

	UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA GESTIÓN DE BIBLIOTECAS						
	CARTA DE AUTORIZACIÓN						
CÓDIGO	AP-BIB-FO-06	VERSIÓN	1	VIGENCIA	2014	PÁGINA	1 de 2

Neiva, 17 de Enero de 2024

Señores

CENTRO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA

Ciudad

El (Los) suscrito(s):

María Alejandra Cometa Trujillo, con C.C. No. 1.075.280.193 de Neiva,

Eileen Yurany Toro Cardoso, con C.C. No. 33.750.095 de Neiva,

María de los Ángeles Gaitán Varón, con C.C. No. 1.077.859.959 de Garzón,

Autor(es) de la tesis y/o trabajo de grado titulado: Análisis de percepción del clima organizacional en la empresa Discolmedica S.A.S., presentado y aprobado en el año 2024 como requisito para optar al título de Especialista en Gerencia del Talento Humano;

Autorizo (amos) al CENTRO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN de la Universidad Surcolombiana para que, con fines académicos, muestre al país y el exterior la producción intelectual de la Universidad Surcolombiana, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios puedan consultar el contenido de este trabajo de grado en los sitios web que administra la Universidad, en bases de datos, repositorio digital, catálogos y en otros sitios web, redes y sistemas de información nacionales e internacionales “open access” y en las redes de información con las cuales tenga convenio la Institución.
- Permita la consulta, la reproducción y préstamo a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, ya sea en formato Cd-Rom o digital desde internet, intranet, etc., y en general para cualquier formato conocido o por conocer, dentro de los términos establecidos en la Ley 23 de 1982, Ley 44 de 1993, Decisión Andina 351 de 1993, Decreto 460 de 1995 y demás normas generales sobre la materia.
- Continúo conservando los correspondientes derechos sin modificación o restricción alguna; puesto que, de acuerdo con la legislación colombiana aplicable, el presente es un acuerdo jurídico que en ningún caso conlleva la enajenación del derecho de autor y sus conexos.

De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, “Los derechos morales sobre el trabajo son propiedad de los autores”, los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables.

Vigilada Mineducación

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del sitio web Institucional www.usco.edu.co, link Sistema Gestión de Calidad. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es de responsabilidad de la Universidad Surcolombiana.



**UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA
GESTIÓN DE BIBLIOTECAS**



CARTA DE AUTORIZACIÓN

CÓDIGO

AP-BIB-FO-06

VERSIÓN

1

VIGENCIA

2014

PÁGINA

2 de 2

EL AUTOR/ESTUDIANTE:

María Alejandra Cometa Trujillo

Firma: _____

EL AUTOR/ESTUDIANTE:

Eileen Yurany Toro Cardoso

Firma: _____

EL AUTOR/ESTUDIANTE:

María de los Ángeles Gaitán Varón

Firma: _____

Vigilada Mineducación

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del sitio web Institucional www.usco.edu.co, link Sistema Gestión de Calidad. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es de responsabilidad de la Universidad Surcolombiana.

	UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA GESTIÓN DE BIBLIOTECAS				   	
	DESCRIPCIÓN DE LA TESIS Y/O TRABAJOS DE GRADO					
CÓDIGO	AP-BIB-FO-07	VERSIÓN	1	VIGENCIA	2014	PÁGINA 1 de 3

TÍTULO COMPLETO DEL TRABAJO: Análisis de percepción del clima organizacional en la empresa Discolmedica S.A.S.

AUTOR O AUTORES:

Primero y Segundo Apellido	Primero y Segundo Nombre
Cometa Trujillo	María Alejandra
Toro Cardoso	Eileen Yurany
Gaitán Varón	María de los Ángeles

DIRECTOR Y CODIRECTOR TESIS:

Primero y Segundo Apellido	Primero y Segundo Nombre

ASESOR (ES):

Primero y Segundo Apellido	Primero y Segundo Nombre
Fernando Adolfo	Fierro Celis

PARA OPTAR AL TÍTULO DE: Especialista en Gerencia del Talento Humano

FACULTAD: Economía y Administración.

PROGRAMA O POSGRADO: Especialización en Gerencia del Talento Humano

CIUDAD: Neiva **AÑO DE PRESENTACIÓN:** 2024 **NÚMERO DE PÁGINAS:** 74

TIPO DE ILUSTRACIONES (Marcar con una X):

Diagramas___ Fotografías___ Grabaciones en discos___ Ilustraciones en general ☒ Grabados___
 Láminas___ Litografías___ Mapas___ Música impresa___ Planos___ Retratos___ Sin ilustraciones___ Tablas
 o Cuadros___

Vigilada Mineducación

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del sitio web Institucional www.usco.edu.co, link Sistema Gestión de Calidad. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es de responsabilidad de la Universidad Surcolombiana.

	UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA						
	GESTIÓN DE BIBLIOTECAS						
DESCRIPCIÓN DE LA TESIS Y/O TRABAJOS DE GRADO							
CÓDIGO	AP-BIB-FO-07	VERSIÓN	1	VIGENCIA	2014	PÁGINA	2 de 3

SOFTWARE requerido y/o especializado para la lectura del documento:

MATERIAL ANEXO:

PREMIO O DISTINCIÓN (*En caso de ser LAUREADAS o Meritoria*):

PALABRAS CLAVES EN ESPAÑOL E INGLÉS:

<u>Español</u>	<u>Inglés</u>	<u>Español</u>	<u>Inglés</u>
1. Clima organizacional	Organizational climate	6. _____	_____
2. Talento humano	Human talent	7. _____	_____
3. Organizaciones	Organizations	8. _____	_____
4. Percepciones	Perceptions	9. _____	_____
5. EDCO	EDCO	10. _____	_____

RESUMEN DEL CONTENIDO: (Máximo 250 palabras)

Teniendo en cuenta la importancia que tienen el clima organizacional en las empresas, se ha realizado la presente investigación con el objetivo principal de determinar las percepciones que tienen los trabajadores de la empresa Discolmédica S.A.S. sobre el clima organizacional, de modo que, aplicando una metodología mixta, aplicando el instrumento EDCO, se logró identificar que existen factores como las relaciones interpersonales, el estilo de dirección, el liderazgo, la retribución, los valores colectivos y corporativos, entre otras cosas, que influyen sobre este proceso. Por esto, se llegó a la conclusión que el clima organizacional afecta las percepciones en los trabajadores, quienes actualmente conciben la empresa como un lugar donde se desarrollan diferentes interacciones y problemáticas que se deben resolver oportunamente para favorecer las relaciones interpersonales, así como la comunicación y el trabajo en equipo.



ABSTRACT: (Máximo 250 palabras)

Taking into account the importance of the organizational climate in companies, this research has been carried out with the main objective of determining the perceptions that the workers of the company Discolmédica S.A.S. on the organizational climate, so that, applying a mixed methodology, applying the EDCO instrument, it was possible to identify that there are factors such as interpersonal relationships, management style, leadership, remuneration, collective and corporate values, among other things. , which influence this process. For this reason, it was concluded that the organizational climate affects the perceptions of workers, who currently conceive the company as a place where different interactions and problems develop that must be resolved in a timely manner to promote interpersonal relationships, as well as communication and teamwork.

APROBACION DE LA TESIS

Nombre Presidente Jurado: Jenny Lisseth Avendaño

Firma:

Nombre Jurado: Luis A. Muñoz

Firma:

Nombre Jurado: Juan Manuel Andrade

Firma:

Análisis de percepción del clima organizacional en la empresa Discolmédica S.A.S.

Presentado por

María Alejandra Cometa Trujillo

Eileen Yurany Toro Cardoso

María de los Ángeles Gaitán Varón.

Universidad Surcolombiana

Facultad de Economía y Administración

Gerencia en Talento Humano

Neiva

Noviembre 2023

Análisis de percepción del clima organizacional en la empresa Discolmédica S.A.S.

Presentado por

María Alejandra Cometa Trujillo

Eileen Yurany Toro Cardoso

María de los Ángeles Gaitán Varón.

Fernando Adolfo Fierro Celis

Universidad Surcolombiana

Facultad de Economía y Administración

Gerencia en Talento Humano

Neiva

Noviembre 2023

Tabla de contenido

Introducción	11
Planteamiento del problema.....	12
Pregunta de investigación.....	14
Objetivos	15
Objetivo General	15
Objetivos Específicos	15
Justificación.....	16
Marco de referencia.....	17
Marco teórico y conceptual	17
Clima organizacional	17
Tipos de clima organizacional	18
Escala del instrumento de Evaluación del Clima Organizacional - EDCO	18
Marco empírico	19
Metodología	24
Enfoque	24
Diseño.....	24
Muestra	24
Técnicas e instrumentos de recolección de información	25
Procedimiento.....	25

Resultados	27
Caracterizar sociodemográficamente al personal de la empresa Discolmédica S.A.S..	27
Diagnosticar el clima organizacional de la empresa Discolmédica S.A.S. desde las percepciones del personal que lo conforma	30
Establecer estrategias o acciones que favorezcan el clima organizacional en la empresa Discolmédica S.A.S.....	55
Discusión.....	58
Conclusiones	60
Recomendaciones.....	61
Referencias	63
Anexos	68
Anexo A. Instrumento EDCO	68

Lista de figuras

Figura 1. Edad	27
Figura 2. Género.....	28
Figura 3. Estado civil	28
Figura 4. Proceso al que pertenecen.....	29
Figura 5. Área de trabajo.....	29
Figura 6. Tiempo de vinculación	30
Figura 7. Los miembros del grupo tienen en cuenta mis opciones	32
Figura 8. Soy aceptado por mi grupo de trabajo	32
Figura 9. Los miembros del grupo son distantes conmigo	33
Figura 10. Mi grupo de trabajo me hace sentir incómodo	33
Figura 11. El grupo de trabajo valora mis aportes	34
Figura 12. Mi jefe crea una atmósfera de confianza en el grupo de trabajo	35
Figura 13. El jefe es maleducado	35
Figura 14. Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomo	36
Figura 15. Las órdenes impartidas por el jefe son arbitrarias	36
Figura 16. El jefe desconfía del grupo de trabajo	37
Figura 17. Entiendo bien los beneficios que tengo en la empresa	38
Figura 18. Los beneficios de salud que recibe en la empresa satisfacen las necesidades.	38
Figura 19. Estoy de acuerdo con mi asignación salarial	39
Figura 20. Las aspiraciones se ven frustradas por las políticas de la empresa.....	39
Figura 21. Los servicios de salud que recibe en la empresa son deficientes	40
Figura 22. Realmente le interesa el futuro en la empresa	41

Figura 23. Recomiendo a mis amigos la empresa como un excelente sitio de trabajo	41
Figura 24. Me avergüenzo de decir que soy parte de la empresa	42
Figura 25. Si remuneración no trabajo horas extra	42
Figura 26. Sería feliz en otra empresa.....	43
Figura 27. Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo.....	44
Figura 28. El ambiente físico de mi sitio de trabajo es adecuado	44
Figura 29. El entorno físico del sitio de trabajo dificulta la labor que desarrolla	45
Figura 30. Es difícil tener acceso a información para realizar el trabajo	45
Figura 31. La iluminación del área de trabajo es deficiente	46
Figura 32. La empresa despide al personal sin tener en cuenta su desempeño.....	47
Figura 33. La empresa brinda estabilidad laboral	47
Figura 34. La empresa contrata personal temporal	48
Figura 35. La permanencia en el cargo depende de preferencias personales.....	48
Figura 36. De su buen desempeño depende la permanencia del cargo	49
Figura 37. Entiende de manera clara las metas de la empresa	50
Figura 38. Conoce bien cómo la empresa está logrando sus metas	50
Figura 39. Algunas tareas a diario asignadas tienen poca relación con las metas	51
Figura 40. Los directivos no dan a conocer los logros de la empresa.....	51
Figura 41. Las metas de la empresa son poco entendibles.....	52
Figura 42. El trabajo en equipo con otras dependencias es bueno.....	53
Figura 43. Las otras dependencias responden bien a las necesidades laborales	53
Figura 44. Cuando necesita información de otras dependencias la puede conseguir fácilmente.....	54

Figura 45. Cuando las cosas salen mal, las dependencias son rápidas en culpar a otras .. 54

Figura 46. Las dependencias resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otras ... 55

Lista de tablas

Tabla 1. Valoración general instrumento EDCO	31
--	----

Resumen

Teniendo en cuenta la importancia que tienen el clima organizacional en las empresas, se ha realizado la presente investigación con el objetivo principal de determinar las percepciones que tienen los trabajadores de la empresa Discolmédica S.A.S. sobre el clima organizacional, de modo que, aplicando una metodología mixta, aplicando el instrumento EDCO, se logró identificar que existen factores como las relaciones interpersonales, el estilo de dirección, el liderazgo, la retribución, los valores colectivos y corporativos, entre otras cosas, que influyen sobre este proceso. Por esto, se llegó a la conclusión que el clima organizacional afecta las percepciones en los trabajadores, quienes actualmente conciben la empresa como un lugar donde se desarrollan diferentes interacciones y problemáticas que se deben resolver oportunamente para favorecer las relaciones interpersonales, así como la comunicación y el trabajo en equipo.

Palabras clave. Clima organizacional, talento humano, organizaciones, percepciones, EDCO.

Abstract

Taking into account the importance of the organizational climate in companies, this research has been carried out with the main objective of determining the perceptions that the workers of the company Discolmédica S.A.S. on the organizational climate, so that, applying a mixed methodology, applying the EDCO instrument, it was possible to identify that there are factors such as interpersonal relationships, management style, leadership, remuneration, collective and corporate values, among other things. , which influence this process. For this reason, it was concluded that the organizational climate affects the perceptions of workers, who currently conceive the company as a place where different interactions and problems develop that must be resolved in a timely manner to promote interpersonal relationships, as well as communication and teamwork.

Keywords. Organizational climate, human talent, organizations, perceptions, EDCO.

Introducción

Comprendiendo la importancia que tiene el clima organizacional en el desempeño, productividad y eficiencia de una empresa, la presente investigación se ha interesado en comprender y determinar las percepciones que tienen los trabajadores de la empresa Discolmédica S.A.S. sobre el clima organizacional de la empresa.

De este modo, a continuación, se desarrollan los diferentes elementos teóricos y metodológicos que permitieron realizar la investigación en la empresa Discolmédica S.A.S., con el personal de esta, por lo que, inicialmente se encuentra el planteamiento del problema junto con la formulación de la pregunta, los objetivos y la justificación del estudio.

Seguidamente, se presenta el marco referencial, conformado por los marcos teóricos y conceptuales que fundamentaron la investigación, así como el marco empírico, que hace referencia a todas aquellas investigaciones o estudios que han realizado diversos autores sobre el clima organizacional a nivel internacional, nacional y regional.

De igual forma, se encuentra el marco metodológico, donde se describe el enfoque, diseño, muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de información que fueron utilizados, así como el procedimiento que se llevó a cabo para alcanzar cada uno de los objetivos.

Así, esto da paso al desarrollo de los resultados, la discusión de los hallazgos, las conclusiones y las recomendaciones a las que se llegaron, teniendo en cuenta los objetivos de la investigación y los alcances que se tuvieron con esta, reconociendo, además, los aportes que tiene tanto para la empresa, como para las personas interesadas académica y profesionalmente en este tipo de problemáticas organizacionales.

Planteamiento del problema

Las empresas y el trabajo están viviendo un cambio permanente y vertiginoso, donde la era de la información está aportando significativamente a este evento desplazando los procesos mecanizados para dar paso a ordenadores, los cuales se han encargado de abrir espacios significativos, llevando a las organizaciones a cambiar procesos, así como a mantener y monitorear el talento humano a través de estrategias que benefician la satisfacción personal, la mejora en los servicios, la atención y cuidado de los clientes, lo cual implica contar con un personal competente y calificado cuyo principal interés sea trabajar en pro de las metas empresariales, su productividad, competitividad, excelencia en el servicio y calidad de vida en el trabajo.

