



**DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA DISCOTECA
ALOHA EN EL MUNICIPIO DE URIBIA LA GUAJIRA**



ISABEL CRISTINA MONTERO CUADRADO

**UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA
RIOHACHA - LA GUAJIRA
Octubre, 2020**



**ANÁLISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA DISCOTECA ALOHA EN
EL MUNICIPIO DE URIBIA LA GUAJIRA**



**EN CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
PSICÓLOGA**

ISABEL CRISTINA MONTERO CUADRADO

**DIRIGIDO. MAYERLIS PEREA
PSICÓLOGA**

**UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA
RIOHACHA - LA GUAJIRA
OCTUBRE, 2020**



Agradecimientos

Al Dios de la vida, por darme la oportunidad de iniciar y culminar, de manera satisfactoria, este proceso de estudio, en el que me fortaleció en momentos de debilidad, logrando vencer mis miedos y adquirir el conocimiento acertado, para emprender las acciones orientadas a la consecución de los objetivos propuestos; también porque me rodeó de docentes y compañeros maravillosos que despertaron el entusiasmo y la motivación por aprender, haciendo de esta etapa de formación un reto permanente.

A mi esposo por su paciencia y apoyo incondicional a lo largo de todos estos años, quien estuvo en cada momento difícil dando sus mejores consejos y amor para que pudiera seguir en la meta que me propuse, también agradezco a mis hijos que son el motivo de mi inspiración y a quienes le he robado mucho tiempo para poder cumplir con mi objetivo de terminar satisfactoriamente mis estudios.



Contenido

Generalidades	1
Descripción Del Problema	2
Formulación Del Problema	3
Objetivos	6
Objetivo General	7
Objetivos Específicos	7
Marco De Referencia.....	12
Antecedentes.....	13
A Nivel Internacional	21
A Nivel Nacional	26
Referente Teórico	30
Clima organizacional	32
IMCOC.....	
.....37	
Diseño Metodologico	38
Fundamentación Epistemológica39
Fuentes De Información	39;Error! Marcador no definido.40



Muestra	40
Variables	41
Operacionalidad De Las Variables	42
Instrumento	43
Procedimiento	44
Aspectos eticos.....	45
Resultados	49
Análisis De Los Resultados.....	50
Conclusiones	51
Referencias	54
Apéndices	55

Lista de tablas



Tabla 1. Unidad de análisis de Categorías y sub categorías	41
Tabla 2. Puntuación de escala de instrumento	43
Tabla. 3. Valoración del nivel de percepción	.47
Tabla 4. Categorización de empleados	50
Tabla 5. Nivel de percepción de la variable objetivo	51
Tabla. 6. Nivel de percepción de la variable cooperación	52
Tabla 7. Nivel de percepción de la variable liderazgo	52
Tabla. 8. Nivel de percepción de la variable toma de decisiones	53
Tabla 9. Nivel de percepción de la variable relaciones interpersonales	54
Tabla. 10. Nivel de percepción de la variable motivación	54
Tabla 11. Nivel de percepción de la variable control	54



Listas de Gráficos

Gráfico 1. Caracterización de la muestra	54
Gráfico 2. Antigüedad en la empresa	55



Listas de Apéndices

Apéndice 1. Consentimiento informado	60
Apéndice 2. Instrumento	63



Resumen

Este trabajo versó sobre el estudio del clima organizacional en la discoteca Aloha para dotar a la organización de información que pueda ser utilizada en la implementación de programas orientados a mejorar el clima laboral. Un total de 16 colaboradores participaron del estudio, para lo cual se aplicó un cuestionario de 45 con base en el instrumento de medición del clima en organizaciones colombianas [IMCOC] diseñado por Méndez (2005), que mide siete variables, a saber: metas, cooperación, liderazgo, toma de decisiones, interpersonal relaciones, motivación y control. Los hallazgos registrados muestran que si bien el clima laboral se percibe positivamente en la mayoría de las variables, hay personal que está bajo control, no solo porque perciben que el administrador no es suficiente para el esfuerzo y responsabilidad del puesto, sino porque no reciben el reconocimiento suficiente. , lo que explicaría por qué hay mayor apoyo y confianza entre los compañeros que en el jefe.

