



MONOGRAFÍA DE INVESTIGACIÓN CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL ÁREA
DE PRODUCCIÓN

PRESENTADO POR:

KAREN VANESSA ARBOLEDA COQUE

IVAN ANDRÉS CALDERÓN CRUZ

NANCY YOHANA RODRÍGUEZ IBARGÚEN

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DEL ÁREA ANDINA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS FINANCIERAS Y
ECONÓMICAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
BOGOTÁ, COLOMBIA

2019



MONOGRAFÍA DE INVESTIGACIÓN CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL ÁREA
DE PRODUCCIÓN

PRESENTADO POR:

KAREN VANESSA ARBOLEDA COQUE

IVAN ANDRÉS CALDERÓN CRUZ

NANCY YOHANA RODRÍGUEZ IBARGÚEN

TUTORA ACADEMICA:

NANCY JOHANNA LEMOS PINZÓN

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DEL ÁREA ANDINA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS FINANCIERAS Y
ECONÓMICAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
BOGOTÁ, COLOMBIA

2019

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN	6
ABSTRACT	7
AGRADECIMIENTOS.....	8
DEDICATORIA	9
PROLOGO	10
INTRODUCCIÓN.....	11
CAPITULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	12
1.1. Formulación del Problema:	12
1.1.1. Contextualización:	13
1.1.2. Definición del problema:	15
1.2. Pregunta principal de investigación	16
1.3. Justificación	16
1.3.1. Conveniencia	19
1.3.2. Relevancia social.....	20
1.3.3. Implicaciones educativas.....	20
1.3.4. Relevancia Teórica.....	20
1.3.5. Utilidad Metodológica.....	21
CAPITULO II MARCO TEÓRICO.....	21
2.1. Teoría de la mercadotecnia.....	27
2.2. Variable independiente.....	28
2.2.1. Análisis conceptual.....	29
2.2.2. Estudios empíricos.....	29
2.3. Variable dependiente	30
2.3.1. Análisis conceptual.....	30

2.3.2. Estudios empíricos y explicación detallada de las características y elementos que la contienen.....	30
2.4. Estudios empíricos de la relación entre las dos variables	31
2.4.1. Estudios empíricos.....	31
2.5. Referencia legal	31
CAPITULO III MÉTODO.....	32
3.1. Objetivos.....	32
3.1.1. Objetivo general.	32
3.1.2. Objetivos específicos:.....	32
3.2. Instrumentos de información.....	32
3.3. Procedimiento:.....	33
3.4. Diseño del método:	33
3.4.1. Diseño.....	34
3.4.2. Momento de estudio.....	34
3.4.3. Alcance del estudio	34
3.5. Análisis de datos.....	34
CAPÍTULO IV RESULTADOS.....	35
CONCLUSIONES	49
ECOMENDACIONES	50
REFERENCIAS.....	51
ANEXOS	54
Anexo 1.....	54

ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS

1 GRAFICA ESPINA DE PESCADO	35
2 GRAFICO DE GÉNERO	37
3 GRAFICO DE EDAD	38
4 GRAFICO SATISFACCIÓN LABORAL	38
5 GRAFICO HORARIO LABORAL	39
6 GRAFICO RELACIONES LABORALES	40
7 GRAFICO DE LOS RECURSOS LABORALES	41
8 GRAFICO RECONOCIMIENTO LABORAL.....	42
9 GRAFICA TRABAJO EN EQUIPO.....	42
10 GRAFICO DE CLIMA LABORAL.....	43
11 GRAFICO DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	44
12 GRAFICO DE PLANES Y ACCIONES MEJORA CLIMA LABORAL	45
13 GRAFICO APOYO DEL JEFE	46
14 GRAFICO COMUNICACIÓN EN EQUIPO.....	47
15 GRAFICO PRESIÓN LABORAL	48

RESUMEN

El presente trabajo tiene como fin analizar y conocer las opiniones de los colaboradores de la empresa Ropa Deportiva Claudia Quintero S.A.S sobre el clima organizacional de su lugar de trabajo.

Se realizó una investigación del clima organizacional de la empresa Ropa Deportiva Claudia Quintero S.A.S a través de una encuesta tipo cualitativa, la cual se aplicó en el área de producción a 18 de sus colaboradores, se pudieron analizar algunas variables de estudio: Relaciones laborales, desempeño de tareas, planes y acciones, comunicación, reconocimiento y satisfacción laboral.

Se pudo evidenciar que, los colaboradores se sienten altamente insatisfechos con su lugar y horario de trabajo, no obstante, sienten una gran presión al realizar sus funciones dado que no cuentan con una adecuada comunicación para la elaboración y despacho de mercancía, en algunos aspectos se logra visualizar inconformidades respecto al no reconocimiento laboral por las buenas funciones desempeñadas, causando esto una desmotivación entre los colaboradores; la empresa reconoce la importancia del talento humano y por ello cuentan con planes y acciones específicos para el alcance de metas y objetivos.

Después de analizar los resultados de las encuestas se realizan algunas recomendaciones para mejorar el clima organizacional, una de las principales es realizar un cronograma de actividades para tener un mayor control de la elaboración y despacho de mercancía, el reconocimiento continuo a sus colaboradores, de igual manera establecer una ruta de entrenamiento para minimizar la rotación de personal.

ABSTRACT

The aim of this paper is to analyze and get to know the opinions of the collaborators of the company Claudia Quintero S.A.S Sportswear on the organizational climate of their workplace. An investigation of the organizational climate of the company Sport clothes Claudia Quintero S.A.S was carried out through a qualitative type survey, which was applied in the production area to 18 of its collaborators, Some study variables could be analyzed: Labor relations, performance of tasks, plans and actions, communication, recognition, job satisfaction.

It could be evidenced that, the collaborators feel highly satisfied with their place and working hours, however, they feel a lot of pressure when carrying out their duties as they do not have adequate communication for the processing and delivery of goods, in some respects it is possible to visualize disagreements with regard to the lack of job recognition due to the good functions performed, causing a demotivation among collaborators; the company recognizes the importance of human talent and therefore has specific plans and actions to achieve goals and objectives.

After analyzing the results of the surveys, some recommendations are made to improve the organizational climate, one of the main ones is to carry out a schedule of activities to have a greater control of the processing and shipment of goods, continuous recognition to its collaborators, similarly establish a training route to minimize staff turnover.

AGRADECIMIENTOS

A LA FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE

ÁREA ANDINA

Por ser un lugar de buena calidad de formación el cual ha sido un gran centro de estudio, ayudando a cumplir metas y sueños para todos los que hemos y llegaran a estar aquí

A LOS DOCENTES

Por compartir sus conocimientos, tiempo y experiencia formándonos como, buenos profesionales y personas en nuestra carrera y la vida diaria.

A LA EMPRESA CLAUDIA QUINTERO ROPA

DEPORTIVA SAS

Gracias por su tiempo, apoyo, confianza y por permitirnos realizar la presente monografía de investigación y aportarnos la información necesaria para lograr tener un buen resultado

DEDICATORIA

A DIOS Primero que todo le agradezco a Dios por permitirnos vivir cada día y ayudarnos a afrontar momentos buenos y malos, los cuales nos forman en sabiduría y experiencia; también le agradecemos por darnos la capacidad de entender adecuadamente todas las cosas que hemos aprendido en este sueño.

A MIS PADRES A nuestro padres por todo el apoyo incondicional y sacrificio que nos han brindado además de enseñarnos los valores y la ética la cual nos han formado en las personas que somos.

A MIS HERMANOS A nuestros hermanos por tanto apoyo y dedicación en los momentos difíciles, por el amor, adicional los motivo a siempre seguir sus sueños y metas.

A MI FAMILIA A abuelos gracias por su amor tíos, tías, gracias por sus consejos, y a toda la familia en general gracias por el cariño.

A AMIGOS Gracias por lo consejos el apoyo incondicional, y todos los momentos en los cuales fueron cruciales para alcanzar las metas en los momentos de desánimo, gracias por la ayuda y cariño.

PROLOGO

La empresa Claudia Quintero Ropa Deportiva S.A.S, es una empresa dedicada al diseño y elaboración de ropa deportiva para hombres y mujeres; inició sus actividades en el año 2012 con tan solo una operaria, teniendo como única dueña a Claudia Quintero. Su primer taller se estableció en la sala de su casa, así empezó y se dio a conocer al mercado por su primera clienta quien fue Lina Pineda, dando a conocer en el mercado sus diseños y empírica creatividad, cómo su negocio fue creciendo surgió la necesidad de contratar más personal y comprar más maquinaria, contratando madres cabeza de familia.

En el año 2013 decidió asociarse con Jon Freddy Muñoz, ya que la empresa estaba creciendo y su única vendedora Maribel estaba dando a conocer su mercancía en los mercados internacionales.

Para el 2014 su empresa había crecido y tenía más de 6 colaboradoras, en este mismo año se postuló al Fondo Emprender que ofrece el SENA saliendo beneficiada, otorgándole un dinero con el cual se compraron otros activos, uno de los más importantes la maquina sublimadora de tela, obteniendo esta máquina dejaron de pagarle a terceros por este trabajo y empezaron a realizarlo en la empresa.

El 17 de mayo del 2015 Ropa Deportiva Claudia Quintero S.A.S fue constituida legalmente, dándole una mejor estabilidad a sus colaboradores y brindándoles todo lo que exige la ley, este mismo año trasladó su taller a un lugar más amplio ya que el crecimiento de su empresa lo requiere desde entonces se ha ido expandiendo en el mercado internacional vendiendo a países como: Brasil, México, Perú, Estados Unidos, Japón, África, Israel, Chile, entre otros.

Actualmente la empresa cuenta con 20 colaboradores, diseñan, subliman y elaboran cada prenda con un exigente estándar de calidad.

(Sport, 2019)

INTRODUCCIÓN

En la actualidad debido al fenómeno de la globalización y la formación por competencias; las empresas desean brindar buenos y adecuados servicios para sus clientes, por ende, necesitan el mejor personal capacitado para la elaboración de cada una de las actividades asignadas; lo cual se puede ejecutar de la mejor manera con un clima laboral adecuado.

En este sentido, la presente monografía de investigación tiene como objetivo principal analizar los factores que influyen en el clima organizacional del área operativa en la empresa Claudia Quintero Ropa Deportiva S.A.S. ubicada en Tuluá, valle del cauca Colombia.

Siendo una investigación de tipo descriptivo, como fuente de investigación se mencionan antecedentes de investigación relacionadas con el clima laboral y un marco teórico donde se relaciona información sobre los indicadores utilizados: tales como: la comunicación, el trabajo en equipo y el liderazgo.

La población objeto de estudio fue de 20 colaboradores del área operacional, pues es el área de mayor impacto de la empresa; el instrumento utilizado para la recolección de información fue una encuesta.

La presentación y análisis de resultados se dio mediante graficas de pastel, en donde se logró concluir que el clima organizacional de la empresa es desfavorable en general, adicionalmente se creó una gráfica de espina de pescado para lograr visualizar el estado del área operación

CAPITULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Formulación del Problema:

El interés por entender el comportamiento del personal en las empresas a nivel internacional, ha llevado a varias organizaciones reconocidas como Mercadona, Iberdrola, Liberty seguros, Ing Direct, Mahou y Kpmg a realizar varios estudios que ayuden a comprender las actitudes, comportamientos y pensamientos de los colaboradores, creando varios conceptos que han llevado a animar a las empresas a enfocarse más en este nuevo reto, ayudando a formar un grupo de funcionarios idóneos y sólidos en el cumplimiento de sus actividades.

El clima laboral se ha convertido en un problema para muchas empresas y estas, lo están viendo como un elemento de mucho cuidado y un tema fundamental para discutirlo en cualquier reunión. Por lo anterior, es indispensable controlar la inconformidad de los empleados puesto que esto los lleva a no tener compromiso con la misma, viéndose afectada la empresa en su producción.