Se conoce que los factores que acogen el clima organizacional por parte del personal y de la empresa, resultan ser indispensables para la satisfacción, relación y productividad de estos, aunque supongan que no en todas las organizaciones se desarrollan de manera adecuada, por lo que ponen en riesgo, entre otras cosas, el clima organizacional.

Según Jara et al. (2018), el personal debe realizar unas tareas dentro de su jornada laboral, las cuales no solo han sido establecidas dentro de sus respectivas contrataciones de trabajo, sino que más allá de estos, trabajan en función de unas metas y objetivos como sistema en el que todos contribuyen con sus capacidades, habilidades, experiencias y conocimientos; interactuando e interrelacionándose con los otros, proponer mejoras, tomar decisiones, movilizar acciones o asumir los cambios que se presenten o requieran, ya que, si esto no sucede o se presenta de manera negativa, puede llevar a malos entendidos, confrontaciones y falta de productividad.

En Colombia, según Santana (2022), “el 71% de los colombianos no es feliz en su trabajo” (p.1), siendo esto uno de los principales motivos que los lleva a estar insatisfechos e inestables en las organizaciones, sumado a otros factores como el salario, la carga laboral, las relaciones interpersonales, el trabajo en equipo, la interacción con los directivos o jefes, la desigual distribución de tareas, entre otras cosas; por lo que tanto hombres (36%) como mujeres (64%) de algunas de las grandes ciudades del país como Bogotá, Cartagena, Cali, Barranquilla, Bucaramanga, Medellín y otras más, no se sienten felices con su trabajo.

Estas cifras resultan alarmantes porque más de la mitad de la población que trabaja formalmente en el país ven en las empresas donde trabajan una ausencia de empatía y solidaridad que pueden ser significativos para la generación o fragmentación de la motivación, interacción, satisfacción y felicidad, es decir, sobre la percepción del clima organizacional y su productividad (Santana, 2022).

Autores como Sandoval (2004), han encontrado que el clima organizacional refleja la manera como está funcionando una organización, porque las percepciones de cada individuo no solo están relacionadas con su personalidad, sino con la forma como este percibe su clima de trabajo, sumado a los demás elementos que la componen (la estructura, relaciones interpersonales, etc.).

Asimismo, Mujica & Murillo (2020), hallaron una relación importante entre el clima laboral y la productividad, al establecer que cuando no se fortalece la comunicación, las relaciones interpersonales, la equidad, el buen trato, el respeto, la colaboración y el crecimiento tanto personal como profesional y laboral), pueden afectar gradualmente tanto el desempeño de los miembros, así como su productividad.

En vista de ello, diagnosticar, analizar y proponer mejoras en el clima organizacional es necesario porque, como menciona Guevara (2018)

el comportamiento de un colaborador no es solamente el resultado de los factores organizacionales existentes, sino que dependen de las percepciones que él tenga de esos factores, como tamaño de la organización, modos de comunicación, estilos de liderazgo, entre otros. Sin embargo, en gran medida estas percepciones que los colaboradores y directivos se forman de la empresa a la que pertenecen pueden depender de las interacciones y actividades, además de otras experiencias de cada miembro con la organización (p.18).

De este modo, es seleccionado como organización objeto de estudio a Discolmédica S.A.S., una empresa dedicada a la comercialización y dispensación de medicamentos e insumos médicos para salud; en donde busca siempre satisfacer las necesidades de sus clientes internos y externos, la cual actualmente tiene alcance a nivel nacional con un total de 850 colaboradores.

Para esta, el clima organizacional es considerado una parte fundamental en todas sus sedes, ya que impacta favorable o desfavorablemente en la eficiencia de los empleados y por ende en la productividad de la empresa, ya que tener un buen clima organizacional genera rendimiento, rentabilidad y además tranquilidad a todo el personal de una compañía.

Es por esto que la presente investigación se ha interesado en indagar y analizar la forma como el personal percibe el clima organizacional en Discolmédica S.A.S., para no solo realizar un diagnóstico sobre esta, sino para determinar estrategias que la potencien y promuevan en los colaboradores.

Pregunta de investigación

Partiendo de la problemática identificada, se ha formulado la pregunta: ¿Qué percepción tienen los trabajadores de Discolmédica SAS, sobre el clima organizacional de la empresa?

Objetivos

Objetivo General

Determinar las percepciones sobre el clima organizacional que tiene el personal de la empresa Discolmédica S.A.S.

Objetivos Específicos

- Caracterizar sociodemográficamente al personal de la empresa Discolmédica S.A.S.
- Diagnosticar el clima organizacional de la empresa Discolmédica S.A.S. desde las percepciones del personal que lo conforma.
- Establecer estrategias o acciones que favorezcan el clima organizacional en la empresa Discolmédica S.A.S.

Justificación

El clima organizacional nace de la idea de que el hombre vive en ambientes complejos y dinámicos, puesto que las organizaciones están compuestas de personas, grupos y colectividades que generan comportamientos diversos y que afectan ese ambiente, de modo que, según Méndez (2006) este proceso enfatiza la importancia del hombre en su función del trabajo, así como su participación en un sistema social.

Es por esto que, García (2009) ha reconocido que el clima organizacional se puede diagnosticar en una empresa a través de la identificación y análisis de las percepciones o apreciaciones que tienen los empleados sobre los procesos de la empresa, su ambiente físico, las relaciones interpersonales, entre otros elementos que inciden sobre el desarrollo de las funciones del personal y de la productividad de la organización.

Así, teniendo en cuenta que el clima organizacional comprende las percepciones que tiene el personal sobre la empresa y sus compañeros de trabajo, resulta acertada la presente investigación, porque se basa en la identificación del problema, abordando, entre otras cosas, las relaciones interpersonales y la comunicación entre sus miembros.

De esta manera, la investigación es relevante, puesto que, como se ha podido identificar, el clima organizacional es importante dentro de las dinámicas de trabajo en una empresa, por lo que es necesario llevar a cabo un proceso de identificación y diagnóstico oportuno, eficaz e integral para poder elaborar planes de acción y mejora sobre estas problemáticas presentes en las empresas, las cuales, a su vez, garantizarán la productividad, desempeño y motivación de los colaboradores.

Finalmente, es pertinente porque, dado que responde a las necesidades y demandas de los colaboradores, ofreciéndole a la empresa oportunidades de mejora sobre el manejo del personal y la comunicación que se desarrolla entre estos, permitirá que no solo en la empresa estudiada, sino en otras organizaciones, puedan implementar diagnósticos del clima organizacional y asegurar que sus empleados trabajen coordinadamente y motivados.

Marco de referencia

Marco teórico y conceptual

Clima organizacional

El clima organizacional es definido por Brunet (1987 citado por Ramos, 2012) como “las percepciones del ambiente organizacional determinado por los valores, actitudes u opiniones personales de los empleados, y las variables resultantes como la satisfacción y la productividad que están influenciadas por las variables del medio y las variables personales” (p.16).

Por consiguiente, Chiavenato (2000 citado en García, 2009) las define 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” (p.47).

Esto quiere decir que el clima organizacional se trata de todas aquellas percepciones que le son atribuidas a la empresa, de acuerdo con las relaciones e interacciones que allí se establezcan, tanto con el entorno o lugar de trabajo, así como con los compañeros y directivos.

Tipos de clima organizacional

El clima organizacional es un proceso que se desarrolla de manera en particular en cada empresa u organización, debido a los recursos, estilo de dirección, políticas, operaciones, comunicación y relaciones interpersonales que se dan en el lugar de trabajo, por lo que, frente a esto, se ha encontrado una clasificación del clima laboral, donde Olaz (2013), sostiene que las relaciones y dinámicas en el trabajo pueden ser: autoritarias, paternalistas, consultivas o participativas.

Los ambientes autoritarios se caracterizan por las relaciones rígidas, estrictas y jerárquicas, en las que los líderes o directivos ejercen el poder sobre sus empleados, incluso sin valorar sus labores y esfuerzos por el desempeño que llevan en sus operaciones, por lo que, tiende a ser restrictiva, sin comunicación y hostil; mientras que, la paternalista, mantienen relaciones superficiales y estructuradas, siendo para estos difícil confiar en el otro, por lo que los directivos suelen tomar las decisiones y los colaboradores no se involucran en estas (Olaz, 2013).

Las consultivas son las que se basan en la confianza entre todas las partes involucradas, consideran sus opiniones, experiencias y conocimientos, siendo proactivos y dinámicos; y, por último, las participativas son desarrolladas desde relaciones horizontales y, por lo tanto, el ideal para las empresas o por lo menos, para sus colaboradores (Buk, 2022).

Escala del instrumento de Evaluación del Clima Organizacional - EDCO

De acuerdo con UNIBAC (2019),

EDCO está dividida en subescala que evalúan 8 características específicas del clima organizacional como son: 1. Relaciones interpersonales: grado en que los empleados se ayudan entre sí y sus relaciones son respetuosas y consideradas. 2. Estilo de dirección: grado en que los jefes apoyan, estimulan y dan participación a sus colaboradores. 3.

Sentido de pertenencia: grado de orgullo derivado de la vinculación a la empresa.

Compromiso con sus objetivos y programas. 4. Retribución: grado de equidad en la remuneración y los beneficios derivados del trabajo. 5. Disponibilidad de recursos: grado en que los empleados cuentan con la información, los equipos y el aporte requerido de otras personas y dependencias para la realización de su trabajo. 6. Estabilidad: grado en que los empleados ven en la empresa claras posibilidades de pertenencia y estiman que a la gente se la conserva o despide con criterio justo. 7. Claridad y coherencia en la dirección: grado de claridad de la alta dirección sobre el futuro de la empresa. Medida en que las metas y programas de las áreas son consistentes con los criterios y políticas de la alta gerencia. 8. Valores colectivos: grado en que se perciben en el medio interno: - Cooperación: ayuda mutua, apoyo. - Responsabilidad: esfuerzo adicional, cumplimiento. - Respeto: consideración, buen trato (p.3-4).

Esta fue validada en Colombia, así como estandarizada por la Fundación Universitaria Konrad Lorenz, permitiendo así comprender los niveles de clima organizacional en la empresa, el cual puede ser alto, promedio o bajo, de acuerdo con las valoraciones que realicen los colaboradores (Rodríguez & Torres, 2011).

Marco empírico

Diversos autores han investigado e indagado sobre el clima organizacional, debido al impacto que tiene no solo sobre las percepciones de quienes integran las empresas, sino porque esto puede reducir, entre otras cosas, la productividad, desempeño laboral y el rendimiento, de modo que, a continuación, se presentan cronológicamente algunas investigaciones relacionadas con el fenómeno de estudio.

Hallazgos de clima organizacional a nivel a internacional.

Sobre clima organizacional determinaron que conforme a Brunet (1997 citado en Galicia et al., 2017), se pueden medir 8 factores como los métodos de mando o liderazgo, las fuerzas motivacionales, la comunicación, la influencia, la toma de decisiones, la planificación, los procesos de control, así como los objetivos tanto de rendimiento y perfeccionamiento.

Brito (2018) estudió el Clima organizacional como estrategia de mejora en una organización, partiendo del diagnóstico de una empresa de maquilladoras en Baja California, así como de la aplicación del modelo de desarrollo organizacional de ciclo continuo, con lo que logró encontrar que este elemento en las organizaciones resulta importante, porque potencia los valores, las responsabilidades, la creatividad, innovación, colaboración, liderazgo y comunicación, reduciendo, a su paso, cualquier tipo de riesgo o estrés.

Sánchez (2022) estudió la Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores del área operativa y administrativa, describiendo los fundamentos teóricos del clima organizacional, así como sus tipos, niveles de desempeño y sus correlaciones, porque con esto lograría diseñar una propuesta de gestión para influir en estas de manera positiva.

Logró determinar el impacto e influencia del clima organizacional como eje elemental para motivar al personal y puedan tener un desempeño laboral positivo, por lo que, el plan de acción basada en la comunicación, el involucramiento, la realización personal y otros factores, estimulan las relaciones, interacciones y percepciones del trabajo y la empresa (Sánchez, 2022).

Finalmente, Cieza & Dávila (2022) determinaron la relación entre clima organizacional y productividad, donde luego de aplicar un cuestionario a 39 colaboradores de la empresa Palmadina S.A.C., hallaron que las dimensiones del clima, que corresponden a la estructura

organizacional, las recompensas, relaciones interpersonales y puesto de trabajo, tienen una relación directa y significativa con la productividad.

De allí que hayan formulado que, para las empresas es importante que su talento humano sea productivo, por lo que, haber estudiado estos aspectos y sus relaciones, les permitió comprender que las dimensiones del clima organizacional, las cuales son amplias (cooperación, motivación, relaciones interpersonales, liderazgo, capacitación, etc.) influyen tanto a nivel de eficiencia, efectividad y eficacia (Cieza & Dávila, 2022).

Esto demuestra que, en diferentes territorios internacionales, ha nacido la necesidad e interés de investigar sobre el clima organizacional y además de esto, no solo se reducen al acto de indagar, sino que proponen modelos de gestión, estrategias y otras actuaciones para reducir las percepciones negativas y potenciar en ellos un sentimiento y concepto acertado, positivo y adecuado sobre la empresa.

Por este motivo, buscan el mejoramiento continuo de sus empresas objeto de estudio, fortaleciendo aspectos como la competitividad, la satisfacción y el desempeño laborales, de modo que estas resultan siendo efectivas para el desarrollo adecuado y la funcionalidad de la empresa; es decir, que a nivel internacional se han interesado en comprender y mejorar el clima organizacional de las empresas del sector de la salud, para que estos desarrollen sus funciones y tareas de manera eficiente.

Hallazgos de clima organizacional a nivel nacional.

A nivel nacional, Jojoa (2017) argumentó sobre la importancia del clima organizacional es un factor influyente sobre las mismas, por lo que pudo sostener que, para las personas usualmente puede ser significativo su trabajo, pero en muchos casos no es en un sentido positivo,

sino que puede generar insatisfacción, desmotivación y, por lo tanto, pérdida del sentido de pertenencia y compromiso con la empresa.

En este sentido, Huertas, Santos & Villa (2020), diseñaron una “estrategia de comunicación asertiva en el área operativa de la Empresa SANMELCO S.A.S”, para lo cual utilizaron la prueba de asertividad de Rathus y sus resultados les permitieron encontrar las falencias de la empresa y poder implementar la estrategia de comunicación.

Dicho plan se basó en un total de 6 talleres prácticos en los que incorporaron elementos necesarios como la autoafirmación, la comunicación laboral, la comunicación verbal y no verbal, el contexto de la comunicación, el miedo de ser asertivo y el asertividad, siendo todos significativos para potenciar las percepciones e interacciones necesarias sobre el clima organizacional (Huertas et al., 2020).

Entonces, frente a estos autores que realizaron el estudio en el contexto colombiano, muestran la forma como el clima organizacional es influyente en las dinámicas y desarrollo de una organización; y sobre esto, encuentran en las estrategias de mejoramiento de las relaciones interpersonales, el principal foco para potenciar el clima laboral y los demás elementos que se asocian a esta.

Hallazgos de clima organizacional a nivel local.

En el contexto regional, Gaitán, Álvarez & Díaz (2020), analizaron la medición del clima organizacional desde la aplicación de instrumentos mixtos en las áreas administrativas y operativas de las Empresas Públicas del municipio de Aipe, Huila, determinando el estado actual del clima de esta organización y formulando un plan de acción para mejorar el desempeño de los colaboradores.

Con esto lograron identificar tanto las fortalezas como debilidades de la empresa, para poder desarrollar el plan de acción, el cual se basaba en actividades relacionadas con incentivos, retroalimentaciones, socializaciones, talleres de convivencia, actividades de pausas activas, entre otras cosas, las cuales fueron efectivas y satisfactorias para el personal (Gaitán et al., 2020).

