

## **Diagnóstico y propuesta de mejora del clima organizacional en la empresa**

**PriceSmart S.A.S. sede Chía**

**Erika Mayerli Figueredo Figueredo**

**Jenny Camila Rodríguez Díaz**

**Liliana Patricia Cifuentes Espinosa**

**Nuvia Amanda Mateus Suarez**

**Viviana Marcela Cuenca Espitia**

**Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD**

**Escuela de Ciencias Administrativas Contables Económicas y de Negocios ECACEN**

**Programa Administración de empresas**

**Zipaquirá**

**2021**

**Diagnóstico y propuesta de mejora del clima organizacional en la empresa**

**PriceSmart S.A.S. sede Chía**

**Erika Mayerli Figueredo Figueredo**

**Jenny Camila Rodríguez Díaz**

**Liliana Patricia Cifuentes Espinosa**

**Nuvia Amanda Mateus Suarez**

**Viviana Marcela Cuenca Espitia**

**Trabajo para optar al título de Administradoras de Empresas**

**Directora:**

**Leidy Rocío Rodríguez Pataquiva**

**Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD**

**Escuela de Ciencias Administrativas Contables Económicas y de Negocios ECACEN**

**Programa Administración de empresas**

**Zipaquirá**

**2021**

## Resumen

El clima organizacional hace referencia a las condiciones físicas y ambientales del lugar de trabajo de una persona o un grupo de personas, así como también del ambiente laboral generado entre ellas, sus superiores, el área de talento humano y la empresa en general. En la presente investigación se realiza un estudio sobre el clima organizacional de la empresa PriceSmart S.A.S. sede Chía, para identificar los factores que han llevado a la desmotivación del personal, hecho que ha generado entre otros la disminución de la productividad y el bajo sentido de pertenencia.

Para realizar dicho estudio se hace uso del método Encuesta ECO debido a que es la más utilizada en los diferentes estudios sobre el clima organizacional, lo anterior se debe a que ésta permite analizar las diferentes variables e indicadores de la calidad de vida laboral que componen el clima organizacional. La aplicación de esta encuesta permite determinar cuáles son las causas y factores determinantes que originaron el problema para luego diseñar estrategias que se puedan implementar para mejorar el clima organizacional de PriceSmart S.A.S. sede Chía.

De acuerdo con los conceptos adquiridos en el diplomado de profundización en Gerencia del talento humano y con base en los resultados obtenidos en la investigación se diseña el plan de mejora para el clima organizacional de la empresa.

**Palabras clave:** Clima organizacional, diagnóstico, encuesta ECO, productividad, desempeño.

### **Abstract**

The organizational climate refers to the physical and environmental conditions of the workplace of a person or a group of people, as well as the work environment generated between them, their superiors, the human talent area and the company in general. In this research, a study is carried out on the organizational climate of the company PriceSmart S.A.S. Chía headquarters, to identify the factors that have led to the demotivation of the staff, a fact that has generated, among others, a decrease in productivity and a low sense of belonging.

To carry out this study, the ECO Survey method is used because it is the most used in the different studies on the organizational climate, the above is due to the fact that it allows analyzing the different variables and indicators of the quality of working life that make up the organizational climate. The application of this survey allows determining what are the causes and determining factors that originated the problem and then designing strategies that can be implemented to improve the organizational climate of PriceSmart S.A.S. Chia headquarters.

In accordance with the concepts acquired in the in-depth diploma in Human Talent Management and based on the results obtained in the research, the improvement plan for the organizational climate of the company is designed.

**Keywords:** Organizational climate, diagnosis, ECO survey, productivity, performance.

## Tabla de contenido

Introducción .....	10
Planteamiento del problema.....	11
Antecedentes del problema.....	12
Justificación.....	14
Objetivos .....	15
Objetivo general .....	15
Objetivos específicos .....	15
Marco Teórico.....	16
Marco Legal .....	19
Metodología de la investigación .....	23
Tipo de investigación .....	23
Instrumento de investigación .....	23
Población y muestra .....	23
Procedimiento .....	23
Resultados .....	25
Perfil sociodemográfico de la empresa PriceSmart S.A.S sede Chía .....	25
Diagnóstico del clima organizacional de la empresa PriceSmart S.A.S. sede Chía. ....	28
Análisis de los resultados positivos y negativos .....	34
Diseño del plan de mejora para satisfacer las necesidades evidenciadas.....	35
Recomendaciones.....	37

Conclusiones .....38

Referencias .....39

**Lista de tablas**

Tabla 1. Análisis de variables .....	34
Tabla 2. Plan de mejora.....	35

**Lista de figuras**

Figura 1. Género y número de colaboradores .....	25
Figura 2. Rango de edad de los colaboradores.....	26
Figura 3. Área de residencia de los colaboradores.....	26
Figura 4. Nivel de formación de los colaboradores .....	27
Figura 5. Estrato socioeconómico de los colaboradores .....	27
Figura 6. Pregunta número 1.....	29
Figura 7. Pregunta número 2.....	30
Figura 8. Pregunta número 3.....	30
Figura 9. Pregunta número 4.....	31
Figura 10. . Pregunta número 5.....	32
Figura 11. Pregunta número 6.....	32
Figura 12. Pregunta número 7.....	33
Figura 13. Pregunta número 8.....	33



**Lista de anexos**

Anexo A. Encuesta ECO..... 42

## **Introducción**

Se denomina clima organizacional a las relaciones laborales y personales que surgen dentro del lugar de trabajo con los compañeros y para aplicarlo se debe identificar el personal con que cuenta la organización, además del entorno laboral para buscar la comodidad y eficiencia de los colaboradores, ya que este puede garantizar una mayor efectividad, productividad y desempeño en cada una de sus labores.

A medida que va pasando el tiempo se observa que las organizaciones están más enfocadas en buscar un valor agregado al entorno que las rodea, generando un ambiente de trabajo idóneo de acuerdo con la necesidad de los colaboradores y a la vez destacando el desempeño que cada uno logra con su trabajo.

Una de las problemáticas que actualmente presenta la empresa Price Smart sede de Chía Cundinamarca es el descontento por parte de los colaboradores ya que se evidencia poco compromiso en sus labores y baja productividad, otro factor que influye en esta problemática es la rotación de empleados, al no haber una estabilidad en el cargo los colaboradores no se motivan para realizar sus actividades de forma organizada y correcta, afectando el clima organizacional de esta área.

Este proyecto está enfocado en realizar el diagnóstico del clima organizacional como factor de desarrollo empresarial en la empresa PriceSmart S.A.S. sede Chía, buscando identificar las falencias por medio de la aplicación de la encuesta Eco con el fin de identificar las variables que deben ser intervenidas y a la vez obtener una perspectiva con factores positivos y negativos que permitirán buscar soluciones y estrategias de mejora para que la organización pueda cumplir con los objetivos que se ha propuesto.

### **Planteamiento del problema**

Las problemáticas que actualmente presenta la empresa es la inconformidad y desmotivación por parte de los colaboradores con el clima organizacional de la empresa y la falta de recursos para realizar las actividades.

En este momento los colaboradores perciben que la empresa solamente lleva su mirada al cumplimiento de sus metas y objetivos, sin importar el bienestar de los empleados lo cual se evidencia con el poco compromiso en sus labores, el bajo sentido de pertenencia y la disminución de la productividad. A pesar de recibir diferentes beneficios, no se compensa el estrés generado durante los diferentes procesos realizados en la empresa, pues lo que se quiere es que los empleados rindan al máximo y bajo un liderazgo autoritario que no tiene en cuenta sus opiniones, ni las diferentes necesidades del personal para mejorar la satisfacción de cada uno de ellos con la empresa.

Es importante realizar el análisis y evaluación del diagnóstico del clima organizacional de la empresa, con el fin de conocer la percepción que tienen los colaboradores frente a la misma.

Lo anterior teniendo en cuenta la problemática expuesta donde se habla de la inconformidad, desmotivación y falta de recurso, los cuales afectan la productividad, generando un ambiente inadecuado y poniendo en riesgo los objetivos planteados.