Un ejemplo de ello en una investigación nombrada *“Diferentes estrategias para mejorar la producción para alcanzar la capacidad óptima en la empresa de plástico; (investigativo, 2019)* empezaron a buscar varios factores por los cuales influye la baja productividad dentro de la empresa de plásticos y encontraron que el causante principal fue el clima laboral y decidieron mejorarlo, los colaboradores estaban más comprometidos y agradecidos con la misma, llevándolos a ser más efectivos en las actividades que realizaban, logrando incrementar su utilidad hasta un 45% (Abu Jadayil, 2017).

Ello evidencia, que un ambiente laboral mejora la calidad de vida de los colaboradores y estos a su vez aportarán a la empresa su esfuerzo con el fin de alcanzar los objetivos y/o estrategias propuestas por la organización.

Según cifras aportadas por la empresa Claudia Quintero Ropa Deportiva S.A.S han aumentado un 30% los niveles de ausentismo dentro de la organización, viéndose obligados a rotar el personal y esto lleva a la empresa que día a día estén más lejos de sus objetivos.

Con lo anterior y dado a los resultados obtenidos del estudio a realizar, identificaremos la problemática dentro de la compañía y daremos algunas recomendaciones a la empresa, con el fin que sus colaboradores se sientan a gusto con sus actividades diarias y el ambiente que perciben dentro de la empresa Claudia Quintero Ropa Deportiva S.A.S.

1.1.1. Contextualización:

Según el artículo mencionado por la (Universidad ICESI, 2018) de *Cali- Colombia*, en la última década las organizaciones han venido implementando un mecanismo de desarrollo sostenible y gracias a este paso importante dentro de la industria han visto los beneficios que ha traído consigo tanto a los empleados como a la organización, llevándolos a un nivel superior de la competencia.

Por otro lado, este es un estudio Boyacense, realizado en Valle de Sugamuxi, Colombia por (González, 2018); la cual menciona un aspecto muy importante y destaca el punto de vista de las empresas en el tema del clima laboral, cabe anotar, que las empresas consideran este estudio como una pérdida de tiempo, dinero y sus resultados son lentos. Considerando el punto de vista anterior, es necesario conocer a fondo quien está dentro de la compañía laborando, gracias a los estudios realizados podemos categorizar las personas tomándolos como un apoyo para lograr los objetivos de la empresa, sin dejar de lado las condiciones necesarias para que exista un clima laboral saludable que cumpla con lo indispensable y así, los trabajadores de la compañía se sientan satisfechos y motivados en su trabajo, con esto realizar un exitoso cumplimiento de las actividades diarias.

Un estudio realizado por Adecco Colombia logra entrevistar 1033 personas entre hombres y mujeres, de todas las edades, estratos y de principales ciudades, esto nos muestra

que el 47% de la población encuestada cambio de trabajo. Los datos muestran alta rotación del personal, además, el 86% de las personas muestran insatisfacción con sus trabajos, ganas de cambiar de trabajo o ascender. (Periódico el Tiempo, 2015).

Adicionalmente, las organizaciones actuales cuentan con un sistema y una maquinaria altamente avanzada para lograr estar en la vanguardia del mercado nacional e internacional; sin embargo, siguen buscando un equilibrio entre la eficiencia económica, equidad social y la responsabilidad ambiental, como parte de una cultura de sustentabilidad en las empresas, relacionan la importancia del recurso humano dado por la Organización Internacional del Trabajo, en donde promueven un enfoque sustentable basado en las personas para el desarrollo de las empresas, vinculando los mejores recursos de productividad con mejores condiciones laborales, en conjunto con buenas relaciones de trabajo y buenas prácticas ambientales.

Esto incluye la promoción del diálogo social, el desarrollo de recursos humanos, la producción limpia, la reducción del uso de energía y del impacto ambiental. Con un enfoque similar, la Asamblea General de las Naciones Unidas propuso una visión de transformación hacia la sustentabilidad económica, social y ambiental; Objetivos de Desarrollo Sustentable (ODS) como una nueva herramienta de planificación para que todos sus miembros, tanto a nivel nacional como local, alcancen un desarrollo sostenido (Organización de la Naciones Unidas [ONU], 2016) (Jorge Carro Suárez, 2017).

Con la información suministrada se logra evidenciar nuevas estrategias, objetivos y proyectos a nivel laboral guiado por los resultados antes mencionados; con las investigaciones realizadas por diferentes entidades y organizaciones a nivel nacional e internacional. En la presente investigación muestra ser útil, ya que, permite proponer estrategias concisas que están encaminadas al ambiente laboral idóneo en el área operativa de producción en la empresa Claudia Quintero Ropa Deportiva S.A.S, ayudando no solo a tener un buen clima laboral, si no, también ayuda a mejorar la productividad en la empresa siendo esto favorable; puesto que ayudara a encaminar la empresa al éxito.

Para la empresa Claudia Quintero Ropa Deportiva S.A.S, la cual lleva 7 años en el mercado, se han venido evidenciado los siguientes problemas.

- Rotación de personal: Se debe a que en esta empresa maneja un alto nivel de calidad en la elaboración de cada prenda, cuando se contrata el personal nuevo se pide que tenga experiencia y se da 1 mes de prueba para ver su desempeño en el puesto de trabajo, durante este mes se observa la habilidad, agilidad y la retentiva que tiene para elaborar cada prenda con sus debidos colores, ya que algunas prendas son de difícil conexión, no todos cumplen con los requisitos que pide la empresa Claudia Quintero y deciden hacer nuevas contrataciones.

Desde septiembre del 2018 hasta septiembre del presente año se ha presentado una rotación de personal del 25%

- Trabajo bajo presión: La mala organización en la elaboración y despachos de pedidos, la gran mayoría de los pedidos vienen del extranjero y esta organización se da en el momento en que llegan los pedidos, porque siempre se despachan primero los pedidos que estén cancelados así hayan sido los últimos, ocasionando un retraso en la elaboración de los otros pedidos, cuando llega la fecha de entrega programada las operadoras empiezan a trabajar sobre el tiempo y bajo presión para tener la mercancía elaborada para poder hacer su despacho en el tiempo pactado.

1.1.2. Definición del problema:

¿Qué es el clima laboral? Es el ambiente o entorno que se vive diariamente en el lugar de trabajo; quizás en ocasiones ha percibido que hay lugares donde se percibe más tención que en otras; a esto se le llama clima laboral. (Propia, 2019)

Un buen clima organizacional es indispensable en las organizaciones, ya que esto permite crear ambientes agradables dentro de las mismas, generando actitudes positivas, contribuyendo al buen desempeño de cada trabajador en relación con el cumplimiento de sus obligaciones, pegados a los objetivos de la organización, según (Prevencionintegral., 2019) “Uno de los elementos más representativos de la salud organizacional de una empresa, es el clima laboral que existe dentro de la misma”.

Este es el caso de la empresa Claudia Quintero Ropa Deportiva S.A.S ubicada en Tuluá - Valle, quien ha presentado problemas en el cumplimiento de sus objetivos los últimos dos años, ausentismo en el personal y rotación del mismo, llevando a la organización a buscar una solución que los lleve a crecer tanto a la empresa como a los empleados.

Para el logro de un clima organizacional es necesario, tomar en cuenta al personal en la toma de decisiones, tener definidos los canales de comunicación, contar con un líder que mantenga motivado al personal y que permita el trabajo en equipo, sin embargo, con base a la investigación preliminar, Claudia Quintero Ropa Deportiva S.A.S hasta la fecha no cuenta con un estudio del clima organizacional dentro de la empresa, por lo que se evidencia la falta de incentivos económicos y no económicos, lo cual repercute en la motivación de su personal. Gracias al estudio permite conocer las relaciones interpersonales existentes, los estímulos necesarios que influyen para su desarrollo personal, si la información es la necesaria para todos los niveles de la organización, existencia de equipos de trabajo y aspectos que se consideran necesarios para la toma de decisiones en los diferentes niveles la empresa.

1.2.Pregunta principal de investigación

¿Cuál es la incidencia del clima laboral en el alcance de los objetivos y estrategias de la empresa Claudia Quintero Ropa Deportiva S.A.S?

1.3. Justificación

Mundialmente se reconoce que el descuido del clima laboral, provoca una desvinculación de los recursos humanos dentro de la organización; puesto que, para que un colaborador este 100% comprometido con la organización necesita motivación, satisfacción y comodidad de su sitio de trabajo, más qué la mejor maquinaria o la tecnología más avanzada para las labores que deben ejercer (Gómez, 2017).

Por eso organizaciones mundiales como la OIT (Organización Internacional del Trabajo) ha realizado algunas investigaciones en colaboración con los países latinoamericanos, los cuales muestran un nivel de discriminación que aún no ha reducido, adicionalmente, se ve un nivel de desempleo mayor en jóvenes y mujeres; por lo anterior la OIT en compañía de los representantes de cada nación, han creado estrategias para combatir dichas dificultades siendo favorables, esto se evidencia en las condiciones y comportamientos de cada individuo dentro y fuera de la organización. El proyecto ha generado un impacto positivo en las condiciones de salud y seguridad en el trabajo, principalmente en la reducción de los accidentes laborales. (trabajo O. O., 2014)

La evaluación destacó también mejoras en el clima laboral y en los salarios de los trabajadores, de acuerdo con la percepción de ellos mismos, así como en la reducción de los niveles de deserción y rotación laboral, según la opinión de los directivos (trabajo O. O., 2014).

Así en el año 2017 La Organización Internacional del Trabajo vuelve a realizar un estudio en el que calcula que a diario fallecen 1000 personas por accidentes laborales y otras 6500 mueren por enfermedades profesionales. A nivel global, las cifras indican que el número de personas fallecidas por causas atribuibles al trabajo creció de 2,33 millones en 2014 a 2,78 millones en 2017. (trabajo O. I., 2019).

Según la Organización Internacional del Trabajo, cada año más de 374 millones de personas sufren accidentes laborales. La pérdida estimada de días de trabajo relacionadas con la seguridad y la salud laborales representan alrededor del 4% del Producto Interior Bruto mundial, una cifra que puede aumentar hasta el 6% en algunos países.

Así, tres cuartas partes de las muertes relacionadas con el trabajo se deben a enfermedades del sistema circulatorio, un 31% cánceres de origen profesional, un 26% y las enfermedades respiratorias un 17%. (trabajo O. I., 2019)

Muchas de las enfermedades laborales se puede prevenir si en las empresas tiene un buen control y manejo a este tipo de aspectos ya relacionados; adicionalmente el trabajo bajo presión puede llegar a ser un grave problema, esto en consecuencia de la mala

organización de la compañía; afectando desde colaboradores hasta clientes, porque esto puede llegar a causar estrés “Se considera que el estrés laboral afecta negativamente a la salud psicológica y física de los trabajadores, y a la eficacia de las entidades para las que trabajan disminuyendo también su desempeño y teniendo como consecuencias posible pérdidas de clientes y en casos más extremos multas por incumplimiento. (Propia, 2019)

También dicha problemática puede afectar a la productividad de las empresas, provocando interrupciones en sus procesos de producción y obstaculizando su competitividad; según la investigación hecha por (Universidad ICESI, 2018) y por (González, 2018), puesto que las evidencias recolectadas un buen clima laboral beneficia ambas partes tanto la empresa como a los colaboradores.

En un buen clima laboral se debe tener en cuenta los aspectos físicos como: iluminación, ventilación, distribución del espacio entre otras; como también los aspectos interpersonales como; liderazgo, confianza, respeto, comunicación y reconocimiento etc. (Gómez, 2017).

Según un el artículo de investigación descrito por (BV, 2018), menciona y cita que las condiciones del ambiente de laboral influyen en nuestro sitio de trabajo y la salud de las personas relacionadas entre sí; los seres humanos como recurso crítico da una desventaja competitiva que mejora o perjudica el desempeño de una empresa, provocando así las enfermedades profesionales y fatiga, que reducen la calidad del trabajo. Dado que las personas están involucradas en todas las etapas operacionales de la empresa, causando así pérdida de rendimiento y calidad de los trabajos.