Dussan & Sánchez (2021) realizaron un estudio denominado Diagnóstico, medición y análisis del clima organizacional como instrumento de optimización laboral de la gerencia departamental del Huila de la Contraloría General de la República, porque tenían el interés de mejorar la motivación de los colaboradores, a la par que su ambiente laboral, por lo que determinaron que es fundamental aplicar estrategias centradas en el bienestar físico y emocional, pero también desde el trabajo colaborativo y en equipo, porque esto permite que se puedan fortalecer tanto las conductas como percepciones del talento humano frente a la organización.

Por último, Fiesco et al. (2022) indagaron sobre los Factores que inciden negativamente en el clima organizacional de la empresa Comité de Ganaderos del Huila, siendo la comunicación el principal factor que incide sobre las percepciones negativas de los colaboradores sobre la organización, así como sobre la disminución de la productividad.

De allí que hayan encontrado que es pertinente aplicar estrategias relacionadas no solo con la comunicación asertiva, sino con el trabajo colaborativo, las relaciones interpersonales, el liderazgo, el compromiso y la resolución de problemas, porque esto aportará en la productividad, la competitividad y el desempeño laboral (Fiesco et al., 2022).

Metodología

Enfoque

Se pretende desarrollar una investigación cuantitativa, ya que a partir de los criterios que define Hernández, Fernández & Baptista (2014) como, son, la utilización de la recolección y análisis de datos, su carácter dinámico y los simbólico de las evidencias recolectadas, combinando metodología tanto cuantitativa como cualitativa; por ello que en la investigación se busque realizar el diagnóstico del clima organizacional, teniendo en cuenta los hallazgos del instrumento aplicado donde se comprenden todas las percepciones y experiencias del personal con relación a la empresa Discolmédica S.A.S.

Diseño

Se trata de una investigación descriptiva, debido a que, se hacen descripciones detalladas del problema, para brindar un contenido teórico y metodológico importante para la organización que identifiquen y favorezcan el clima organizacional, así como para la comunidad académica y profesional que lo requiera (Aguirre & Jaramillo, 2015).

Muestra

La población corresponde a los colaboradores de la empresa Discolmédica S.A.S., , por lo que, a través de un muestreo no probabilístico por conveniencia (Otzen & Manterola, 2017), se toma una muestra de 215 colaboradores de las diferentes sedes de la organización en el territorio nacional, que aceptan voluntariamente participar en el estudio y que cumplen los criterios de

inclusión, los cuales son, que sean mayores de 18 años, sexo hombre o mujer, que sean miembros activos de la organización y que desempeñen sus funciones en el área que les corresponde.

Técnicas e instrumentos de recolección de información

Se aplica como técnica la encuesta y frente a esto, se utiliza el cuestionario, es decir, un documento e instrumento de investigación que tiene como principal objetivo recolectar datos o información de manera ordenada sobre la población u objeto de estudio (García, 2016) y con relación a la problemática abordada sobre el clima organizacional en los trabajadores de Discolmédica S.A.S., por medio del instrumento EDCO.

Este es conocido como la Escala de Clima Organizacional (EDCO), donde se evalúan las percepciones de un grupo de trabajadores de una organización, sobre el ambiente de trabajo, sus relaciones interpersonales en este contexto y la influencia que tiene sobre sus acciones y desempeño laboral (Amitai, 2022).

De esta manera, cuenta con una escala Likert que mide las actitudes y los niveles de conformidad del personal sobre su lugar de trabajo, utilizando como opciones de respuesta el siempre, casi siempre, algunas veces, pocas veces y nunca, por lo que esto permite definir cómo se desarrolla en la empresa el trabajo en equipo, la comunicación, igualdad, las condiciones físicas que les proporcionan, el liderazgo y la motivación en el trabajo (Amitai, 2022).

Procedimiento

Para el desarrollo de la presente investigación, se llevó a cabo el siguiente procedimiento:

- a) Inicialmente, se hace el proceso de revisión de la literatura para definir claramente el marco teórico y los antecedentes de la investigación, así como cualquier otro elemento conceptual, teórico y metodológico que pueda guiar el estudio hacia el cumplimiento de los objetivos establecidos.
- b) Posteriormente, se realiza el primer encuentro o contacto con la muestra, es decir con los 215 trabajadores que fueron seleccionados de manera aleatoria y por conveniencia. Allí se les presenta el consentimiento informado, así como se informa el objetivo de su participación en la investigación y se programa la aplicación del instrumento.
- c) Luego, se procede a la aplicación de una encuesta que es entregada a los participantes del estudio y estos deben responderla de acuerdo con las percepciones, experiencias y sentimientos que tienen sobre el clima o ambiente organizacional.
- d) Con la anterior aplicación de la encuesta, se obtienen unos resultados que permiten realizar el diagnóstico del clima organizacional de la empresa con respecto a las percepciones del personal y dará lugar a corroborar el problema de investigación.
- e) Así, con estos resultados, se hace una revisión y análisis exhaustivo de los resultados y se contrastan los hallazgos investigativos o empíricos.
- f) Por último, se describen los resultados, la discusión y conclusiones de la investigación, determinando el cumplimiento de los objetivos.

Resultados

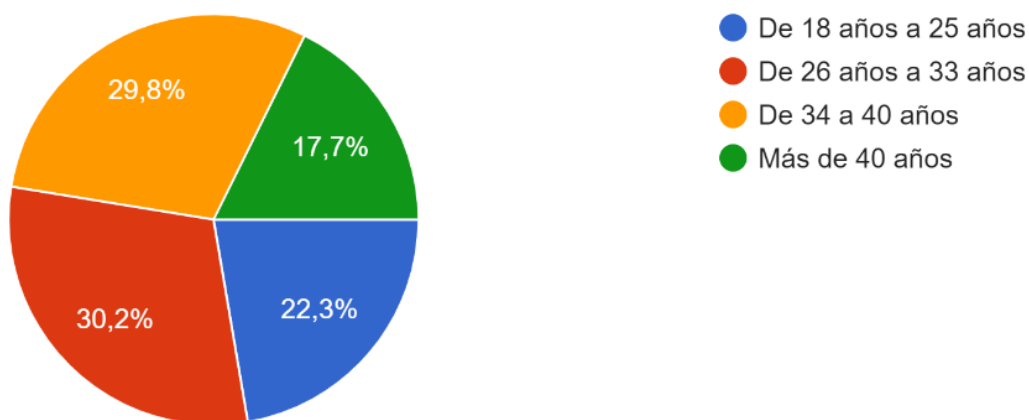
Caracterizar sociodemográficamente al personal de la empresa Discolmédica S.A.S.

A continuación, se presenta la caracterización del personal de la empresa Discolmédica S.A.S. que participó en la investigación, teniendo en cuenta sus edades, género, estado civil, proceso al que pertenecen, área de trabajo y tiempo de vinculación que tienen hasta el momento con la empresa.

Así, en primer lugar, se ha encontrado que la mayoría de los trabajadores tienen edades entre los 26 a 33 años (30.2%), seguido de un 29.8% con edades de los 34 a 40, el 22.3% con 18 a 25 y el 17.7% con edades de más de 40 años.

Figura 1. Edad

Edad

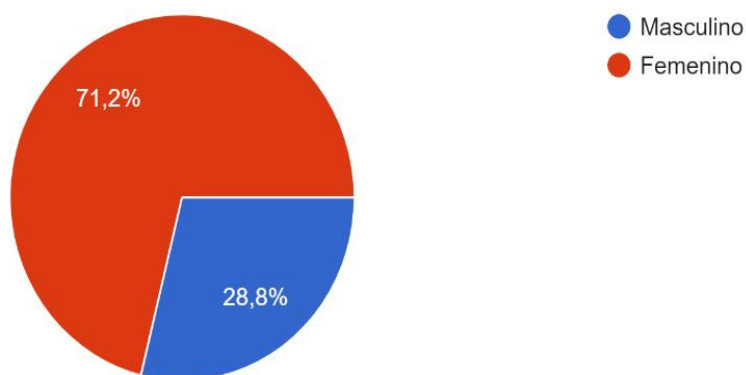


Fuente: elaboración propia

Por otro lado, sobre el género, se encontró una gran proporción de mujeres con relación a los hombres que trabajan en la empresa, ya que el 71.2% pertenecen al género femenino y el 28,8% restante al género masculino.

Figura 2. Género

Género

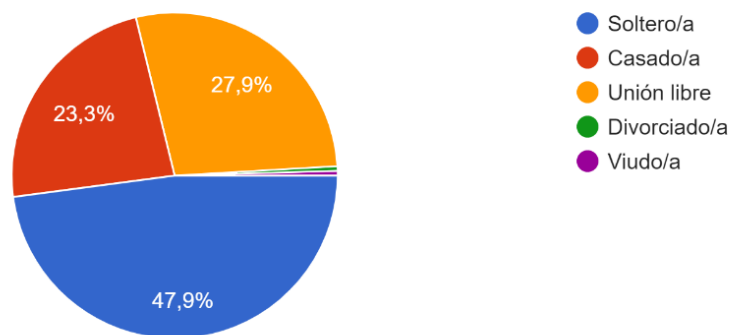


Fuente: elaboración propia

Con respecto al estado civil, casi la mitad de los trabajadores se encuentran solteros (47.9%), mientras que el 27.9% están en unión libre, el 23.3% son casados y el 1% restante son entre divorciados y viudos.

Figura 3. Estado civil

Estado civil

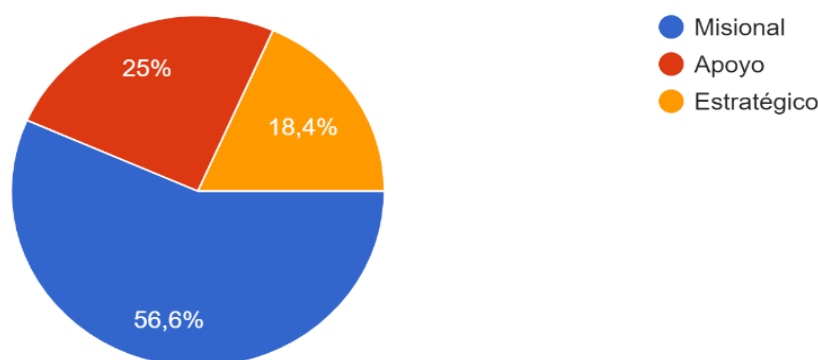


Fuente: elaboración propia

Por otro lado, centrándolo en el contexto laboral, se encontró que el 56.6% pertenecen al proceso misional, el 25% son de apoyo y el 18.4% son de procesos estratégicos.

Figura 4. Proceso al que pertenecen

Proceso al que pertenecen

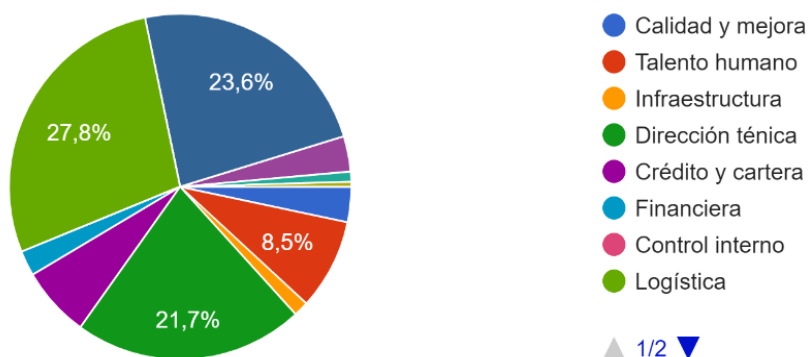


Fuente: elaboración propia

Frente al área de trabajo, se encontró que el 27.8% se encuentran en el área de logística, mientras que el 23.6% en el de calidad y mejora, el 21.7% en dirección técnica, el 8.5% en el área de talento humano; y el 18.6% restante se encuentra en otras áreas como de infraestructura, crédito y cartera, financiera, control interno, compras, mercadeo y ventas, TICs, entre otras.

Figura 5. Área de trabajo

Área de trabajo

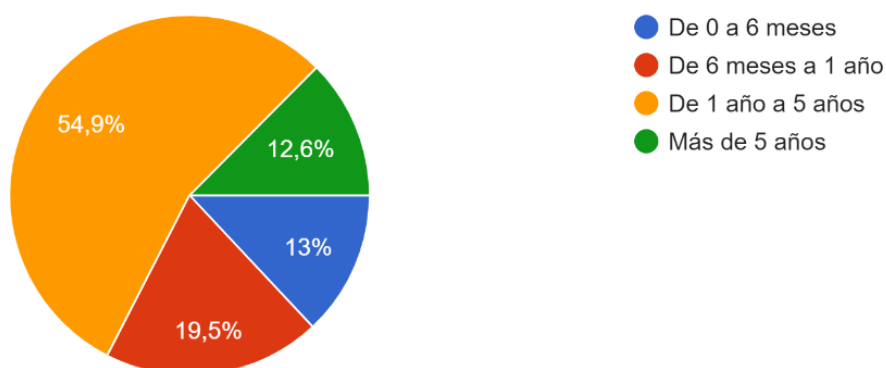


Fuente: elaboración propia

Finalmente, sobre el tiempo de vinculación, el 54.9% lleva de 1 a 5 años en la empresa, el 19.5% de 6 meses a 1 año, el 13% más de 5 años y el 12.6% lleva de 0 a 6 meses vinculado con la empresa Discolmédica S.A.S.

Figura 6. Tiempo de vinculación

Tiempo de vinculación



Fuente: elaboración propia

Con ello, se ha podido evidenciar que las características sociodemográficas del personal de la empresa Discolmédica S.A.S. varían en cada uno de los trabajadores, por lo que estos elementos deben ser tenidos en cuenta dentro de los procesos y acciones que se diseñen e implementen en la organización, así como sobre las relaciones interpersonales.

Diagnosticar el clima organizacional de la empresa Discolmédica S.A.S. desde las percepciones del personal que lo conforma

Aplicando la prueba EDCO, se realizó el diagnóstico del clima organizacional en el personal de la empresa Discolmédica, teniendo en cuenta las escalas que esta presenta, que son, las relaciones interpersonales, estilo de dirección, sentido de pertenencia, retribución,

disponibilidad de recursos, estabilidad, claridad y coherencia en la dirección, así como los valores colectivos.

Tabla 1. Valoración general instrumento EDCO

Valoración general instrumento EDCO

Escala	Valoración	Percepción sobre el clima organizacional
Relaciones interpersonales	Positiva	Muy satisfactoria
Estilo de dirección	Positiva	Muy satisfactoria
Sentido de pertenencia	Positiva	Muy satisfactoria
Retribución	Positiva	Muy satisfactoria
Disponibilidad de recursos	Positiva	Muy satisfactoria
Estabilidad	Positiva	Muy satisfactoria
Claridad y coherencia en la dirección	Positiva	Muy satisfactoria
Valores colectivos	Positiva	Muy satisfactoria

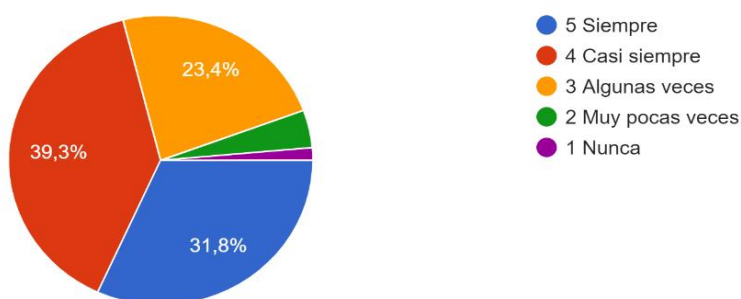
Fuente: elaboración propia

En la tabla 1, expuesta anteriormente, se encuentran las valoraciones generales de cada una de las escalas mencionadas, para reconocer las que tienen una percepción positiva y las que tienen una percepción poco favorable sobre el clima organizacional en la empresa Discolmédica S.A.S.