Palabras clave: Clima organizacional, percepción, IMCOC, incentivos, reconocimiento



Abstract

This work addressed the study of the organizational climate in the Aloha nightclub, in order to provide the organization with information that could be used in the implementation of programs aimed at improving the work environment. A total of 16 employees participated in the study, to whom a 45-question survey was applied based on the Instrument to Measure the Climate in Colombian Organizations [IMCOC] designed by Méndez (2005), which measures seven variables, namely : objectives, cooperation, leadership, decision making, interpersonal relationships, motivation and control. The recorded findings show that although the work environment is perceived positively in most of the variables, the staff is found to exist under control, not only because they perceive that the manager is not adequate for the effort and responsibility of the position, but because They are not given enough recognition, all of which would explain why there is greater support and trust among colleagues than with the boss.

Keywords: Organizational climate, perception, IMCOC, incentives, recognition



Introducción

La investigación sobre motivación y productividad laboral en la discoteca Aloha del municipio de Uribe La Guajira, la investigación pretende identificar las interacciones del trabajador con su entorno laboral, analizar que las condiciones brindadas por la empresa sean las recomendadas según la ley, por otra parte, se busca entender como es la calidad de vida laboral, condiciones de ambiente cotidiano y de trabajo y la forma como se interpreta.

El estudio se realiza partiendo de la necesidad de mejorar el ambiente laboral y la motivación de los empleados, el objeto de estudio servirá de aporte al desarrollo del talento humano que permitan integrar las necesidades presentes de los clientes y la sociedad, de forma que plantee las estrategias adecuadas orientadas al logro de la misión de la organización y a su vez determinar los principios morales de la toma de decisiones pertinentes. Se pretende favorecer las condiciones del recurso humano estableciendo correctivos que facilitarán el incremento del desempeño laboral, en este sentido la organización estará en capacidad de aprovechar al máximo el potencial de su personal a la vez que proporcionará un óptimo ambiente de trabajo.

Del mismo modo se desarrolla una teoría sustentada en los planteamientos de diversos autores expertos en la variable de estudio, se plantea una metodología de enfoque cuantitativo con tipo de investigación descriptiva con trabajo de campo. Desde el área de la psicología se trabajará la línea de bienestar, desarrollo y motivación, con el fin de describir las conductas comportamentales del empleado, pero también mejorar el rendimiento y productividad, así como potenciar la calidad de vida laboral del trabajador.

Planteamiento del problema

La teoría de las relaciones humanas enfatiza la importancia de las condiciones individuales y sociales en la vida organizacional y propone estrategias para mejorar las organizaciones aumentando la satisfacción de los miembros y creando organizaciones que ayuden a los individuos a alcanzar su potencial. Su potencial es una teoría de la psicología organizacional, que sugiere que la parte más importante de una organización es humana e interactiva y que el comportamiento del trabajador está más relacionado con la pertenencia a un grupo social, su bienestar con el medio ambiente y las normas sociales. Elton (1880-1949), citado por La Torre (2016).

Por otro lado, se puede decir que el clima laboral se refiere a la percepción que comparten los miembros de una organización sobre el trabajo, el entorno físico en el que se desenvuelve, las relaciones interpersonales que se desarrollan en torno a él y las diversas reglas formales que inciden en dicho trabajo.

Esto es así, a través del desarrollo de la psicología social organizacional, las personas son estudiadas dentro de un determinado entorno social con fines específicos Peiró, (1995). Las organizaciones no existen de forma natural, como la familia, sino que están formadas por individuos o grupos en conexión mutua Munduate, (1997), debido al proceso de adaptación donde los sujetos están inmersos por su conexión con los aspectos organizacionales objetivos Romero y Leal, (1990), lo que genera dinámicas de conflicto, negociación y movimientos dialécticos que se convierten en el foco de interés de esta disciplina Munduate, (1997).