De acuerdo a lo expuesto se propone el siguiente planteamiento del problema:

¿Cuál es la percepción de los colaboradores de la empresa PriceSmart S.A.S. sede Chía con relación al clima organizacional?

### **Antecedentes del problema**

Según Tamayo Mora, S. (2020) en su artículo científico “Comunicación interna, clima organizacional y satisfacción laboral: una reflexión necesaria” afirma que la implementación de una buena comunicación interna influye en los resultados y en la mejora de la productividad de la empresa, ya que esta misma mejora la satisfacción de los colaboradores debido a que les permite conocer de primera mano la información necesaria para el desempeño de sus funciones.

Por otra parte, también reconoce que el buen clima organizacional permite el buen desarrollo y satisfacción de los colaboradores y por tanto el cumplimiento de los objetivos de la empresa, en caso contrario si se llegara a presentar un mal clima laboral conlleva a la baja productividad de la empresa y constituye un grave obstáculo para comprender los problemas y necesidades de los equipos de trabajo que la integran.

Ortiz, P. & Cruz, L., (2008) en su investigación “Estudio sobre el clima y satisfacción laboral en una empresa comercializadora” los colaboradores de diferentes empresas presentan insatisfacción respecto al clima organizacional de las mismas, factor por el cual muchos gerentes se han preocupado debido a que el éxito de las empresas depende en gran parte del talento humano que la compone, por lo tanto, se hace importante prestarles atención a los colaboradores porque de su satisfacción depende la productividad de las empresas, es decir que si el personal está motivado la productividad será la esperada, pero si es el caso contrario y el personal está desmotivado se disminuirá la productividad. Entendiendo así entonces que, si bien es cierto que los recursos económicos de una empresa son importantes, se debe tener en cuenta que el talento humano es primordial. De acuerdo a este estudio se puede determinar que el clima organizacional influye en factores como: bienestar psicológico, productividad, satisfacción, rotación y adaptación.

En los últimos años los empresarios se han dado cuenta que la efectividad y productividad de sus empresas está muy ligado al grado de satisfacción o insatisfacción de cada uno de sus colaboradores, un colaborador motivado rinde más “tiene la camiseta puesta” por su empresa. Esto ha obligado a que las organizaciones implementen sistemas que mejoren el desempeño y la motivación del personal para que cada día sean más productivas y rentables. Tal como lo indica Brunet (2011) en su libro “el clima de trabajo en las organizaciones indica que el clima organizacional tiene un efecto directo sobre la satisfacción y el rendimiento de los individuos en el trabajo”.

Héctor Humberto Aguilar (2016) de la universidad Rafael Landívar facultad de humanidades, realizó una investigación que permitió la identificación de factores que intervienen en la relación entre el clima organizacional y el trabajo en equipo. Menciona que el clima organizacional es el ambiente de trabajo donde un colaborador desempeña sus funciones, y este debe cuidarse para que los colaboradores se sientan satisfechos, para ello se debe brindar beneficios que cumplan con las necesidades de los colaboradores. Por otro lado, esta investigación le permitió a Aguilar (2016) identificar que el trabajo en equipo junto con una comunicación acertada es necesaria e indispensable ya que esto permite trabajar de manera más eficiente y enfocada en aras del cumplimiento de objetivos comunes.

La metodología de investigación aplicada en el presente estudio es de tipo cualitativa y se emplea el instrumento Encuesta ECO, que se ha utilizado en diferentes estudios e investigaciones que también pretendían realizar análisis sobre el clima organizacional en diferentes empresas. Lo que se espera con esto es realizar el diagnóstico del clima organizacional de la empresa PriceSmart S.A.S. sede Chía para identificar las variables que deben ser intervenidas para mejorar el clima organizacional en la empresa.

## **Justificación**

Partiendo de que el clima organizacional influye positiva o negativamente en la productividad de una empresa, lo que se busca con el desarrollo de esta investigación es conocer el grado de satisfacción e insatisfacción por parte de los colaboradores, identificando así las variables y factores implicados en los comportamientos de los mismos. Por otro lado, realizar el diagnóstico del clima organizacional de la empresa Price Smart S.A.S. sede Chía permite crear acciones de mejora enfocadas en desarrollar el bienestar físico y mental de cada colaborador, con el fin de mejorar la productividad y mantener un buen clima laboral dentro de la empresa. La realización de esta investigación traerá como beneficio el fortalecimiento y motivación del equipo de trabajo, el cumplimiento de las responsabilidades establecidas y generará sentido de pertenencia, hecho que conlleva a adquirir mayor compromiso.

Dentro del grupo de trabajo se seleccionó el tema de estudio: clima organizacional debido a que dentro de las experiencias personales se ha identificado que este tema es el que tiene mayor impacto positivo o negativo en diferentes empresas, además que es un tema que aporta más desarrollo para las mismas. Este tema también abarca diferentes problemáticas ya que actualmente los colaboradores trabajan de acuerdo a la remuneración y a la satisfacción, por tanto, se maneja el equilibrio entre lo laboral y lo profesional.

Identificar los riesgos psicosociales desde el punto de vista de la seguridad y salud en el trabajo es muy importante ya que estos pueden llevar al ausentismo, disminución del rendimiento, aumento de bajas y accidentes laborales. Las principales consecuencias pueden ser la disminución de la salud y el bienestar de los colaboradores, generando estrés y por tanto las enfermedades que se derivan de este, además se produce desmotivación e insatisfacción laboral que conllevan a problemas de relación con los demás compañeros o incluso con los superiores.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Realizar un diagnóstico y propuesta de intervención para medir el clima organizacional en la empresa PriceSmart S.A.S. sede Chía, buscando identificar las principales acciones de mejora desde la administración y gestión del talento humano.

### **Objetivos específicos**

Construir el perfil sociodemográfico de la empresa, PriceSmart S.A.S. sede Chía, con el fin de identificar las características sociales y demográficas de la población a intervenir.

Realizar un diagnóstico del clima organizacional al 60% de la población total de la organización, a través del instrumento denominado Encuesta ECO; con el fin de identificar las variables que deben ser intervenidas.

Analizar los resultados positivos y negativos arrojados a través de la medición del clima organizacional, teniendo en cuenta las siguientes variables: trato interpersonal, apoyo del jefe, sentido de pertenencia, retribución, disponibilidad de recursos, trabajo en equipo, valores colectivos, disposición al esfuerzo y apoyo organizacional percibido.

Diseñar un plan de mejora de acuerdo con las necesidades evidenciadas en la consolidación de los resultados de la medición del clima organizacional, que permita el aumento de la productividad y la mejora del ambiente laboral.

## **Marco Teórico**

El clima organizacional es de gran interés ya que con él se puede entender los cambios que se generan en los comportamientos de los trabajadores dentro de las empresas; la cultura organizacional es fundamental ya que con él se pueden tomar decisiones y cambios estratégicos dando posibles soluciones a problemas y lograr cumplir los objetivos organizacionales. Dentro de este diagnóstico se tendrán en cuenta teorías que estén enfocadas a la relación y cumplimiento de los objetivos principales del proyecto teniendo en cuenta bases teóricas relevantes que aporte a diseñar el plan de mejora enfocado en el clima organizacional de la empresa Price Smart Chía.

De esta manera se da a conocer las teorías que aportan a nuestra investigación:

### **Teoría del Clima organizacional:**

En esta teoría se da a conocer como es la influencia que tiene la motivación y el clima en la conducta que tiene los empleados en una empresa lo cual es perceptible según la teoría de (Litwin y Stringer 1968) que se basan en 9 dimensiones las cuales son:

**Estructura:** la jerarquía y su organigrama que tienen las empresas

**Responsabilidad:** el cumplimiento de sus labores por parte del empleado de acuerdo a su puesto de trabajo.

**Recompensa:** es el incentivo que recibe el empleado por parte de la empresa por cumplir adecuadamente sus labores.

**Riesgo:** es el miedo que tiene los trabajadores en los desafíos que se le presentan en su trabajo diario y en la medida que la empresa genera nuevos retos para cumplir con los objetivos propuestos

**Calor:** es la percepción de los trabajadores donde se crea un ambiente de trabajo grato donde haya una buena relación con todo su equipo.