Por este motivo, se ha encontrado que, sobre el clima organizacional, los trabajadores de la empresa Discolmédica S.A.S. perciben a esta como un entorno de trabajo con unos elementos que se brindan y desarrollan de manera positiva, mientras que otros deben ser potenciados o mejorados para garantizar una interacción positiva y saludable en el lugar de trabajo, en cada una de sus áreas y a nivel general.

Con respecto a la escala de las relaciones interpersonales, ha sido definida como el grado en el que los colaboradores se ayudan, apoyan, comunican e interactúan entre sí a partir del respeto, la solidaridad, la empatía y la honestidad en el contexto del trabajo y los procesos que allí se desarrollan (Quevedo, 2006); esta constó de 5 preguntas, las cuales se presentan a continuación.

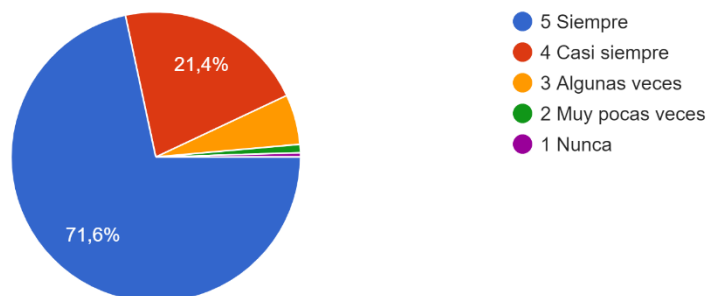
Figura 7. Los miembros del grupo tienen en cuenta mis opciones



Fuente: elaboración propia

Frente a la primera pregunta, se halló que los trabajadores consideran que los miembros del grupo casi siempre tienen en cuenta sus opciones (39,3%), mientras que el 31,8% siempre, el 23,4% algunas veces y el 5,5% entre muy pocas veces y nunca.

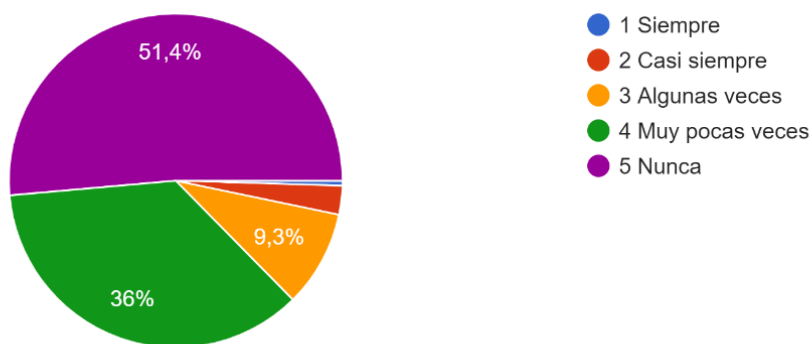
Figura 8. Soy aceptado por mi grupo de trabajo



Fuente: elaboración propia

Acerca de la segunda pregunta, se encontró que los trabajadores siempre (71,6%) son aceptados por su grupo de trabajo, mientras que el 21,4% consideran que casi siempre; y el 7% restante piensan que algunas veces, muy pocas veces o nunca son aceptados por los otros en el lugar de trabajo.

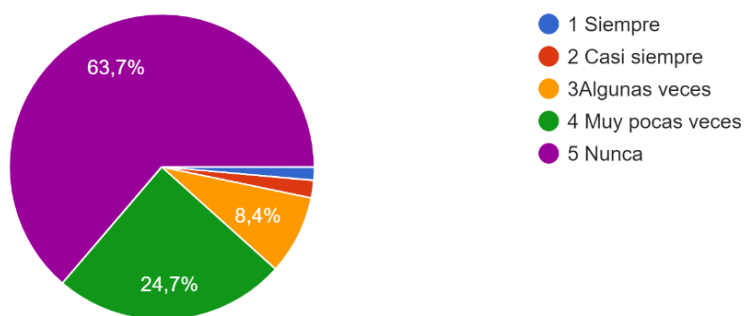
Figura 9. Los miembros del grupo son distantes conmigo



Fuente: elaboración propia

Por otra parte, como se refleja en la Figura 9, el 51,4% de los trabajadores señalaron que nunca son distantes sus compañeros o miembros del grupo de trabajo con ellos, mientras que el 36% consideran que muy pocas veces, el 9,3% algunas veces y el 3,3% restante entre casi siempre y siempre.

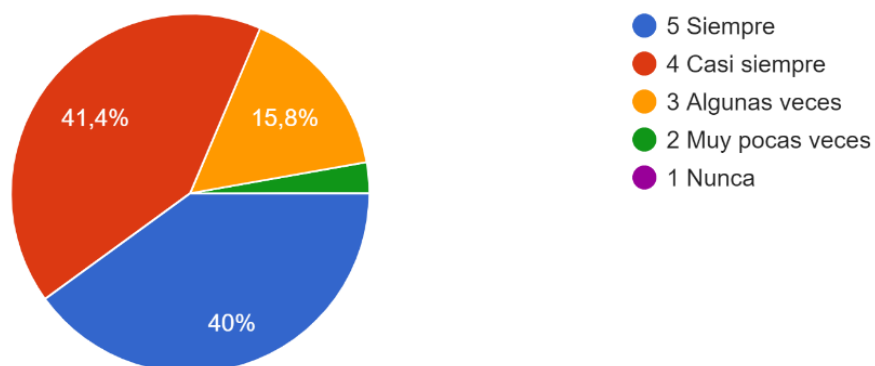
Figura 10. Mi grupo de trabajo me hace sentir incómodo



Fuente: elaboración propia

Sobre si el grupo de trabajo los hace sentir incómodos, el 63,7% señaló que nunca los hacen sentir de dicha forma, el 24,7% muy pocas veces, el 8,4% algunas veces y 3,2% entre casi siempre y siempre.

Figura 11. El grupo de trabajo valora mis aportes



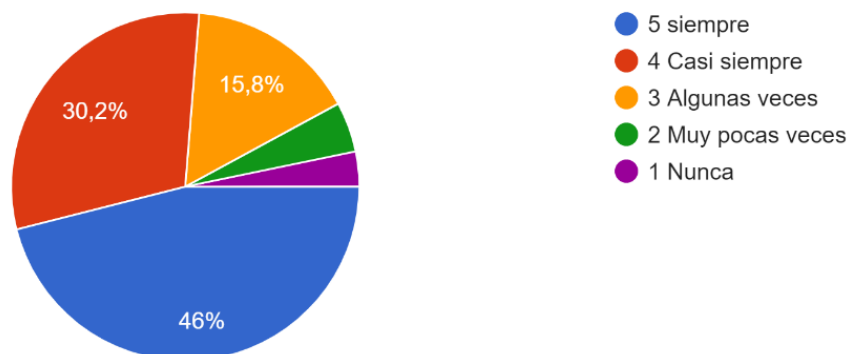
Fuente: elaboración propia

Para finalizar la escala de las relaciones interpersonales, se encontró que el 41,4% consideran que el grupo de trabajo casi siempre valora sus aportes, el 40% siempre, el 15,8% algunas veces y el 2,8% restante percibe que muy pocas veces.

En este sentido, se puede evidenciar que los trabajadores perciben que la empresa tiene en cuenta sus opiniones, que es aceptado por su grupo de trabajo, no son distantes con ellos, ni los hacen sentir incómodos, sumado a que valoran sus aportes en el trabajo, es decir, que la valoración que hacen de este proceso es positivo y satisfactorio, por lo que esta puede ser un factor significativo sobre el buen clima organizacional de la empresa.

Sobre el estilo de dirección, esta se enmarca como el grado en el que los colaboradores perciben que sus jefes los apoyan, motivan, estimulan o les otorgan participación en los procesos organizacionales (Quevedo, 2006).

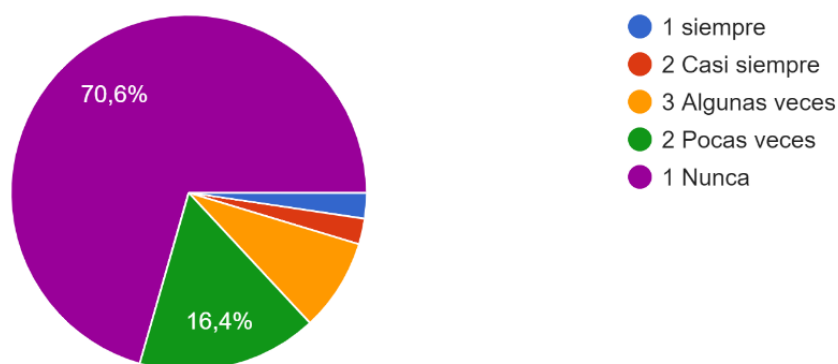
Figura 12. Mi jefe crea una atmósfera de confianza en el grupo de trabajo



Fuente: elaboración propia

Sobre esta se indagó si el jefe crea una atmósfera de confianza en el grupo de trabajo, para lo cual el 48% señaló que siempre, el 30,2% casi siempre y el 15,8% algunas veces.

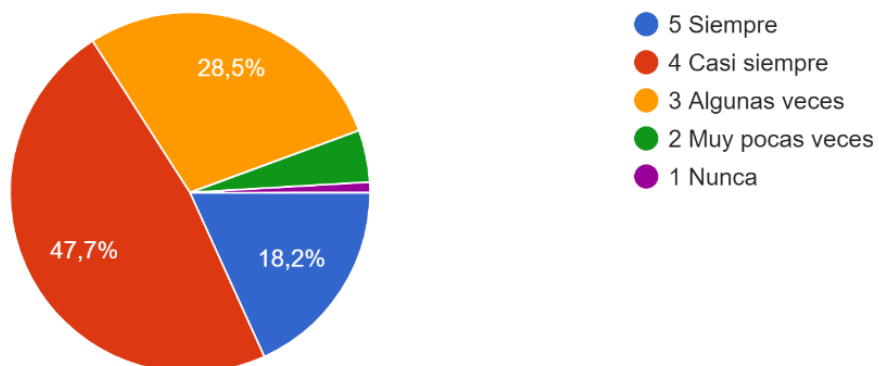
Figura 13. El jefe es maleducado



Fuente: elaboración propia

Frente a si el jefe es maleducado, la mayoría señaló que nunca lo ha sido (70,6%) y pocas veces (16,4%).

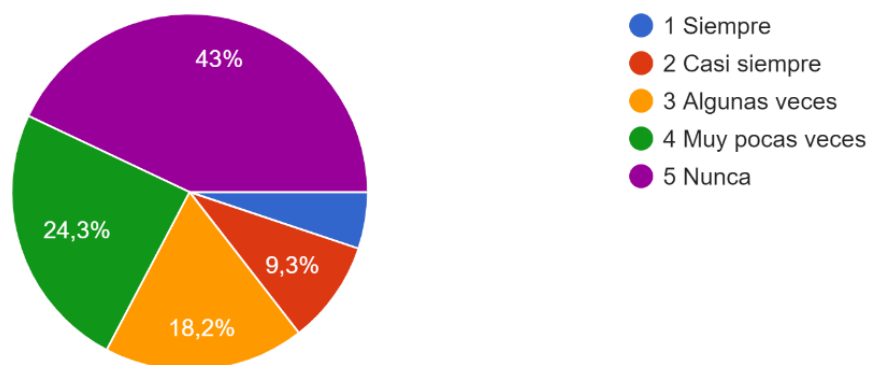
Figura 14. Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomo



Fuente: elaboración propia

De igual forma, el 47,7% reconocen que el jefe generalmente apoya las decisiones que toman los colaboradores, el 28,5% algunas veces y el 18,2% perciben que siempre reciben apoyo.

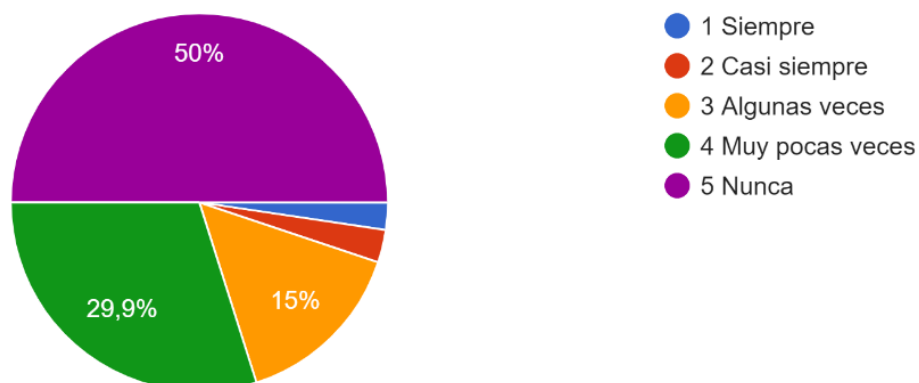
Figura 15. Las órdenes impartidas por el jefe son arbitrarias



Fuente: elaboración propia

Sobre las órdenes impartidas por el jefe, el 43% considera que nunca han sido arbitrarias, el 24,3% muy pocas veces, el 18,2% algunas veces y el 9,3% casi siempre, es decir, las percepciones son variables entre los colaboradores.

Figura 16. El jefe desconfía del grupo de trabajo



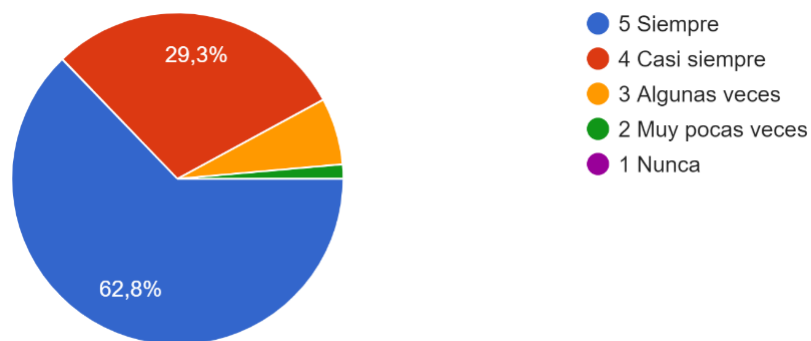
Fuente: elaboración propia

Frente a esta, el 50% conciben que el jefe nunca desconfía del grupo de trabajo, el 29,9% consideran que muy pocas veces y el 15% que algunas veces.

Así, sobre esta, a grandes rasgos, se halló que los trabajadores reconocen que el jefe crea una atmósfera de confianza en el grupo de trabajo, que no es maleducado, que apoya las decisiones que toman, sumado a que sus órdenes no son arbitrarias, ni desconfía del grupo de trabajo, por lo que se asume que más que un jefe, ocupa una posición de líder donde influye positivamente sobre el personal de la empresa.

Acerca del sentido de pertenencia, se encontró que esta se define como el grado en el que los colaboradores sienten orgullo y satisfacción por encontrarse vinculados a la empresa, por lo que desarrollan sentimientos de compromiso, responsabilidad y motivación para el desarrollo y cumplimiento de los objetivos organizacionales (Quevedo, 2006).

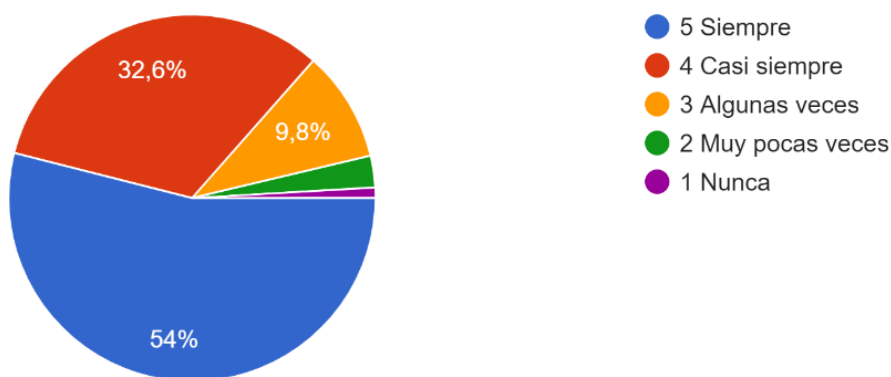
Figura 17. Entiendo bien los beneficios que tengo en la empresa



Fuente: elaboración propia

Sobre el sentido de pertenencia, entonces, se encontró que el 62,8% perciben y entienden de manera correcta los beneficios que tienen con la empresa y el 29,3% considera que casi siempre las comprenden.