A nivel mundial, el entorno laboral está considerado como uno de los aspectos más intangibles de las empresas, y también uno de los más descuidados. Al olvidar este aspecto se pueden desencadenar diversos problemas que, por su tamaño, afectan la productividad organizacional, además, un ambiente laboral inestable también provoca que los empleados se vayan. La Torre (2016).

En la actualidad las personas pasan largas horas en sus puestos de trabajo, superando en muchos casos las horas que se dedica a la familia, recreación, deportes o estudio, lo cual hace de ese espacio un lugar de vital importancia en su diario vivir, la armonía que sienta al realizar las funciones optimizará su desempeño y lo mantendrá motivado diariamente. Toda esa carga emocional también se va a reflejar en su entorno personal y por ende en el éxito de la empresa, es muy común haber observado en algún momento oficinas donde el empleado tiene decorado su escritorio u oficina con elementos personalizados, todas esas acciones van ligadas tal vez al hecho de querer trabajar en un ambiente agradable para él, de tal manera, que los empleadores deberían influir de manera

positiva sobre el entorno laboral del colaborador, anticiparse a sus necesidades provocar identificación, así como mantenerse a la vanguardia de las tendencias mundiales.

El clima se refiere a las características ambientales de la organización, ya sean externas o internas, se pueden percibir directa o indirectamente. Es un cambio temporal en las actitudes de las personas que puede deberse a varias razones. Las características difieren de un departamento a otro y de un departamento a otro. El clima tiene una relación importante para determinar la cultura de una empresa u organización en particular.

Un estudio realizado por Hay Group (2012), a nivel mundial para medir el nivel de compromiso, concluyó que más de un tercio de los empleados son reacios e incapaces de dar algo más a su organización; lo que a menudo llamamos hacer un "esfuerzo adicional". Por otro lado, la fidelidad a la empresa ha mostrado una tendencia a la baja en los últimos cinco años y ha sido del 57%. Los estudios de Hay Group muestran que ganar el compromiso de los empleados y brindar el apoyo adecuado tiene un impacto positivo en las reducciones de ingresos y costos. Muestran que las organizaciones que se encuentran en el cuartil superior para el compromiso de los empleados tienen un crecimiento de ventas 2,5 veces mayor que las que están clasificadas en el cuartil inferior. Vilorio (2012).

En Colombia pareciera evidenciarse la presencia del estrés laboral generando con ello preocupación en el recurso humano quienes temen por su seguridad laboral. La realidad económica en el país, los salarios que se le dan de acuerdo a su desempeño y que están condicionados por la productividad del empleado en algunas empresas, propiciando un clima estresante con resultados muy significativos en la motivación del personal. En este sentido, se evidencia el impacto que pudiera causar la desmotivación no sólo en el bienestar emocional de los trabajadores, sino en la productividad de las empresas, lo que ha generado algunos esfuerzos compensatorios para mantener un equilibrio organizacional, pero esas medidas organizativas no son suficientes ante un elevado esfuerzo del trabajador por cumplir la demanda de trabajo, ese tipo de situaciones son las que pudieran generar situaciones adversas en el clima organizacional.

Estos efectos que se manifiestan clima organizacional perjudicarían a un gran número de trabajadores que son claves en el personal y el resultado de las entidades mediante este paradigma que desafortunadamente pudiese existir en el ámbito laboral, ocasionaría a las empresas un deterioro de sus tareas, rendimiento y la productividad en el recurso humano, menor dedicación al trabajo, a la misma forma, rotación de personal, así como los efectos negativos en el reclutamiento del personal, siendo desfavorable para la imagen institucional tanto de sus empleados como del medio exterior.

La productividad es un indicador que afecta directamente el clima organizacional. Esta variable refleja qué tan bien se utilizan los recursos de una economía en la producción

de bienes y servicios; traducido en una relación entre los recursos utilizados y los productos obtenidos, lo que también indica la eficiencia con la que se utilizan los recursos humanos, capital, conocimiento, energía para producir bienes y servicios en el mercado. Por lo anterior, la productividad se puede considerar como una combinación y uso de recursos para cumplir con los resultados específicos alcanzados, para lo cual se requiere un excelente ambiente de trabajo interno.