De acuerdo con lo planteado anteriormente y la información suministrada lo que se desea con el siguiente proyecto de investigación es identificar las oportunidades de mejora en el clima organizacional dentro del área de producción de la empresa Claudia Quintero Ropa Deportiva S.A.S, puesto que, la organización ha presentado varios inconvenientes con el cumplimiento de sus objetivos y es importante realizar varias recomendaciones llevando a la compañía a encontrar sus falencias dentro de la organización y en lo posible mejorar el entorno laboral de esta, mejorando la calidad de vida y del trabajo de los empleados.

Cabe anotar que si no se hiciese dicha investigación a futuro la organización presentaría problemas como:

- Desmotivación de los empleados.
- Alta rotación de los empleados.
- Impuntualidad y ausentismo.
- Baja productividad.
- Aumento de errores en el trabajo.
- Problemas de comunicación.
- Desorden
- Depresión.

Con lo anterior repercute a la empresa en un estancamiento para temas de crecimiento de esta, ya que al no tener una buena organización en cuanto a los temas ya relacionados no tendría la facilidad de controlar o administrar una empresa de mayor nivel. Además, como ejemplo la baja productividad y la carga laboral afecta la credibilidad de la empresa en cuanto a temas de servicio con los clientes.

Para el último año ha aumentado un 55% la rotación de personal, un 15% las quejas de los clientes en temas de servicio y organización y un 10% de inconformidad laboral manifestada por los mismos colaboradores, (Propia, 2019)

1.3.1. Conveniencia

Es importante conocer los diferentes estudios que se han realizado en tema de clima organizacional; ya que estos permiten reconocer e indagar las posibles soluciones para los problemas ya conocidos. El tiempo y el espacio que brinda tanto la empresa Claudia quintero ropa deportiva S.A.S como la universidad es conveniente para este tipo de investigación.

Este tipo de estudio permite crear recomendaciones y sugerencias que pueden ser aplicadas para la empresa Claudia quintero ropa deportiva; dado que hasta el momento no cuenta con ningún tipo de estudio relacionado.

1.3.2. Relevancia social

Es de gran relevancia dado que no solo se va beneficiar la empresa con este estudio; si no que también cada uno de los colaboradores junto con sus familias; puesto que, al crear estrategias por medio de esta investigación mejorarían las condiciones laborales permitiendo el ingreso de nuevas personas que contribuirán en el crecimiento de la organización.

1.3.3. Implicaciones educativas

El clima laboral está afectando la sociedad considerablemente, debido al estrés hoy en día mueren más personas por causa de enfermedades profesionales, que por enfermedades genéticas, no solo afecta al colaborador si no a las personas que rodean a esta, afectando su vida personal y familiar.

Es una problemática que no solo se ve en áreas operacionales, sino que también en cualquier área de una empresa, puesto que, para cualquier docente y alumno de administración en cualquiera de sus modalidades le es de gran trascendencia conocer que es el clima organizacional, como manejar este tipo de problemática y como futuros administradores saber qué tipo de estrategias puede crear para mejorar el ambiente laboral, dado que, también puede afectar la productividad de las empresas.

1.3.4. Relevancia Teórica

Como lo mencionan organizaciones internacionales como la OIT (Organización Internacional del Trabajo) y nacionales como SGSST (Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo), para lograr que una empresa este en un nivel óptimo y que siga creciendo con el paso de tiempo; también se debe reconocer la importancia del recurso humano, para mejorar la productividad y las negociaciones con los clientes.

1.3.5. Utilidad Metodológica

Este proyecto puede ayudar a crear nuevas estrategias a la empresa Claudia Quintero Ropa Deportiva S.A.S. debido al tipo de estudio realizado y las evidencias recolectadas; adicionalmente, también es un elemento y ejemplo de estudio para posibles investigaciones relacionadas al clima organizacional en cualquier empresa. El instrumento el cual fue escogido para la recopilación de datos fue por medio de la encuesta la cual se tabulo en Microsoft Excel; este método es cualitativo.

CAPITULO II MARCO TEÓRICO

En la actualidad tanto a nivel nacional como internacional, las empresas están empezando a enfocar sus esfuerzos en brindar productos y servicios de la mejor calidad posible para lograr mantener un reconocimiento en el mercado, es de recalcar que para lograr dichos objetivos es necesario contar con un personal altamente capacitado, quienes serán los encargados de realizar las funciones asignadas, poniendo en práctica, conocimientos, técnicas, métodos y actitudes necesarias para aportar a la empresa su experiencia y habilidades logrando alcanzar las metas ya anteriormente propuestas; pero aun qué tener habilidades y conocimientos es importante; también lo es mantener un clima laboral adecuado, en donde los colaboradores trabajen con agrado y no con desmotivación.

Se puede calcular que un 75% de los colaboradores a nivel mundial no están a gusto es sus labores dado a que no es su trabajo soñado, solo trabajan por necesidad, que un 48% de las personas se desmotivan con facilidad de sus lugares de trabajo por presión y carga laboral, adicional de un ambiente poco favorable y que un 37% de personas renuncian por motivos personales asemejándolo a problemas en cuanto al clima laboral presentes en el área de trabajo (Rodríguez, 2018). También los problemas ya descritos se pueden evidenciar por la falta de interés de algunas organizaciones por prestarles una mejor prestación laboral y sueldos favorables; acordes a sus labores. (Rodríguez, 2018)

Por lo anterior y al evidenciar fallas en cuanto al clima laboral en las diferentes empresas ya sea a nivel internacional y nacional, han empezado a realizar varios estudios y métodos sobre el tema dado que es una problemática que afecta a todo empresario.

Uno de esos métodos que ha tomado fuerza tanto a nivel internacional como nacional es el Modelo Europeo de Excelencia Empresarial EFQM, el cual consiste en un método de autoevaluación, basado en un análisis detallado del sistema de gestión de organización, este método fue creado por la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad; enfocado en la mejora continua en entornos laborales, adicional este método está avalado por la Comisión de la Unión Europea (UE).

Los valores de excelencia son: Añadir valor para los clientes, crear un futuro sostenible, desarrollar la capacidad de la organización, aprovechar la creatividad y la innovación, liderar con misión, inspiración e integridad, gestionar con agilidad, alcanzar el éxito mediante las habilidades de las personas y mantener en el tiempo resultados sobresalientes.

Este método permite identificar los puestos fuertes y débiles en las diferentes áreas de una empresa ayudando a tener una gestión más efectiva y eficiente (Coppini, 2018). Este método como ya se mencionó toca puntos importantes como: Aprovechar la creatividad y la innovación, liderar con misión, inspiración e integridad y alcanzar el éxito mediante las habilidades de las personas, evidenciado que este método toma en cuenta al colaborador para la mejora de la empresa.

También existe un estudio internacional SCORE TRAINING, el cual promueve empresas competitivas, responsables y sostenibles, mejorando la productividad y las condiciones laborales. SCORE es un programa global de la OIT (Organización Internacional del Trabajo) que mejora la productividad y las condiciones de trabajo en las pequeñas y medianas empresas (PYME). El objetivo del programa global es el apoyo para la implementación de SCORE Training, que combina la capacitación práctica en el aula con la asistencia técnica en la empresa. SCORE Training demuestra las mejores prácticas internacionales en los sectores de manufactura y servicios, y apoya a las PYME a participar en las cadenas de suministro globales. Método que se utilizó en más de 1.400 empresas las

cuales recibieron formación referente al método y más de 300.000 empleados se han beneficiado con las mejoras realizadas. (trabajo O. I., 2019)

Los resultados que alcanzaron fueron en un 50% de incremento en la productividad y trabajo en equipo, 93% de las empresas redujeron costos, reducción de retrasos, reducción de ausentismo, mejora en el clima laboral y -55% de accidentes de trabajo mejorando la seguridad. (trabajo O. I., 2019).

Por otro lado el método internacional es el PMI (Project Management Institute) es una de las asociaciones profesionales de miembros más grandes del mundo que cuenta con medio millón de miembros e individuos titulares de sus certificaciones en 180 países. Es una organización sin fines de lucro que avanza la profesión de la dirección de proyectos a través de estándares y certificaciones reconocidas mundialmente, a través de comunidades de colaboración, de un extenso programa de investigación y de oportunidades de desarrollo profesional. (Institute, 1969).

Las PMI es un elemento clave en cuanto al clima laboral tomándolo por el lado de los organizadores, jefes, coordinadores entre otros; dado que como es de saber con PMI lo ayudan a ser un profesional en dirección de proyectos, permitiendo así tener mejores capacitaciones y mejores recursos o herramientas para poder planificar o dirigir un área; como en este caso para Claudia Quintero Ropa Deportiva S.A.S queremos plantear un modelo de mejora en el cual este involucradas ambas partes tanto el colaborador como la empresa para temas de comportamiento o clima laboral, dado que esto ayuda no solo al ambiente si no como ya se ha mencionado con la productividad de la empresa, entre mejor este en su trabajo, más rendimiento tiene.

El clima laboral tiene un espacio importante dentro de una organización, dependemos de este comportamiento para tener personas comprometidas con la compañía, gracias al clima laboral al pasar los años las empresas se han dado cuenta que deben de ponerle más atención a este comportamiento de las personas. Con un buen clima laboral podemos desarrollar talento en de los colaboradores.

El SGSST (seguridad y salud en el trabajo), es una norma que implemento el Gobierno colombiano para todos los empleados, el cual tiende a ser un proceso basado en la

mejora continua incluyendo la política, la organización, la planificación, la aplicación, la evaluación, la auditoría y las acciones de mejora con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y la salud en los espacios laborales. (SGSST, 2015).

Por lo anterior toda empresa a nivel nacional debe contar con un plan de acción en cuanto a SGSST, adicionalmente según investigaciones se evidencia que la aplicación del SG-SST tiene como ventajas la mejora del ambiente en el trabajo, el bienestar y la calidad de la vida laboral, la disminución de las tasas de ausentismo por enfermedad, la reducción de las tasas de accidentalidad y mortalidad por causas del trabajo en Colombia y el aumento de la productividad. Además, velar por el cumplimiento efectivo de las normas, requisitos y procedimientos de obligatorio cumplimiento por parte de las empresas y contratantes en materia de riesgos laborales. (SGSST, 2015)

Dado a lo anterior, se reconoce que en Colombia tiene mecanismos o normas en las cuales están protegiendo los intereses de las personas que día a día están laborando; pero, aunque muchas empresas cuenten con un plan de acción dirigido al SGSST, cabe destacar que no muchas veces se implementa el clima laboral, puesto que pueden surgir comportamientos internos en diferentes áreas las cuales se pueden ver afectados. Un ejemplo de ello se da cuando el problema del clima laboral sube de nivel llegando así a tener tráfico de intereses o por conveniencia, puesto que, muchas veces el personal al ser ascendido, al tener aumento de sueldo entre otros, no se toma en cuenta el rendimiento de las personas, estudios etc. Si no, depende del acercamiento que se tiene con los superiores trayendo un ambiente tenso para las personas del área, puesto que, muchas personas no son espontáneos y no suelen ser tan confianzudos con los directivos, prefieren que se les tome en cuenta su rendimiento laboral y su comportamiento (Propia, 2019)

Por otra parte, también se encuentra otro elemento de gran importancia e influencia en estos tiempos que ha tomado fuerza a nivel nacional e internacional, es el Outplacement, siendo este un plan de reorientación laboral el cual ayuda a reinsertar en el mercado laboral a quienes quedan cesantes tras la reingeniería de una empresa. El Outplacement también disminuye las tensiones con el resto de los empleados, pues perciben que, si les toca salir de

la empresa, no quedarán a la deriva, ya que serán reorientados para que puedan asumir nuevos roles en otras organizaciones. (empresarial, 2018).