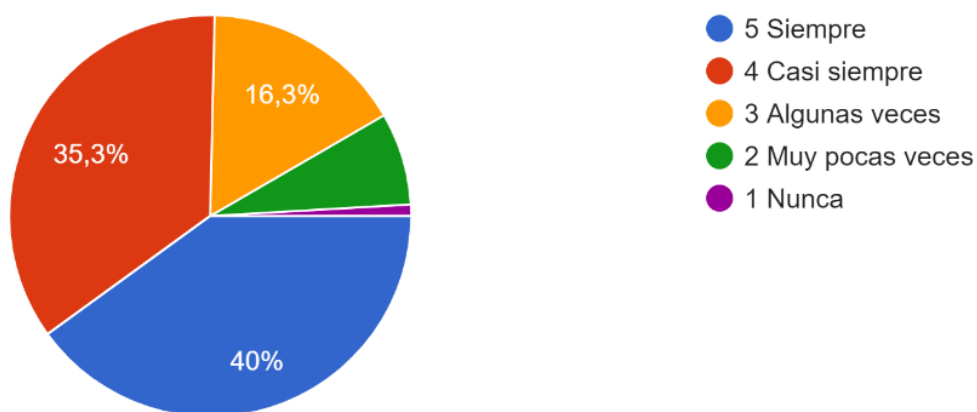
Figura 18. Los beneficios de salud que recibe en la empresa satisfacen las necesidades



Fuente: elaboración propia

Mientras que, sobre los beneficios de salud que reciben en la empresa, el 54% considera que siempre satisfacen sus necesidades, el 32,6% percibe que casi siempre y el 9,8% algunas veces.

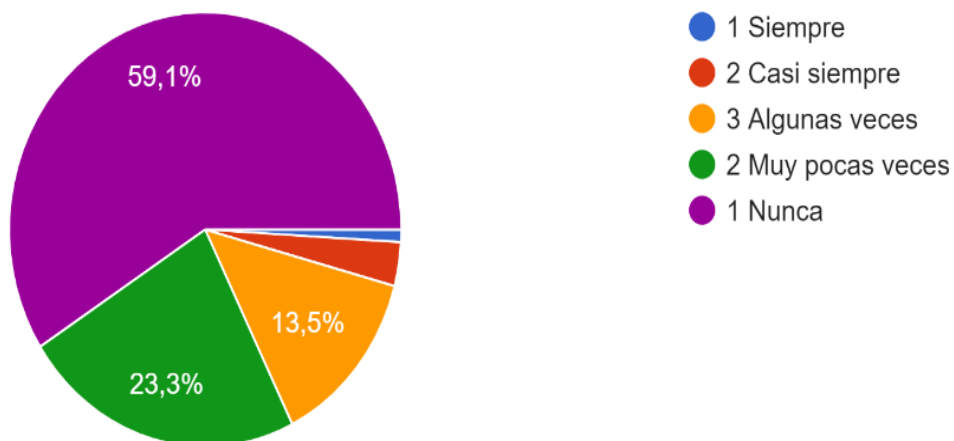
Figura 19. Estoy de acuerdo con mi asignación salarial



Fuente: elaboración propia

El 40% de los colaboradores está de acuerdo con su asignación salarial, el 35,3% casi siempre y el 16,3% algunas veces.

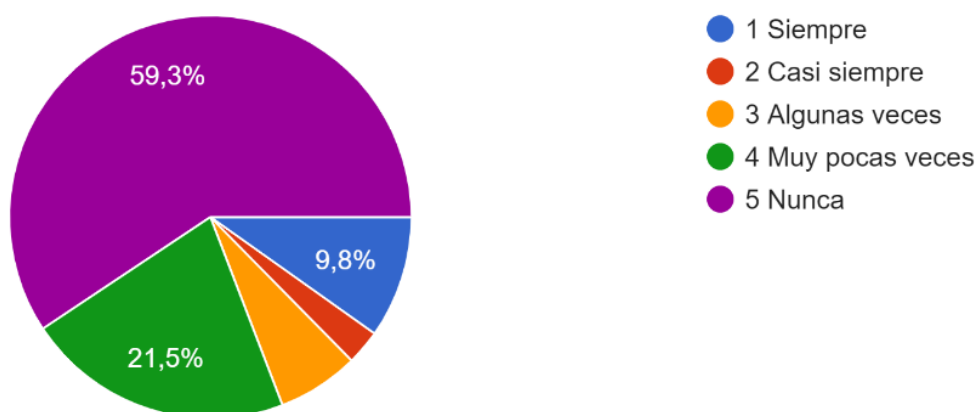
Figura 20. Las aspiraciones se ven frustradas por las políticas de la empresa



Fuente: elaboración propia

El 59,1% de los trabajadores considera que sus aspiraciones nunca se ven frustradas por las políticas de la empresa, el 23,3% considera que muy pocas veces y el 13,5% algunas veces.

Figura 21. Los servicios de salud que recibe en la empresa son deficientes



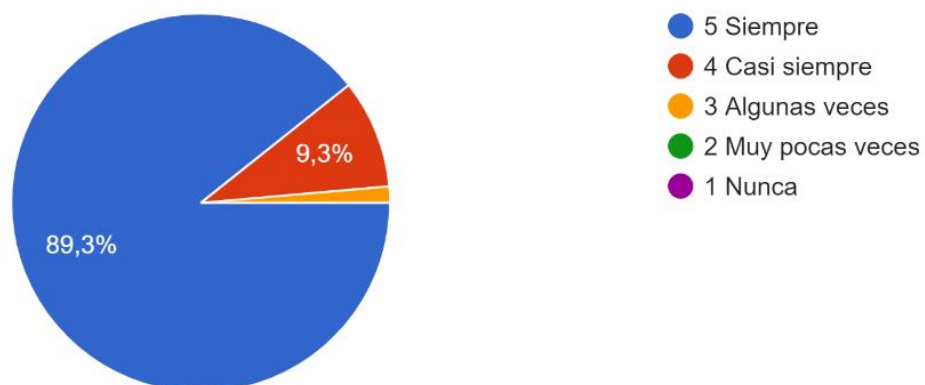
Fuente: elaboración propia

Sobre los servicios de salud, el 59,3% considera que casi nunca son deficientes y el 21,5% cree que muy pocas veces lo es.

Es por esto que los trabajadores se encuentran realmente interesados en el futuro de la empresa, así como recomiendan a sus amigos este lugar de trabajo, además que no se avergüenzan de decir que son miembros de la empresa. Adicional a esto, han demostrado que se encuentran felices en la actual empresa.

Frente la retribución, esta se definió como el nivel de equidad que tienen los trabajadores con respecto a la remuneración o salario que reciben por su trabajo, así como cualquier otro tipo de beneficio o compensación (Quevedo, 2006).

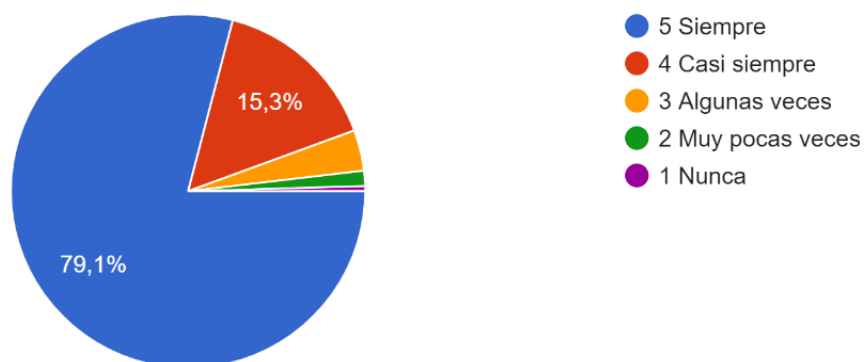
Figura 22. Realmente le interesa el futuro en la empresa



Fuente: elaboración propia

De igual forma, al 89,3% de los trabajadores les interesa el futuro en la empresa y el 9,3% casi siempre le interesa.

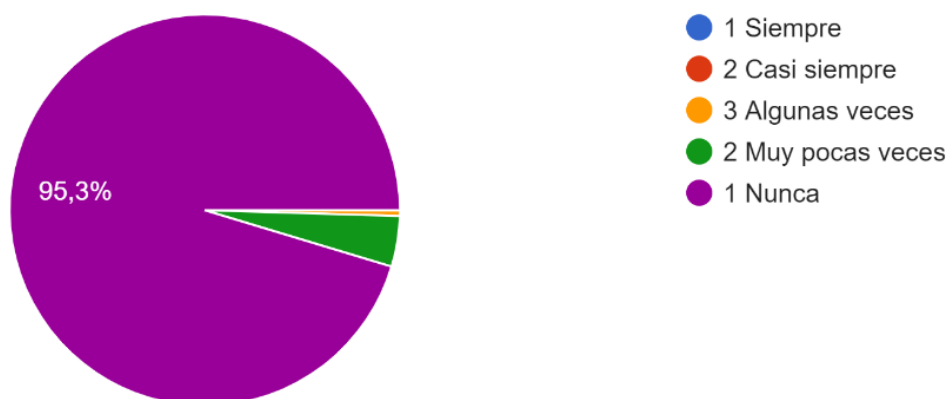
Figura 23. Recomendando a mis amigos la empresa como un excelente sitio de trabajo



Fuente: elaboración propia

Mientras que el 79,1% recomiendan a sus amigos la empresa como un excelente sitio de trabajo y el 15,3% casi siempre lo recomiendan a cercanos.

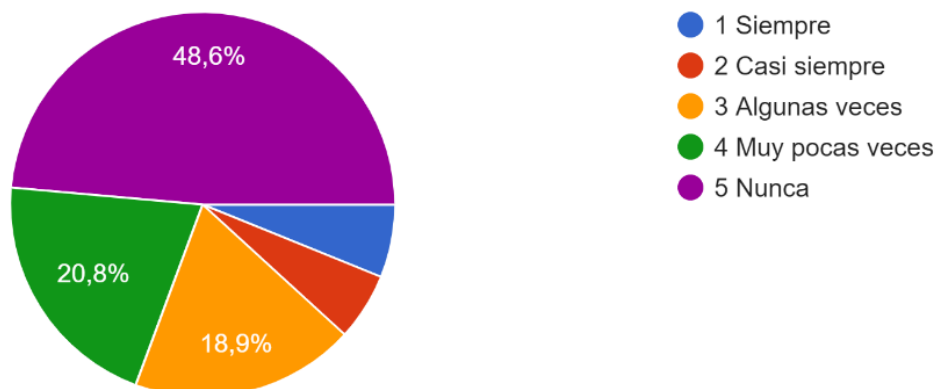
Figura 24. Me avergüenzo de decir que soy parte de la empresa



Fuente: elaboración propia

El 95,3% de los trabajadores nunca se avergüenza de decir que hacen parte de la empresa y el 4,7% muy pocas veces se avergüenzan.

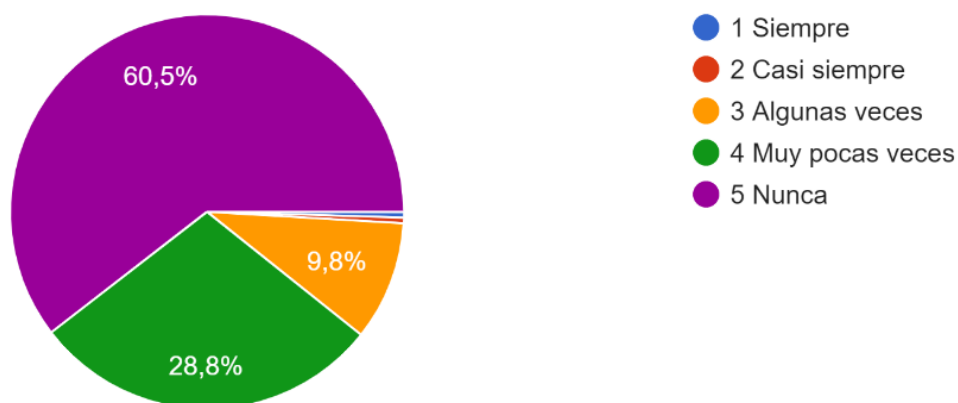
Figura 25. Si remuneración no trabajo horas extra



Fuente: elaboración propia

El 48,6% de los trabajadores sostiene que nunca trabajan horas extra sin remuneración, el 20,8% muy pocas veces y el 18,9% algunas veces lo hace.

Figura 26. Sería feliz en otra empresa



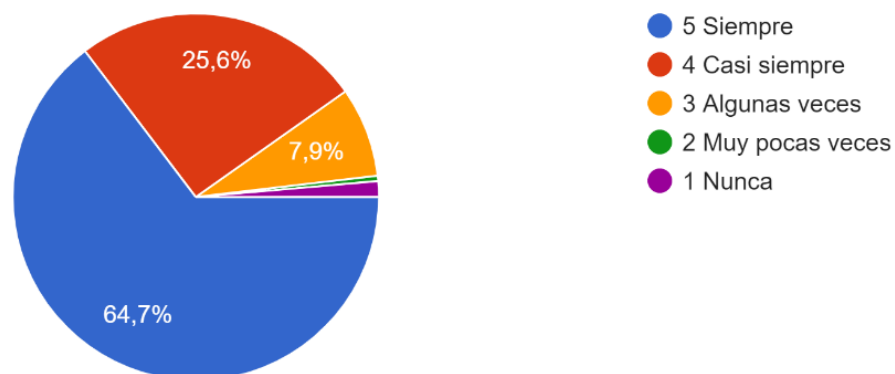
Fuente: elaboración propia

El 60,5% de los trabajadores nunca sería feliz en otra empresa, el 28,8% muy pocas veces lo sería y el 9,8% algunas veces considera que sería feliz en otra organización.

El personal demuestra que entienden los beneficios que tienen con la empresa, así como los beneficios de salud que reciben para la satisfacción de sus necesidades, los cuales no conciben como deficientes sino como efectivos y oportunos, sumado a que están de acuerdo con la asignación salarial y no perciben que sus aspiraciones se vean frustradas por las políticas de la empresa.

Sobre la disponibilidad de recursos, esta es definida como el grado o nivel en el que los colaboradores cuentan con los elementos como información, equipos, entre otros medios o aportes que requieren tanto ellos como cada una de las áreas para la realización de sus trabajos (Quevedo, 2006).

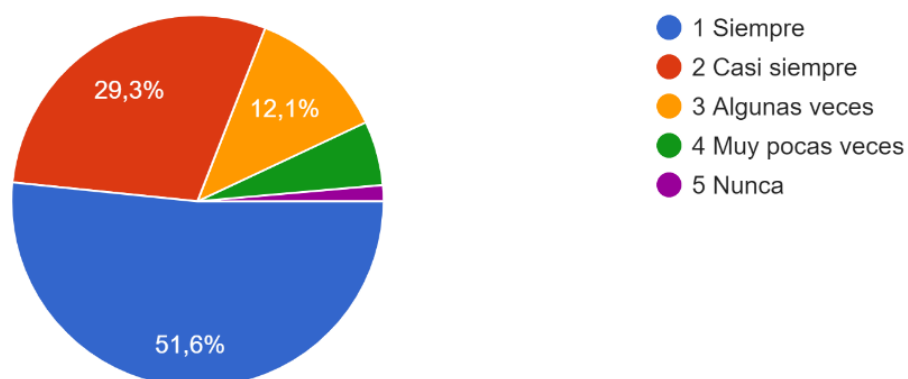
Figura 27. Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo



Fuente: elaboración propia

El 64,7% disponen de un espacio adecuado para la realización de sus funciones en el trabajo, el 25,6% casi siempre y el 7,9% algunas veces.

