

	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO	F-AC-DBL-007	10-04-2012	A
Dependencia	Aprobado		Pág.	
DIVISIÓN DE BIBLIOTECA	SUBDIRECTOR ACADÉMICO		1(60)	

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	JADIR ALEXANDER RIOS ESPARZA KAREN MELISSA BECERRA SANCHEZ		
FACULTAD	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS		
PLAN DE ESTUDIOS	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS		
DIRECTOR	OSCAR ORLANDO HORMAZA FAJARDO		
TÍTULO DE LA TESIS	DETERMINACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL CON RELACIÓN A LA MOTIVACIÓN Y LA CALIDAD DE VIDA LABORAL EN LA EMPRESA DISTRIBUCIONES QUINPAO S.A.S, DE OCAÑA, NORTE DE SANTANDER		
RESUMEN (70 palabras aproximadamente)			
<p>EN LA ACTUALIDAD SE HABLA TANTO DE CLIMA ORGANIZACIONAL COMO LOS FACTORES QUE INFLUYEN EN EL AMBIENTE DE TRABAJO DE UNA ORGANIZACIÓN, POR ESO EL PRESENTE ESTUDIO SE BASA EN DOS FACTORES COMO LA MOTIVACIÓN Y CALIDAD DE VIDA LABORAL LOS CUALES PERMITEN A LA EMPRESA IDENTIFICAR, CATEGORIZAR Y ANALIZAR MEDIANTE LA APLICACIÓN DE UNA ENCUESTA A LOS EMPLEADOS PARA CONOCER MÁS DE CERCA UNA VISIÓN RÁPIDA, EFICIENTE Y FIEL DE LAS PERCEPCIONES</p>			
CARACTERÍSTICAS			
PÁGINAS: 60	PLANOS: 0	ILUSTRACIONES: 0	CD-ROM: 1



Vía Acolsure, Sede el Algodonal, Ocaña, Colombia - Código postal: 546552
 Línea gratuita nacional: 01 8000 121 022 - PBX: (+57) (7) 569 00 88 - Fax: Ext. 104
 info@ufpso.edu.co - www.ufpso.edu.co

DETERMINACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL CON RELACIÓN A LA
MOTIVACIÓN Y LA CALIDAD DE VIDA LABORAL EN LA EMPRESA
DISTRIBUCIONES QUINPAO S.A.S, DE OCAÑA, NORTE DE SANTANDER

AUTORES:

JADIR ALEXANDER RIOS ESPARZA

KAREN MELISSA BECERRA SANCHEZ

Trabajo de Grado para Optar el título de Administrador de Empresas

Director:

OSCAR ORLANDO HORMAZA FAJARDO

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
PLAN DE ESTUDIOS ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Ocaña, Colombia

Febrero de 2020

Agradecimientos

Los autores del trabajo de grado expresan sus agradecimientos al director profesor OSCAR ORLANDO HORMAZA FAJARDO, por su ayuda incondicional a lo largo de este proceso, de igual forma a los docentes y administrativos de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.

Índice

Capítulo 1. Determinación del clima organizacional con relación a la motivación y la calidad de vida laboral en la empresa distribuciones Quinpao S.A.S, de Ocaña, Norte de Santander	1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Formulación del problema	2
1.3 Objetivos	3
1.3.1 General.	3
1.3.2 Específicos.	3
1.4 Justificación	4
1.5 Delimitaciones	5
1.5.1 Delimitación conceptual.	5
1.5.2 Delimitación espacial.	5
1.5.3 Delimitación temporal.	5
1.5.4 Delimitación operativa.	5
 Capítulo 2. Marco referencial	 6
2.1 Marco histórico	6
2.1.1 Antecedentes del clima organizacional en las empresas a nivel internacional.	6
2.1.2 Antecedentes del clima organizacional en las empresas a nivel nacional.	7
2.1.3 Antecedentes del clima organizacional en las empresas a nivel local.	8
2.2 Marco conceptual	9
2.3 Marco teórico	11
2.3.1 Teoría del clima organizacional.	11
2.3.2 Teoría del Clima Organizacional de Likert.	11
2.3.3 Teoría de McClellan de las necesidades.	12
2.3.4 Teoría de las necesidades de Abraham Maslow.	12
2.3.5 Teoría del Value Profit Chain acerca de la motivación.	13
2.4 Marco contextual	14
2.5 Marco legal	14
2.5.1 Constitución Política de Colombia.	14
2.5.2 Ley 50 de 1990.	14
2.5.3 Resolución 2646 del 2008.	15
2.5.4 Resolución 2400 de 1979	15
 Capítulo 3. Diseño metodológico	 17
3.1 Tipo de investigación	17
3.2 Población	17
3.3 Muestra	17
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de información	18
3.5 Técnicas de procesamiento y análisis de información	18

Capítulo 4. Presentación de resultados	19
4.1 Percepción que tienen los empleados del clima organizacional en la empresa Distribuciones Quinpao S.A.S	19
4.1.1 Diagnóstico.	23
4.2 Factores de motivación y las condiciones de trabajo de los empleados de la empresa Distribuciones Quinpao S.A.S, con el fin de evaluar las condiciones internas y externas	24
4.2.1 Diagnóstico.	29
4.3 Determinar de qué manera el clima laboral guarda relación en la productividad de los trabajadores, para conocer su incidencia en el desempeño de la empresa Distribuciones Quinpao S.A.S	31
4.3.1 Diagnóstico.	33
4.4 Calidad de vida de los empleados de la empresa Distribuciones Quinpao S.A.S, con relación al clima organizacional de la misma	34
4.4.1 Diagnóstico.	37
4.5 Plan de mejoramiento que aporte a mejorar el clima laboral de la empresa y la calidad de vida de sus colaboradores	38
Capítulo 5. Conclusiones	41
Capítulo 6. Recomendaciones	43
Referencias	44
Apéndice	46

Lista de tablas

Tabla 1. Igualdad, justicia, ausencia de favoritismo e imparcialidad en el trato recibido por los empleados	30
Tabla 2. Flujos de comunicación interna, donde se observa la presencia de mecanismos para transmitir o dar a conocer la visión, misión, políticas, valores y cambios corporativos a sus colaboradores, así como la posibilidad para que los trabajadores planteen sus ideas e inquietudes y ser escuchados	31
Tabla 3. Habilidad de motivar e inspirar las personas con su autoridad formal	32
Tabla 4. Trabajo en equipo logrando una cooperación más efectiva y orientado a las acciones y logro de objetivos comunes, basados en el respeto, la cordialidad, la confianza y la colaboración	33
Tabla 5. Medición de la percepción que tienen los empleados sobre la presencia de sentimientos de orgullo al formar parte de la empresa, así como de credibilidad en la imagen, prestigio y solidez de la organización y de confianza en el proyecto empresarial	36
Tabla 6. Posibilidad de los empleados de crecer y buscar el aprendizaje continuo	37
Tabla 7. Las personas tienen coherencia entre la organización, los valores corporativos establecidos y su actuar en el trabajo cotidiano	38
Tabla 8. Manejo de planes de incentivos	39
Tabla 9. Satisfacción con el salario devengado	40
Tabla 10. Recursos y materiales necesarios para la realización de las actividades diarias	42
Tabla 11. Cualidades para brindar respeto, buen trato, escucha activa y retroalimentación	43
Tabla 12. Gestión de actividades para mejorar la calidad de vida y el bienestar integral de los empleados	45
Tabla 13. Sueldo devengado es pagado de forma oportuna	47
Tabla 14. Prestaciones de Ley, como es vacaciones, afiliación a salud, pensiones, etc	47
Tabla 15. Plan de mejoramiento	50

Lista de figuras

Figura 1. Igualdad, justicia, ausencia de favoritismo e imparcialidad en el trato recibido por los empleados	30
Figura 2. Flujos de comunicación interna, donde se observa la presencia de mecanismos para transmitir o dar a conocer la visión, misión, políticas, valores y cambios corporativos a sus colaboradores, así como la posibilidad para que los trabajadores planteen sus ideas e inquietudes y ser escuchados	31
Figura 3. Habilidad de motivar e inspirar las personas con su autoridad formal	32
Figura 4. Trabajo en equipo logrando una cooperación más efectiva y orientado a las acciones y logro de objetivos comunes, basados en el respeto, la cordialidad, la confianza y la colaboración	33
Figura 5. Las personas tienen coherencia entre la organización, los valores corporativos establecidos y su actuar en el trabajo cotidiano	36
Figura 6. Posibilidad de los empleados de crecer y buscar el aprendizaje continuo	37
Figura 7. Las personas tienen coherencia entre la organización, los valores corporativos establecidos y su actuar en el trabajo cotidiano	38
Figura 8. Manejo de planes de incentivos.	39
Figura 9. Satisfacción con el salario devengado.	40
Figura 10. Recursos y materiales necesarios para la realización de las actividades diarias	42
Figura 11. Cualidades para brindar respeto, buen trato, escucha activa y retroalimentación	43
Figura 12. Gestión de actividades para mejorar la calidad de vida y el bienestar integral de los empleados	46
Figura 13. Sueldo devengado es pagado de forma oportuna	47
Figura 14. Prestaciones de Ley, como es vacaciones, afiliación a salud, pensiones, etc.	48

Lista de apéndices

Apéndice A. Encuesta dirigida a los empleados de la empresa Distribuciones
Quinpao S.A.S...

58

Resumen

Cada una de las organizaciones cuenta con sus propias características y propiedades a veces únicas y exclusivas, y la manera como se manifiesta el clima organizacional, el ambiente interno de las organizaciones, repercute en el comportamiento del individuo trabajador y por consiguiente en la productividad de la empresa o cualquier organización (Padilla, 2011).