Según una encuesta online realizada por Right Management, el 38% de las empresas que contrataron servicios de retiro asistido y recolocación experimentaron un aumento en el nivel de satisfacción de sus empleados después de la reestructuración. De esta manera el Outplacement trae ventajas no sólo a los empleados sino a las organizaciones, pues reduce la tensión con los demás empleados y disminuye los efectos negativos del retiro en el clima organizacional. (Líder, 2018)

De acuerdo con (I, 2004) dentro del clima organizacional abarca dos grandes escuelas de pensamiento; que son escuela Gestalt y funcionalista.

- La Escuela Gestalt: se centra en la organización de la percepción, es decir enfocada en el todo. Este pensamiento incluye dos principios de la apreciación del individuo:
 - ✓ Asimilar el orden de las cosas tal y como éstas existen en el mundo.
 - ✓ Crean un nuevo orden por medio de un proceso de incorporación a nivel del pensamiento.

Esta escuela determina que, los individuos entienden el mundo en el que existen, basándose en conceptos de percepción e inferidos y por ende realizan las cosas en función a cómo ven el mundo. Esto quiere decir que la percepción del medio de trabajo y del entorno es lo que influye en su comportamiento.

- La Escuela funcionalista: muestra que el pensamiento y comportamiento de un individuo dependen del ambiente que lo rodea y las diferencias individuales juegan un papel importante en la adaptación del individuo a su medio; es decir que la escuela gestaltista argumenta que el individuo se adapta a su medio porque no tiene otra opción, en cambio los funcionalistas dicen que las personas que laboran interactúa con su medio y participa en la determinación del clima de éste. (Grupo, 2007)

Cabe mencionar que la escuela gestaltista y la funcionalista poseen un elemento en común dado que los individuos tratan de tener un equilibrio en donde laboran; pues las

personas tiene la necesidad de conocer como no funcionan las cosas en su lugar de trabajo, todo con el fin de alcanzar así un nivel de equilibrio aceptable con el mundo que le rodea, por ejemplo: si una persona percibe hostilidad en el clima de su organización, tendrá tendencias a comportarse defensivamente de forma que pueda crear un equilibrio con su medio, ya que, para él dicho clima requiere un acto defensivo.

También dice Martín y cols. (1998), hacen referencia a las siguientes escuelas: Estructuralistas, humanistas sociopolítica y crítica.

- Los estructuralistas: en esta se piensa que el clima surge a partir de aspectos objetivos del contexto de trabajo, tales como el tamaño de la organización, la centralización o descentralización de la toma de decisiones, el número de niveles jerárquicos de autoridad, el tipo de tecnología que se utiliza, la regulación del comportamiento del individual. Aunque, con esto, los autores no pretenden negar la influencia de la propia personalidad del individuo en la determinación del significado de sucesos organizacionales, sino que se centra especialmente en los factores estructurales de naturaleza objetiva.
- Los humanistas en esta el clima organizacional es la unión de percepciones globales que los individuos tienen de su medio ambiente y que muestran la interacción entre las características personales del individuo y las de la organización.
- Ya en las corrientes sociopolíticas y crítica: determinan que el clima organizacional representa un concepto global que integra todos los componentes de una organización; se refiere a las actitudes que realizan dentro de la organización, los valores, las reglas o normas y los pensamientos que tiene los colaborados de la empresa. (Grupo, 2007)

También se encuentra la teoría del clima organizacional o sistemas de organización que propone Likert; esta teoría estudia los términos de causa y efecto de los ambientes laborales y además permite analizar las variables del conforman el clima laboral; por eso Likert determina que al observar el clima laboral se encuentran tres grupos de variables las cuales son:

- La estructura de la organización y su administración, es decir; reglas, decisiones, competencias y actitudes entre otras.
- La motivación, la actitud, la comunicación y la toma de decisiones
- La variable final es el resultado obtenido por medio de las dos variables anteriormente relacionadas, afectando de manera considerable la empresa y más en temas de producción. (Grupo, 2007)

(Chiavenato, 2011) Por su parte, considera que el clima organizacional es el medio interno y la atmósfera de una organización. Elementos como la tecnología, las políticas, reglamentos, los estilos de liderazgo, entre otros elementos pueden influir en las actitudes y comportamientos del colaborador en cuanto al desempeño laboral y productividad de la empresa; además Chiavenato menciona y es explícito en que la motivación tiene acciones positivas como la responsabilidad, el cumplimiento, la dedicación y que “el concepto de motivación -nivel individual- conduce al de clima organizacional -nivel de la organización-. Los seres humanos se adaptan todo el tiempo a una gran variedad de situaciones con objeto de satisfacer sus necesidades y mantener su equilibrio emocional. Eso se define como un estado de adaptación. Tal adaptación no solo se refiere a la satisfacción de necesidades fisiológicas y de seguridad, sino también a las de pertenencia a un grupo social de estima y de autorrealización. La frustración de esas necesidades causa problemas de adaptación. (Chiavenato, 2011).

2.1. Teoría de la mercadotecnia

El éxito de toda empresa depende primordialmente del clima laboral que es un aspecto determinante para el desarrollo productivo de la empresa, es tan importante como las ventas y ampliación de esta, en donde el no tener un buen uso de él puede afectar la buena marcha de las actividades del bienestar del personal en todos sus niveles. Dada la problemática del clima organizacional que está presentando actualmente la empresa Claudia Quintero Ropa Deportiva S.A.S, es difícil determinar un plan de mercadotecnia, puesto que al tener empleados inconformes estos no van a tener la disposición para ofrecer un servicio eficaz tanto en la elaboración de las prendas de vestir como el servicio que prestan a los clientes;

también viéndose afectado el cumplimiento de los objetivos y crecimiento de la misma, afectando su posición como una de las mejores empresas en el mercado Colombiano.

2.2.Variable independiente

El clima laboral de la empresa Claudia Quintero Ropa Deportiva S.A.S con seguridad es necesario implementar un mecanismo que ayude a las personas a ver la organización como un buen sitio de trabajo. A través de un mal clima laboral nacen los siguientes inconvenientes:

- 1) La actitud machista de varios hombres sobre las mujeres que laboran en la organización.
- 2) El entorno en que se encuentran los colaboradores ha disminuido un 13% la conducta de estas personas, volviéndose más agresivos y causándose daño entre sí.
- 3) Las noticias falsas o verdaderas en el entorno laboral han aumentado un 33% causando discordia entre los colaboradores.
- 4) El trabajo en grupo se ha dejado de lado, puesto que día a día los empleados toman esta situación como un castigo.
- 5) Día a día los valores de las personas se deterioran llevando a crear malos hábitos.
- 6) El nivel de ausentismo ha venido aumentando un 10% en el último año entre los colaboradores de la empresa y este ha llevado a tener menos productividad, las personas son menos eficientes en el cumplimiento de las metas afectando en todo sentido la organización.
- 7) La rotación del personal ha incrementado un 15 % el último año, esto llevando a la organización a invertir más costos más altos de reclutamiento, selección y entrenamiento, al igual se puede decir que una alta tasa de rotación puede entorpecer el funcionamiento eficiente de la empresa cuando personal con conocimiento salen y estos deben de ser remplazados tomando en cuenta el alto nivel de responsabilidad que conlleva este.

2.2.1. Análisis conceptual

2.2.1.1.Motivación hacia los resultados

Percepción del trabajador sobre la forma como es motivado por parte de sus jefes para el cumplimiento de metas.

2.2.1.2.Reconocimiento por la labor

Satisfacción por el reconocimiento del jefe entorno a los logros obtenidos por un trabajador en cada actividad que realiza el empleado y llega al cumplimiento de objetivos y metas establecidas.

2.2.1.3.Carga Laboral

Cuando la organización está orientada a realizar su trabajo en el tiempo estipulado sin percibir sobrecarga hacia el empleado.

2.2.1.4.Clima organizacional

Percepción del ambiente interno entre los miembros de una empresa y está estrechamente relacionado con sus comportamientos.

2.2.2. Estudios empíricos

Según el estudio realizado por la universidad estatal de bolívar ecuador, muestran que el comportamiento laboral tiene una necesidad de atención personal; dado que es un factor que influye activamente el rendimiento en el trabajo afectado la calidad de los productos elaborados como la de los servicios prestados.

También redacta que los factores que influyen para que no haya un buen clima laboral son la falta de un buen liderazgo, falta de organización, falta de motivación, sueldos bajos, falta de crecimiento laboral entre otros. Estos son algunos de los por qué se puede presentar un clima organización inadecuado (ecuador, 2016)

2.3.Variable dependiente

Aumento de quejas y reclamos por parte de cliente, viéndose afectada la compañía en el cumplimiento de objetivos y crecimiento de esta.

2.3.1. Análisis conceptual

2.3.1.1.Conflictos

Sentimiento del grado en que los miembros de la institución, tanto par como superior, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surja. (Propia, 2019).

2.3.1.2.Comunicación

Disponibilidad de la información que se requiere para hacer el trabajo y el uso adecuado de los canales de comunicación organizacional que garanticen la óptima prestación del servicio.

2.3.1.3.Liderazgo

Conjunto de habilidades que tiene una persona para influir en un grupo de trabajo determinado, haciendo que este equipo trabaje con entusiasmo hacia el logro de sus metas.

2.3.2. Estudios empíricos y explicación detallada de las características y elementos que la contienen

Un artículo de la revista semana muestra un estudio realizado por la empresa Adecco en Colombia en la cual fueron encuestados un promedio de 500 personas de las cuales un 51% se siente en un clima laboral positivo, pero con afectaciones como el sueldo y la falta de crecimiento laboral; mostrando así que el 49% de los mismo encuestados están un clima laboral malo, sin gusto por sus labores, sueldos bajos, entre otros aspectos.

Adicionalmente muchos de los problemas que se pueden presentar en el clima laboral se pueden dar por un buen riesgo, falta de comunicación entre ambas partes.

Un problema que se ha visto para las empresas colombianas las cuales en su mayoría son familiares es la falta de organización, liderazgo y comunicación ya que no tratan bien a sus empleados y muchas veces no les pagan sueldos justos a las labores presentadas.

2.4. Estudios empíricos de la relación entre las dos variables

2.4.1. Estudios empíricos

En diversas investigaciones realizados en torno al clima laboral en donde muchos de los factores ya conocidos por riesgo, falta de motivación, satisfacción laboral entre otras, no obstante, se ha evidenciado que hayan descuidado una de las variables fundamentales la cual es el riesgo, dado que si se tiene un buen líder tendrán buenos resultados. Como en muchos casos se ha mostrado una cosa es ser jefe y en otra líder; dado que un jefe manda y exige; en cambio un líder se mide por ejemplo dado que no solo manda si no también ejecuta, busca soluciones, desea mantener todo bajo control; escucha a sus empleados; todo con el objetivo de mantener un buen clima laboral y un crecimiento de la empresa en todas sus áreas.

2.5. Referencia legal

De acuerdo con la ley 1562 del 2012 (Normativa en Seguridad y Salud en el trabajo en Colombia) en el cual relata sobre Sistema General de Riesgos Laborales, y sobre el conocido por aquel entonces como Programa de Salud Ocupacional; en donde se definen como un conjunto de normas para lograr la prevención y protección de todos los trabajadores ante las enfermedades y accidentes a los que se enfrentan en su ámbito laboral (isotools, 2016),

El decreto 1072 de 2015 en el cual menciona que SGSST es un elemento de gran valor a la gestión de las empresas la cual más que ser una ley de cumplimiento, es un elemento de ventajas como ya se mencionó anteriormente para los colaboradores y el clima organizacional; dado también por beneficios la optimización de procesos y recursos. Este nuevo SGSST dado al decreto mencionado está enfocado más a OSHAS 18001 por temas de mejora continua.