Apoyo: es el espíritu de ayuda que debe haber por parte de todos los que pertenecen a la empresa.

Estándares de desempeño: es la importancia que se le debe dar a las metas y normas de desempeño dentro de la empresa.

Conflicto: es la diferencia de ideas que se presentan buscando acuerdos y llegando a la solución de conflictos.

Identidad: es el sentido de pertenencia donde se sienta la realización personal y laboral del empleado con la empresa.

### **Teoría de relaciones humanas**

Esta teoría está basada que la parte más importante de una empresa es la humana ya que se enfoca en las relaciones sociales con todos los miembros de la empresa para lograr aumentar la satisfacción de los empleados en los puestos de trabajo pues para la creación de un buen clima organizacional se requiere aumentar la satisfacción de los miembros explorando su potencial y buscando la productividad del trabajador según el autor (Elton Mayo 1880-1949) afirma que el estudio de las perspectivas aplicadas en las relaciones de trabajo requieren del comportamiento organizacional y tener más en cuenta los sentimientos, aspectos del ser humano y complejidad motivacional. Esta teoría podemos ver que las relaciones humanas son el centro de la creación de un buen clima organizacional y se puede enfocar en cualquier área de trabajo y llevando al éxito a las empresas.

### **Teoría de estructura organizacional**

Consiste en la forma en que organizan las actividades según la importancia jerárquica en la empresa, distribuyendo las obligaciones según lo establecido y manteniendo una relación de autoridad y comunicación, (Stephen Robbins 2014). Esta teoría se enfoca en la buena

comunicación que debe haber en diferentes puestos de trabajo con la asignación de tareas de manera equitativa según el cargo lo que permite un buen ambiente laboral logrando mantener ese nivel de respeto sin importar su nivel de rango profesional.

### **Teoría de administración científica**

El cumplimiento de las tareas dentro de las empresas era muy importante en la época de la revolución industrial donde se podía ver sobrecarga laboral a los colaboradores generando problemas de rendimiento en la maquinaria a causa de la insatisfacción que tenían los colaboradores, al ver estos conflictos el autor (Frederick Taylor 1878) propuso que muchos de estos conflictos se podrían remediar con la racionalización del trabajo y así mejorar las relaciones entre los colaboradores y líderes.

Esta teoría se enfoca en la implementación de observación y medición logrando con ella la disminución de costos generando así una responsabilidad equitativa, algunas las características de esta teoría son:

Establecer procesos estandarizados

Los empleados deben estar capacitados según la actividad a realizar teniendo en cuenta que se mantenga con las condiciones adecuadas para realizalas.

Mantener una cordialidad entre todos los miembros de la empresa

El cumplimiento y seguimiento continuo de los principios de la empresa.

Todos los empleados de las empresas deberían sentirse en un ambiente seguro y confiable donde puedan expresar sus dudas, problemas o ideas con tranquilidad y sin temor a sus líderes según el autor (Kukuieff, G. V. 2018) “las empresas deben tener una política de puertas abiertas” donde se les permita a los trabajadores no solo expresarse sino también ayudarles a resolver los problemas de manera eficiente que se presenta diariamente.

## **Marco Legal**

Medir el clima laboral es un tema relevante para garantizar la salud de los empleados y promover su buen desempeño, aportando de manera directa al crecimiento institucional de cualquier entidad o empresa perteneciente al sector público o privado. El clima laboral es un factor determinante para que el sector del trabajo se desarrolle de manera equitativa y con equilibrio entre los derechos y garantías tanto de los empleados como de los empleadores.

Así las cosas, es objeto del presente escrito describir el marco normativo que normaliza la medición del clima laboral como una práctica importante para el adecuado desarrollo del sector trabajo en el territorio nacional. En este caso está enfocado en realizar el diagnóstico del clima organizacional como factor de desarrollo empresarial en la empresa PriceSmart S.A.S. sede Chía.

### **Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de 1976, Parte III, Artículo 7:**

Dispone elementos fundamentales para que los Estados firmantes, como Colombia, puedan desarrollar en su marco normativo herramientas que protejan los derechos laborales de las personas. Como es el derecho a gozar de unas condiciones mínimas como son salarios, seguridad, higiene, promoción interna, descanso, vacaciones, capacitación etc.

### **La Constitución Política Colombiana de 1991 TITULO II de los derechos, las garantías y los deberes CAPITULO 1. De los derechos fundamentales, Artículo 25:**

Reconoce el trabajo como principio, como deber y como derecho, lo cual permite el futuro desarrollo de elementos sustanciales para el bienestar de los empleados, como es la medición de la carga laboral y del clima organizacional.

**Resolución 2646 de 2008:**

Emitida por el Ministerio de la Protección Social, por medio del cual “*se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional*”. Esta resolución da lineamientos importantes para las actuaciones en materia de bienestar laboral, describiendo puntualmente las causas o factores psicosociales que influyen en el adecuado funcionamiento de un entorno laboral saludable, siendo uno de ellos el clima laboral. Destaca la injerencia directa de estos factores en la garantía de los derechos de los trabajadores, fundamentando la importancia de la salud mental en la vida de éstos.

**Código sustantivo del trabajo:**

Cuya finalidad primordial es “lograr la justicia en las relaciones que surgen entre empleadores y trabajadores, dentro de un espíritu de coordinación económica y equilibrio social”, a partir de esta herramienta jurídica se regulan las relaciones laborales y se promueve el adecuado desarrollo del sector trabajo bajo principios de equidad para los empleados y empleadores, de esta manera generar un equilibrio en las dinámicas que se establezcan.

**Decreto 1072 de 2015 del ministerio del trabajo:**

Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo, estableciendo los parámetros generales para el adecuado funcionamiento del sector trabajo en todo el territorio nacional, constituyéndose en la herramienta jurídica a través de la cual se garantizan los derechos laborales de los colombianos.

**Decreto 1072 de 2015, Capítulo 6:**

Plantea la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), que consiste en la mejora continua con el propósito de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y la salud en el trabajo en una empresa.

**Resolución 2404 de 2019 del Ministerio de Trabajo:**

Por la cual se adopta la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, la Guía técnica para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora”. En total, se reglamentan 15 guías y protocolos para la intervención del riesgo psicosocial que son útiles para los empleados y empleadores para la adecuada administración de los elementos incidentes en la salud mental en el entorno laboral.

**Constitución Política de Colombia, artículos 15:**

Ley 1266 de 2008. Trata sobre derecho a la intimidad de la información como personal y familiar, donde el estado tiene la obligación de guardar la confiabilidad de la información y que esta se cumpla. El área del talento humano debe tener muy presente esta ley ya que se debe conservar el respeto y la confiabilidad de la información que la persona brinda desde el comienzo del proceso de selección.

**Constitución Política de Colombia, artículo 20:**

Ley 1266 de 2008. Se asegura a todo ser humano la libre expresión de manifestar y publicar su pensar y sentir, de dar a conocer y obtener información real, y la de establecer medios de comunicación. Es importante aplicar esta ley dentro de la organización ya que se debe escuchar la opinión por parte del colaborador y establecer el mejor canal de comunicación para mantener una buena relación y productividad en el trabajo.

**Ley 1581 del 17 de octubre de 2012:**

Esta trata sobre la protección de datos personales. Esta información al momento que se adquiriera la organización debe comprometerse en el buen manejo de estos datos y a la vez que estos sean susceptibles a otras entidades tanto públicas como privadas.

**Decreto 1377 del 27 de junio de 2013:**

En donde se ratifica temporalmente la ley 1581 de 2012 de la protección de datos personales. La organización debe mitigar el riesgo de manipulación de los datos personales, donde se cumpla con las políticas que establece la organización sobre el tratamiento de dichos datos.