En la actualidad se habla tanto de clima organizacional como los factores que influyen en el ambiente de trabajo de una organización, por eso el presente estudio se basa en dos factores como la motivación y calidad de vida laboral los cuales permiten a la empresa identificar, categorizar y analizar mediante la aplicación de una encuesta a los empleados para conocer más de cerca una visión rápida, eficiente y fiel de las percepciones y sentimiento de los mismos con respecto a dicha empresa.

Por lo tanto, se plantea la necesidad de evaluar el clima organizacional en la empresa distribuciones Quinpao S.A.S y proponer estrategias que permitan una mejora en este aspecto, con base en los resultados obtenidos en el desarrollo de la investigación y así obtener beneficios laborales a los empleados actuales y a los nuevos.

Introducción

El desempeño de los gerentes en las empresas incide directamente en el éxito de las organizaciones. Por ello, las características y habilidades necesarias para un líder se presentan en las principales teorías del liderazgo y las técnicas de dirección más importantes que le permitan gestionar el clima con mayor empeño, partiendo de la premisa que ser promotor de cambios es un rol gerencial, cuyo éxito en el desempeño estará determinado por la calidad del clima organizacional.

Teniendo en cuenta lo anterior y para determinar el clima organizacional con relación a la motivación y la calidad de vida laboral en la empresa distribuciones Quinpao S.A.S, de Ocaña, Norte de Santander, se muestra un planteamiento del problema, para el cual se plantean objetivos específicos con el fin de darle solución al citado problema, de igual forma se menciona el marco referencial que contiene marco histórico, conceptual, contextual, teórico y legal.

De otra parte, se utilizó una investigación descriptiva, con una población de nueve empleados a los que se les aplicó una encuesta, lo que permitió darle solución a los objetivos propuestos inicialmente y llegar a conclusiones y recomendaciones de la investigación.

Capítulo 1. Determinación del clima organizacional con relación a la motivación y la calidad de vida laboral en la empresa distribuciones Quinpao S.A.S, de Ocaña, Norte de Santander

1.1 Planteamiento del problema

Según, Contreras, Juárez, Barbosa, Uribe (2010), es muy importante la motivación y su relación con el clima organizacional, ya que está relacionado con el buen funcionamiento de la empresa y los estilos de liderazgo, riesgo psicosocial, salud organizacional, estrés laboral, desgaste profesional, psicología positiva, desarrollo organizacional, cultura organizacional, apoyo organizacional, inteligencia emocional y acompañamiento, identificado en un grupo de compañías colombianas.

Siguiendo con la idea, se afirma que el clima organizacional y la motivación influye fenómenos como el vínculo que interviene en el buen desempeño de los colaboradores de la organización siendo comportamiento de las personas que hacen parte de la empresa (Castilla, Padilla, 2011)

Castilla, Padilla, (2011), dice que “un buen o mal clima laboral genera consecuencias para la empresa bien sea positiva o negativa, por tal razón no se le puede restar importancia a este aspecto que influye en las personas que laboran para la organización y el logro de los objetivos corporativos”.

En la actualidad hay que mencionar que existen empresas, que no cuentan con instrumentos para la medición del clima organizacional, pues consideran que hacerlo no es importante y no aporta nada a su gestión y a sus resultados, sin conocer que el clima organizacional puede ser vínculo u obstáculo para el buen desempeño de la empresa, puede ser factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran y su medición proporciona herramientas a los gerentes o directivos para que orienten sus esfuerzos hacia los aspectos que están contribuyendo a afectar positiva o negativamente la productividad de su organización o área de trabajo.

Por lo tanto, se plantea la necesidad de evaluar el clima organizacional en la empresa distribuciones Quinpao S.A.S y proponer estrategias que permitan una mejora en este aspecto, con base en los resultados obtenidos en el desarrollo de la investigación y así obtener beneficios laborales a los empleados actuales y a los nuevos.

Lo que ha traído entre los empleados incertidumbre sobre su situación laboral, generado inestabilidad, inseguridad y desmotivación, aspectos que influyen en la productividad y el compromiso de los mismos para sacar adelante la empresa.

1.2 Formulación del problema

¿Cuál es la situación actual del clima organizacional con relación a la motivación y la calidad de vida laboral de la empresa Distribuciones Quinpao S.A.S?

1.3 Objetivos

1.3.1 General. Determinar el clima organizacional con relación a la motivación y la calidad de vida laboral en la empresa distribuciones Quinpao S.A.S, de Ocaña, Norte de Santander.

1.3.2 Específicos. Identificar la percepción que tienen los empleados del clima organizacional en la empresa Distribuciones Quinpao S.A.S.

Establecer los factores de motivación y las condiciones de trabajo de los empleados de la empresa Distribuciones Quinpao S.A.S, con el fin de evaluar las condiciones internas y externas.

Determinar de qué manera el clima laboral guarda relación en la productividad de los trabajadores, para conocer su incidencia en el desempeño de la empresa Distribuciones Quinpao S.A.S.

Analizar la calidad de vida de los empleados de la empresa Distribuciones Quinpao S.A.S, con relación al clima organizacional de la misma.

Diseñar un plan de mejoramiento que aporte a mejorar el clima laboral de la empresa y la calidad de vida de sus colaboradores.

1.4 Justificación

Joblers, (2018), dice que “un buen clima laboral no es fácil de conseguir”, pues no depende de una sola persona, sino de un conjunto de colaboradores de la empresa. De igual forma, no sólo es la cantidad de dinero recibida, aunque no se puede desconocer que este influye para el logro del objetivo, se le debe dar más importancia al clima laboral positivo, ambiente agradable, interacción entre compañeros y un jefe democrático que aumente la motivación y el entusiasmo de trabajar por la empresa. (Joblers, 2018).

Lo que lleva a realizar esta investigación es que, según lo manifestado por el representante legal de la empresa en los últimos meses, los empleados se han mostrado desmotivados en las labores realizadas lo que ha generado una baja en las ventas de los productos; de allí, la importancia que tiene este estudio, el cual puede medir los factores del clima organizacional que influyen en el rendimiento laboral de los empleados.

De otra parte, se debe mencionar que este estudio no solo beneficiará a la empresa, sino también, a sus trabajadores quienes tendrán la oportunidad de cumplir con las metas fijadas, mejorar la rentabilidad de la entidad, incrementar la estabilidad y el beneficio individual en el área laboral.

1.5 Delimitaciones

1.5.1 Delimitación conceptual. La temática del proyecto se enmarcó en los siguientes conceptos:

Empresa, clima organizacional, sentido de pertenencia, empleados, motivación, calidad de vida y ambiente laboral.

1.5.2 Delimitación espacial. La investigación se desarrolló en la empresa Distribuciones Quinpao S.A.S, ubicada en el Kilómetro 4 Vía al Aeropuerto.

1.5.3 Delimitación temporal. El proyecto se desarrolló en el lapso de 8 semanas, contadas a partir de la fecha de aprobación del anteproyecto, como se mostró en el cronograma de actividades.

1.5.4 Delimitación operativa. Si surgía algún inconveniente para el desarrollo de la investigación, esta sería informado al director y al comité curricular, para que se busquen las soluciones que permitan continuar con el proceso investigativo.

Capítulo 2. Marco referencial

2.1 Marco histórico

2.1.1 Antecedentes del clima organizacional en las empresas a nivel internacional.

Según Castilla (2011), afirma que desde tiempos remotos la empresa no tenía en cuenta el conjunto de sentimientos y emociones favorables y desfavorables con la cual los empleados valoran su trabajo por lo que sus actividades eran rutinarias y computarizadas, en base a esto las organizaciones llegaron a presentar dificultades en el área de recursos humano.

En la actualidad se han desarrollado investigaciones como la que la Clínica AMI S.A., donde se analizó el clima de la organización, haciendo de su recurso humano un engranaje más eficiente y positivo (Castilla, 2011). Por esta razón se despierta el interés en estudiar el clima organizacional, campo en cual se ha considerado de diferentes formas: Ambiente, atmósfera, clima organizacional, etc. con relación a la motivación y la calidad de vida laboral, de los empleados en la empresa desarrollando las distintas actividades establecidas.

De otra parte, Martínez (2016), dice que el interés suscitado por el campo del clima laboral está basado en la importancia del papel que parece estar jugando todo el sistema de los individuos que integran la organización sobre sus modos de hacer, sentir y pensar y, por ende, en el modo en que su organización vive y se desarrolla.

Cada una de las empresas posee su propia cultura y métodos de acción que juntos constituyen un clima único e inigualable, esto influye sobre las motivaciones y por lo tanto el comportamiento de los trabajadores se ve influido por el clima de la organización, obviamente la determinación y los cambios que existan en el comportamiento traerán consigo una gran variedad de consecuencias para la organización (Martínez, 2016).

Fernández y Sánchez, señalan que se considera como punto de introducción el estudio de Halpan y Croft acerca del clima en organizaciones escolares, pero anterior a éste se encuentra el de Kurt Lewin como precursor del interés en el contexto que configura lo social. Para Lewin, el comportamiento está en función de la interacción del ambiente y la persona, como ya se mencionó en el apartado de comportamiento organizacional (Dessler, 1993).

2.1.2 Antecedentes del clima organizacional en las empresas a nivel nacional. Según Montes (2017), realizar la comprensión desde el enfoque humanista permitió comprender de manera amplia la experiencia de clima organizacional, motivación y sentido de vida en una empresa del sector textil, teniendo como resultado importante el impacto que tiene el sentido de vida en los fenómenos de motivación y clima organizacional y además de esto, como están conectados y cómo las acciones que se realizan en el contexto laboral son un medio que utiliza el ser humano para cumplir con su propósito de vida.

Cabe aclarar que Hernández (2013) refiere que las pretensiones de calidad de vida, ventajas organizacionales y empresariales como las anteriores, implícita y explícitamente logran observarse en muchos escenarios laborales, donde tras la idea de condiciones laborales,

personales y profesionales integrales, segregan y subvaloran las condiciones humanas, reduciendo en su totalidad la recursividad, empoderamiento y potencialización de las masas humanas adscritas a una organización.