La productividad laboral es una variable económica importante en la competitividad y una herramienta útil hoy en día para los procesos de empleabilidad. Las medidas indican claramente el nivel de validez del uso del factor trabajo humano, que es el sector más efectivo alcanzando un mayor nivel de creatividad por unidad. Abad (2016).

Según la segunda encuesta de clima laboral, en Colombia (2016), los riesgos psicosociales se generan principalmente en actividades de atención al cliente, puestos que provocan fatiga o dolor, trabajo monótono, cambios en los requisitos de la tarea, esto también depende de los requisitos que en ocasiones impiden el pleno desarrollo de la capacidad productiva del empleado. provoca una reducción en su función específica, lo que dificulta el desarrollo normal de la organización porque existe un vínculo directo y obvio entre la productividad de los trabajadores y las ganancias en el desempeño del establecimiento, así como la motivación para lograr resultados que conducen directamente al desempeño.

Las principales debilidades por las que las organizaciones no son muy productivas recaen en el personal que puede cumplir con los requisitos actuales de un mercado global altamente competitivo, lo que lleva a una falta de cultura de la calidad, entornos poco productivos en las empresas, derivados de las exigencias a los empleados que superan sus tareas, en ocasiones no están preparados para adquirir la madurez, experiencia y solidez de conocimientos que requiere la situación actual.

Además, la limitada capacidad de la mayoría de las pequeñas y medianas industrias para adquirir tecnología avanzada, ya sea por altos costos o por falta de visión por parte de los gerentes o responsables del desarrollo de la empresa. En ese sentido, los trabajadores están expuestos a la contracción causal del estrés laboral y por ende a la manifestación de problemas de salud tanto física como emocional y pueden exhibir conductas negativas, como irritabilidad, falta de comunicación entre los empleados debido a la presión existente al paso del tiempo en la prestación de servicios al cliente.

Para sustentar el presente estudio, la investigación fue consultada por Williams, (2015), realizada en Nuevo León Monterrey. El propósito de este estudio es conocer la tendencia general de la percepción del talento humano en el ámbito laboral dentro de la autoridad municipal; Para lograr este objetivo, se aplicó una encuesta de clima laboral a

20 colaboradores, la cual se dividió en 5 dimensiones con foco en los procesos de comportamiento organizacional, que son: liderazgo, comunicación, motivación, espacio físico y trabajo en equipo; Cabe señalar que estos procesos se eligieron en función de las necesidades de la organización. Este estudio tiene como objetivo descubrir fortalezas y oportunidades, a considerar para implementar procesos de mejora dentro de la agencia. Se concluye que el 46% del clima laboral se encuentra dentro de un sistema colegiado, su dimensión mejor evaluada es el trabajo en equipo con un 74% y la motivación con un 17% es la que tiene menor puntuación (estas cifras se describen en el apartado de resultados). Se utilizó un diseño metódico descriptivo transversal de Expos y se basa en la psicología del comportamiento organizacional de Robbins (1999), como marco de referencia.

El interés por el estudio del clima organizacional ha aumentado rápidamente en los últimos años, ya que las organizaciones a través de la adopción de calidad por medios de sistemas de gestión y la introducción de este tema en los indicadores de gestión asumen que es uno de los elementos fundamentales de la mejora continua, esta nueva dinámica creada en la organización a partir de la teoría administrativa de relaciones humanas.

La discoteca Alhoa es un lugar de entretenimiento y recreación ubicado en el municipio de Uribia La Guajira, surge con la idea de ofrecer a las personas que desean celebrar sus fechas especiales compartiendo con sus familiares y amigos, en un lugar agradable con buen servicio que integre la atención, decoración, música y bebidas. Hizo su apertura hace 4 años, durante este tiempo se ha mantenido como el lugar de preferencia de la localidad dado que no existe mucha oferta de discotecas.