Por lo anterior y según ajustes las normas se evidencian que en toda organización o empresa colombiana debe cumplir con ciertos requerimientos en los cuáles protejan los derechos, salud y demás beneficios a los empleados siempre enfocados a la mejora continua.

Por lo mismo y dado a los reglamentos legales observamos que no es solo el de querer implementar modelos, sino que todos deben estar enfocados a las leyes y decretos establecidos a nivel nacional e internacional para la protección de los colaboradores y para un mejor comportamiento de cualquier empresa en nuestra investigación Claudia Quintero Ropa Deportiva S.A.S.

CAPITULO III MÉTODO

3.1. Objetivos

3.1.1. Objetivo general.

Analizar los factores que influyen en el clima organizacional del área operativa de la empresa Claudia Quintero Ropa Deportiva S.A.S propiciando la identificación de la relación existente entre los objetivos estratégicos y el clima laboral de la misma.

3.1.2. Objetivos específicos:

- ❖ Identificar los factores que influyen en la productividad de los colaboradores en su desempeño en la empresa
- ❖ Analizar los factores que intervienen en el clima laboral de la empresa y su grado de afectación en los empleados.
- ❖ Determinar posibles soluciones a los inconvenientes encontrados.

3.2. Instrumentos de información

Para la empresa Claudia Quintero Ropa Deportiva S.A.S se logra establecer por primera vez la encuesta de satisfacción de clima organizacional; dado que es importante conocer las expectativas que tienen los colaboradores para los directivos de la empresa; las encuestas nos permiten medir, conocer y evaluar la percepción que tiene el colaborador frente al ambiente laboral en su lugar de trabajo para el área operativa. Con esta información se busca que posibles propuestas de soluciones para las fallas detectadas con la producción y la entrega de este.

Con estas recomendaciones es posible mejorar las relaciones interpersonales dentro de la organización y la satisfacción de los empleados en su lugar de trabajo, esto vital para el alcance de objetivos en la empresa; Fomentando el sentido de pertenencia y compromiso tanto del empleador como del colaborador puesto que es fundamental para el éxito de toda organización.

3.3. Procedimiento:

Se realizó la encuesta de manera presencial de manera cuantitativa aproximadamente a 20 personas del área operativa de la empresa Claudia Quintero Ropa Deportiva S.A.S; de la ciudad de Tuluá, valle- Colombia, en la cual los colaboradores estuvieron de acuerdo con la realización de la encuesta de satisfacción del empleado en el área laboral. Logrando explicar el objetivo de la investigación al implementar esta encuesta en la empresa, también se tuvo la oportunidad de explicar que es el clima organizacional y porque es tan importante.

Estas encuestas se van a tabular en Excel, donde se podrá verificar y definir cuáles son los resultados y así mismo conocer cuáles son los aspectos más y menos favorables.

3.4. Diseño del método:

Se realizó una encuesta de manera cuantitativa; en la empresa Claudia Quintero Ropa Deportiva S.A.S, en la cual laboran un aproximado de 20 personas.

La encuesta física fue dirigida principalmente a los colaboradores; ellos participaron de manera anónima dado que en muchas ocasiones ellos evitan decir la verdad por temor a represarías mal entendidos, rumores o hasta perder el trabajo; adicional se escogió este método por la facilidad de entrega dado que no todas los colaboradores son persona que hayan terminado sus estudios por ende no saben manejar muy bien los elementos electrónicos, la manera en la que la tabulamos fue cuantitativo, dado que las respuestas fueron cerradas.

- 3.4.1. Diseño:** Investigación no experimental debido a que solo se identificaron los factores qué ocasionaron ciertas conductas en los empleados de la empresa Claudia Quintero Ropa Deportiva S.A.S para después analizarlos, también se dio a conocer cuáles factores se propician el clima laboral en la organización. Cabe anotar, que en ningún momento se manipularon las variables, solo se identificaron, se analizaron, se mostrados resultados y se dieron recomendaciones mediante una encuesta tabulada de manera cuantitativa.
- 3.4.2. Momento de estudio:** Transversal, porque la investigación solo reunió datos una sola vez en un tiempo específico.
- 3.4.3. Alcance del estudio:** Esta investigación es de enfoque descriptivo porque nos proporciona un panorama general del clima laboral de la empresa Claudia Quintero Ropa Deportiva S.A.S por medio del análisis de las variables que afectan los comportamientos de los empleados en esta organización.

3.5. Análisis de datos.

Se presentó una encuesta de satisfacción laboral en la empresa Claudia Quintero Ropa Deportiva S.A.S, en la cual laboran un aproximado de 20 personas, de los cuales participaron 18 colaboradores muy diligentemente; se escogió este método por el tiempo de disponibilidad que tenían los colaboradores, adicional de las condiciones académicas ya

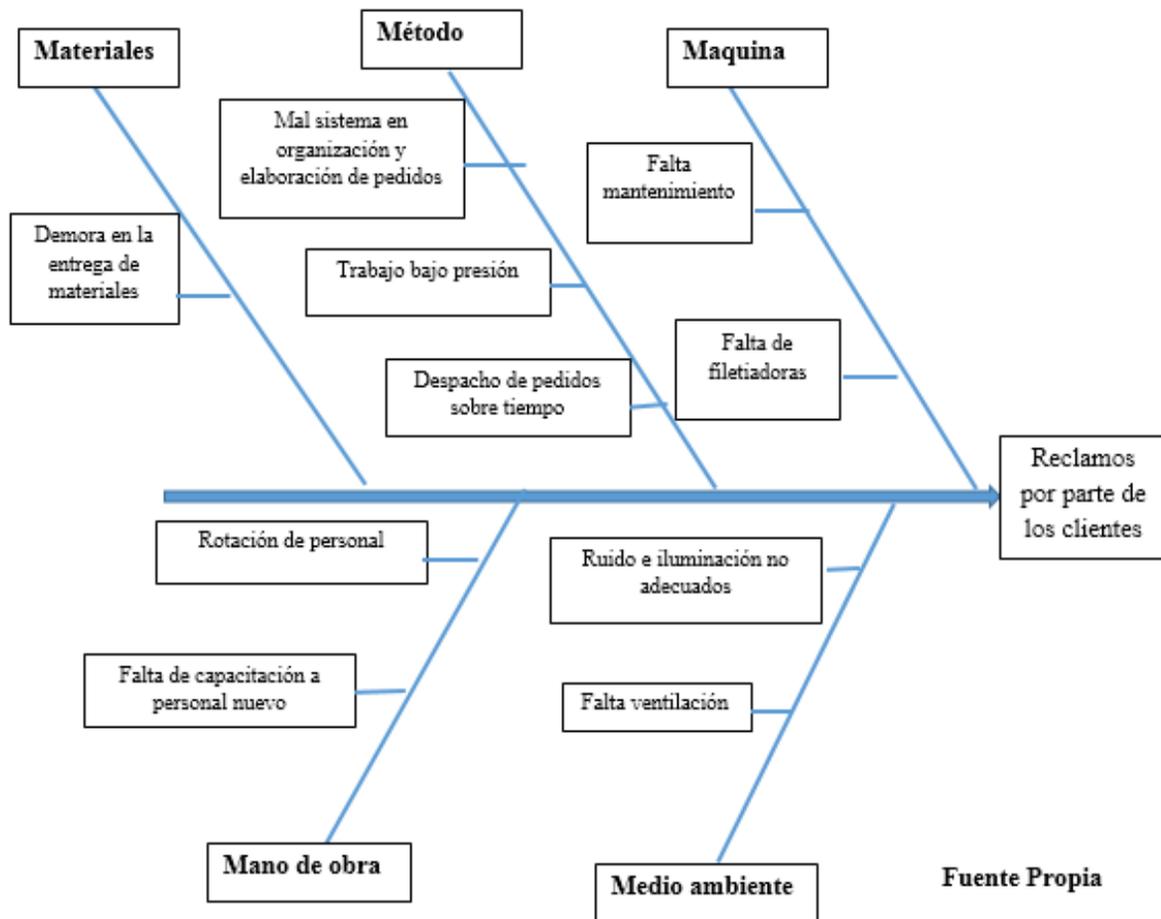
que se les hacía más difícil aplicar otro tipo de método, adicional las encuestas fueron realizadas de manera incógnita por temor a decir cosas que puedan afectar su puesto.

CAPÍTULO IV RESULTADOS

En el capítulo que se expone a continuación se representan los resultados obtenidos de la gráfica espina de pescado y las encuestas aplicadas a los colaboradores de la empresa Claudia Quintero Ropa Deportiva S.A.S del área operativa de producción en el año 2019.

A continuación, se va a representar el estado del área operativa de producción de la empresa Claudia Quintero Ropa Deportiva S.A.S, ubicada en Tuluá valle- Colombia, con una gráfica espina de pescado o diagrama de Ishikawa, la cual permite evidenciar las fortalezas y debilidades del área.

1 GRAFICA ESPINA DE PESCADO



Al realizar el diagrama de Ishikawa, se puede evidenciar que la empresa tiene diferentes falencias desde el estado de sus máquinas hasta el medio ambiente esto puede tener como consecuencia prendas de mala calidad y reclamos de los clientes debido a la maquinaria y materiales. También se puede generar sobrecarga laboral debido a la rotación de personal y el personal inexperto teniendo como consecuencia que los colaboradores pueden ser víctimas de alguna enfermedad.

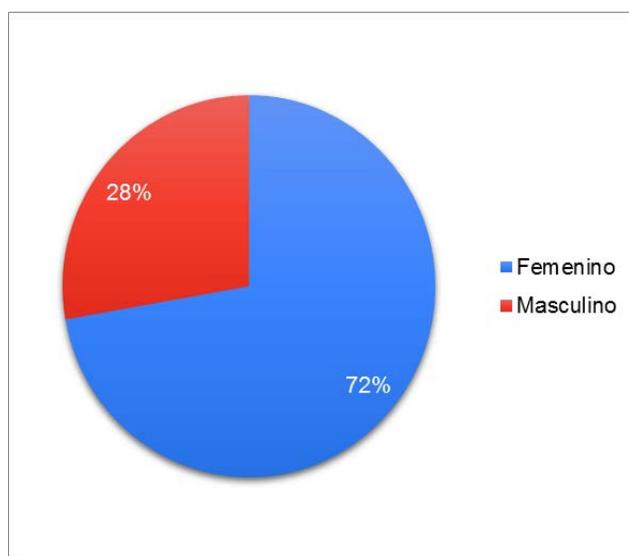
Estos resultados dados por el anterior diagrama Ishikawa, ayudo a crear las encuestas aplicadas permitiendo conocer los aspectos más relevantes en cuanto el clima laboral dentro del área operativa de producción.

Para llevar a cabo un análisis lo más claro posible y una buena tabulación con los resultados de las encuestas se creó un archivo de Microsoft Excel, en donde se representó todos los datos adquiridos para posteriormente ser analizados por medio de los gráficos

Se recopilan datos demográficos de los encuestados entre los cuales se preguntó la edad y el género.