Sin embargo, con el ánimo de no desligar la línea investigativa vinculada a condiciones de calidad de vida y clima organizacional en relación, la satisfacción y el bienestar podrían incluirse dentro de ésta dinámica de flexibilización laboral (Hernández, 2013).

2.1.3 Antecedentes del clima organizacional en las empresas a nivel local. Ortiz y Carrascal (2015) que la organización se encentra en un clima organizacional moderadamente bueno, donde los miembros de la misma tienen una excelente relación con los diferentes equipos de trabajo, pero recalcan que para que este Clima Organización siga mejorando se hace necesario de la capacitación y aplicación de técnicas como las de liderazgo, comunicación, participación de los empleados, remuneración y un gran fortalecimiento del proceso de gestión del talento humano y el aseguramiento de la calidad, para ser cada día mejores como organización y esto se logre demostrar en el exterior.

Mora y Patiño (2015) en la “Evaluación de la satisfacción del cliente de ferreléctricos Castro en Ocaña”, se logra resaltar que para la prestación de un buen servicio al cliente se hace necesario de la profesionalidad, cooperación, comunicación, capacidad resolutive, cumplimiento de palabra y la influencia del clima laboral a la hora de prestar sus servicios al cliente es notoria, puesto que es ahí donde se muestran las costumbres manejadas por la organización, la cortesía, la rapidez, eficacia y sobre todo empleados que demuestran estar contentos, demostrando que la

razón de ser son nuestros clientes y siempre hay que tratar de satisfacerlos y que se sientan a gusto con nuestros servicios.

2.2 Marco conceptual

Empresa. Para Julio García y Cristóbal Casanueva, autores del libro "Prácticas de la Gestión Empresarial", definen la empresa como una "entidad que mediante la organización de elementos humanos, materiales, técnicos y financieros proporciona bienes o servicios a cambio de un precio que le permite la reposición de los recursos empleados y la consecución de unos objetivos determinados" (Zapata, 2015)

Clima organizacional. Según Toro el clima organizacional para algunos investigadores, se maneja como una variable independiente responsable de efectos importantes sobre la motivación, la satisfacción o la productividad (García, 2017).

García (2017), cita a Díaz, el cual define el clima organizacional como la forma en que un empleado percibe el ambiente que lo rodea. El clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo, estas características son percibidas, directa o indirectamente por los trabajadores y causan repercusiones en el comportamiento laboral.

Sentido de pertenencia. El sentido de pertenencia es importante en nuestras vidas, porque nos lleva a creer, cuidar y defender las cosas que nos pertenecen, así como la cultura y

raíces, cuando no se tiene sentido de pertenencia, cometemos errores que pueden perjudicar el buen funcionamiento de la empresa (Optimistas.es, 2018).

Empleados. Persona que desempeña una labor dentro de la empresa, quehacer, profesión en una empresa, corporación o entidad estatal, a la cual se le remunera (Barrera, 2017).

Motivación. Maslow propone la “Teoría de la Motivación Humana”, la cual trata de una jerarquía de necesidades y factores que motivan a las personas; esta jerarquía identifica cinco categorías de necesidades y considera un orden jerárquico ascendente de acuerdo a su importancia para la supervivencia y la capacidad de motivación (Quintero; J; 2007:1).

Las cinco categorías de necesidades son:

Necesidades fisiológicas.

Necesidades de seguridad.

Necesidades de amor, afecto y pertenencia.

Necesidades de estima.

Calidad de vida. Al hablar de calidad de vida, nos referimos a un concepto que hace alusión a varios niveles de la generalidad, desde el bienestar social o comunitario hasta ciertos aspectos específicos de carácter individual o grupal (Gob.mx, 2017).

Ambiente laboral. Es uno de los factores más relevantes en el desarrollo de una empresa. Por ello, es preciso prestar atención a todos los elementos que contribuyen y pueden perjudicar

su bienestar. Las personas tienen muy en cuenta su autorrealización, que pasa por trabajar en el sector que les gusta, desarrollar proyectos atractivos que les enriquezcan como personas y poder contar con un buen clima laboral en el que realizar sus labores diarias (Yebra, 2018).

2.3 Marco teórico

2.3.1 Teoría del clima organizacional. Según Chiavenato. “Las organizaciones operan en un ambiente que las envuelve y rodea, puesto que son sistemas abiertos en donde fluyen los modelos de comportamiento individual. El clima organizacional es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan los miembros de la organización y que influye en su comportamiento” (Chiavenato, 2000).

El clima organizacional está influido sin duda por la cultura de la empresa, refiriéndose a los sistemas dentro de los cuales trabajan, viven y se desarrollan las personas (Chiavenato, 2000).

2.3.2 Teoría del Clima Organizacional de Likert. Según (Corichi, Hernández, & García, 2013) (1961, 1967; citado por Del Toro, 2015) La teoría de clima Organizacional de Likert establece que el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto, se afirma que la reacción estará determinada por la percepción. Likert establece tres tipos de variables que definen las características propias de una organización y que influyen en la percepción individual del clima.

2.3.3 Teoría de McClellan de las necesidades. Esta teoría se basa en tres necesidades según Monroy y Sáez (2012):

Necesidades de realización. Su interés es desarrollarse, destacarse aceptando responsabilidades personales, se distingue además por intentar hacer bien las cosas, tener éxito incluso por encima de los premios.

Necesidades de poder, su principal rasgo es el de tener influencia y control sobre los demás y se afanan por esto.

Necesidades de filiación, su rasgo esencial ser solicitados y aceptados por otros, persiguen la amistad y la cooperación en lugar de la lucha, buscan comprensión y buenas relaciones (Monroy y Sáez. 2012)

2.3.4 Teoría de las necesidades de Abraham Maslow. Ramos (2012) La Pirámide de Maslow tiene 5 niveles de necesidades:

Necesidades fisiológicas. Incluyen las necesidades vitales para la supervivencia y son de orden biológico.

Necesidades de seguridad. Las necesidades de seguridad son necesarias para vivir, pero están a un nivel diferente que las necesidades fisiológicas (Ramos, 2012).

Necesidades de afiliación. Maslow describe estas necesidades como menos básicas, y tienen sentido cuando las necesidades anteriores están satisfechas (Ramos, 2012).

Necesidades de reconocimiento. Tras cubrir las necesidades de los tres primeros niveles de la Pirámide de Maslow, aparecen las necesidades de reconocimiento como la autoestima, reconocimiento hacia la propia persona, el logro particular y el respeto hacia los demás; al satisfacer dichas necesidades, la persona se siente segura de sí misma y piensa que es valiosa dentro de la sociedad; cuando estas necesidades no son satisfechas, las personas se sienten inferiores y sin valor (Ramos, 2012).

Necesidades de autorrealización. Por último, en el nivel más alto se encuentra las necesidades de autorrealización y el desarrollo de las necesidades internas, el desarrollo espiritual, moral, la búsqueda de una misión en la vida, la ayuda desinteresada hacia los demás, etc (Harrington, 2008)

2.3.5 Teoría del Value Profit Chain acerca de la motivación. Según la teoría del Value Profit Chain acerca de la motivación (Williams, 2013) los empleados motivados, leales y productivos transmiten un valor a los clientes que, a su vez, lo demuestran convirtiéndose en compradores leales y haciendo de embajadores de la empresa. Todo esto se traduce finalmente en resultados financieros excelentes con los que la organización podrá vincular aún más al trabajador (Heskett, Sasser y Schlesinger, 2003).

2.4 Marco contextual

La empresa Distribuciones Quinpao SAS se encuentra ubicada en la localidad de Ocaña, en el departamento de Norte Santander. El domicilio social de esta empresa es Via Aereopuerto Km 4, Ocaña, Norte Santander.

La forma jurídica de Distribuciones Quinpao Sas es Sociedad Por Acciones Simplificada y su principal actividad es "Transporte de carga por carretera". Ocaña es un municipio colombiano ubicado en la zona noroccidental del departamento de Norte de Santander. Está conectada por carreteras nacionales con Bucaramanga, Cúcuta y Santa Marta.

La provincia de Ocaña posee el Área Natural Única Los Estoraques ubicado a 1 kilómetro de La Playa de Belén "Bien de Interés Cultural" y "Monumento Nacional" y a 27 kilómetros de la ciudad de Ocaña (Distribuciones Quinpao SAS, 2019).

2.5 Marco legal

2.5.1 Constitución Política de Colombia. Artículo 25. El trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas (República de Colombia, 2018).

2.5.2 Ley 50 de 1990. Por la cual se introducen reformas al Código Sustantivo del trabajo y se dictan otras disposiciones.

Artículo 2°. El artículo 24 del Código Sustantivo del Trabajo quedará así:

Artículo 24. Presunción. Se presume que toda relación de trabajo personal está regida por un contrato de trabajo. No obstante, quien habitualmente preste sus servicios personales remunerados en ejercicio de una profesión liberal o en desarrollo de un contrato civil o comercial, pretenda alegar el carácter laboral de su relación, deberá probar que la subordinación jurídica fue la prevista en el literal b) del artículo 1o. de esta ley y no la propia para el cumplimiento de la labor o actividad contratada. El inciso 2 del artículo 2 de la presente Ley declarado inexecutable Sentencia C 665 de 1998 Corte Constitucional (Congreso de Colombia, 2018).

2.5.3 Resolución 2646 del 2008. Artículo 3° de la Resolución número 2646 del 17 de julio de 2008, del Ministerio de la Protección Social, por la 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, adopta la definición de Acoso Laboral así:

"l) Acoso laboral: Toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo, conforme lo establece la Ley 1010 de 2006 (Ministerio de protección social, 2018).