La discoteca Aloha es uno de los lugares de entretenimiento más populares que se pueden encontrar nativos y visitantes en el municipio, dado a la poca oferta de ese tipo de negocios de entretenimiento a nivel local, se ha logrado contar con un público fidelizado que prefiere celebrar sus fechas importantes en Aloha Discoteca, el horario de cierre al público es a las 2:30 am, los empleados entran Jueves, viernes y Sábados a las 3:00 pm y salen 1 hora después que se cierra, sin embargo en ocasiones deben demorar más tiempo del establecido por cierto tipo de clientes que no salen a la hora indicada.

Así mismo, en conversación con el administrador de la discoteca se pudo determinar que se los empleados estaban adoptando una posición de trabajo donde se notaba que no estaban retroalimentando las actividades, tomaban decisiones sin seguir los conductos regulares, estaban ejecutando algunas funciones de forma autónoma, se notaba más que existía un apoyo entre ellos mismos mas se le dificultaba seguir la jerarquía, no estaban observando al administrador no como un aliado a quien debían reportar las situaciones que se presentaban en el ejercicio de sus funciones, por tal motivo se decidió iniciar un de evaluación.

Con el objetivo de analizar cómo es el clima laboral de la empresa se decide aplicar el instrumento de valoración cualitativa de Carlos Méndez, con el cual se pretende analizar como los empleados perciben su lugar de trabajo, para luego de un análisis implementar estrategias de mejora que ayuden a la discoteca Aloha a mejorar su clima laboral.

La permanencia de largas horas de pie, extensas colas de clientes que solicitan los servicios, y la presión por parte del administrador para que cumplan con el tiempo estipulado en la atención al cliente podría desencadenar el incremento de estados de tensión en los trabajadores, ansiedad, deterioro de la salud, rotación del personal, necesidad de una mayor supervisión del personal, disminución del desempeño, por consiguiente incumplimiento de las metas de la organización y deficiencias en los servicios prestados afectando la productividad de la empresa y con ello la calidad de los procesos suministrados.

Lo anterior, permite que surja el siguiente interrogante ¿Cómo es Clima Organizacional en la discoteca Aloha en el municipio de Uribí La Guajira?

Objetivos

General

Realizar un diagnóstico del Clima Organizacional en la discoteca Aloha en el municipio de Uribia, La Guajira.

Específicos

- Evaluar el Clima Organizacional en la discoteca Aloha con el instrumento IMCOC diseñado por Carlos Méndez para medir clima organizacional en las empresas Colombianas.
- Identificar los aspectos a mejorar en Clima Organizacional en la discoteca Aloha en el municipio de Uribia, La Guajira.
- Proponer recomendaciones que ayuden a mejorar el clima organizacional en la discoteca Aloha en el municipio de Uribia, La Guajira.

Justificación

El análisis del clima organizacional permite estudiar la percepción que los empleados tienen de su organización, del clima laboral y por tanto se estima que este también afecta el desempeño de la empresa, lo que incide en el comportamiento de sus miembros (Calva & Hernández, 2004). Con base en lo anterior, la implementación de un diagnóstico de clima organizacional es de vital importancia para identificar áreas de oportunidad que existen dentro de la organización, una vez identificadas se puede desarrollar un plan de mejora bajo forma de propuesta a la agencia, teniendo como principal Para lograr un mejor clima laboral, este estudio tiene como objetivo analizar las condiciones de trabajo y directrices de comportamiento del personal para realizar las tareas diarias, así como los factores externos o internos que afectan el entorno laboral de los empleados de la discoteca Aloha.

Con este estudio, realizado por primera vez en una discoteca, se prevé iniciar el rumbo hacia una mejora continua de dicha empresa, para establecer un compromiso de reflexión global sobre las condiciones laborales en las que evoluciona la plantilla, en teniendo en cuenta que un buen clima laboral es un factor determinante en la eficacia de la gestión. Además, teniendo en cuenta que el comportamiento de los empleados está condicionado por su percepción de la discoteca y de sí mismos, se considera importante crear un buen equilibrio entre los dos grupos de referencia y mejorar el ambiente de trabajo.