**Decreto 515 del 2006 Artículo 2°:**

Habla sobre los procesos y hechos de prevención referente al acoso laboral. Se debe tener presente los procesos que se manejen dentro de la organización para mantener una buena convivencia y óptimo desarrollo de las funciones, donde los colaboradores se sientan a gusto y en dignas condiciones laborales con el objetivo de motivar y mantener un excelente clima organizacional.

## **Metodología de la investigación**

### **Tipo de investigación**

La presente investigación tiene un enfoque mixto porque está basada en la forma oral y en la forma numérica, uno de los métodos principales de este tipo de investigación es la encuesta, misma que será utilizada para identificar los factores que afectan tanto positiva como negativamente al clima organizacional existente en la empresa PriceSmart S.A.S. sede Chía.

### **Instrumento de investigación**

Para obtener información con respecto a la satisfacción laboral de la empresa PriceSmart S.A.S. sede Chía, se hará uso del instrumento Encuesta ECO porque es la que corresponde al tipo de investigación que se lleva a cabo. Esta encuesta está conformada por 63 ítems, que dan cuenta de 10 variables: trato interpersonal, apoyo del jefe, sentido de pertenencia, retribución, disponibilidad de recursos, trabajo en equipo y valores colectivos. También evalúa siete indicadores de la calidad de vida laboral: calidad de la imagen gerencial, calidad de la vida de relación, calidad del clima organizacional, apoyo organizacional percibido, disposición al esfuerzo, imagen de la empresa y consistencia de las respuestas.

### **Población y muestra**

La población de estudio son los colaboradores de las diferentes áreas de la empresa PriceSmart S.A.S. sede Chía, hombres y mujeres con edades comprendidas entre los 22 y los 53 años. En cuanto a la muestra, de los 120 colaboradores que integran la empresa, se va a aplicar la encuesta a 72 de ellos, correspondiente al 60% del total de la población.

### **Procedimiento**

Adecuación de la encuesta Eco: Adecuar las preguntas de acuerdo a las particularidades de la empresa PriceSmart S.A.S. sede Chía, teniendo en cuenta que estén incluidos todos los

aspectos relacionados con la inconformidad y desmotivación de los colaboradores que fueron los factores que llevaron a la realización de esta investigación.

Aplicación de la encuesta: La encuesta será aplicada por medio de los formularios de Google forms y serán enviadas a los correos de los colaboradores. Para asegurar la confiabilidad de los resultados, esta será aplicada anónimamente.

Resultados: Análisis y tabulación de los resultados para realizar el diagnóstico de los factores que afectan tanto positiva como negativamente al clima organizacional actual de la empresa PriceSmart S.A.S. sede Chía.

Diseñar un plan de mejora de acuerdo con las necesidades evidenciadas en la consolidación de los resultados de la medición del clima organizacional.



## Resultados

### Perfil sociodemográfico de la empresa PriceSmart S.A.S sede Chía

Para la elaboración del perfil sociodemográfico se obtuvo la información desde el área de recursos humanos donde se identifican las diferentes variables que tiene la empresa en cuenta para realizar la caracterización de su personal, de acuerdo a esta información se extrajeron las variables clave para la aplicación de este diagnóstico, las variables escogidas son:

Género y número de colaboradores.

Rango de edad de los colaboradores.

Área de residencia de los colaboradores.

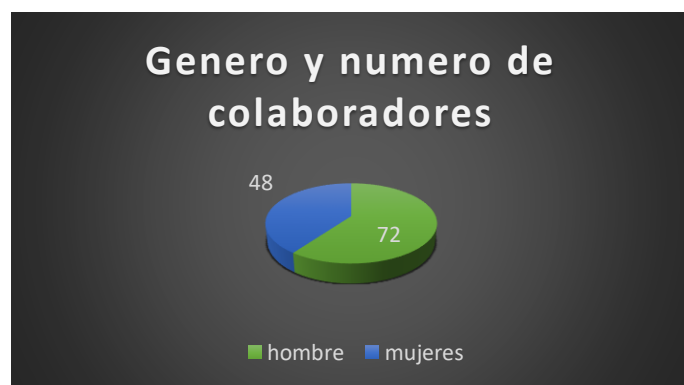
Nivel de formación de los colaboradores.

Estrato socio económico de los colaboradores.

Estas variables fueron escogidas ya que son el insumo que permiten analizar y conocer las características sociodemográficas de los colaboradores. A partir de estos datos se realizará el diagnóstico y propuesta de intervención para medir el clima organizacional de la empresa.

De acuerdo a las variables seleccionadas se da conocer las siguientes:

#### ***Figura 1. Género y número de colaboradores***



Fuente: tomado de área de talento humano empresa PriceSmart (2021)

Se puede observar que 72 de los colaboradores son hombres y 48 son mujeres, por lo tanto, se deduce que la mayoría de los colaboradores de la empresa son hombres. Este indicador también permite identificar que el total de colaboradores de la empresa son 120.

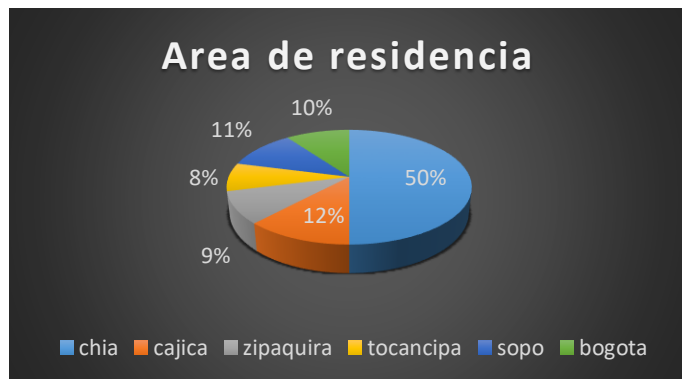
**Figura 2. Rango de edad de los colaboradores**



*Fuente: tomado de área de talento humano empresa PriceSmart (2021)*

El 42% de los colaboradores tienen un rango de edad comprendido entre los 22 y los 36 años, y 58% un rango comprendido entre los 37 y los 53 años.

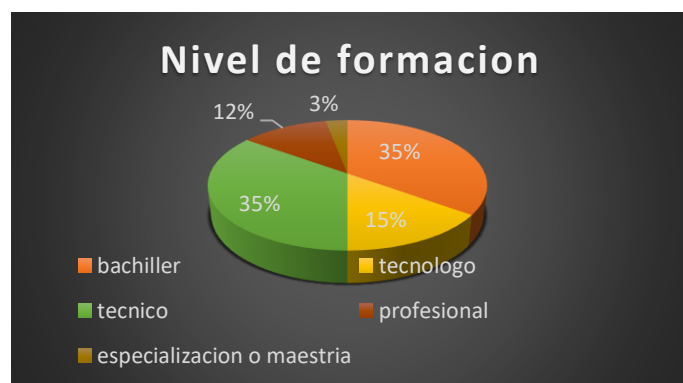
**Figura 3. Área de residencia de los colaboradores**



*Fuente: tomado de área de talento humano empresa PriceSmart (2021)*

La mitad de los colaboradores son provenientes de Chía, pues la gráfica muestra que el 50% pertenece a este municipio, 12% vive en Cajicá, 11% en Sopó, 10% en Bogotá, 9% en Zipaquirá y el 8% restante viven en Tocancipá.