2.5.4 Resolución 2400 de 1979. El Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, enfoca su normatividad en la seguridad en el trabajo y dispuso algunas medidas para garantizar las

condiciones en relación con la vivienda, higiene y seguridad en el lugar de trabajo (Ministerio del trabajo y seguridad social, 2018).

Capítulo 3. Diseño metodológico

3.1 Tipo de investigación

Para el trabajo se tuvo en cuenta la investigación descriptiva, ya que en esta se propone describir de modo sistemático las características de una población, situación o área de interés. Es por esto que Tamayo (2017), dice que con mucha frecuencia las descripciones se hacen por encuestas, siendo este instrumento ideal para recoger los datos e informar apropiadamente los resultados.

Este trabajo tuvo un enfoque cuantitativo, siguiendo el método científico clásico y planteando un problema, crear hipótesis, experimentación, análisis de datos y sacar conclusiones. Pero el aspecto central es que el objeto de estudio de estos diseños de investigación son variables o fenómenos cuantificables o fácilmente mensurables.

3.2 Población

La población estuvo conformada por 8 empleados de la empresa y el representante legal.

3.3 Muestra

Por lo reducido de la población se tomó el 100% de la misma, para ser aplicados los instrumentos de investigación, diseñados para la investigación.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de información

Con el fin que la investigación sea más objetiva se aplicó a la población beneficiada del proyecto una encuesta, con el fin de analizar de determinar el clima organizacional con relación a la motivación y la calidad de vida laboral en la empresa.

3.5 Técnicas de procesamiento y análisis de información

La información recolectada mediante la técnica de la encuesta se tabuló y se presentó en tablas y figuras, de forma cualitativa y cuantitativamente.

Capítulo 4. Presentación de resultados

4.1 Percepción que tienen los empleados del clima organizacional en la empresa

Distribuciones Quinpao S.A.S

Con el fin de identificar la percepción que tienen los empleados del clima organizacional en la empresa Distribuciones Quinpao S.A.S, se aplicó una encuesta a los nueve empleados de la entidad, en la que manifestaron lo siguiente:

Tabla 1.

Igualdad, justicia, ausencia de favoritismo e imparcialidad en el trato recibido por los empleados

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	9	100%
NO	0	0%
TOTAL	9	100%

Nota. Fuente. Encuesta aplicada a los empleados de la empresa Distribuciones Quinpao S.A.S

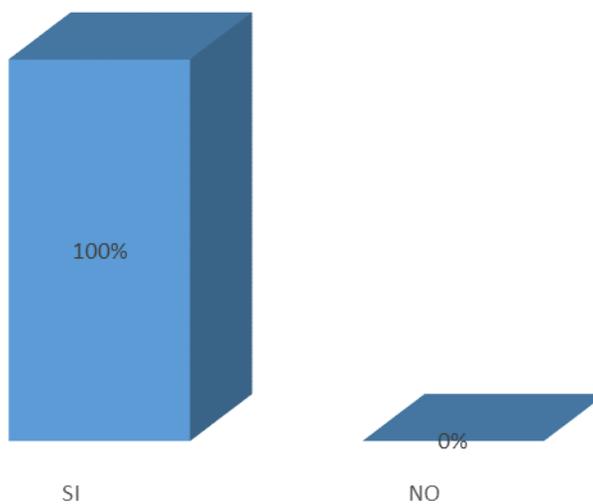


Figura 1. Igualdad, justicia, ausencia de favoritismo e imparcialidad en el trato recibido por los empleados. Autores del proyecto

El 100% de los empleados encuestados afirman que todos los colaboradores son considerados y tratados con igualdad, justicia, ausencia de favoritismo e imparcialidad, lo que es muy importante, ya que en muchas empresas se olvidan que los empleados son seres humanos, que necesitan ser valorados siendo esto motivante para los mismos y se verá reflejado en el servicio ofrecido a los clientes.

Tabla 2.

Flujos de comunicación interna, donde se observa la presencia de mecanismos para transmitir o dar a conocer la visión, misión, políticas, valores y cambios corporativos a sus colaboradores, así como la posibilidad para que los trabajadores planteen sus ideas e inquietudes y ser escuchados

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	9	100%
NO	0	0%
NR	0	0%
TOTAL	9	100%

Nota. Fuente. Encuesta aplicada a los empleados de la empresa Distribuciones Quinpao S.A.S

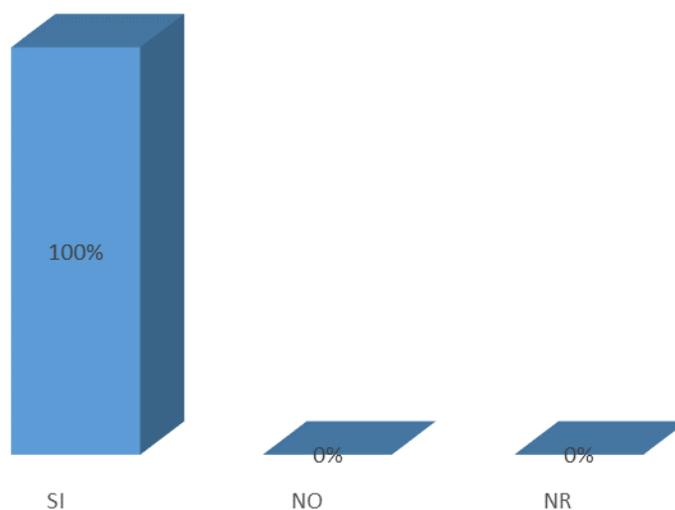


Figura 2. Flujos de comunicación interna, donde se observa la presencia de mecanismos para transmitir o dar a conocer la visión, misión, políticas, valores y cambios corporativos a sus colaboradores, así como la posibilidad para que los trabajadores planteen sus ideas e inquietudes y ser escuchados. Autores del proyecto

Los empleados afirman que existen canales y flujos de comunicación interna, tales como charlas, conferencias y capacitaciones, que han ayudado a conocer cuál es la visión, misión, políticas, valores y cambios corporativos a sus colaboradores, así como la posibilidad para que los trabajadores planteen sus ideas e inquietudes y ser escuchados, lo cual es muy importante, ya que los funcionarios se sienten parte del proceso de la empresa y hace que se crea sentido de pertenencia y empoderamiento con la misma.

Tabla 3.

Habilidad de motivar e inspirar las personas con su autoridad formal

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	8	89%
NO	1	11%
NR	0	0%
TOTAL	9	100%

Nota. Fuente. Encuesta aplicada a los empleados de la empresa Distribuciones Quinpao S.A.S

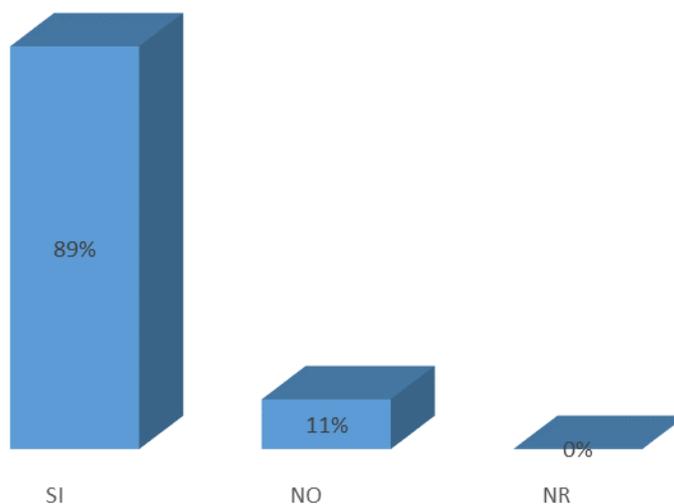


Figura 3. Habilidad de motivar e inspirar las personas con su autoridad formal. Autores del proyecto

El 89% de las personas encuestadas afirman que los jefes poseen habilidades para motivar a los empleados a realizar las labores de forma adecuada y eficiente en la empresa, con

lo que se demuestra que las personas encargadas de la entidad saben cumplir sus funciones y conocen la importancia de tener un personal motivado para lograr los objetivos de la misma propuestos al inicio de su actividad económica. Mientras que el 11% afirman que no se sienten con la motivación suficiente para el adecuado desarrollo de las actividades.

Tabla 4.

Trabajo en equipo logrando una cooperación más efectiva y orientado a las acciones y logro de objetivos comunes, basados en el respeto, la cordialidad, la confianza y la colaboración

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	9	100%
NO	0	0%
NR	0	0%
TOTAL	9	100%

Nota. Fuente. Encuesta aplicada a los empleados de la empresa Distribuciones Quinpao S.A.S

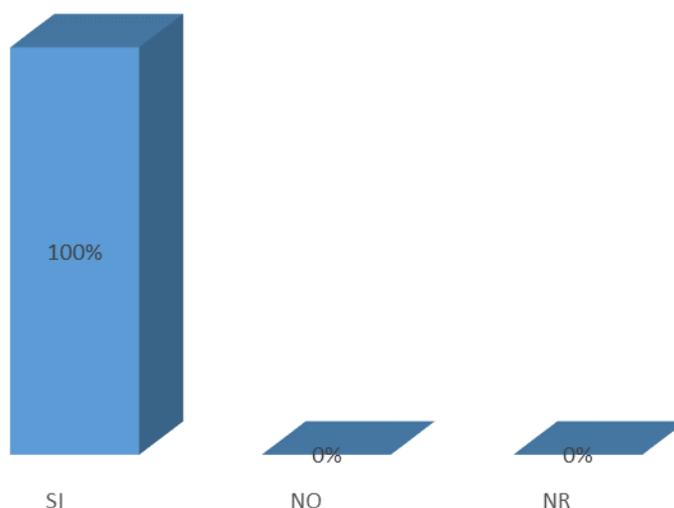


Figura 4. Trabajo en equipo logrando una cooperación más efectiva y orientado a las acciones y logro de objetivos comunes, basados en el respeto, la cordialidad, la confianza y la colaboración. Autores del proyecto

El 100% de los empleados encuestados dicen que en la empresa se trabaja en equipo y se ha logrado la cooperación entre compañeros, siendo más efectiva y estando encaminada al logro de los objetivos de la organización, de igual forma se evidencia que los empleados son

conscientes o se les ha inculcado que la cultura del trabajo en equipo ayuda a mejorar el clima organizacional como también conduce a mejorar ideas y decisiones, el personal se siente motivado, se aumenta el empoderamiento y el compromiso, se amplía el círculo de la comunicación, y esta fluye en todas direcciones, se gestiona el conocimiento entre los empleados.