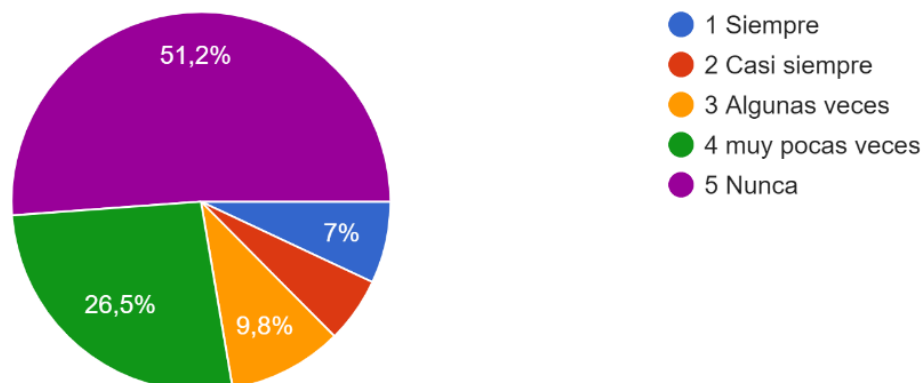
Figura 28. El ambiente físico de mi sitio de trabajo es adecuado



Fuente: elaboración propia

El 51,6% de los colaboradores percibe que el ambiente físico del sitio de trabajo es adecuado, el 29,3% considera que casi siempre lo es y el 12,1% que algunas veces.

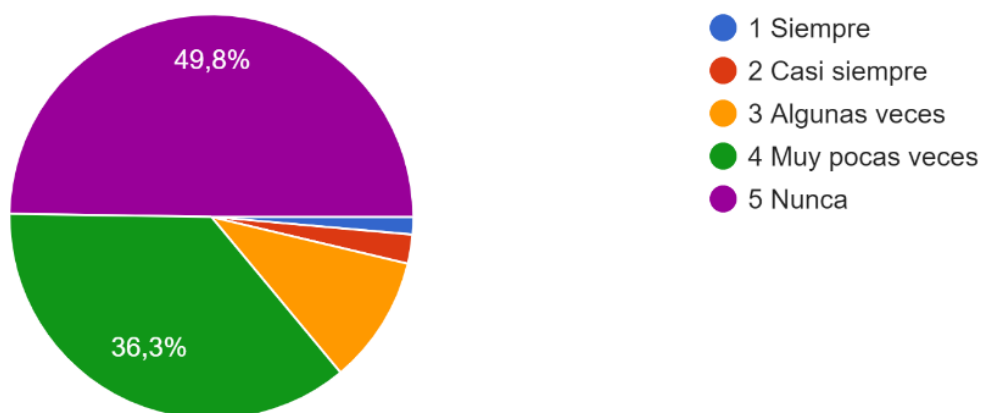
Figura 29. El entorno físico del sitio de trabajo dificulta la labor que desarrolla



Fuente: elaboración propia

Sobre el entorno físico, el 51,2% considera que nunca dificulta la labor que desarrollan, el 26,5% sostiene que muy pocas veces, el 9,8% algunas veces y el 7% siempre les dificulta.

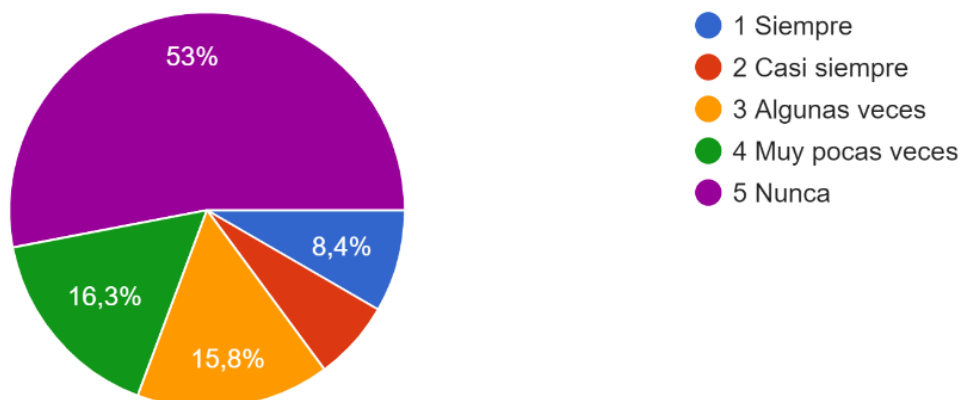
Figura 30. Es difícil tener acceso a información para realizar el trabajo



Fuente: elaboración propia

Sobre el acceso a información, el 49,6% señaló que nunca se les dificulta para la realización de su trabajo, mientras que el 36,3% indicó que muy pocas veces se dificulta.

Figura 31. La iluminación del área de trabajo es deficiente



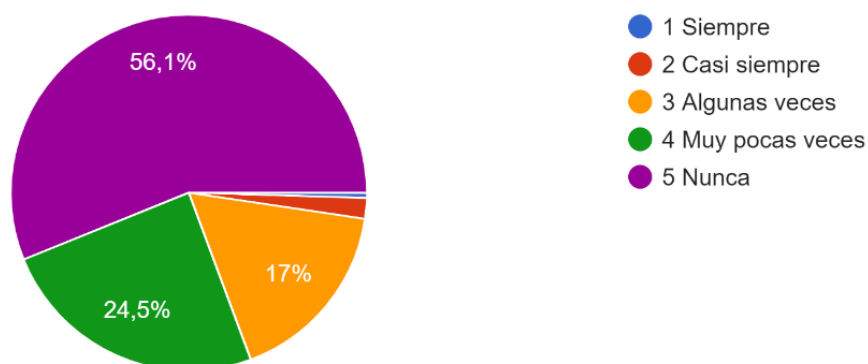
Fuente: elaboración propia

Acerca de la iluminación del área de trabajo, el 53% considera que nunca es deficiente, el 16,3% muy pocas veces, el 15,8% que lo puede ser algunas veces y el 8,4% señaló que siempre es deficiente.

Reportan que disponen de espacios adecuados para realizar el trabajo, así como el ambiente físico es adecuado para ellos, no dificulta sus labores, ni se les dificulta tener acceso a la información, sumado a que la iluminación es adecuada en cada oficina.

Con relación a la estabilidad, se comprende que esta corresponde al grado en el que los trabajadores de la empresa conciben o ven a la organización con posibilidad de conservar su trabajo o continuar con su pertenencia en esta, sin llegar a ser despedidos sin una justa causa (Quevedo, 2006).

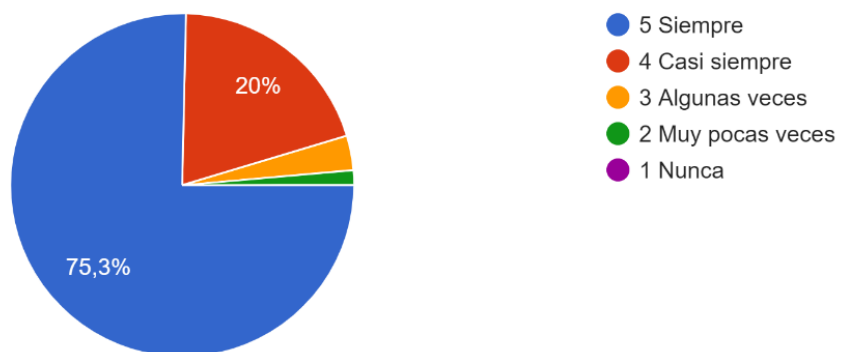
Figura 32. La empresa despide al personal sin tener en cuenta su desempeño



Fuente: elaboración propia

Sobre esta, el 56,1% señaló que nunca la empresa despide al personal sin tener en cuenta su desempeño, el 24,5% indicó que muy pocas veces y el 17% sostuvo que algunas veces suceden estos hechos.

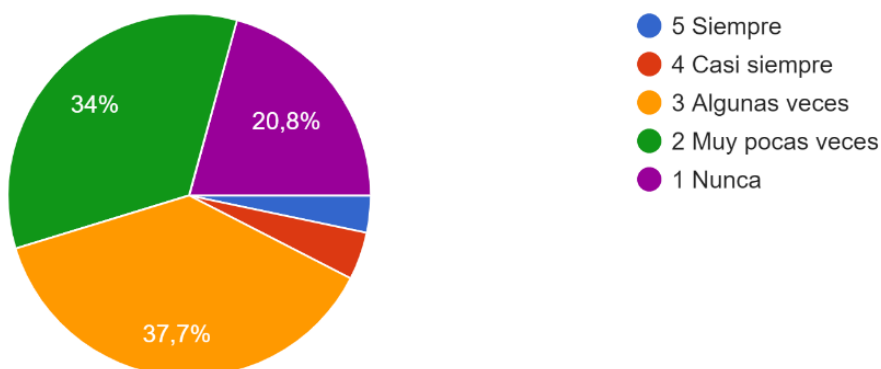
Figura 33. La empresa brinda estabilidad laboral



Fuente: elaboración propia

Por otra parte, sobre la estabilidad laboral, el 75,3% señaló que la empresa sí se los proporciona, mientras que el 20% casi siempre.

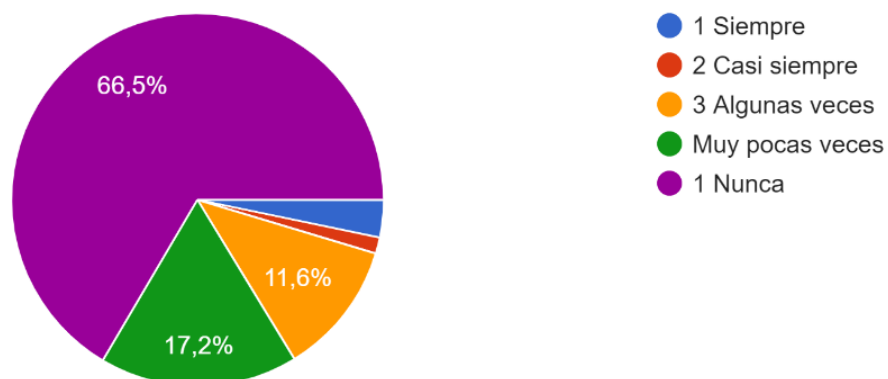
Figura 34. La empresa contrata personal temporal



Fuente: elaboración propia

Frente a la contratación de personal temporal, los colaboradores percibieron que algunas veces se presenta (37,7%), el 34% muy pocas veces y el 20,8% nunca.

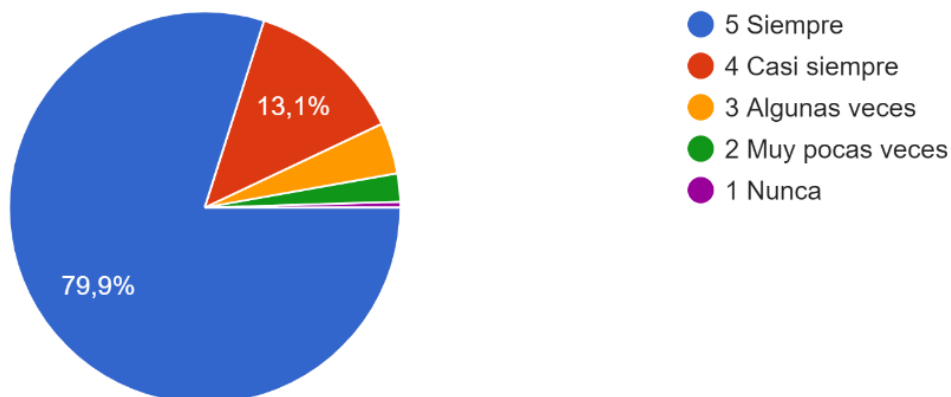
Figura 35. La permanencia en el cargo depende de preferencias personales



Fuente: elaboración propia

Por otro lado sobre la permanencia del cargo, el 66,5% sostuvo que esta nunca depende de preferencias personales, el 17,2% señaló que muy pocas veces y el 11,6% algunas veces.

Figura 36. De su buen desempeño depende la permanencia del cargo



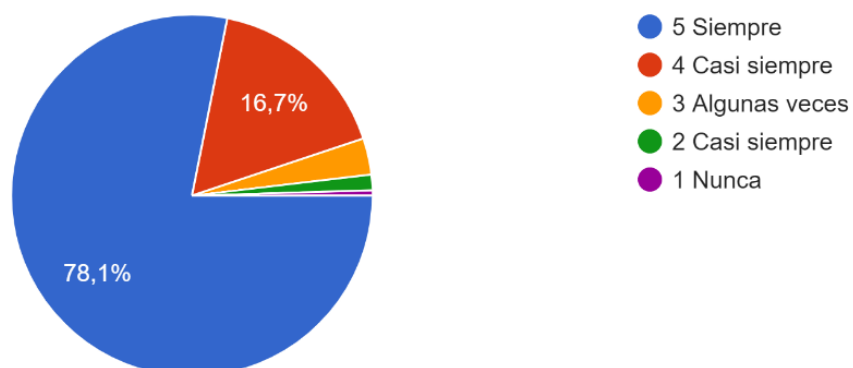
Fuente: elaboración propia

El 79,9% de los colaboradores sostiene que su buen desempeño siempre depende para la permanencia del cargo y el 13,1% sostuvo que casi siempre depende de este elemento.

El personal comprende que nunca son despedidos sin tener en cuenta su desempeño, que la empresa les brinda estabilidad laboral, que muy pocas veces contrata personal temporal, que su permanencia en el cargo no depende de preferencias personales, mientras que su desempeño sí es un factor que influye sobre la permanencia laboral.

Por otra parte, sobre la claridad y coherencia en la dirección, se concibe como el grado de claridad que existen en la alta dirección sobre las decisiones y acciones para el futuro de la empresa, teniendo en cuenta las metas establecidas, así como los programas, criterios e incluso las políticas internas (Quevedo, 2006).

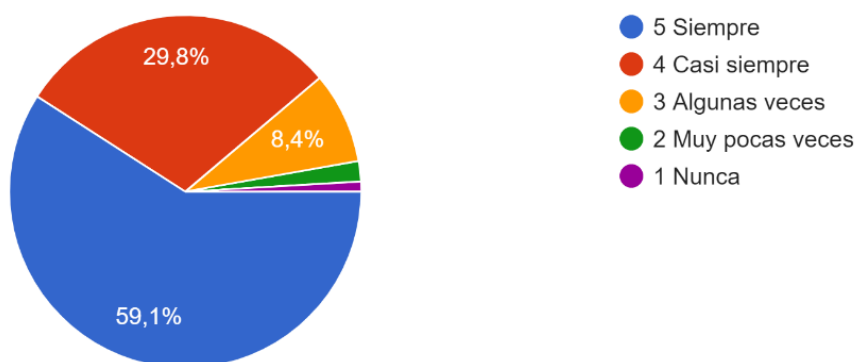
Figura 37. Entiende de manera clara las metas de la empresa



Fuente: elaboración propia

Sobre el claro entendimiento de las metas de la empresa, el 78,1% señaló que siempre las entienden, mientras que el 16,7% sostuvo que casi siempre.