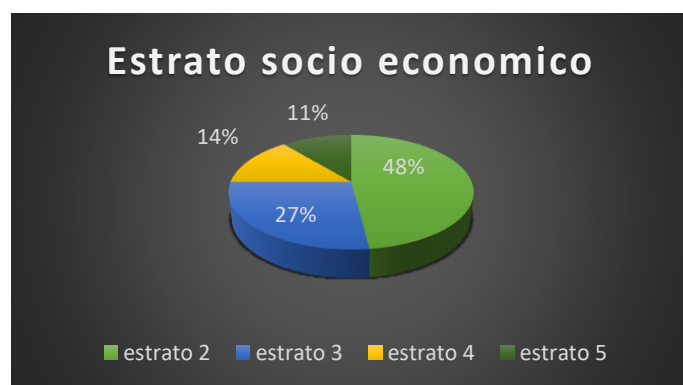
**Figura 4. Nivel de formación de los colaboradores**



*Fuente: tomado de área de talento humano empresa PriceSmart (2021)*

De los colaboradores de la empresa, la mayoría tienen un nivel educativo entre bachiller y técnico, ya que ambos indicadores tienen 35% de participación sumando así el 70%, solo el 15% son tecnólogos, 12% profesionales y 3% de los colaboradores cuentan con especialización o maestría.

**Figura 5. Estrato socioeconómico de los colaboradores**



*Fuente: tomado de área de talento humano empresa PriceSmart (2021)*

En cuanto al estrato socioeconómico se identifica que 48% de los colaboradores pertenecen al nivel 2, 27% al nivel 3, 14% al nivel 4 y 11% al nivel 5.

De acuerdo a los resultados obtenidos en el perfil sociodemográfico se puede decir que la mayoría de los colaboradores son hombres con edades entre los 22 y 36 años y esto se debe a que

en el piso de ventas se presenta trabajo de fuerza y es por ello que se requiere de la colaboración de hombres, este hecho genera alta competitividad entre compañeros lo que conlleva a un déficit en la convivencia laboral. La mitad de los colaboradores residen en el municipio de Chía, siendo una ventaja ya que la empresa está ubicada en este municipio. En cuanto al nivel de formación, los colaboradores están ubicados en los puestos de trabajo de acuerdo a sus conocimientos, aptitudes y capacidades, pero en algunos casos se han presentado ascensos de personas con estudios básicos que no cumplen con el perfil solicitado para el cargo y sin embargo son tenidos en cuenta por preferencias personales generando inconformismo y desmotivación en los colaboradores que por su nivel académico merecen el cargo. Al momento de realizar el proceso de selección de candidatos se tiene en cuenta el estrato socioeconómico ya que la actividad principal de la empresa es prestarle servicio al cliente.

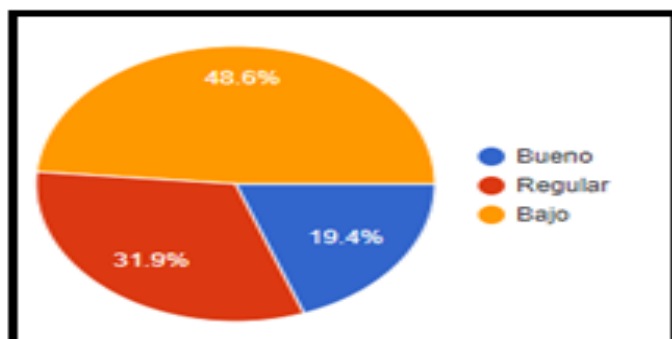
#### **Diagnóstico del clima organizacional de la empresa PriceSmart S.A.S. sede Chía.**

Para realizar el diagnóstico del clima organizacional de la empresa PriceSmart S.A.S. sede Chía se aplica la encuesta ECO al 60% de la población, que corresponde a 72 colaboradores a través de un formulario diseñado en Google forms, se espera que por medio de dicha encuesta se puedan identificar las variables que interfieren en el clima organizacional de la empresa.

La encuesta ECO permite visualizar que el clima organizacional de la empresa no es el mejor debido a que la mayoría de las respuestas se encuentran en un nivel bajo, esto indica que el tipo de liderazgo de la empresa es autocrático lo que no permite la participación de los colaboradores en cuanto a sugerencias, observaciones u opiniones, esto hace que no exista sentido de pertenencia y quede como última opción el trabajo en equipo. La percepción por parte de los colaboradores es la siguiente:

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

*Figura 6. Pregunta número 1.*

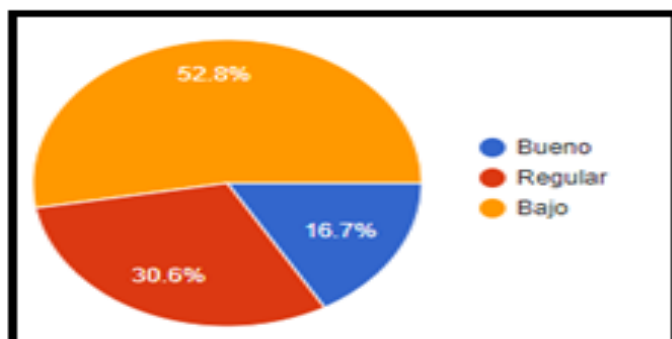


*Fuente: Elaboración propia (2021)*

De acuerdo con los resultados de esta pregunta la mayoría de los colaboradores escogieron que los conocimientos que tiene acerca de los objetivos generales de la empresa no son claros y se puede presentar una falta de identidad por esto se deduce que los colaboradores no están comprometidos ya que no generan ese vínculo laboral y no se tiene en cuenta que los colaboradores necesitan involucrarse e incorpóralos a la cultura organizacional de la empresa por otro lado se busca que los empleados brinden estrategias propias para compartirlas en la empresa. Esta incorporación de cultura organizacional es importante porque por los colaboradores pueden prestar más atención a las tareas mejorando los procesos y teniendo sentido de pertenencia.

**Con relación a los objetivos de la empresa, ¿Usted en qué nivel califica la forma en que satisface sus deseos y necesidades personales?**

*Figura 7. Pregunta número 2*

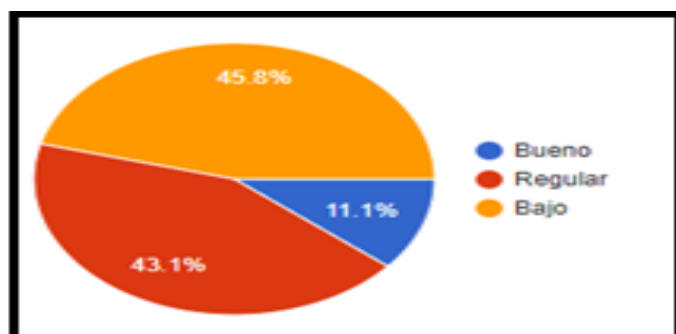


*Fuente: Elaboración propia (2021)*

Con los resultados de esta pregunta se identifica que los colaboradores están pocos satisfechos porque sienten que las necesidades que tienen personalmente a veces no son tenidas en cuenta ya que la empresa se enfoca en cumplir sus objetivos organizacionales sin tener en cuenta las condiciones socio económicas, tiempo con los familiares o estado anímico de sus colaboradores. Es importante conocer más afondo a sus empleados ya que sus actitudes dentro de las áreas de trabajo también vienen de su vida personal donde presentan diferentes situaciones.

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

*Figura 8. Pregunta número 3*

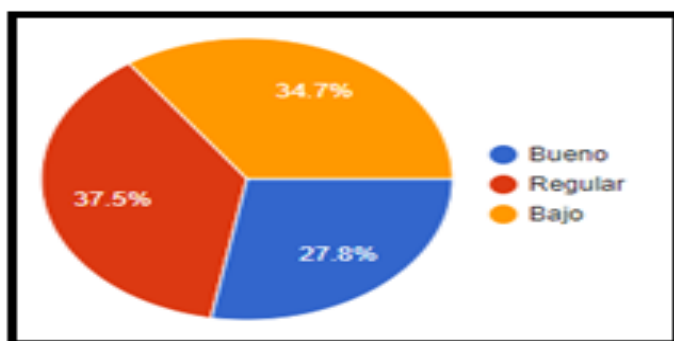


*Fuente: Elaboración propia (2021)*

Con relación a los resultados obtenidos podemos deducir que en un 45,8 % no existe una colaboración y trabajo en equipo entre los colaboradores, se evidencia que cada uno trabaja por su cuenta y la baja comunicación entre ellos lo que afecta notablemente en el clima organizacional de la empresa. La colaboración es muy importante ya que un grupo de personas trabajan para cumplir con las metas propuestas intercambiando sus conocimientos y habilidades.