4.1.1 Diagnóstico. Se tiene la oportunidad de aumentar la posibilidad de mostrar mayores fortalezas individuales, con sentido de seguridad a aquellas personas más inseguras, se promueve el desarrollo de las relaciones interpersonales y se facilita la implementación de nuevas ideas.

Teniendo en cuenta todo lo anterior se debe decir que la percepción que tienen los empleados del clima organizacional en la empresa Distribuciones Quinpao S.A.S, es que están de acuerdo con la estructura organizacional que tiene la empresa, lo que es un aspecto muy positivo para la misma, ya que se demuestra que la forma de dirigir satisface las necesidades del personal contratado.

De otra parte, la realización de capacitaciones ha sido una estrategia fundamental, ayudando a desarrollar las actividades de una manera adecuada, contribuyendo a mejorar el clima organizacional, de igual forma, se evidencia una comunicación fluida en la relación del personal y su jefe inmediato, trabajando con espíritu de equipo y el personal de otras áreas coopera al momento de presentarse algún problema, todos están en armonía para desarrollar sus actividades.

En la actualidad, es muy importante conocer la percepción que tienen los empleados del clima laboral en las empresas y las causas de la renuncia de los empleados, de tal manera que permita a los propietarios prever las necesidades que el trabajador tiene y así lograr que éste a su vez se desempeñe productivamente.

De igual forma como ya se dijo se debe prestar una importante atención a el nivel salarial, la seguridad en el trabajo, la toma de decisiones y en el nivel de compromiso con la empresa en los que no se deben presentar deficiencias por parte de los empleados ni empleadores ya que esto puede desmejorar los procesos de la misma. Por otro lado, en la empresa se debe continuar desarrollando las capacitaciones y realizar encuestas para conocer la percepción que tienen los empleados del clima laboral y así tener la oportunidad de corregir posibles errores o falencias que se puedan presentar.

4.2 Factores de motivación y las condiciones de trabajo de los empleados de la empresa Distribuciones Quinpao S.A.S, con el fin de evaluar las condiciones internas y externas

En cuanto a la motivación laboral en el pasado las empresas no le daban importancia a este aspecto, ya que se consideraba que esto era una pérdida de tiempo y dinero, al igual que la formación laboral, no tenía ningún valor para los directivos de las empresas. Desconociendo que con la adecuada motivación del recurso humano en las empresas se puede lograr una mejor imagen, mayor compromiso por parte de los empleados, aumento en el rendimiento laboral, vinculación de los empleados con los procesos de la empresa, logrando una mayor competitividad empresarial.

Teniendo en cuenta lo anterior los empleados encuestados dicen que:

Tabla 5.

Medición de la percepción que tienen los empleados sobre la presencia de sentimientos de orgullo al formar parte de la empresa, así como de credibilidad en la imagen, prestigio y solidez de la organización y de confianza en el proyecto empresarial

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	9	100%
NO	0	0%
NR	0	0%
TOTAL	9	100%

Nota. Fuente. Encuesta aplicada a los empleados de la empresa Distribuciones Quinpao S.A.S

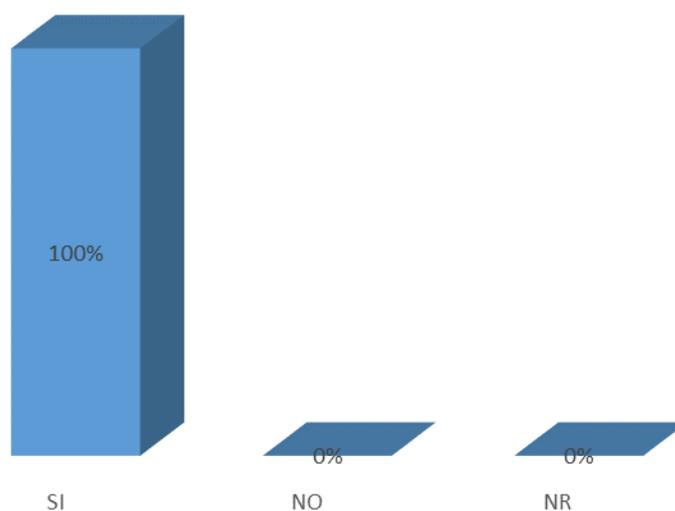


Figura 5. Medición de la percepción que tienen los empleados sobre la presencia de sentimientos de orgullo al formar parte de la empresa, así como de credibilidad en la imagen, prestigio y solidez de la organización y de confianza en el proyecto empresarial. Autores del proyecto

La totalidad de los empleados encuestados dicen que la empresa en las capacitaciones y charlas que imparten se les pregunta cómo se han sentido trabajando y lo que piensan de la imagen de la entidad, lo que les hace sentir que son parte muy importante del proceso productivo en la misma.

Tabla 6.

Posibilidad de los empleados de crecer y buscar el aprendizaje continuo

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	9	100%
NR	0	0%
TOTAL	9	100%

Nota. Fuente. Encuesta aplicada a los empleados de la empresa Distribuciones Quinpao S.A.S

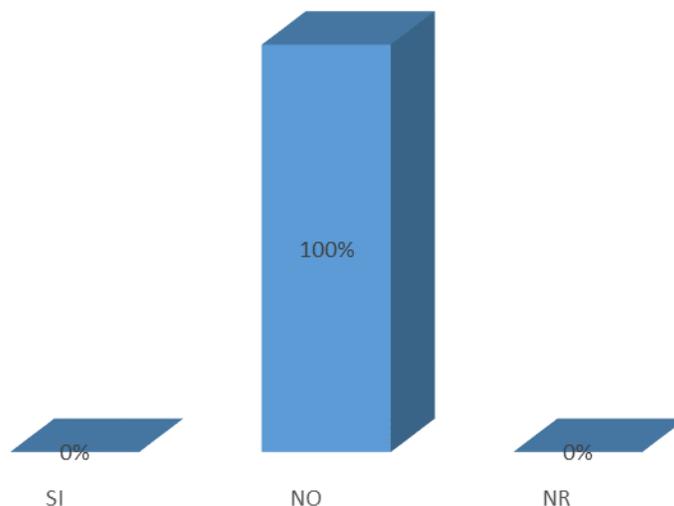


Figura 6. Posibilidad de los empleados de crecer y buscar el aprendizaje continuo. Autores del proyecto

En cuanto a la posibilidad de crecimiento y búsqueda de aprendizaje continuo, el 100% de los empleados dicen que la empresa no les da esta posibilidad, ya que las capacitaciones solo son relacionadas con la labor realizada y no se les da la oportunidad de prepararse en otras áreas para lograr que la empresa sea más competente en el mercado en el que se desenvuelve.

Tabla 7.

Las personas tienen coherencia entre la organización, los valores corporativos establecidos y su actuar en el trabajo cotidiano

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	8	89%
NO	0	0%
NR	1	11%
TOTAL	9	100%

Nota. Fuente. Encuesta aplicada a los empleados de la empresa Distribuciones Quinpao S.A.S

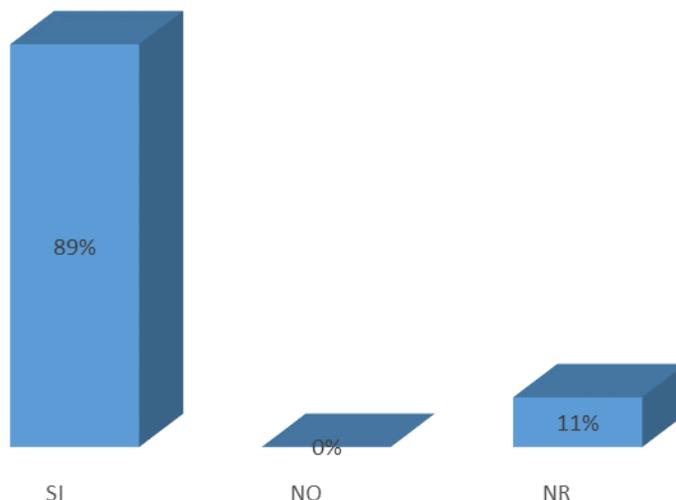


Figura 7. Las personas tienen coherencia entre la organización, los valores corporativos establecidos y su actuar en el trabajo cotidiano. Autores del proyecto

El 89% de los encuestados dicen que, si hay coherencia entre la organización, los valores corporativos establecidos y su actuar en el trabajo cotidiano, ya que se les ha motivado por ejemplo a trabajar en equipo siendo fundamental para el excelente desempeño de las actividades que hasta el momento se han venido realizando, de otra parte, el 11% no respondieron posiblemente porque desconocen cuál es la organización y los valores que la empresa posee.

Tabla 8.