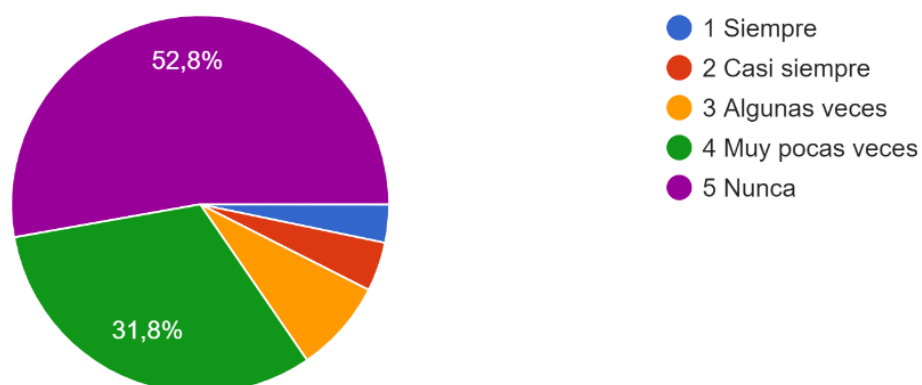
Figura 38. Conoce bien cómo la empresa está logrando sus metas



Fuente: elaboración propia

El 59,1% de los trabajadores considera que siempre conocen bien cómo la empresa está logrando sus metas, el 29,8% casi siempre y el 8,4% algunas veces conocen bien este tipo de información.

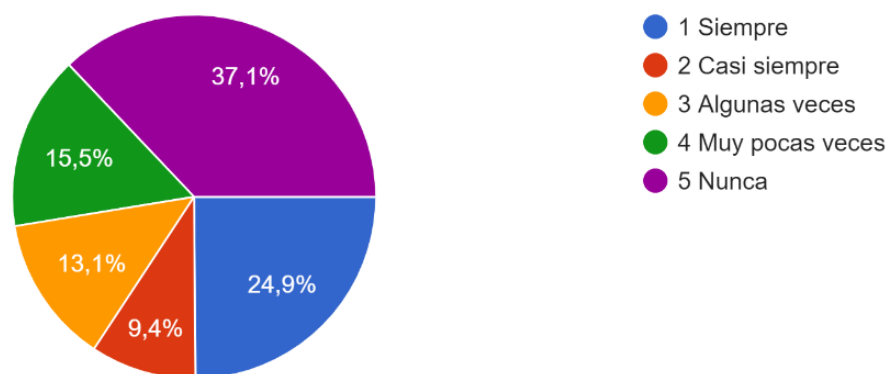
Figura 39. Algunas tareas a diario asignadas tienen poca relación con las metas



Fuente: elaboración propia

El 52,8% de los colaboradores señala que nunca algunas tareas a diario tienen poca relación con las metas y el 31,8% señaló que muy pocas veces estas tareas que son asignadas a diario no guardan mucha relación.

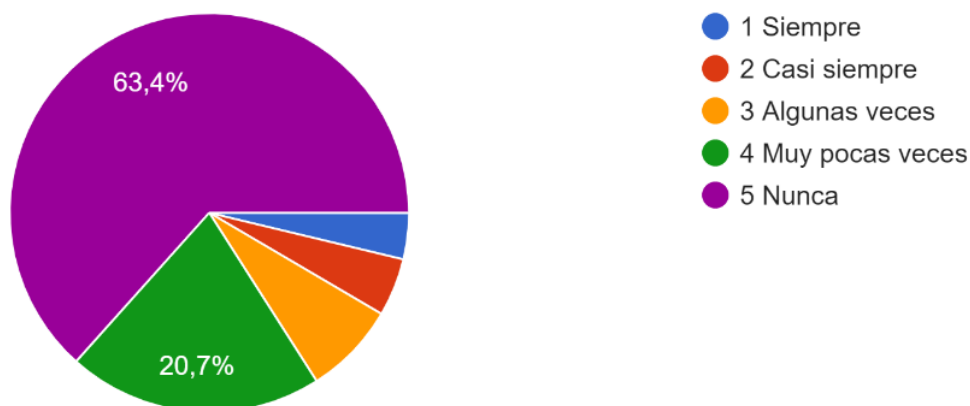
Figura 40. Los directivos no dan a conocer los logros de la empresa



Fuente: elaboración propia

El 37,1% señaló que nunca sucede que los directivos no den a conocer los logros de la empresa, el 24,9% que siempre, el 15,5% muy pocas veces, el 13,1% algunas veces y el 9,4% restantes consideran que casi siempre.

Figura 41. Las metas de la empresa son poco entendibles



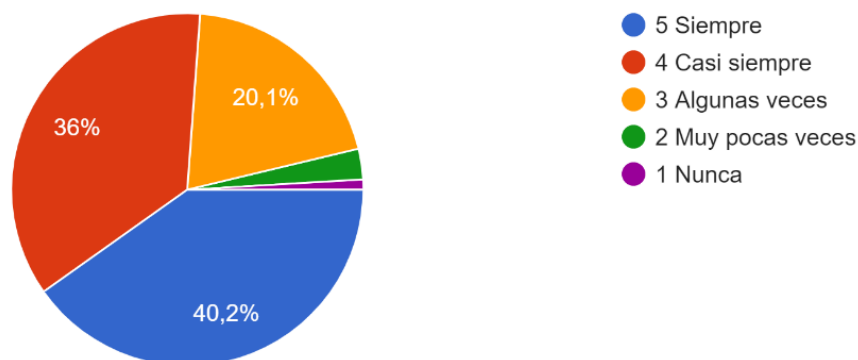
Fuente: elaboración propia

Igualmente, el 63,4% sostiene que nunca las metas de la empresa son poco entendibles, mientras que el 20,7% señaló que algunas veces lo son.

Por consiguiente, sobre esta escala, los colaboradores señalan y perciben que entienden las metas de la empresa claramente, así como la forma como la empresa está logrando sus metas, la relación que tienen sus tareas y cargos con las metas y la forma como los directivos dan a conocer estos logros.

Así, finalmente, sobre los valores colectivos, son definidos como el grado en el que aspectos como la colaboración, la cooperación, solidaridad y respeto permiten que se construyan valores en el medio interno de la organización (Quevedo, 2006).

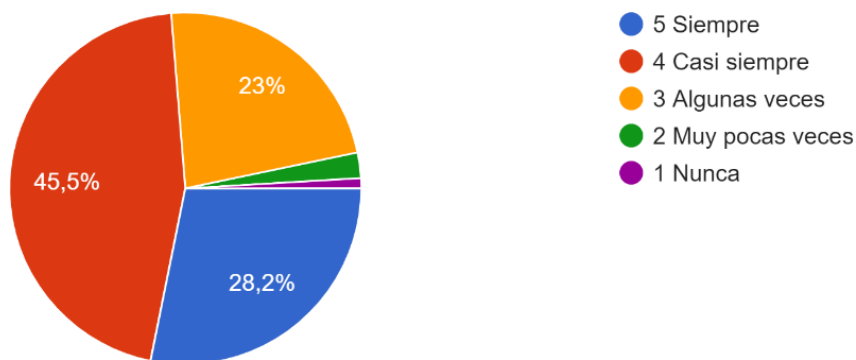
Figura 42. El trabajo en equipo con otras dependencias es bueno



Fuente: elaboración propia

El 40,2% considera que el trabajo en equipo con otra dependencia es bueno, el 36% que casi siempre y el 20,1% algunas veces.

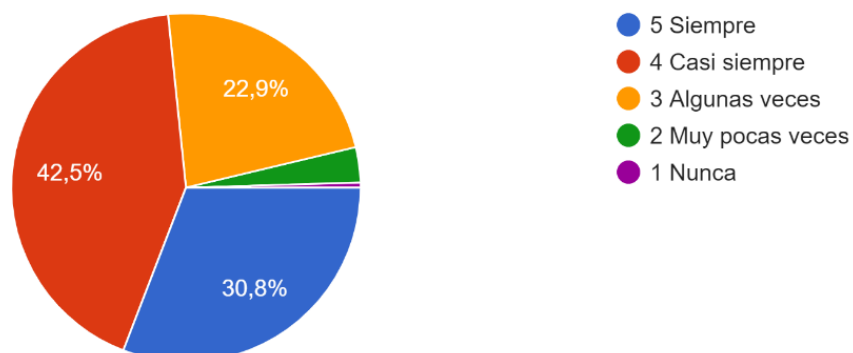
Figura 43. Las otras dependencias responden bien a las necesidades laborales



Fuente: elaboración propia

El 45,5% percibe que casi siempre las otras dependencias responden bien a las necesidades laborales, el 28,2% siempre y el 23% algunas veces.

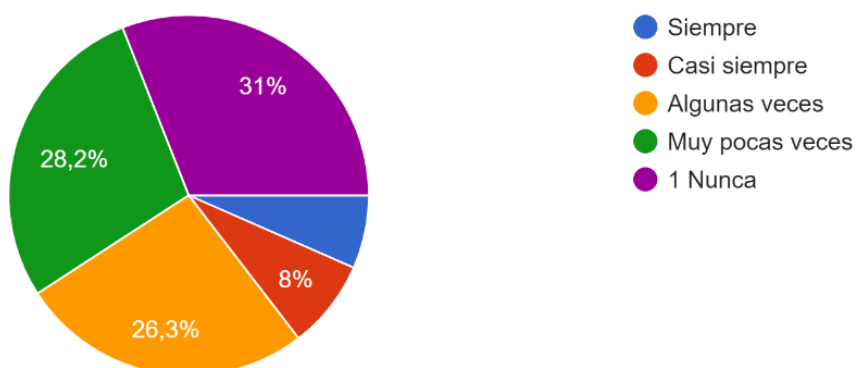
Figura 44. Cuando necesita información de otras dependencias la puede conseguir fácilmente



Fuente: elaboración propia

El 42,5% de los trabajadores sostiene que casi siempre pueden conseguir la información de otras dependencias cuando la necesitan, el 30,8% siempre y el 22,9% algunas veces cree que si la consigue con facilidad.

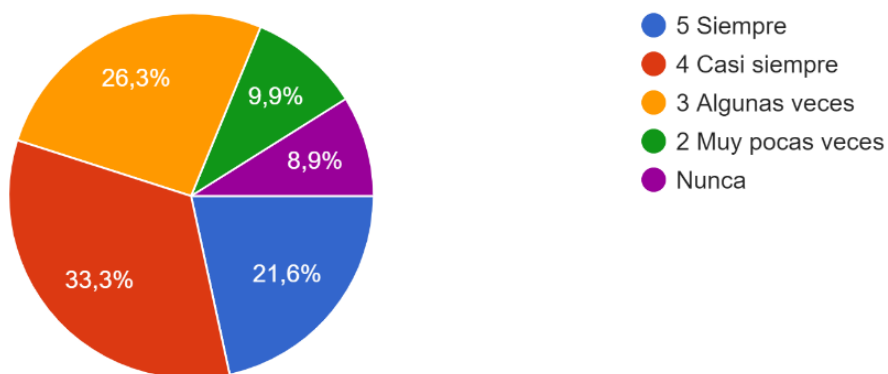
Figura 45. Cuando las cosas salen mal, las dependencias son rápidas en culpar a otras



Fuente: elaboración propia

Cuando las cosas salen mal, las dependencias nunca son rápidas en culpar a otras (31%), aunque el 28,2% percibe que muy pocas veces, el 26,3% considera que algunas veces y el 8% casi siempre.

Figura 46. Las dependencias resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otras



Fuente: elaboración propia

Por último, el 33,3% considera que las dependencias casi siempre resuelven los problemas en lugar de responsabilizar a otros, el 26,3% que casi siempre, el 21,6% siempre, el 9,9% muy pocas veces y el 8,9% nunca.

Esto demuestra que los trabajadores han valorado que el trabajo en equipo con otras dependencias es bueno, que responden a sus necesidades laborales, que pueden conseguir información de otras dependencias cuando la requieren y que cuando las cosas salen mal, no se culpan entre otros.

Establecer estrategias o acciones que favorezcan el clima organizacional en la empresa

Discolmédica S.A.S.

Sobre los elementos encontrados en la aplicación del instrumento EDCO, se determinó que, si bien esta es positiva en la empresa Discolmédica S.A.S. no quiere decir que no se deban

tomar algunas acciones, ya que, el ideal sería que se mantengan o potencien estas percepciones significativas.

Así, se encontró que con el desarrollo de acciones se pretende contribuir a la optimización de puntos débiles que arrojaron algunos resultados del instrumento utilizado en la evaluación de clima laboral y la encuesta que lo acompaña, por ello, podrían ser oportunidades para perfeccionar y buscar la mejora en muchos de los ámbitos laborales de la empresa (Quevedo, 2006).

Es por esto que algunas acciones pueden ser:

1. Establecer bonificaciones al finalizar el año que motiven al colaborador y a su vez no afecten la economía de la empresa.
2. Demostrar interés por las ideas y opciones de los empleados a través de reuniones grupales o capacitaciones que se realicen mensualmente.
3. Reconocimiento a los empleados mediante felicitaciones o ascensos
4. Celebraciones trimestrales en actividades de integración (campeonatos deportivos, agasajos, aniversario empresarial, cumpleaños, días especiales, etc.).
5. Elegir líderes en las áreas de trabajo que permitan coordinar de manera interna equipos de trabajo esto con el fin de agilizar las peticiones o inquietudes de los colaboradores para ser tenidas en cuenta como propuestas a implementar.
6. Establecer comités o grupos primarios internos donde se traten temas de los proyectos, de bienestar, de formación, de integración, de apoyo y se cuente con la participación de todos los involucrados.
7. Realizar un estudio periódico o esporádico sobre las insatisfacciones de los colaboradores y buscar soluciones inmediatas.

8. Practicar formación en valores empresariales, comunicación asertiva, liderazgo, excelencia en el servicio, relaciones interpersonales, a través de plataformas o capacitaciones presenciales bimestrales.

Discusión

Las empresas y el trabajo están viviendo un cambio permanente y vertiginoso, donde la era de la información está aportando significativamente a este evento, desplazando los procesos mecanizados para dar paso a ordenadores, los cuales se han encargado de abrir espacios significativos, llevando a las organizaciones a cambiar procesos, así como a mantener y monitorear el talento humano a través de estrategias que benefician la satisfacción personal, la mejora en los servicios, la atención y cuidado de los clientes, lo cual implica contar con un personal competente y calificado cuyo principal interés sea trabajar en pro de las metas empresariales, su productividad, competitividad, excelencia en el servicio y calidad de vida en el trabajo.

Es por esto que, comprendiendo cada una de las escalas del instrumento EDCO, se encontró una valoración positiva sobre el clima organizacional en el talento humano de la empresa Discolmédica S.A.S., especialmente sobre los factores relacionados con las relaciones interpersonales, el estilo de dirección y la retribución, porque estas han funcionado como recursos para motivar e incentivar a los colaboradores a ejecutar las actividades y tareas de manera eficiente, efectiva y oportuna, de acuerdo con el cargo que cada uno ocupa.

Asimismo, la comunicación y las relaciones interpersonales que se desarrollan en la empresa son fundamentales para la productividad, porque esto dinamiza las acciones grupales, potencia el trabajo en equipo y fortalece la toma de decisiones tanto con el apoyo del jefe, como entre compañeros de trabajo, ya que, dentro de las principales afirmaciones, se encuentra la necesidad de también hacer parte de los controles y seguimiento a las tareas correspondientes a cada área y cargo.

Esto, de acuerdo con Chiavenato (2000 citado en García, 2009) permite comprender que las organizaciones, en este caso Discolmédica S.A.S., cuenta con unas cualidades o propiedades que han permitido que los colaboradores tengan una percepción positiva sobre esta, ya que aquello se evidencia en las valoraciones que realizaron sobre las diferentes escalas del clima organizacional.

De esta manera, se conoce que los factores o escalas que acogen el clima organizacional por parte del personal y de la empresa, resultan ser indispensables para la satisfacción, relación y productividad de estos, aunque supongan que no en todas las organizaciones se desarrollan de manera adecuada.

De allí que se hayan encontrado algunas estrategias o acciones a implementar en la organización para que se mantengan o potencien las percepciones positivas sobre el clima organizacional de la empresa Discolmédica S.A.S., donde, entre otras cosas, se debe dar relevancia a los procesos de comunicación, toma de decisiones y trabajo en equipo, ya que esto se convierte en un factor determinante en la gestión y desarrollo de ambientes de trabajo saludables y eficientes.