**¿En qué nivel usted ayuda y colabora a sus compañeros de trabajo?**

*Figura 9. Pregunta número 4*

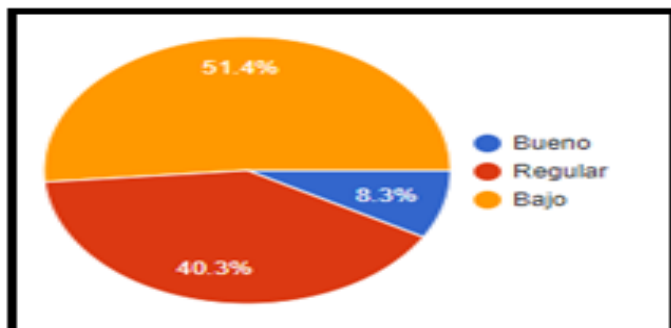


*Fuente: Elaboración propia (2021)*

Al igual que la pregunta anterior, los colaboradores a modo personal tampoco manejan una buena relación hacia sus compañeros de trabajo, en un 34,7% con nivel bajo podemos observar que cada colaborador no presta su ayuda y apoyo para las diferentes situaciones que se requieran, esto afecta notablemente a la empresa con relación a la falta de motivación y responsabilidad en sus funciones.

**Califique el nivel de apoyo por parte de su jefe directo.**

*Figura 10. . Pregunta número 5*

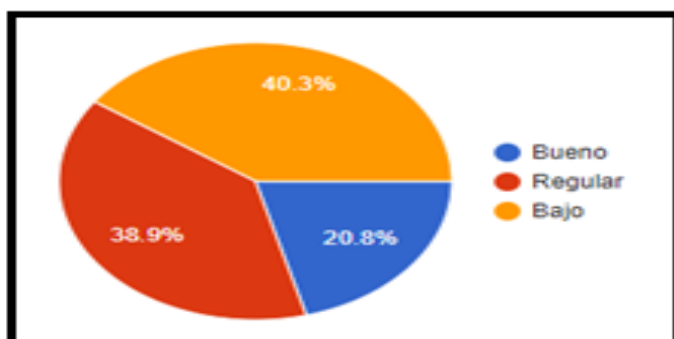


*Fuente: Elaboración propia (2021)*

El 51.4% de los colaboradores indican que el apoyo recibido por su jefe inmediato es bajo porque no sienten el apoyo ni la confianza necesaria para la realización de sus tareas. De esta respuesta se puede deducir que la comunicación entre ellos no es la más apropiada.

**Califique el nivel con el que cuenta de la disponibilidad de recursos para realizar sus funciones.**

*Figura 11. Pregunta número 6*



*Fuente: Elaboración propia (2021)*

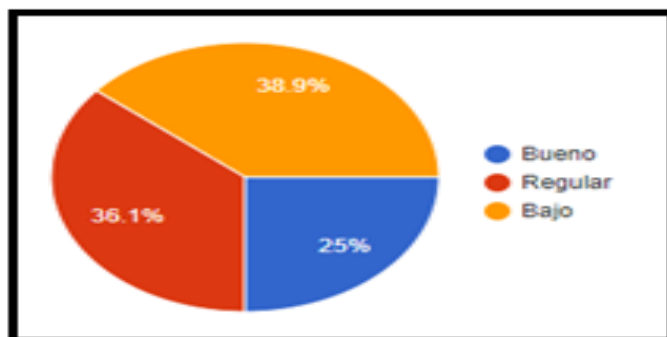
De acuerdo a los resultados de esta pregunta el 40.3 % de los colaboradores indican que no cuentan con la disponibilidad de recursos para la realización de sus funciones, esta respuesta está relacionada con la respuesta anterior, donde los colaboradores indicaron que no se sienten apoyados por su jefe inmediato debido a que no cuentan con las condiciones necesarias para la



realización de sus tareas siendo el jefe quien debe suministrar los recursos que los colaboradores necesitan para la realización de su trabajo. Por lo tanto, se evidencia que hay una mala comunicación entre el jefe y sus colaboradores.

**Califique el nivel de retribución con el que cuenta la empresa para los trabajadores.**

*Figura 12. Pregunta número 7*

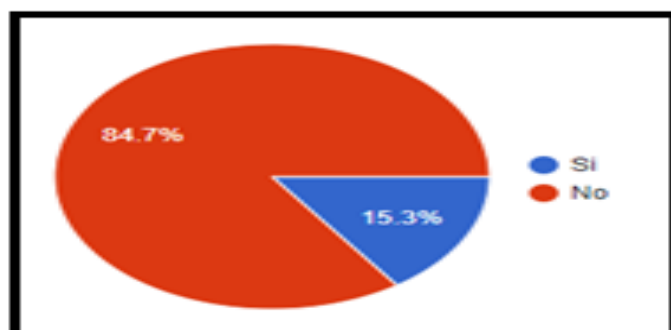


*Fuente: Elaboración propia (2021)*

El 38.9 % de los colaboradores dicen que la retribución la empresa es baja, el 36.1% opina que es regular y solo el 25% opina que es buena, lo que permite evidenciar que no se encuentran satisfechos con su salario ya que es posible que no sea acorde con las tareas, habilidades y experiencia que posee cada colaborador. Cabe aclarar que la empresa cumple con el salario y prestaciones de ley de acuerdo con cada puesto de trabajo.

**¿Se siente satisfecho con el clima organizacional de la empresa?**

*Figura 13. Pregunta número 8*



*Fuente: Elaboración propia (2021)*

El 84.7% de los colaboradores dicen no estar satisfechos con el clima organizacional de la empresa. Para cada colaborador es muy importante sentirse seguro y en un ambiente agradable para desarrollar sus actividades, teniendo en cuenta que la mayor parte de su tiempo lo pasa en su lugar de trabajo, lo que no solo afecta su bienestar sino su salud.

### **Análisis de los resultados positivos y negativos**

***Tabla 1. Análisis de variables***

VARIABLES	POSITIVO	NEGATIVO
Trato Interpersonal	Existe respeto entre los colaboradores, siendo un valor importante dentro del clima organizacional	Poca relacion y trabajo en equipo entre los colaboradores
Apoyo del jefe	Permite mejorar al jefe directo la comunicación y trato con los colaboradores que siente su apoyo parcialmente	Falta de apoyo y poca comunicación del jefe directo hacia los colaboradores.
Sentido de pertenencia	Una parte de los colaboradores se encuentran identificados con la empresa y sus objetivos.	La falta de sentido de pertenencia influye en el bajo rendimiento de las actividades asignadas.
Retribucion	Se evidencia que la empresa cumple con la remuneracion establecida por ley y pactada con el colaborador.	La retribucion no es acorde a sus conocimientos y habilidades.
Disponibilidad de recursos	Se cuenta con parte de las herramientas necesarias para realizar la labor asignada.	Falta de recursos para cumplir con la labor asignada.
Trabajo en equipo	Se identifica el fortalecimiento en las jornadas de capacitacion sobre liderazgo y trabajo en equipo.	Se identifica que no existe cooperacion entre los colaboradores.
Valores colectivos	Se encuentra que los colaboradores viven bajo los siguientes valores :Honestidad,calidad,puntualidad	Se evidencia que existe falla en la propagacion de los siguientes valores :Pasion,competitividad,trabajo en equipo y resolucion de problemas.
Disposicion al esfuerzo	Los colaboradores mantienen fuerza para llevar a cabo su actividad ,aunque el clima organizacional no sea el mejor.	Se evidencia que el clima organizacional no es el mejor en la empresa,lo que conlleva a que el colaborador no realice sus actividades con animo ,lo que hace es cumplir con la actividad asignada por la retribucion economica.
Apoyo organizacional percibido	Se cuenta con el apoyo por parte de la empresa entregando parte de los recursos para la realizacion de las actividades .	Se percibe que el colaborador se encuentra desmotivado ya que no siempre se tiene en cuenta las propuestas manifestadas al jefe directo.