El tamaño de nuestra muestra fue de 18 personas encuestadas de las cuales 15 fueron mujeres y 3 hombres; como se representa en el gráfico #2

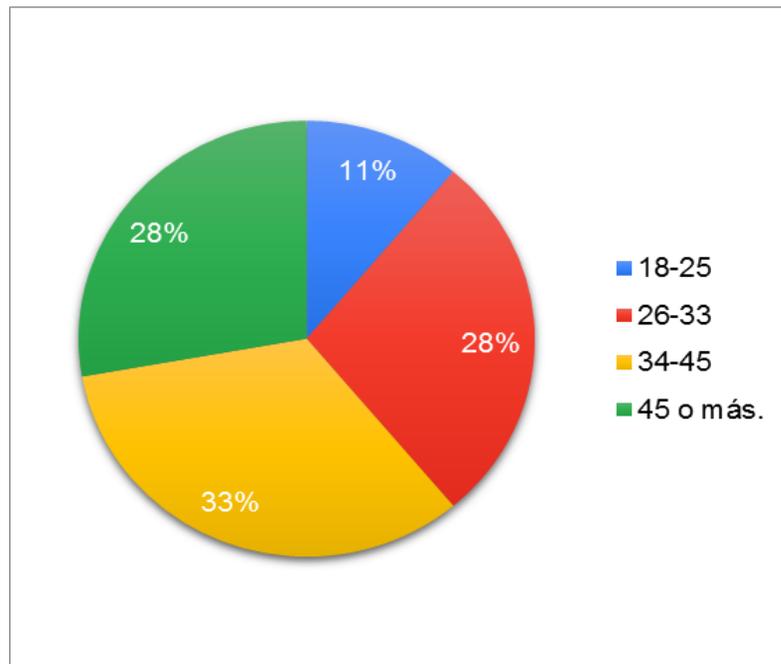
2 GRÁFICO DE GÉNERO



Fuente: Elaboración propia

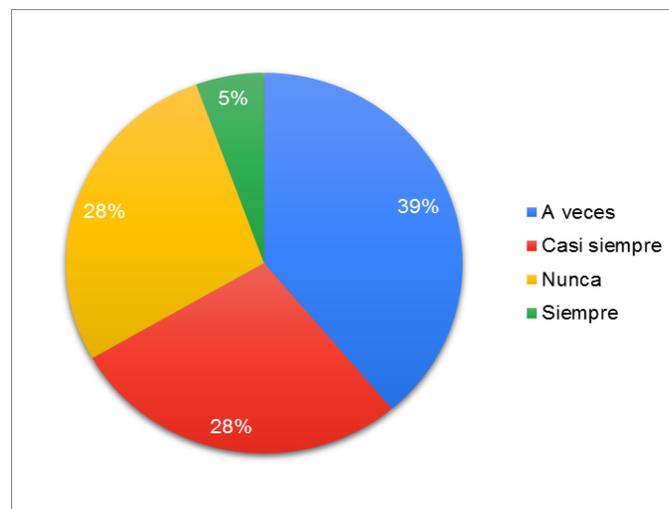
Entre la población encuestada se encontró que el 33% tenía 34 a 45 años, seguido por un 28% entre 26 a 33 años, otro 28% que representa un rango de edad de 45 años o más y un 11% que representan a los que tenían 18 a 25 años, para un total de 18 personas encuestadas como se muestra en la gráfica #3

3 GRAFICO DE EDAD



Fuente: Elaboración propia

4 GRAFICO SATISFACCIÓN LABORAL

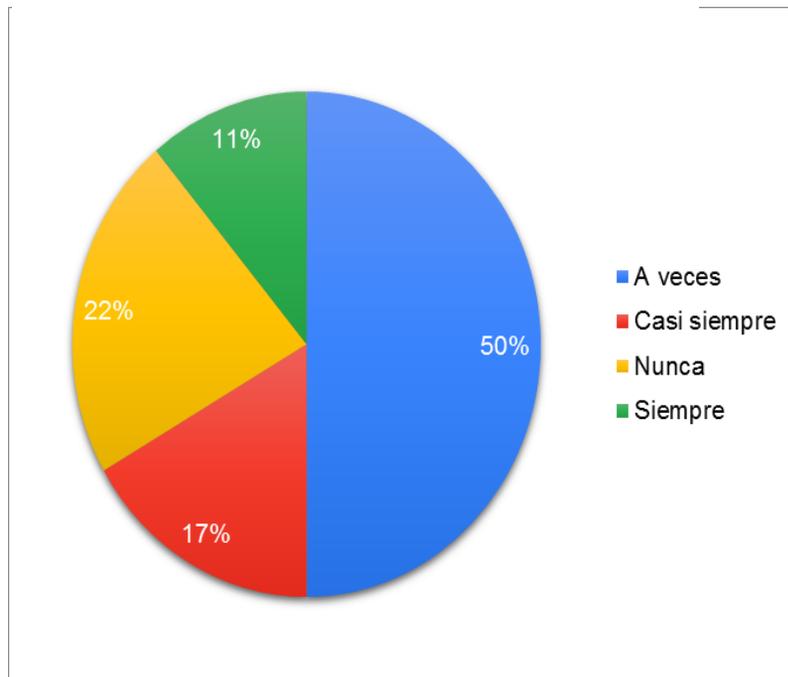


Fuente: Elaboración propia

1. ¿Se siente satisfecho en su lugar de trabajo?

La mayoría de los encuestados no se encuentran satisfechos en su lugar de trabajo representados de la siguiente manera un 39% a veces se siente satisfecho, seguido por un 28% casi siempre, otro 28% nunca se siente satisfecho y tan solo un 5% siempre se siente satisfecho como se muestra en la gráfica #4.

5 GRAFICO HORARIO LABORAL

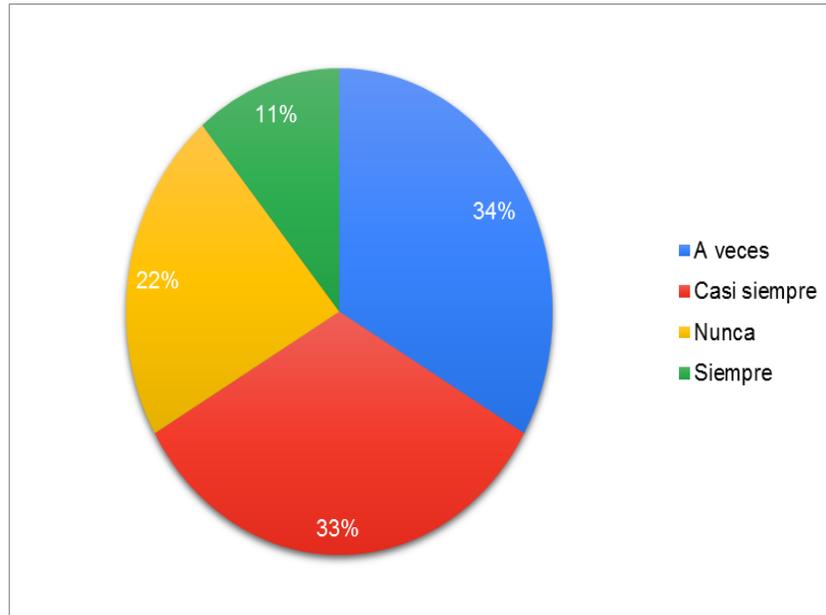


Fuente: Elaboración propia

2. ¿Se siente satisfecho con su horario laboral?

De acuerdo con la gráfica # 5 de la segunda pregunta se evidencia que los colaboradores no están satisfechos con su horario laboral demostrados en que un 50% de los participantes a veces se sienten a gusto con su horario laboral, seguido un 22% nunca se siente a gusto, un 17% casi siempre se sienten a gusto con el horario laboral, el 11% a siempre se sienten a gusto con su horario laboral demostrado así la inconformidad con el horario laboral.

6 GRAFICO RELACIONES LABORALES

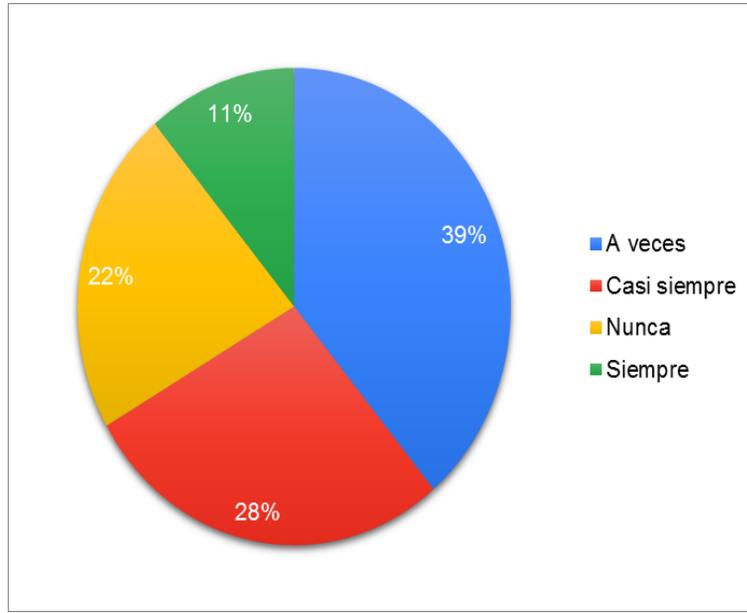


Fuente: Elaboración propia

3. ¿Cree que las relaciones con sus compañeros son buenas?

En términos de relación laboral los colaboradores encuestados relacionan que su relación laboral dentro del área no es muy buena dado a los resultados evidenciados en la gráfica #6, demostrando que el 34% a veces tiene buena relación con sus compañeros, un 33% casi siempre tiene buena relación laboral con los compañeros seguido de un 22% nunca tienen buena relación, y un 11% que siempre tiene buena relación laboral.

7 GRAFICO DE LOS RECURSOS LABORALES

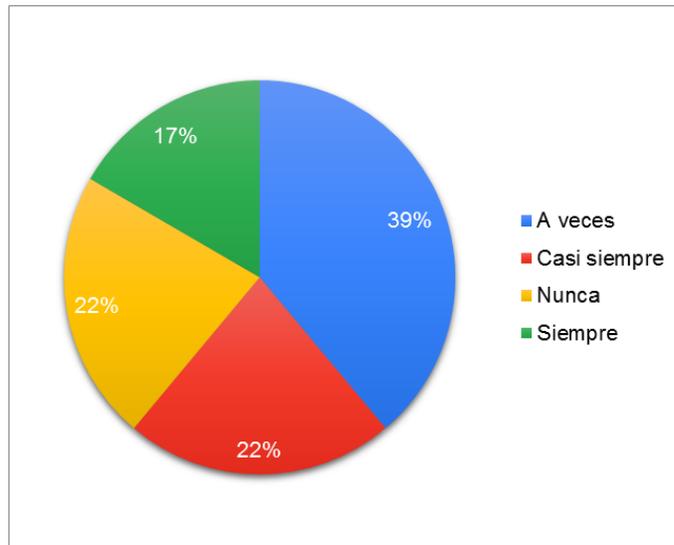


Fuente: Elaboración propia

4. ¿Cuenta con los recursos suficientes para realizar su trabajo?

De acuerdo con la pregunta anterior demuestra que la empresa a veces suministra los equipo y herramientas necesarias para realizar las actividades de los colaboradores, demostrando en que un 39% de los colaboradores indican que a veces les dan los recursos suficientes, 28% casi siempre, un 22% nunca y un 11% siempre; evidenciado con esto que el análisis realizado en la gráfica #1, la cual una de las problemáticas es la maquinaria por falta de las filetiadoras y mantenimiento de las mismas, adicional de fallas en la iluminación y falta de ventilación.

8 GRAFICO RECONOCIMIENTO LABORAL

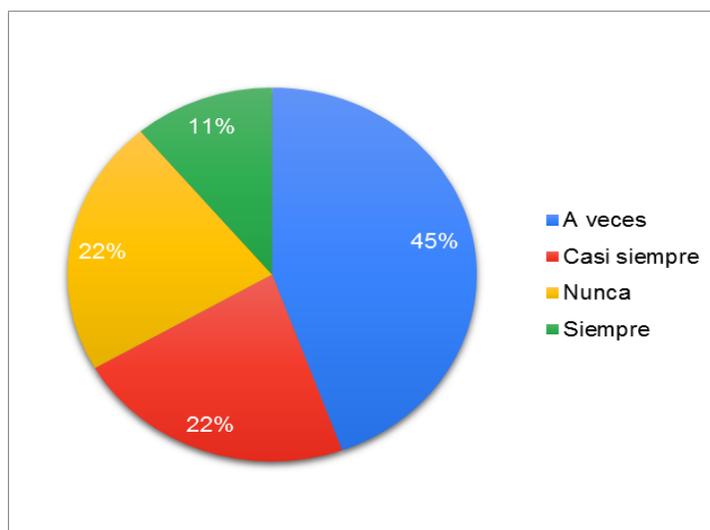


Fuente: Elaboración propia

5. ¿Su jefe reconoce cuando usted hace una buena labor?

