstico e Intervención. Editorial Universitaria de América.

Toro, F. A. (1992). Desempeño y productividad. Medellín: Cincel.

Torres, E. M. (2012). El clima y la justicia organizacional y su efecto en la satisfacción laboral.

Revista Internacional Administración & Finanzas

Luis, F., & Moncayo, G. (n.d.). Clima y Ambiente Organizacional (E. M. Moderno (ed.)). El Manual Moderno.

Patricio, Á., & Punina, C. (2016). Medición De La Cultura Organizacional.

Peña-Ochoa, M. y Durán Palacio, N. M. (enero-junio, 2016). Justicia organizacional, desempeño laboral y discapacidad. Revista Colombiana de Ciencias Sociales, 7(1), 201-222.

Ramírez-Vielma, R., & Nazar, G. (2019). Factores motivacionales de diseño del trabajo y su relación con desempeño laboral. Revista Psicología: Organizações e Trabalho, 19(4), 791-799. doi: 10.17652/rpot/2019.4.17517

Solarte, M. G. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual the organizational Climate and its diagnosis a Conceptual approximation. Cuadernos de Administración, No. 42 (Universidad del Valle), 60. [https://campusvirtual.univalle.edu.co/moodle/pluginfile.php/458247/mod_resource/content/1/SESSION 12 CLIMA ORGANIZACIONAL.pdf](https://campusvirtual.univalle.edu.co/moodle/pluginfile.php/458247/mod_resource/content/1/SESSION%2012%20CLIMA%20ORGANIZACIONAL.pdf)

ROMÁN, Edith Yaqueline ROMÁN Edith Yaqueline, and Elkin Olaguer PÉREZ Sánchez Elkin Olaguer PÉREZ Sánchez. "Impacto de la responsabilidad social empresarial en el clima organizacional." Revista Espacios, vol. 39°, no. 14, 2018, p. 27. Revista Espacios, <https://www.revistaespacios.com/a18v39n14/a18v39n14p27.pdf>.

Ramírez-Vielma, R., & Nazar, G. (2019). Factores motivacionales de diseño del trabajo y su relación con desempeño laboral. Revista Psicología: Organizações e Trabalho, 19(4), 791–799. <https://doi.org/10.17652/rpot/2019.4.17517>

8. Mendoza Palacios R. Investigación cualitativa y cuantitativa. Diferencias y limitaciones. www.monografias.com 2006. Disponible en: [http://www.gycperu.com/descargas/005investigacion cuali cuanti diferencias y limitac.pdf](http://www.gycperu.com/descargas/005investigacion%20cuali%20cuanti%20diferencias%20y%20limitac.pdf) [fecha de acceso 15 de agosto de 2010]

Rodríguez E. (2005) Metodología de la Investigación Univ. J. Autónoma de Tabasco
 Hernández R. (2006). Metodología de la Investigación 4º Edición McGraw Hill México
 ENCUESTA PARA MEDIR CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA FIXTTER. (s/f).

Forms.Gle. Recuperado el 28 de mayo de 2022, de <https://forms.gle/ZCf8cy9FHJTeVyGs6>

Encuesta para medir clima organizacional

El objetivo de la encuesta de DIFERENCIAL SEMÁNTICO DE OSGOOD, es conocer cómo se encuentra el clima organizacional en la empresa Fixtter de acuerdo con la percepción de sus trabajadores.

Esta encuesta fue diseñada por el equipo de trabajo conformado por: Laura Agudelo, Víctor Betancur, Paola Beleño y Sonia Morales.

INSTRUCCIONES Lea con atención cada una de las afirmaciones y en la hoja de respuestas marque la opción que usted eligió teniendo en cuenta las siguientes siglas:

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. De acuerdo
4. Totalmente de acuerdo

La información obtenida es confidencial. Por favor siéntase con entera libertad para contestar.

No	Items
1	Tiene claro como son los procesos, procedimientos y políticas de Fixtter relacionadas con su cargo
2	La relación entre los jefes y los empleados de la empresa se basa en una comunicación asertiva
3	Las relaciones formales e informales entre los compañeros permiten generar un trabajo de calidad
4	Su jefe comunica de forma clara sus expectativas
5	El salario que recibe es proporcional a la carga laboral en su día a día
6	Cumple con sus labores asignadas en los tiempos establecidos
7	Existe oportunidad de crecimiento en la empresa
8	El entrenamiento para su cargo o funciones fue útil para iniciar las labores

	asignadas
9	Se siente bien en el trabajo y realizando sus actividades
10	Sus aportes son valorados y tenidos en cuenta cuando está trabajando en equipo.
11	Le gusta su trabajo
12	El ambiente laboral es cómodo para usted
13	La higiene y limpieza de la empresa son las adecuadas
14	A las herramientas laborales (computador, teléfono corporativo, oficina, etc.) se les realiza un adecuado mantenimiento
15	Reconoce las áreas, sus líderes y su funcionamiento interno
16	La comunicación de su área con otras áreas de la empresa es positiva y favorece el cumplimiento de los objetivos
17	Tiene claros los canales de comunicación que utiliza Fixtter para transmitir Información
18	La organización se preocupa por la cohesión de los equipos de trabajo
19	Es responsable con el cargo asignado
20	Su líder es imparcial en el momento de tomar decisiones que involucran el equipo de trabajo
21	Se interesa en fortalecer sus conocimientos para mejorar los procesos que realizo al interior de la organización
22	La relación con sus compañeros es la adecuada y favorece en su desempeño
23	La empresa organiza y supervisa los resultados para brindar retroalimentación a los procesos de cada área
24	Su jefe escucha las sugerencias de los empleados
25	Recibe oportunamente la información para desarrollar sus labores
26	Su líder le brinda acompañamiento y retroalimentación acerca del trabajo que desempeño para lograr los objetivos propuestos
27	Conoce el conducto regular que debe seguir en caso de presentarse alguna situación
28	Piensa que todas las áreas de la organización están alineadas con el propósito general de la empresa

29	Las funciones que ejecuta en su puesto de trabajo contribuyen a su desarrollo personal
30	Siente que la carga laboral es excesiva
31	Tiene mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo
32	Siente que el trabajo lo consume
33	Cree usted que sus compañeros y usted pueden llegar a sufrir de estrés laboral
34	Su jefe apoya las ideas para mejorar su desempeño
35	A su jefe le interesa su crecimiento laboral
36	Cuando realiza bien su trabajo, recibe un reconocimiento o una felicitación
37	La única vez que hablan de su rendimiento es cuando hace algo mal
38	En mi equipo de trabajo prevalecen los intereses grupales sobre los personales
39	Su jefe no tiene favoritismo, sino al contrario es equitativo al momento de repartir Tareas
40	El equipo apoya la innovación
41	Constantemente debe extender su jornada laboral para poder cumplir a tiempo con las labores que le asignan