*Fuente: Elaboración propia (2021)*

## Diseño del plan de mejora para satisfacer las necesidades evidenciadas

**Tabla 2. Plan de mejora**

VARIABLE	RESULTADO OBTENIDO	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	RESPONSABLE	FRECUENCIA	RECURSOS
Trato Interpersonal	El 34,7% de colaboradores no ayuda ni apoya a sus compañeros.	*Fiesta de integración por aniversario de la empresa. *Celebración de fin de año. *Celebración de cumpleaños primer semestre y celebración de cumpleaños segundo semestre.	Área del talento humano.	*Anual (septiembre) *Anual *Abril *Octubre	Económicos, humanos y locativos.
Apoyo del jefe	El 51,4% de colaboradores considera que no existe apoyo continuo del jefe.	Realizar seguimiento de las actividades que se realizan dentro de su equipo de trabajo y mejorar la relación jefe - colaborador teniendo en cuenta las necesidades emocionales de los colaboradores.	Jefe directo	Diario	Humano
Sentido de pertenencia	48,6% de colaboradores no se ha apropiado de la empresa.	Reinducción sobre misión, visión y objetivos de la empresa.	Área del talento humano.	Anual	Locativos
Retribución	El 38,9% de los colaboradores no está conforme con el salario.	Realizar pruebas de conocimiento, de personalidad y psicotécnicas para identificar y medir nuevos talentos en diferentes áreas y así establecer ascensos merecidos.	Área del talento humano. Jefe directo	De acuerdo a la necesidad de cubrimientos de vacantes.	Económicos, humanos y locativos.
Disponibilidad de recursos	40,3% de los colaboradores considera que no cuentan con las condiciones necesarias para la realización de sus tareas.	Verificación en cada puesto de trabajo de necesidades de elementos o herramientas para el desarrollo de las actividades.	Jefe directo	Mensual	Humano, maquinaria y equipo.
Trabajo en equipo	45,8% de colaboradores opina que no hay colaboración ni apoyo en el equipo de trabajo.	*Cambio de roles. *Capacitación sobre los beneficios del trabajo en equipo.	Área del talento humano.	*Semestral *Semestral	Económicos, humanos y locativos.

Valores colectivos	El 48,6% de colaboradores no están familiarizados con la información principal de la empresa.	Realizar capacitación sobre manejo y exploración de los valores que rigen la empresa.	Área del talento humano.	Semestral	Económicos, humanos y locativos.
Disposición al esfuerzo	51,4% de los colaboradores no entregan al máximo su rendimiento.	*Bono de regalo el día de cumpleaños *Bono de alimentación mensual o implementación del casino *Salida familiar a un parque temático (colaborador y 3 integrantes de su familia) *Día compensatorio remunerado por cumplimiento de ventas semestral.	Área del talento humano. Jefe directo	*Anual *Mensual *Anual *Semestral	Económicos, humanos y locativos.
Apoyo organizacional percibido	84,7% de colaboradores no sienten apoyo por parte de la empresa.	Charlas con cada equipo de trabajo para identificar sus necesidades y objetivos personales.	Área del talento humano. Jefe directo	Trimestral	Humanos

*Fuente: Elaboración propia (2021)*

## **Recomendaciones**

Se le recomienda a la empresa PriceSmart S.A.S. sede Chía que se enfoque más en sus colaboradores ya que los objetivos personales son una herramienta para lograr que los objetivos organizacionales también se cumplan, con las habilidades de cada colaborador y un buen apoyo se logra que todos cumplan sus tareas adecuadamente con motivación y satisfacción de que se reconozcan sus labores y tener ese apoyo por parte de sus líderes en cada labor que realizan.

El buen clima organizacional dentro de una empresa es importante al igual que el conocimiento de los objetivos organizacionales, se recomienda a la empresa PriceSmart S.A.S. sede Chía que realice un proceso de reinducción a sus colaboradores dando a conocer los objetivos organizacionales en busca de crear un vínculo laboral y personal con esta empresa.

Se hace necesario que los jefes desde su proceso de formación trabajen en el desarrollo de sus habilidades para lograr un buen clima organizacional brindando el apoyo necesario a sus colaboradores, escuchándolos, guiándolos y teniendo en cuenta sus opiniones. Si se presentan problemas el jefe debe resolverlos con su equipo sin buscar culpables sino más bien aprender de ello. Además, debe promover una cultura basada en su ejemplo y compromiso el cual agrega valor a su equipo de trabajo. Una buena comunicación entre jefe y colaborador es la base del éxito en cualquier empresa, para transmitir una idea, dar instrucciones, hacer seguimiento, hacer el control de las tareas, etc., para ello se requiere de una comunicación clara, asertiva y eficiente con un tono de voz adecuado.

Se debe brindar autonomía a los colaboradores reconociendo el potencial que tiene cada uno para conseguir resultados positivos, identificando necesidades de capacitación o entrenamiento con el fin de mejorar sus habilidades y así lograr un buen clima organizacional, el cual redundará en beneficio personal y laboral con el aumento de la productividad.

## Conclusiones

Las buenas prácticas internas dentro de una empresa permiten conseguir resultados significativos que generan insumo para mejorar el clima organizacional, una herramienta útil para adquirir información es el Perfil Sociodemográfico, que permite identificar las características generales de la población que hace parte del diagnóstico para lograr medir el clima organizacional dentro de la empresa.

El diagnóstico permite conocer el estado actual de la empresa en los diferentes ambientes, mostrando un panorama en el cual se podrán tomar decisiones e implementar acciones de mejora que permita mantener un ambiente sano y relación entre los colaboradores. Con base en el diagnóstico, se logró identificar que actualmente el clima organizacional de la empresa no es el adecuado para mantener una sana convivencia entre los colaboradores y tampoco está enfocada en su motivación personal.

El análisis de variables es el enfoque estadístico utilizado para conocer factores de riesgo que puedan afectar a la empresa, el análisis realizado permitió obtener información que destacó los aspectos positivos de cada variable enfocada en las diferentes áreas de la empresa, de igual forma se desarrollaron estrategias encaminadas a eliminar los aspectos negativos, aumentando la motivación de los colaboradores y obteniendo lazos de confianza y buena armonía dentro de los equipos de trabajo.

Con el diseño del plan de mejora se logró desarrollar estrategias para satisfacer las necesidades identificadas, la implementación de este permite aumentar el rendimiento de cada colaborador y por ende de la productividad de la empresa, a partir de allí se realizan recomendaciones donde se identifica que la empresa debe mejorar algunos aspectos del clima organizacional para lograr que haya un buen ambiente laboral.

## Referencias

- Aguilar, H. (2016). Trabajo en equipo y clima organizacional. Estudio realizado en colaboradores del Hotel del Campo de Quetzaltenango.  
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Aguilar-Hector.pdf>
- Asamblea nacional constituyente. (1991, 13 de junio) artículo 25. Constitución Política Colombiana de 1991. <https://www.constitucioncolombia.com/titulo-2/capitulo-1/articulo-25#:~:text=Art%C3%ADculo%2025.,en%20condiciones%20dignas%20y%20justas.>
- Función pública. (1998, 05 de agosto) El Decreto Ley 1567 de 1998.  
[https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=1246.](https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=1246)
- Función pública. (2015, 26 de mayo) Decreto 1083 de 2015.  
[https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=62866.](https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=62866)
- García Solarte, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. Cuadernos de administración. Vol. 42. Universidad del Valle.  
<https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>
- Hernández, V. & Rojas, M. (2011). Propuesta de creación de un instrumento de medición de clima organizacional para industria farmacéutica.  
[https://repository.icesi.edu.co/biblioteca\\_digital/bitstream/10906/66959/1/propuesta\\_creacion\\_instrumento.pdf](https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/66959/1/propuesta_creacion_instrumento.pdf)
- Luna Arocas, R. (2018). Gestión del talento. Difusora Larousse - Ediciones Pirámide. (pp. 16-52). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/123076?page=1>
- Ministerio de trabajo y seguridad social. (1951,07 de junio) ley 3743 de 1950. Código sustantivo del trabajo.