En cuanto a la actitud del jefe inmediato en la gráfica #8 los resultados no fueron tan favorables puesto que un 39% respondió que a veces reconocen sus labores, seguido de un 22 % que nunca se los reconocen otro 22% que casi siempre como quien dice en ocasionalmente, y finalmente un 11% que siempre nunca. Evidenciado que falta motivación dentro del área, siendo este un elemento fundamental para mantener un buen clima laboral.

9 GRAFICA TRABAJO EN EQUIPO



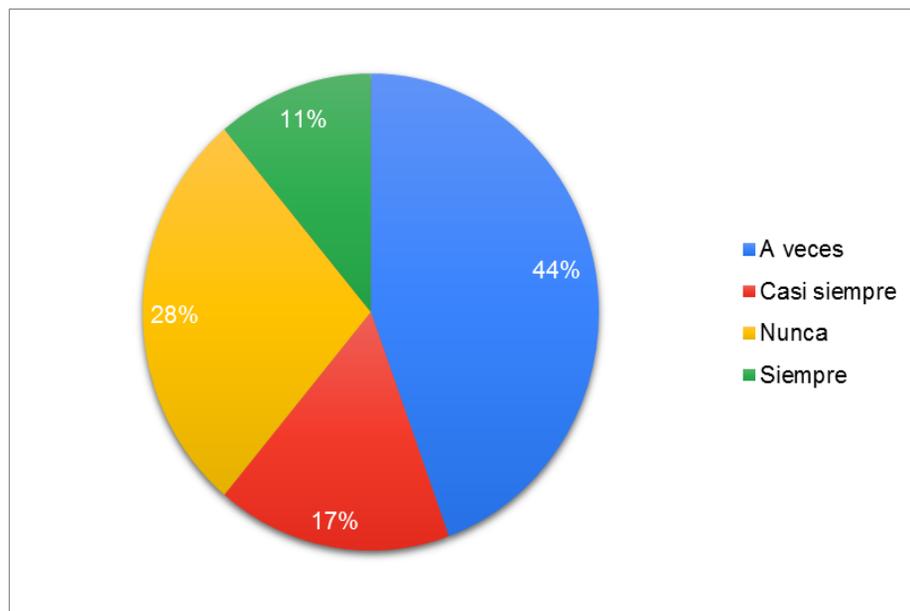
Fuente: Elaboración propia.

6. ¿Trabaja usted en equipo por el alcance de objetivos?

Este resultado es muy uno de los puntos más fundamentales en relación a la investigación realizada; ya que se evidencia que el trabajo en equipo no es muy bueno demostrado en la gráfica #9 con un 45% de los colaboradores informan que a veces trabajan en equipo, 22% que nunca trabaja en equipo, seguido de otro 22% casi siempre y un 11% indica que siempre trabajando en equipo.

Demostrando así que entre el a veces y nunca hay un 67% de los colaboradores que no trabajan en equipo si no que cumplen con sus labores individualmente.

10 GRAFICO DE CLIMA LABORAL

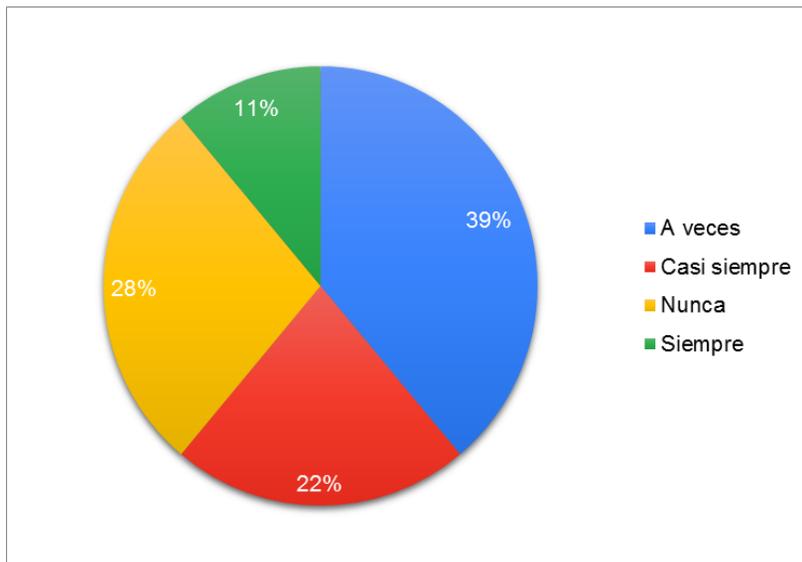


Fuente: Elaboración propia

7. ¿Se percibe un adecuado clima organizacional en su área de trabajo?

Tal como se mencionó en el resultado y grafica anterior el clima laboral en el área operativa de la empresa Ropa Deportiva Claudia Quintero S.A.S, no es muy propicio ya que el 44% representado por 8 personas indican que el clima laboral a veces no es muy bueno, un 28% representados por 5 personas indican que nunca es bueno, seguido de un 17% representados por 3 personas casi siempre y un 11% representados por 2 personas que indican que siempre es bueno el clima laboral en el área.

11 GRAFICO DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

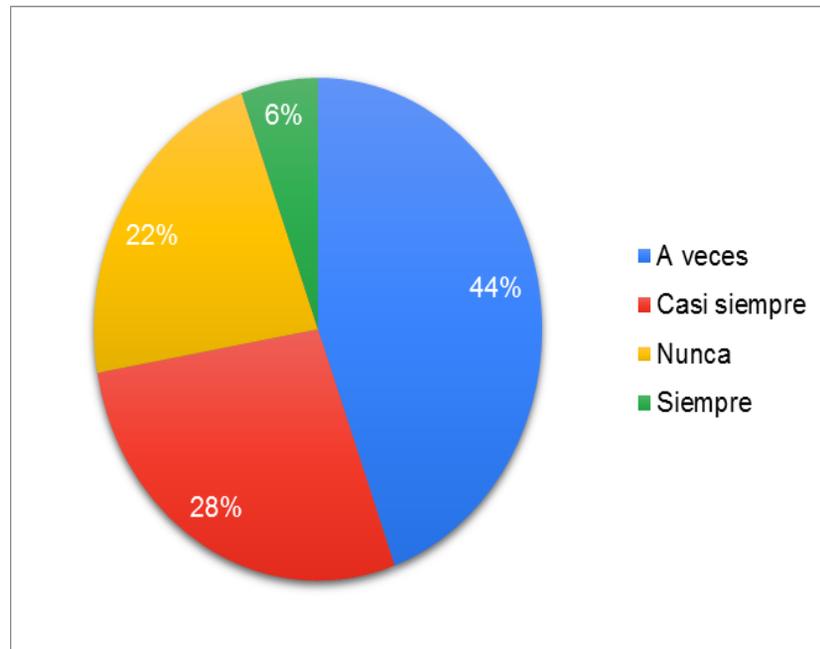


Fuente: Elaboración propia

8. ¿Conoce las funciones y responsabilidades asignadas a su cargo?

En estos resultados muestra que falta organización al momento de designar labores dado que los colaboradores respondieron que un 39% a veces conocen sus funciones, seguido de un 28% que nunca, es decir que día a día les indican cuales van a ser sus funciones y/o las responsabilidades, seguido de 22% que casi siempre conocen sus labores y un 11% que siempre conoce sus labores.

12 GRAFICO DE PLANES Y ACCIONES MEJORA CLIMA LABORAL

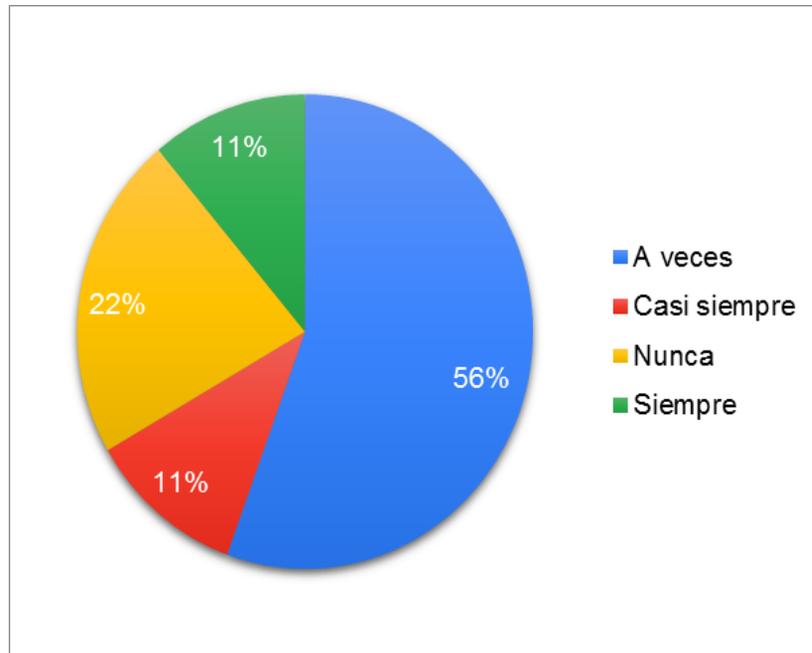


Fuente: Elaboración propia

9. ¿La organización cuenta con planes y acciones específicos destinados a mejorar su trabajo?

En este grafico demuestra que aunque se ven varias falencias a los colaboradores en algún momento les han mencionado planes de mejora en tema de clima laboral ya que el 44% indica a veces se los han manifestado, seguido con un 28% casi siempre, un 22% nunca se lo han manifestado siempre y finalmente 6% siempre se lo han manifestado.

13 GRAFICO APOYO DEL JEFE

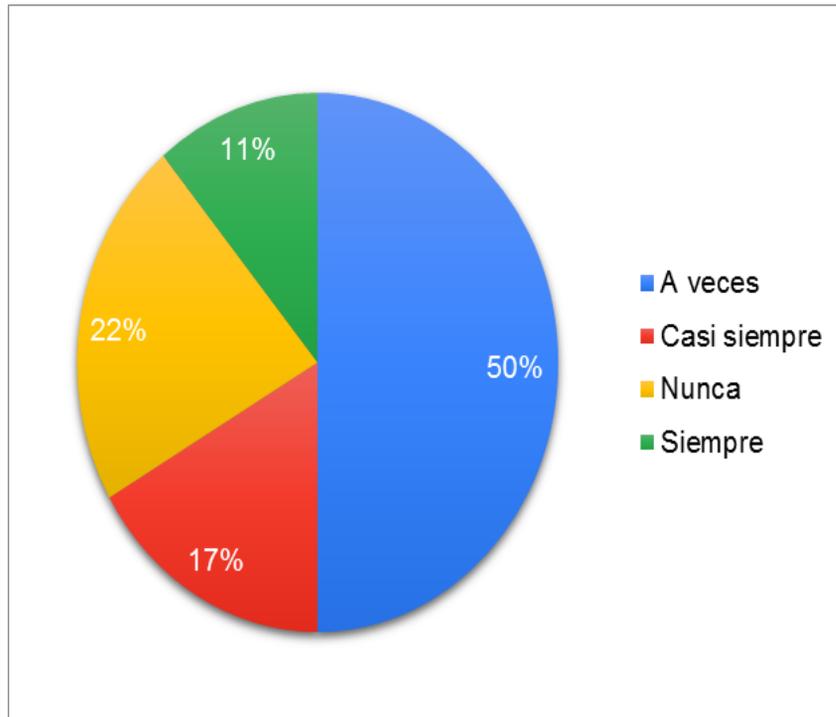


Fuente: Elaboración propia

10. ¿Siente apoyo de su jefe cuando se encuentra en dificultades?