Aquello concuerda con los planteamientos de Dussan & Sánchez (2021) cuando determinaron que es fundamental aplicar estrategias centradas en el trabajo colaborativo y en equipo, porque esto permite que se puedan fortalecer tanto las conductas como percepciones del talento humano frente a la organización.

E igualmente concuerda con la postura de Fiesco et al. (2022) quienes determinaron que el diseño y la aplicación de estrategias relacionadas no solo con la comunicación asertiva, sino con el trabajo colaborativo, las relaciones interpersonales, el liderazgo, el compromiso y la resolución de problemas, aportan en la productividad, la competitividad y el desempeño laboral,

lo que, por lo tanto, trae como efecto un valoración y mantenimiento del clima organizacional en la empresa (Fiesco et al., 2022).

Esto, en definitiva, ha permitido comprender que el clima organizacional en la empresa Discolmédica S.A.S. ha sido fundamental en el desarrollo de sus colaboradores, porque desde los diferentes elementos materiales, económicos, sociales y motivacionales, vienen impactando en el personal y han generado en ellos una percepción positiva sobre esta y un sentido de pertenencia.

Conclusiones

Partiendo de los hallazgos de la investigación, así como de la discusión de los resultados, se ha llegado a la conclusión que, a nivel general, las percepciones sobre el clima organizacional que tiene el personal de la empresa Discolmédica S.A.S., varían entre estos trabajadores, quienes la comprenden como un proceso que se encuentra interrelacionado con las relaciones interpersonales, la comunicación, el liderazgo, el estilo de dirección, entre otras cosas, por lo que sus niveles de satisfacción son positivos, aunque pueden ser mejorados por medio de estrategias que dinamicen la interacción y las condiciones de trabajo.

Por otro lado, se logró caracterizar sociodemográficamente al personal de la empresa Discolmédica S.A.S.; los cuales se caracterizan por ser adultos, con edades entre los 20 a 30 años aproximadamente, de género femenino, con estado civil solteros, que han tenido un tiempo de vinculación superior a 1 año, donde se desempeñan en diferentes áreas de trabajo y en el que principalmente pertenecen al proceso misional.

De igual forma, se logró diagnosticar el clima organizacional de la empresa Discolmédica S.A.S. desde las percepciones del personal que lo conforma, de modo que se halló que las relaciones interpersonales, los valores colectivos, el estilo de dirección la comunicación, el

sentido de pertenencia, las retribuciones que reciben, entre otras cosas, tienen un impacto sobre sus percepciones y sobre los niveles de clima organizacional en la empresa,

Finalmente, se logró establecer que, dado que las percepciones sobre el clima organizacional fueron en su mayoría positivas, las acciones o estrategias a implementar en Discolmédica S.A.S. se deben centrar no en el mejoramiento, sino en el mantenimiento o fortalecimiento, para que dichas percepciones continúen siendo significativas y continúen aportando a la empresa con productividad y desempeño.

Recomendaciones

Teniendo en cuenta los resultados de la investigación, se recomienda que la empresa Discolmédica S.A.S. implemente acciones para potenciar y fortalecer el clima organizacional en la misma, de forma que esto permita reducir las situaciones que pueden afectar la productividad, desempeño y eficiencia tanto del talento humano como de la empresa en general.

Así, es importante comprender que, el clima organizacional se debe ver continuamente promovido y facilitado en el contexto organizacional porque, a través de este, la empresa y el personal que lo conforma puede trabajar de forma coordinada buscando ir más allá del cumplimiento de metas y objetivos organizacionales, para alcanzar niveles superiores de productividad, así como de crecimiento personal, laboral e incluso profesional, en función de las relaciones interpersonales, la comunicación, el liderazgo y el trabajo en equipo.

Se recomienda a la empresa Discolmédica S.A.S. que implementen una propuesta de mejora continua del clima organizacional, involucrando a todo el talento humano que la conforma, ya que esto permitirá que se realicen acciones oportunas a nivel preventivo y correctivo que fortalezcan la interacción y comunicación en la empresa.

Para ello, es necesario que cuenten con un profesional especializado o con conocimientos actualizados en el área, ya que este servirá como ejecutor, mediador y evaluador de los progresos que tenga la propuesta de mejora, de forma que se cumpla con los objetivos organizacionales y se favorezca el crecimiento, productividad y desarrollo de la empresa; ya que si bien se sabe, el posicionamiento y funcionamiento de una empresa depende en gran medida de los colaboradores, ya que son ellos los encargados de darle vida a la marca y aportar en su credibilidad y fidelización.

No se puede desconocer que una empresa no solo se debe a sus clientes o usuarios, sino que se posiciona y desarrolla en torno a las dinámicas internas con el equipo de trabajo con el que cuenta, de modo que es fundamental que estos ejerzan sus funciones dentro de un ambiente de trabajo sano a nivel de condiciones laborales y de relaciones interpersonales.

Referencias

- Aguirre, J., & Jaramillo, L. (2015). El papel de la descripción en la investigación cualitativa. *Cinta de moebio*(53), 175-189. Obtenido de https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-554X2015000200006#:~:text=En%20la%20conclusi%C3%B3n%20de%20su,y%20d%C3%B3nde%20de%20los%20eventos.
- Amitai. (2022). ¿Qué es la EDCO y qué mide? <https://www.amitai.com/es/que-es-la-edco-y-que-mide/#:~:text=La%20EDCO%20es%20el%20acr%C3%B3nimo,ellos%20con%20el%20personal%20directivo.>
- Brito-Carrillo, Clara, Pitre-Redondo, Remedios, & Cardona-Arbeláez, Diego. (2020). Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño del Personal en una Empresa de Servicio. *Información tecnológica*, 31(1), 141-148. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000100141>
- Brito, J. B. (2018). El clima organizacional como estrategia de mejora en una organización/The organizational climate as an improvement strategy in an organization. *RICEA Revista Iberoamericana de Contaduría, Economía y Administración*, 7(13), 114-132. <https://www.ricea.org.mx/index.php/ricea/article/view/114>
- Cieza Pereyra, D. J., & Dávila Rivera, K. J. (2022). *Clima organizacional y productividad laboral de los colaboradores en la Empresa Palmandina SAC, Chota-2021*. [Tesis]. Universidad Nacional Autónoma de Chota. <https://repositorio.unach.edu.pe/handle/20.500.14142/264>
- Dussan, H., & Sanchez, E. (2021). *Diagnóstico, medición y análisis del clima organizacional como instrumento de optimización laboral de la gerencia departamental del Huila de la*

- Contraloría General de la Republica*. [Tesis]. Universidad Nacional Abierta y a Distancia. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/48126>
- Fiesco, M. P., Cuenca, D. C., Peña, M. C., Perafan, J. E., & Vargas, Y. P. (2022). *Factores que inciden negativamente en el clima organizacional de la empresa Comité de Ganaderos del Huila*. [Tesis]. Universidad Nacional Abierta y a Distancia. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/48803>
- Gaitán, J., Álvarez, J., & Díaz, Y. (2020). *Análisis de la medición del clima organizacional por medio de la aplicación de instrumentos cuantitativos y cualitativos en las áreas administrativas y operativas de las empresas públicas de AIPE (EPA) en el año 2019*. [Tesis]. Universidad Cooperativa de Colombia. https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/17692/1/2020_clima_organizacional_Aipe.pdf
- Gaither, N., & Frazier, G. (2000). Administración de producción y operaciones. https://apuntesutnpilar.files.wordpress.com/2012/09/administracion_de_produccion_y_operaciones.pdf
- Galicia, S., García, O., & Leslie, M. (2017). La importancia del clima organizacional, en la productividad de las empresas. *TEPEXI Boletín Científico De La Escuela Superior Tepeji Del Río*, 4(8). <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/tepxi/article/view/2380/2384>
- García, M. (2009). Clima organizacional y su diagnóstico: una aproximación conceptual. *Cuadernos de Administración (Universidad del Valle)*, (42), 43-65. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-46452009000200004

García, T. (2016). *El cuestionario como instrumento de investigación/evaluación*.

http://www.univsantana.com/sociologia/El_Cuestionario.pdf

Great Place to Work. (2022). *Consecuencias del mal ambiente laboral y cómo lidiar con él*.

<https://greatplacetowork.es/consecuencias-mal-ambiente-laboral/#:~:text=Una%20alta%20rotaci%C3%B3n%20de%20personal,puede%20acarrear%20a%20tu%20empresa.>

Guevara, X. (2018). *Clima organización. Nivel de satisfacción en la Unidad Educativa*

Particular La Dolorosa. [Tesis]. Universidad Andina Simón Bolívar.

<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6169/1/T2597-MIE-Guevara-Clima.pdf>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-

Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Huertas, A., Santos, E., & Villa, L. (2020). *Diseño de una estrategia de comunicación asertiva*

en el área operativa de la empresa de SANMELCO SA. [Tesis]. Universidad

Cooperativa de Colombia.

http://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/20344/1/2020_dise%C3%B1o_estrat%20egia_comunicaci%C3%B3n.pdf

Jara, A., Asmat, N., Alberca, N., & Medina, J. (2018). Gestión del talento humano como factor

de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista Venezolana de*

Gerencia. 23 (83), 740-760. <https://www.redalyc.org/journal/290/29058775014/html/>

Jojoa, A. (2017). *Importancia del clima organizacional en la productividad laboral*. Colombia.

[Tesis]. Universidad Militar de Nueva Granada.

<https://core.ac.uk/download/pdf/143454514.pdf>

- Lorenzo, E. (2018). *La Productividad Laboral y Competencia Laboral de los servidores públicos de la Dirección General de Formación Profesional y Capacitación Laboral del MTPE – Lima, 2017*. [Tesis]. Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23150/LORENZO_GEP.pdf?sequence=1&isAllowed=y&%3A~%3Atext=Los%20autores%20Robbins%20y%20Judge%20de%20eficacia%20como%20de%20eficiencia
- Medina, G., & Fernández, E. (2021). *Gestión del talento humano*. [Informe]. Fundación Universitaria Navarra
- Méndez, C. (2006). *Clima organizacional en Colombia. El IMCOC: Un método de análisis para su intervención. Colección de lecciones de administración*. Bogotá: Universidad del Rosario.
- Mujica, L., & Murillo, D. (2020). Asociación entre el clima laboral y la influencia en la productividad de los colaboradores de la empresa farmacéutica Labovida. *Revista Mapa*, 10(20), 169-181. <http://revistamapa.org/index.php/es>
- Olaz, A. (2013). El clima laboral en cuestión. Revisión bibliográfico-descriptiva y aproximación a un modelo explicativo multivariable. *Aposta*. (56), 1-35.
<https://www.redalyc.org/pdf/4959/495950252002.pdf>
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *Int. J. Morphol.* 335 (1), 227-232. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Ramos, D. (2012). *El clima organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de abordaje*. [Tesis]. Universidad Nacional Abierta y a Distancia.
<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/2111/Monografia%20Clima%20O>

[rganizacional.pdf;jsessionid=7DE12932700F537A08AED467AC2FB2AD.jvm1?sequence=1](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20Comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf)

Robbins, S. & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. Pearson.

https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20Comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf

Rodríguez, N., & Torres, A. (2011). *El clima organizacional como facilitador para la innovación en el proyecto comedores comunitarios institucionales de Idipron*. [Tesis de especialización en gerencia de recursos humanos]. Universidad Jorge Tadeo Lozano.

<https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/1592/T150.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sánchez, M. A. (2022). *Estudio de la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores del área operativa y administrativa*. [Tesis]. Universidad Católica de Guayaquil. <http://201.159.223.180/bitstream/3317/18200/1/T-UCSG-PRE-FIL-CPO-340.pdf>

Sandoval, M. (2004). *Concepto y dimensiones del clima laboral*. Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. <http://dx.doi.org/10.19136/hitos.a10n27.4402>

Santana, C. (2022). *Clima Laboral: el 71% de los colombianos no es feliz en su trabajo*.

<https://blog.acsendo.com/clima-laboral-el-71-de-los-colombianos-es-feliz-en-su-trabajo>

Schroeder, R. (2002). *Administración de operaciones*. McGraw-Hill.

UNIBAC. (2019). *Diagnóstico de clima organizacional Institución Universitaria Bellas Artes y Ciencias de Bolívar*. https://unibac.edu.co/webnueva/wp-content/uploads/2021/12/Diagnostico_Clima_Laboral_2019.pdf

Anexos

Anexo A. Instrumento EDCO

• Edad: _____ • Sexo: Masculino ☐ Femenino ☐
 • Dependencia donde trabaja _____ • Código _____
 • Cargo que desempeña _____ • Antigüedad _____
 • Nombre del jefe inmediato _____

1. Los miembros del grupo tienen en cuenta mis opiniones : ➡

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

2. Soy aceptado por mi grupo de trabajo : ➡

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

3. Los miembros del grupo son distantes conmigo : ➡

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

4. Mi grupo de trabajo me hace sentir incomodo : ➡

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

5. El grupo de trabajo valora mis aportes : ➡

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

6. **Mi jefe crea una atmósfera de confianza en el grupo de trabajo :** ➤

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

7. **El jefe es mal educado:** ➤

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

8. **Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomo :** ➤

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

9. **Las ordenes impartidas por el jefe son arbitrarias:** ➤

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

10. **El jefe desconfía del grupo de trabajo:** ➤

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

11. Entiendo bien los beneficios que tengo en la empresa: ➡

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

12. Los beneficios de salud que recibo en la empresa satisfacen mis necesidades: ➡

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

13. Estoy de acuerdo con mi asignación salarial: ➡

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

14. Mis aspiraciones se ven frustradas por las políticas de la Empresa: ➡

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

15. Los servicios de salud que recibo en la empresa son deficientes: ➡

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

16. **Realmente me interesa el futuro de la Empresa :** ➡

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

17. **Recomiendo a mis amigos la empresa como un excelente sitio de trabajo :** ➡

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

18. **Me avergüenzo de decir que soy parte de la Empresa :** ➡

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

19. **Sin remuneración no trabajo horas extras :** ➡

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

20. **Sería mas feliz en otra Empresa :** ➡

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

16. **Realmente me interesa el futuro de la Empresa :** ➡

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

17. **Recomiendo a mis amigos la empresa como un excelente sitio de trabajo :** ➡

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

18. Me avergüenzo de decir que soy parte de la Empresa : ➡

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

19. Sin remuneración no trabajo horas extras : ➡

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

20. Seria mas feliz en otra Empresa : ➡

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

21. Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo : ➡

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

22. El ambiente físico de mi sitio de trabajo es adecuado : ➡

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

23. El entorno físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrollo : ➡

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

24. Es difícil tener acceso a la información para realizar mi trabajo : ➡

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

25. La iluminación del área de trabajo es deficiente : ➤

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

26. La empresa despide al personal sin tener en cuenta su desempeño : ➤

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

27. La empresa brinda estabilidad laboral : ➤

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

28. La empresa contrata personal temporal : ➤

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

29. La permanencia en el cargo depende de preferencias personales : ➤

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

30. De mi buen desempeño depende la permanencia en el cargo : ➤

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

31. Entiendo de manera clara las metas de la Empresa : ➤

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

32. Conozco bien como la empresa esta logrando sus metas : ➡

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

33. Algunas tareas a diario asignadas tienen poca relación con las metas : ➡

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

34. Los directivos no dan a conocer los logros de la empresa : ➡

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

35. Las metas de la empresa son poco entendibles : ➡

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

36. El trabajo en equipo con otras dependencias es bueno : ➡

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

37. Las otras dependencias responden bien a mis necesidades laborales : ➡

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

38. Cuando necesito información de otras dependencias la puedo conseguir fácilmente : ➡

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

39. Cuando las cosas salen mal las dependencias son rápidas en culpar a otras : ➡

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

40. Las dependencias resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otras : ➡

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