Manejo de planes de incentivos

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	9	100%
NO	0	0%
NR	0	0%
TOTAL	9	100%

Nota. Fuente. Encuesta aplicada a los empleados de la empresa Distribuciones Quinpao S.A.S

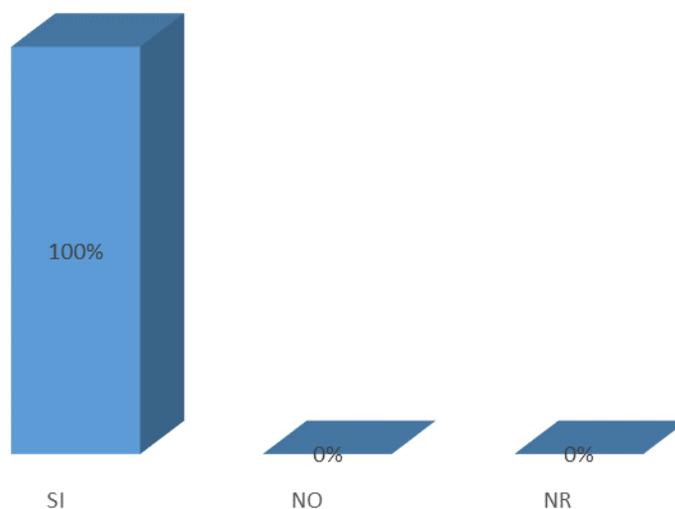


Figura 8. ¿Manejo de planes de incentivos? Autores del proyecto

Según los empleados en la empresa se maneja plan de incentivos, siendo estos necesarios para que los funcionarios se sientan motivados y de esta manera aumentar la productividad, las ganancias y evitar que el recurso humano se desmotive y se marche abandonando sus actividades. Es por esto que los programas de incentivos también se pueden aplican para retener a los empleados y no sólo para animarlos a producir más.

Tabla 9.

Satisfacción con el salario devengado

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	56%
NO	4	44%
NR	0	0%
TOTAL	9	100%

Nota. Fuente. Encuesta aplicada a los empleados de la empresa Distribuciones Quinpao S.A.S

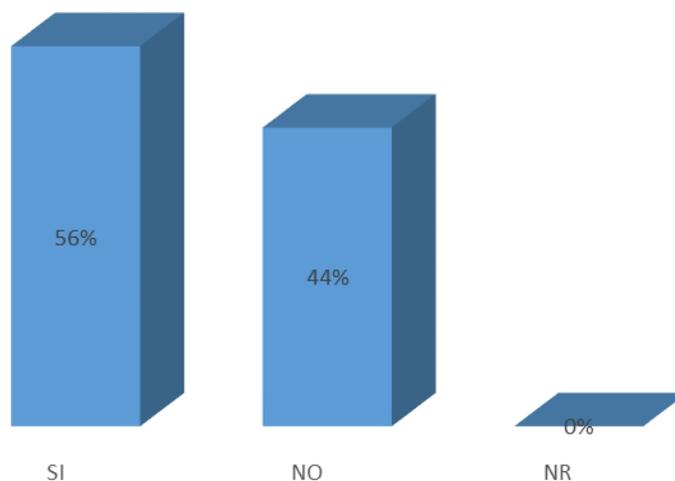


Figura 9. Satisfacción con el salario devengado. Autores del proyecto

El 56% se sienten satisfechos con el salario devengado por la empresa, siendo el recurso humano que está conforme con el mismo, aunque no se puede desconocer que el 44% afirma que no está acorde a las responsabilidades y labor que deben cumplir en la entidad, por lo que se le debe prestar atención a dicha situación y revisar la tabla salarial de acuerdo a las labores realizadas, con el objetivo que se mantenga una buena motivación y excelente clima organizacional al interior de la entidad siendo esto reflejado con los clientes externos.

4.2.1 Diagnóstico. Al establecer los factores de motivación y las condiciones de trabajo de los empleados de la empresa Distribuciones Quinpao S.A.S, con el fin de evaluar las condiciones internas y externas, se pudo determinar que aunque la mayoría de los aspectos a

nivel interno son satisfactorios para los empleados, no se puede desconocer que también existen inconformidades como es el salario lo que hace que los empleados se sientan desmotivados y esto sea reflejado en el exterior perjudicando de alguna forma las actividades y producción de la entidad.

Por lo tanto, se debe mencionar que los factores motivacionales son muy importantes, ya que estos hacen que la empresa obtenga beneficios a su favor al corto y largo tiempo, haciéndola competitiva, demostrando suficiente capacidad innovadora y configurando competencias esenciales. Éstas son resultado de la combinación de tres competencias básicas distintivas.

Se debe tomar como ejemplo los resultados de las grandes organizaciones evidenciando una fuerte relación entre su administración y las actitudes de sus trabajadores. Desde esta perspectiva, es necesario lograr identificar los aspectos que representan fuentes de satisfacción e insatisfacción para los empleados, vinculando de esta manera el desempeño del talento humano con la realización de los objetivos que se establecen en el direccionamiento estratégico de cualquier organización.

Por lo tanto, se puede decir que el gerente de la empresa debe determinar con precisión que existe una fuerte relación entre la satisfacción laboral y los objetivos organizacionales. Tal relación, planteada en términos del bienestar de los empleados y el direccionamiento estratégico de la organización, se configura y adquiere sentido cuando la motivación laboral empieza a ser considerada por las organizaciones como un aspecto de vital importancia en el logro de la eficiencia, eficacia y efectividad de sus procesos (Quinceno, 2018).

4.3 Determinar de qué manera el clima laboral guarda relación en la productividad de los trabajadores, para conocer su incidencia en el desempeño de la empresa Distribuciones Quinpao S.A.S

Según Pymes y autónomos (2012), la relación entre el clima laboral y la productividad depende en gran medida del estilo de dirección de una organización, por lo que el resultado responde a ciertas circunstancias que se pueden encontrar en gran medida. Es por esto que muchos estudios se han realizado a lo largo de la historia para tratar de demostrar la naturaleza de la relación entre la eficiencia y el clima laboral, concluyéndose que existe una relación de dependencia entre uno y otro que los directivos de la empresa no pueden desconocer. Es por esto que en cuanto al clima organizacional y la productividad los empleados de la empresa Distribuciones Quinpao S.A.S, afirman lo siguiente:

Tabla 10.

Recursos y materiales necesarios para la realización de las actividades diarias

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	9	100%
NO	0	0%
NR	0	0%
TOTAL	9	100%

Nota. Fuente. Encuesta aplicada a los empleados de la empresa Distribuciones Quinpao S.A.S

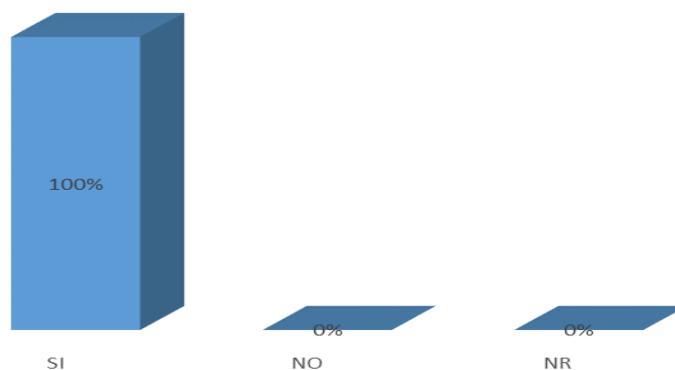


Figura 10. Recursos y materiales necesarios para la realización de las actividades diarias. Autores del proyecto

En cuanto a los recursos y materiales que la empresa proporciona para la realización de las actividades diarias, se debe decir que el 100% de los empleados afirman que estos recursos corresponden a las hojas, carpetas, lapiceros, los equipos de cómputo, vehículos en buen estado, es decir se cuenta con los elementos necesarios para la realización de las actividades de forma eficiente y eficaz.

Tabla 11.

Cualidades para brindar respeto, buen trato, escucha activa y retroalimentación

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	9	100%
NO	0	0%
NR	0	0%
TOTAL	9	100%

Nota. Fuente. Encuesta aplicada a los empleados de la empresa Distribuciones Quinpao S.A.S

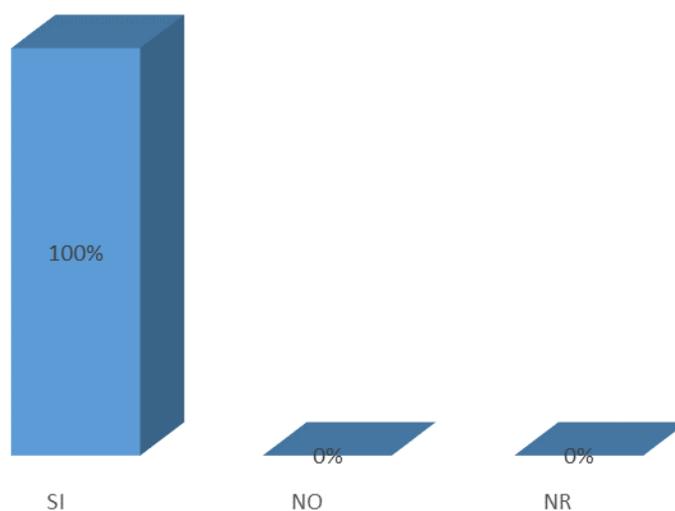


Figura 11. Cualidades para brindar respeto, buen trato, escucha activa y retroalimentación. Autores del proyecto

La mayoría de los empleados sienten que son respetados sus cualidades y capacidades, de igual forma en muchas ocasiones son consultados para resolver problemas ya que ellos poseen

una mayor experiencia en ciertos temas de interés para el buen funcionamiento de la empresa, lo que los motiva a prepararse cada día más en lo relacionado con el funcionamiento de la entidad.

4.3.1 Diagnóstico. Teniendo en cuenta lo anterior, se debe decir que la satisfacción laboral se puede definir como un estado positivo o placentero de las experiencias laborales del empleado, en otras palabras, la satisfacción laboral hace referencia a la actitud positiva del individuo hacia su trabajo. De lo anterior, es posible deducir que, dentro de la dinámica propia de los ambientes laborales, quien está satisfecho en su empleo mostrará actitudes positivas, mientras quien está insatisfecho siempre estará a disgusto en todo lo que suceda a su alrededor (Gamboa, 2010).