Según los datos recopilados en el gráfico #13 se reconoce que un 56% a veces perciben el apoyo del jefe inmediato, seguido por un 22% que nunca, un 11% casi siempre y otro 11% siempre se siente apoyados; demostrando así que falta liderazgo en esta área, puesto que el colaborador no se siente apoyados si no que trabajan por su cuenta.

14 GRAFICO COMUNICACIÓN EN EQUIPO

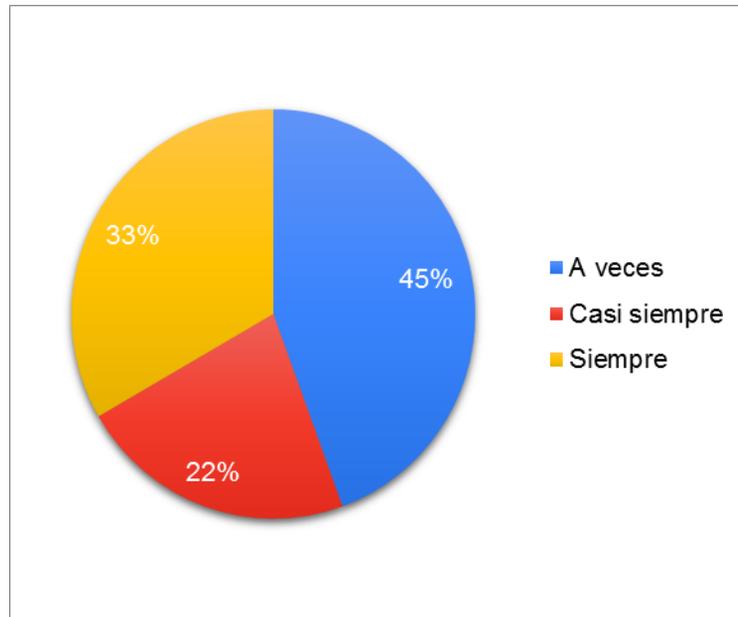


Fuente: Elaboración propia

11. ¿Existe comunicación dentro de su grupo de trabajo?

En tema de comunicación entre el equipo los resultados son muy similares al de trabajo en equipo; puesto que se evidencia que no hay buena comunicación pues un 50% indica que a veces hay buena comunicación, seguido de un 22% que nunca percibe buena comunicación, un 17% que casi siempre y un 11% indica que siempre. Demostrando así estos resultados que el clima laboral dentro y la comunicación no es muy buena.

15 GRAFICO PRESIÓN LABORAL



Fuente: Elaboración propia

12. ¿Se siente presionado al realizar sus funciones?

Finalmente, en temas de presión laboral siendo este uno de los puntos claves para desatar el mal clima laboral según los datos obtenidos por medio de las encuestas se evidencia que un 45% se siente a veces presionado, seguido de un 33% que siempre se siente presionado y finalmente un 22% casi siempre.

Demostrando así que hay una gran problemática en cuanto la percepción del ambiente laboral en área, en la cual se deben empezar a crear estrategias para mitigar este incidente dado que al ser el área de producción de la empresa y los evidentes conflictos que se han demostrado no solo afectaran internamente si no externamente, teniendo problemas en los pedidos, mala atención con los cliente e incumplimientos de pedidos; además de estrés laboral entre otros.

CONCLUSIONES

En relación con la encuesta aplicada se puede concluir que los índices de clima organizacional en la empresa Claudia Quintero Ropa Deportiva S.A.S son bajos, ya que presentan un alto grado de insatisfacción por parte de los colaboradores hacia diferentes aspectos evaluados, entre ellos comunicación, reconocimiento de labores, relaciones personales y falta de materia prima.

El empleado es el recurso más valioso de una compañía, por esta razón es importante realizar mediciones del clima laboral al interior de las organizaciones, ya que estas permiten conocer las percepciones de los colaboradores sobre su entorno y realizar mejoras en los procesos o implementar cambios en el entorno organizacional interno, gestión de programas motivacionales, gestión de desempeño, mejora de sistemas de comunicación interna y externa, mejorando así el clima de los colaboradores dentro y fuera de la compañía.

Es de vital importancia que el empleado se sienta acogido por la empresa, que sientan que tienen un líder que los escucha, guía y apoya, de no ser así la motivación se ve afectada y el reflejo de esto es el personal desinteresado, ausentismos, rotación de personal y mala comunicación.

La medición de clima laboral mejora la actitud de los empleados y establece una comunicación efectiva entre ellos.

El contar con un clima organizacional satisfactorio es importante para el logro de los objetivos estratégicos de la organización; cabe resaltar que no es todo lo que se necesita pero es un factor importante que aporta al logro de dichos objetivos, ya que muchos dependen del compromiso de las personas y si los colaboradores están contentos con su lugar de trabajo, hacen sus actividades a gusto y son conscientes de su responsabilidad de hacerlo bien, esto traerá consigo que la empresa perdure, se mantenga productiva, este en constante mejoramiento y crecimiento.

RECOMENDACIONES

De acuerdo con las conclusiones obtenidas por la investigación de campo realizada se recomienda a la empresa Claudia Quintero Ropa Deportiva S.A.S

- Elaborar un plan de producción donde se establezca el orden de elaboración, entrega y pago de los pedidos de cada uno de los clientes, donde se determine el orden de fabricación para los pedidos recibidos, validando los materiales por tiempo de elaboración y los tiempos de entrega de estos.
- Se recomienda realizar una ruta de entrenamiento y capacitación para el personal nuevo, donde se dé a conocer las políticas de calidad establecidas por la empresa y los catálogos de fabricación para cada prenda con el fin de familiarizar al personal con las actividades laborales habituales y la forma de elaboración de cada prenda y así evitar la rotación de personal atrapando nuevos talentos.
- Reconocer continuamente las labores realizadas por los colaboradores, puesto que son ellos los que con su empeño y dedicación contribuyen al crecimiento de la empresa.
- Divulgar las metas, resultados y porcentajes de cumplimiento en el negocio con el fin de involucrar al personal con las estabildades de la organización.
- Integrar periódicamente a los colaboradores, con fechas especiales.
- Hacer mantenimiento continuo a las máquinas, para un mejor funcionamiento, definir inspecciones rutinarias y cronogramas de mantenimiento preventivo a las máquinas buscando aumentar la confiabilidad de estas durante las producciones disminuyendo y eliminando reprocesos (Defectos de calidad)
- Adquirir materia prima de mejor calidad.
- Realizar encuestas de clima organizacional a futuro, de manera periódica, con el fin de estudiar y mantener un equilibrio positivo en el ambiente.

REFERENCIAS

- Abu Jadayil, W., (2017). *www2-scopus-com*. Recuperado el 04 de septiembre de 2019, de www2-scopus-com: www2-scopus-com
- BV, E. (2018). *Https://www2-scopus-com*. Recuperado el 04 de septiembre de 2019, de <https://www2-scopus-com>: <https://www2-scopus-com>
- Chiavenato. (2011). *Administración de recursos humanos México*. México.
- Coppini, M. V. (2 de mayo de 2018). *https://geoinnova.org*. Obtenido de <https://geoinnova.org>: <https://geoinnova.org>
- ecuador, U. B. (24 de junio de 2016). *Eumed*. Obtenido de Eumed: eumed.net
- empresarial, M. (5 de marzo de 2018). *https://www.eempleo.com*. Obtenido de <https://www.eempleo.com>: <https://www.eempleo.com>
- G. E. (2007). *http://www.eumed.net/*. Obtenido de <http://www.eumed.net/>: <http://www.eumed.net/libros-gratis>
- Gómez, M. (07 de marzo de 2017). *https://hablemosdeempresas.com*. Obtenido de <https://hablemosdeempresas.com>: <https://hablemosdeempresas.com>
- González, J., (2018). *The organizational climate of the Boyacá large company, study in the Sugamuxi Valley, Colombia*. Recuperado el 03 de Septiembre de 2019, de www2-scopus-com: www2-scopus-com
- I, B. (2004). *El clima de trabajo en las organizaciones*. México.
- Institute, P. M. (1969). *http://americalatina.pmi.org/*. Obtenido de <http://americalatina.pmi.org/>.
- investigativo, s. a. (2019). *scopus.com*. Obtenido de scopus.com: www2-scopus-com
- isotools. (8 de noviembre de 2016). *https://www.isotools.com.co*. Obtenido de <https://www.isotools.com.co>: <https://www.isotools.com.co>

Jorge Carro Suárez, S. S. (06 de Diciembre de 2017). *sciencedirect*. Recuperado el 03 de Septiembre de 2019, de sciencedirect: <https://www-sciencedirect-com.proxy.bidig.areandina.edu.co/science/article/pii/S0123592317300773>

Líder, R. P. (2 de septiembre de 2018). <https://www.elespectador.com>. Obtenido de <https://www.elespectador.com>: <https://www.elespectador.com>

Periódico el Tiempo. (09 de 08 de 2015). <https://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-16210710>. Recuperado el 23 de 09 de 2019, de <https://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-16210710>: <https://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-16210710>

prevencionintegral. (19 de 04 de 2019). *prevencionintegral*. Obtenido de prevención integral: <https://www.prevencionintegral.com/actualidad/noticias/2019/04/09/importancia-clima-laboral-en-gestion-talentos>

Prevencionintegral. (abril de 2019). *prevencionintegral*. Obtenido de prevencionintegral: [prevencionintegral.com](https://www.prevencionintegral.com)

Propia, F. (28 de septiembre de 2019). clima organizacional. Bogotá.

Rodríguez, Y. (2018). Bogotá.

SGSST. (2015). <http://www.mintrabajo.gov.co>. Obtenido de <http://www.mintrabajo.gov.co>.

Sport, C. Q. (2019). *Claudia quintero ropa sport*. Obtenido de Claudia quintero ropa sport: <https://claudiaquintero.co/>

trabajo, O. I. (2019). https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/documents/publication/wcms_686787.pdf. Obtenido de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/documents/publication/wcms_686787.pdf: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/documents/publication/wcms_686787.pdf

trabajo, O. O. (2014). *https://www.ilo.org*. Recuperado el 04 de septiembre de 2019, de <https://www.ilo.org>: <https://www.ilo.org>

Universidad ICESI, C. C. (2018). *Www-sciencedirect.com*. Obtenido de www-sciencedirect.com.

ANEXOS

Anexo 1

Encuesta clima organizacional

Señores (as) del área de producción, la aplicación de este cuestionario tiene como objetivo realizar un análisis del clima organizacional.

Las preguntas están basadas en el entorno laboral del área de producción, lea cuidadosamente las preguntas, no hay posibles respuestas correctas o incorrectas y marque con una X en la casilla correspondiente la respuesta que mejor describa su opinión.

No debe quedar ninguna casilla en blanco.

La información es confidencial: completó anonimato y se realiza con fines educativos, por un grupo de estudiantes en el marco del desarrollo de su proyecto de grado.

Género: Masculino ___ Femenino ___

Edad: 18-25__ 26-33__ 34-45__ 45 o más ____

Preguntas	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
¿Se siente satisfecho en su lugar de trabajo?				
¿Se siente satisfecho con su horario laboral?				
¿Cree que las relaciones con sus compañeros son buenas?				
¿Cuenta con los recursos suficientes para realizar su trabajo?				
¿Su jefe reconoce cuando usted hace una buena labor?				
¿Trabaja usted en equipo por el alcance de objetivos?				

¿Se percibe un adecuado clima organizacional en su área de trabajo?				
¿Conoce las funciones y responsabilidades asignadas a su cargo?				
¿La organización cuenta con planes y acciones específicos destinados a mejorar su trabajo?				
¿Siente apoyo de su jefe cuando se encuentra en dificultades?				
¿Existe comunicación dentro de su grupo de trabajo?				
¿Se siente presionado al realizar sus funciones?				

Observaciones y/o sugerencias.

Gracias por su valioso tiempo para responder esta encuesta.