[http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/codigo\\_sustantivo\\_trabajo.html#:~: text=ARTICULO%206o.,actividades%20normales%20del%20%7Bempleador%7D.](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/codigo_sustantivo_trabajo.html#:~:text=ARTICULO%206o.,actividades%20normales%20del%20%7Bempleador%7D.)

Ministerio de trabajo. (2014, 31 julio) Decreto 1443 de 2014.

[https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/36482/decreto\\_1443\\_sgsss.pdf/ac41ab70-e369-9990-c6f4-1774e8d9a5fa.](https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/36482/decreto_1443_sgsss.pdf/ac41ab70-e369-9990-c6f4-1774e8d9a5fa)

Ministerio de trabajo. (2015, 26 de mayo) Decreto 1072 de 2015.

<https://www.leyex.info/leyes/Decreto1072de2015.htm>

Murillo Vargas, G. García Solarte, M. y González, C. H. (2010). Los macro-procesos: un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana. Programa Editorial Universidad del Valle.

(pp.56-65). <https://elibro->

[net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=174](https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=174)

Oltra Comorera, V. (2013). Desarrollo del factor humano. (pp.106-140). Editorial UOC.

<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56325?page=9>

Ortega, S. & Perdomo, J. (2007). Factores influyentes en el clima organizacional y estrategias para lograr un buen funcionamiento interno de la organización. Diplomado Gestión organizacional.

<https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/2258/131467.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ortiz, P. & Cruz, L. (2008). Estudio sobre clima y satisfacción laboral en una empresa

comercializadora. [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1870-350X2008000200017](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-350X2008000200017)

Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (1976) Parte III, Artículo 7.

<https://www.ohchr.org/sp/professionalinterest/pages/cescr.aspx>. Consultada abril 2021.



Ramos, P. (Coord.). (2015). Planificación y gestión de recursos humanos (2a. ed.). Editorial ICB. (pp. 42-55). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/113344?page=5>

Resolución 2404 de 2019. En Línea:

<https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59995826/Resolucion+2404+de+2019-+Adopcion+bateria+riesgo+psicosocial%252C+guia+y+protocolos.pdf>

Tamayo, S. (2020). Comunicación interna, clima organizacional y satisfacción laboral: una reflexión necesaria. Vol. 24 Issue 3, p208-217.

<http://eds.a.ebscohost.com.bibliotecavirtual.unad.edu.co/eds/detail/detail?vid=0&sid=3876c98a-b91d-44da-98a1-83d4a170ea27%40sdc-v-sessmgr01&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZSZzY29wZT1zaXRl#AN=147760437&db=zbh>

Torres Laborde, J. L. y Jaramillo Naranjo, O. L. (2014). Diseño y análisis del puesto de trabajo: herramienta para la gestión del talento humano. Universidad del Norte. (pp.61-123).

<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=174>

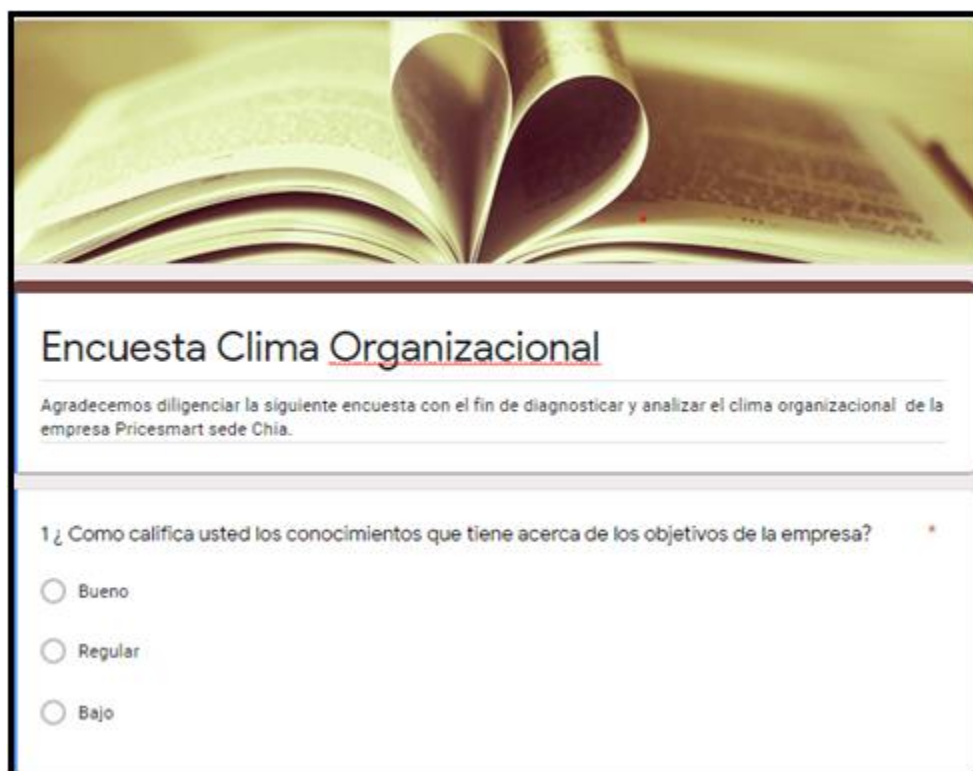
Westreicher, G. (2020). La encuesta. Economipedia.

<https://economipedia.com/definiciones/encuesta.html>

## Anexos

Encuesta realizada al 60 % de la población que corresponde a 72 colaboradores de la empresa PriceSmart. S.A.S sede Chía:

### *Anexo A. Encuesta ECO*



The image shows a screenshot of a survey titled "Encuesta Clima Organizacional". The survey is presented on a white background with a dark border. At the top, there is a header image of an open book with a rolled-up document. Below the header, the title "Encuesta Clima Organizacional" is displayed in a large, bold, black font. Underneath the title, a short introductory text reads: "Agradecemos diligenciar la siguiente encuesta con el fin de diagnosticar y analizar el clima organizacional de la empresa Pricesmart sede Chia." Below this text, the first question is displayed: "1 ¿ Como califica usted los conocimientos que tiene acerca de los objetivos de la empresa? \*". To the right of the question is a small red asterisk. Below the question, there are three radio button options: "Bueno", "Regular", and "Bajo".

**Encuesta Clima Organizacional**

Agradecemos diligenciar la siguiente encuesta con el fin de diagnosticar y analizar el clima organizacional de la empresa Pricesmart sede Chia.

1 ¿ Como califica usted los conocimientos que tiene acerca de los objetivos de la empresa? \*

Bueno

Regular

Bajo

2 ¿ Con relación a los objetivos de la empresa usted en que nivel califica la forma en que satisface sus deseos y necesidades personales ? \*

- Bueno
- Regular
- Bajo

3 ¿ Califique la ayuda y colaboración que usted cree que existe entre los trabajadores de esta empresa ? \*

- Bueno
- Regular
- Bajo

4 ¿ En que nivel usted, ayuda y colabora con sus compañeros de trabajo? \*

- Bueno
- Regular
- Bajo

5 ¿Califique el nivel de apoyo por parte de su jefe directo? \*

Bueno

Regular

Bajo

---

6 ¿ Califique el nivel con el que cuenta de la disponibilidad de recursos para realizar sus funciones? \*

Bueno

Regular

Bajo

---

7 ¿Califique el nivel de retribución con el que cuenta la empresa para los trabajadores? \*

Bueno

Regular

Bajo

---

8 ¿Se siente satisfecho con el clima organizacional de la empresa? \*

Si

No

---

Muchas gracias por su tiempo.

Pricesmart Sede Chía

*Fuente: Elaboración propia (2021)*