En relación con el clima laboral y la productividad de los trabajadores en la empresa Distribuciones Quinpao S.A.S., se debe decir que valores que cada individuo defina como importantes y que puedan ser obtenidos a través del propio trabajo. De hecho, la satisfacción laboral resulta de la percepción de que un cargo permite el cumplimiento de los valores importantes para la persona.

No se puede desconocer que un buen clima laboral en cualquier empresa influye directamente en la productividad y satisfacción de sus trabajadores. Por lo tanto, se debe procurar entre los empleados un ambiente de trabajo respetuoso, colaborativo, dinámico y responsable siendo la mejor manera de lograr los objetivos de la entidad e incrementar la calidad del trabajo viéndose reflejado en la satisfacción de los clientes y competitividad.

Es por esto que la empresa Distribuciones Quinpao S.A.S., debe procurar un clima laboral positivo siendo esto una tarea de todos los integrantes de la entidad, y para lograrlo se debe tener en cuenta aspectos muy importantes como es una buena iluminación, ventilación, distribución del espacio, influyen tanto como las interpersonales: liderazgo, confianza, respeto, etc.

De otra parte, no se debe desconocer que en toda empresa sin importar su actividad económica lo más importante es el capital humano, con los cuales se debe implementar estrategias de negocio y alcanzar las metas propuestas por la dirección de la distribuidora, logrando en ella la participación, la comunicación efectiva, el reconocimiento como entidad sólida, respeto entre los compañeros y directivos, al igual que la competitividad para lograr mantenerse en el mercado laboral.

4.4 Calidad de vida de los empleados de la empresa Distribuciones Quinpao S.A.S, con relación al clima organizacional de la misma

Para conocer la opinión de los empleados respecto a la calidad de vida con relación al clima organizacional se hicieron las siguientes preguntas.

Tabla 12.

Gestión de actividades para mejorar la calidad de vida y el bienestar integral de los empleados

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	56%
NO	4	44%
NR	0	0%
TOTAL	9	100%

Nota. Fuente. Encuesta aplicada a los empleados de la empresa Distribuciones Quinpao S.A.S

Tabla 13.

Sueldo devengado es pagado de forma oportuna

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	0	0%
Siempre	9	100%
A veces	0	0%
TOTAL	9	100%

Nota. Fuente. Encuesta aplicada a los empleados de la empresa Distribuciones Quinpao S.A.S

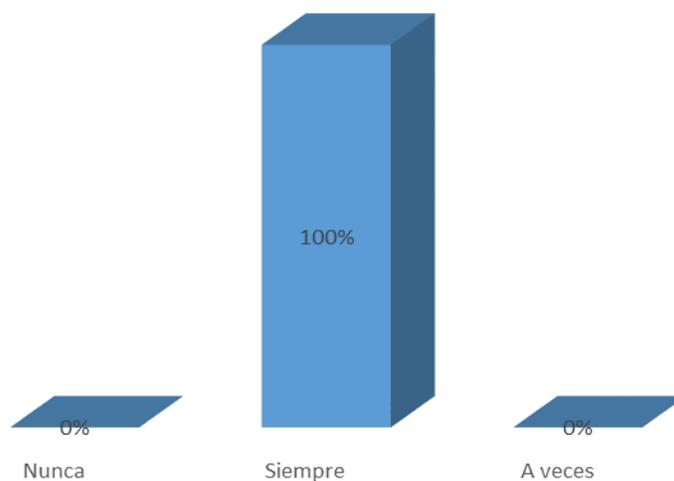


Figura 13. Sueldo devengado es pagado de forma oportuna. Autores del proyecto

La totalidad de los empleados de la empresa Distribuciones Quinpao S.A.S, dicen que están muy conforme con la forma oportuna de cancelar el sueldo, por parte de la empresa, lo que es una motivación para ellos ya que con esto suplen necesidades básicas de su familia.

Tabla 14.

Prestaciones de Ley, como es vacaciones, afiliación a salud, pensiones, etc

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	9	100%
NO	0	0%
NR	0	0%
TOTAL	9	100%

Nota. Fuente. Encuesta aplicada a los empleados de la empresa Distribuciones Quinpao S.A.S

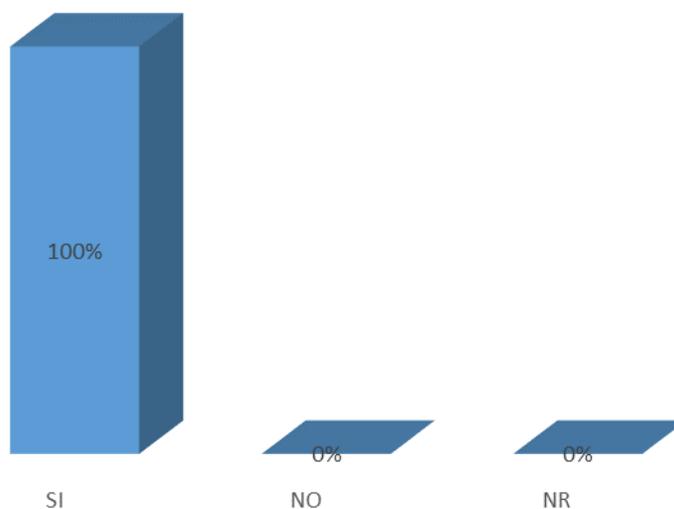


Figura 14. Prestaciones de Ley, como es vacaciones, afiliación a salud, pensiones, etc Autores del proyecto

La empresa siendo consciente de que debe cumplir con todas las prestaciones de Ley, ha que tienen derecho los empleados, el 100% de los mismos se les cancela todas las prestaciones de Ley y se les cumple con todo lo que exige el Código Sustantivo de Trabajo.

4.4.1 Diagnóstico. Teniendo en cuenta lo anterior, se debe mencionar que en los últimos años las empresas se han preocupado por la calidad de vida laboral para los empleados, ya que el bienestar del recurso humano, redundando en el buen funcionamiento de la entidad. De igual forma, se debe mencionar que describir las experiencias individuales y colectivas que viven las personas en relación a su trabajo ha servido para corregir muchas falencias y mejorar el trabajo en equipo, motivación, poder de decisión, satisfacción con el trabajo, balance entre vida personal, laboral y niveles de estrés

En las empresas es esencial el buen clima organizacional y de la relevancia de sus adecuadas condiciones, busca la relación y la influencia del mismo sobre los individuos y, desde

una visión de líder que entiende que las personas son un fin en sí mismas y no un medio, esencialmente. Es importante mencionar a Delgado, (2014) el cual concluye y refuerza la idea de que los líderes empresariales de diferentes sectores son responsables de la motivación de los colaboradores basándose exclusivamente en el factor salarial.

4.5 Plan de mejoramiento que aporte a mejorar el clima laboral de la empresa y la calidad de vida de sus colaboradores

Según Maslow (1943), ciertas necesidades son la fuente de la motivación y postula inicialmente la existencia de cinco necesidades humanas de orden inferior y superior que se encuentran estrictamente jerarquizadas. De acuerdo con Maslow, una vez que se satisface una necesidad, se dispara la siguiente en la jerarquía, y así sucesivamente. Así, cuando la persona ha satisfecho las necesidades de orden inferior puede decirse que está sana, física y psicológicamente, mientras que la satisfacción de las necesidades de orden superior ayuda a una persona a crecer y a desarrollarse hasta su potencial más alto.

En consecuencia, con lo anterior, la Teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow es quizá el enfoque teórico más ambicioso que se ha planteado en el presente estudio, pero bien merece la pena intentarlo. En el ámbito empresarial, la aplicación de esta teoría significa el esfuerzo de las áreas de gestión humana por satisfacer las necesidades de los empleados, definiendo estrategias y políticas de bienestar que cubran aspectos que vayan desde la recreación hasta la realización personal (Agut & Carrero, 2007, p. 217).

Como conclusión, las orientaciones teóricas que se han propuesto para lograr la motivación laboral constituyen valiosas herramientas que permiten formular posibles alternativas en las áreas de gestión humana en torno a la satisfacción laboral de los empleados (Agut & Carrero, 2007, p. 217).

De otra parte, y siendo uno de los objetivos de esta investigación proponer un plan para mejorar la satisfacción laboral y así a contribuir a mejorar el Clima Organizacional de la empresa objeto de estudio en la ciudad de Ocaña, así como resolver las falencias detectadas, partiendo del diagnóstico de satisfacción laboral ejecutado, siendo estos obtenidos por medio de la encuesta aplicada a los nueve empleados de la distribuidora para determinar las causas que afectan la Satisfacción Laboral, se propone el siguiente plan de mejoramiento.

Tabla 15
Plan de mejoramiento

MEDIDA	ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO
Mejorar la organización laboral.	Desarrollar e incentivar la excelencia en el servicio, utilizar todos los mecanismos posibles de estimulación tanto moral como material.	Recurso Humano	Corto
	Realizar encuentros con los empleados para explicarles la situación actual de los movimientos laborales en la distribuidora.	Recurso Humano	Corto
	Distribuir las funciones correspondientes según el perfil de cargo de cada miembro de la distribuidora.	Recurso Humano	Mediano

Tabla 15. (Continuación)

Lograr una adecuada cohesión grupal para alcanzar los objetivos propuestos por la organización.	Escuchar las opiniones de los trabajadores en la toma de decisiones relacionadas con su área.	Recurso Humano	Mediano
Mejorar el proceso de toma de decisiones.	Diseñar actividades encaminadas a capacitar al colectivo de trabajadores y directivos en destrezas y habilidades para la resolución de conflictos	Recurso Humano	Corto
	Promover que las metas que persigan los trabajadores de la entidad, tengan un significado personal para ellos.	Gerente/Director Recurso Humano	permanente corto
	Mantener correctamente informados a los trabajadores para evitar rumores e incertidumbre.	Recurso Humano	mediano
Tener espacios de recreación y socialización, esenciales para un mejor ambiente laboral	Realizar encuentros recreativos y lúdicos con las diferentes rutas de la unidad	Recurso Humano	mediano
Elaborar e implementar un programa de capacitación de directivos y trabajadores dirigido a mejorar la participación y fomentar un clima organizacional	Implementar cursos de comunicación dirigidos a la distribuidora para mejorar técnicas de conocimiento y la comunicación, técnicas y habilidades de está, particularizadas	Recurso Humano	corto

Nota. Autores del proyecto

Capítulo 5. Conclusiones

En términos generales se evidencio que el clima laboral percibido por los trabajadores de la empresa Distribuciones Quinpao S.A.S, es bueno para la mayoría, aunque no se puede desconocer que se deben mejorar ciertos aspectos al interior de la organización, como es la planeación de los procesos, evaluación de resultados, programas motivacionales y sistemas de comunicación interna.

Se pudieron identificar algunas características positivas en cuanto a la motivación laboral en la empresa como la relación entre compañeros y el ambiente de trabajo, así como un respeto hacia el personal directivo.

El clima organizacional juega un papel de vínculo u obstáculo para el buen desempeño de la empresa, y en particular de la calidad en la gestión, llegando a ser factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran la misma, es por esto que la empresa busca mantener una dirección competente frente a las condiciones del entorno debe considerar el clima laboral como un punto clave para su afirmación en el mercado.

En cuanto a la calidad de vida de los empleados de la empresa Distribuciones Quinpao S.A.S, con relación al clima organizacional de la misma, se evidencio que el bienestar de los empleados permite a la organización orientar sus fuerzas y recursos que antes usaban en enfrentar los problemas de los trabajadores, hacia actividades de mayor importancia para el logro de sus objetivos.

Finalmente, se propone un plan de mejoramiento del clima laboral en la empresa, el mismo se presenta por medio de medidas y acciones, las cuales podrán ser funcionales y realizables por la organización en los plazos previstos.

Capítulo 6. Recomendaciones

La gestión del talento humano es una estrategia fundamental para el logro de los objetivos de una empresa, ya que un importante factor diferenciador es el conocimiento, las habilidades y las actitudes que posea su gente, por lo tanto, en Distribuciones Quinpao S.A.S, se le debe dar una especial importancia.

Se debe implementar un plan de factores motivacionales y las condiciones de trabajo de los empleados de la empresa Distribuciones Quinpao S.A.S, con el fin de mejorar las condiciones internas y externas actuales.

Se recomienda realizar estudios como estos, con el fin de conocer la satisfacción o rechazo por algún aspecto, que los empleados puedan tener dentro de la empresa donde laboran, lo cual puede crear un buen o mal clima laboral.

Las empresas deben profundizar más en temas como el clima laboral, con el fin de conocer las percepciones globales de todos los empleados que hacen parte de las mismas, toda vez que no en todas las entidades o empresas, se encuentra tan buen clima como lo fue el estudio realizado en la empresa.

Implementar el plan de mejoramiento propuesto, con el fin de mejorar algunos aspectos del clima laboral en la empresa Distribuciones Quinpao S.A.S, desarrollando las acciones diseñadas en el plazo propuesto en el mismo.

Referencias

- Castilla, K., & Padilla, J. (2011). *Clima organizacional en relación a la motivación en la ESE hospital local Arjona*. Cartagena: Universidad de Cartagena.
- Contreras, F., Juárez, F., Barbosa, D., & Uribe, A. (2010). *Estilos de liderazgo, riesgo psicosocial y clima organizacional en un grupo de empresas colombianas*. Bucaramanga: Rev.fac.cienc.econ., Vol. XVIII.
- Congreso de Colombia. 2019. Resolución número 2646 del 2008. Bogotá. Gaceta de la republica
- Congreso de Colombia. 2019. Resolución número 2646 del 2008. Bogotá. Gaceta de la republica
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano* (2da ed.). McGraw-Hill.
- Dessler, Gary. Organización y Administración. Prentice Hall Interamericana, México 1993 Pág. 181
- Del Toro, J., Salazar, M., & Gómez, J. (2011). “Clima organizacional, satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en trabajadores de una PYME de servicios de ingeniería”. <http://catalogo.unisucre.edu.co/cgi-bin/koha/opac-search.pl?q=ti,phr:Clio%20Am%C3%A9rica>.
- Díaz Pinilla Mariela & Gestión Humana Colombia, Clima 18, barranquilla Colombia, 2008, p4
- Distribuciones Quinpao SAS. (2019). *Información de la empresa*. Obtenido de https://www.informacion-empresas.co/Empresa_DISTRIBUCIONES-QUINPAO-SAS.html.
- Gómez Rada, Carlos Alberto. Diseño, construcción y validación de un instrumento que evalúa clima organizacional en empresas colombianas, desde la teoría de respuesta al ítem. Universidad católica de Colombia, 2004, P.98-99.
- Gómez, L. (2011). Módulo de Psicología Organizacional. Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD; Bogotá.
- Harrington, J. (2008). *Mejoramiento de los procesos de la empresa*.
- Hernández G. (2013) Caracterización de clima laboral y calidad de vida de los trabajadores de la empresa llantas y rines usa2
- Martínez, Oscar. 2016. Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de la empresas centro de servicio haceb Cartagena. Universidad de Cartagena
- Ministerio del trabajo. 2018. Resolución 2400 de 1979. Bogotá. Gaceta de la republica

- Montes, Brenda. 2017. Clima organizacional, motivación y sentido de vida en una compañía del sector textil. Bogotá. Universidad Santo Tomás
- Monroy, Antonio y Sáez, Gema. 2012. Las teorías sobre la motivación y su aplicación a la actividad física y el deporte. Lecturas: Educación física y deportes, ISSN-e 1514-3465, N°. 164
- Mora, Y., & Patiño, M. (2015). Evaluacion de la satisfacción del cliente de ferreléctricos Castro en Ocaña.
- Optimistas.es. 2018. La importancia del sentido de pertenencia, recuperado de <https://optimistas.es/la-importancia-del-sentido-de-pertenencia/>
- Ortiz, J., & Carrascal, M. (2015). Diagnóstico del clima organizacional y propuesta de mejoramiento para la empresa Viva Salud I.P.S de la Ciudad de Ocaña.
- Ramos, D. (2012). *El Clima Organizacional, Definición, Teoría, Dimensiones y Modelos de Abordaje*.
- República de Colombia. Constitución nacional del 1981. 2018. Bogotá, Gaceta de la república
- Williams, L. (2013). *Estudio diagnóstico de clima laboral en una dependencia pública*.
- Yebera, Irene. 2018. Entorno laboral favorable. Recuperado de <https://superrhheroes.sesametime.com/buen-entorno-laboral/>

Apéndice

Apéndice A. Encuesta dirigida a los empleados de la empresa Distribuciones Quinpao S.A.S

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
FACULTAD DE CIENCIA ADMINISTRATIVA Y ECONÓMICAS

Objetivo. Identificar la percepción que tienen los empleados del clima organizacional en la empresa Distribuciones Quinpao S.A.S, logrando una mayor satisfacción y mejorando las condiciones del clima laboral en los empleados.

1. ¿En la empresa todos los empleados y colaboradores son considerados y tratados con igualdad, justicia, ausencia de favoritismo e imparcialidad?

SI____ NO____

2. ¿Se mide la percepción que tienen los empleados sobre la presencia de sentimientos de orgullo al formar parte de la empresa, así como de credibilidad en la imagen, prestigio y solidez de la organización y de confianza en el proyecto empresarial?

SI____ NO____

3. ¿La empresa se preocupa y gestiona actividades para mejorar la calidad de vida y el bienestar integral de los empleados?

SI____ NO____, ¿De que forma?_____

4. ¿La empresa proporciona recursos y materiales necesarios para la realización de las actividades diarias?

SI____ NO____, ¿De qué forma?_____

5. ¿La empresa brinda a sus empleados la posibilidad de crecimiento y búsqueda de aprendizaje continuo?

SI____ NO____

6. ¿Se demuestra al interior de la empresa que las personas tienen coherencia entre la organización, los valores corporativos establecidos y su actuar en el trabajo cotidiano?

SI____ NO____

7. ¿Existen canales y flujos de comunicación interna, donde se observa la presencia de mecanismos para transmitir o dar a conocer la visión, misión, políticas, valores y cambios corporativos a sus colaboradores, así como la posibilidad para que los trabajadores planteen sus ideas e inquietudes y ser escuchados??

SÍ ____ NO ____ Cuales? _____

8. ¿Tienen los jefes la habilidad de motivar e inspirar las personas con su autoridad formal?

SÍ ____ NO ____

9. ¿En la empresa se perciben las cualidades para brindar respeto, buen trato, escucha activa y retroalimentación?

SÍ ____ NO ____

10. ¿Se trabaja en equipo logrando una cooperación más efectiva y orientado a las acciones y logro de objetivos comunes, basados en el respeto, la cordialidad, la confianza y la colaboración?

SI ____ NO ____, ¿De qué forma? _____

11. ¿En la empresa se maneja un plan de incentivos?

SI ____ NO ____ Cuál? _____

12. ¿Se siente satisfecho con el salario devengado?

SI ____ NO ____

13. ¿El sueldo devengado es pagado de forma oportuna?

Nunca ____, Siempre ____, A veces ____

14. ¿Usted cuenta con todas las prestaciones de Ley, como es vacaciones, afiliación a salud, pensiones, etc?

SI ____ NO ____

Gracias por su colaboración