Desde el enfoque teórico, se consultan diferentes autores que aportan postulados beneficiosos para las empresas de entretenimiento enfocados al recurso humano mediante la aplicación de planteamientos, formulaciones más actuales sobre clima laboral la cual contribuirá en la obtención de cambios positivos para el éxito de la organización.

Así mismo, desde el punto de vista práctico debido al hecho que una vez analizado los factores que influyen en el clima laboral en la discoteca Aloha, da una visión clara, objetiva, detallada, la motivación y los niveles en los que se presenta, consecuencias, relación existente y manejo, con el fin de poder sugerir lineamientos estratégicos para mejorar la productividad laboral.

De igual forma, se pretende a través de la psicología organizacional investigar el comportamiento del personal para aplicar los conocimientos adquiridos en impulsar la discoteca como un negocio de entretenimiento que preste un servicio de calidad a su público objetivo, es posible realizar cualquier tipo de intervención por la autonomía del investigador, se tiene clara la estructura organizacional, visión, misión, valores, personal por área lo que se considera factible para dar inicio a la investigación, además se cuenta

con todos los medios tecnológicos computadores, celulares, cámara fotográfica, y recursos económicos para fotocopias, transcripciones.

Además el objeto de estudio servirá de aporte al desarrollo sostenible que permitan integrar las necesidades presentes de los clientes y la sociedad, de forma que plantee las estrategias adecuadas orientadas al logro de lineamientos estratégicos por la organización y a su vez determinar los principios morales de la toma de decisiones como las habilidades necesarias partiendo de estrategias pertinentes favoreciendo las condiciones del recurso humano estableciendo correctivos que facilitarán el incremento del desempeño laboral, en este sentido la organización estará en capacidad de aprovechar al máximo el potencial de su personal a la vez que proporcionara un óptimo ambiente de trabajo.

En cuanto al enfoque metodológico proporcionará información objetiva para la toma de decisiones, se apoyará en un cuestionario, revisión bibliográfica como estrategia para profundizar sobre los diferentes elementos involucrados en las variables con el fin de analizar y detectar el grado de motivación para la productividad laboral.

Por último en lo social el estudio es necesario e importante, porque sus resultados podrán permitir una reorientación de los indicadores de desempeño social gestionando las oportunidades aportando valor económico, social, ambiental, además de crear estrategias acordes y preventivas con las cuales poder avanzar hacia el mejoramiento de la calidad de vida del recurso humano de las organizaciones, alcanzando beneficios en el proceso en la consolidación de una nueva plataforma laboral contribuyendo al ámbito social desde una perspectiva innovadora en la industria del entretenimiento.

Marco de referencia

Antecedentes

Con el fin de sustentar la fundamentación teórica de la investigación que se lleva a cabo, fue necesario realizar un proceso de revisión de diversos trabajos y estudios desarrollados con anterioridad, en la modalidad de tesis de grado, cuyos autores se han insertado en áreas de discusiones similares a las abordadas en este trabajo de investigación, por tanto, son considerados como antecedentes de suma importancia en el marco referencial, pues como lo señalan éstos permiten determinar diferencias y coincidencias entre las investigaciones, sirviendo de apoyo en función de lograr los objetivos propuestos.

A nivel internacional

Con esta finalidad en relación con las variables se refiere la investigación de Villalobos (2014), titulada “la relación entre compromiso organizacional y productividad laboral en empresas mayoristas de repuestos de vehículos”. Trabajo de grado para optar al título de Psicólogo y Recursos Humanos, en la Universidad Privada Dr. Rafael Beloso Chacín. La investigación tuvo como propósito determinar la relación entre compromiso organizacional y productividad laboral en empresas mayoristas de repuestos de vehículos, fundamentada teóricamente por Robbins (2004), Meyer y Allen (2003), Davis y Newstrom (2009), Bolhander, Snell y Sherman (2003), Rodríguez (2003), Chiavenato (2009), entre otros. El trayecto metodológico obedeció al tipo descriptivo, correlacional de campo bajo un diseño no experimental.

La población se conformó por tres empresas mayoristas de repuestos de vehículos del estado Zulia, asumiendo 21 trabajadores, a quienes se les aplicó dos cuestionarios conformado por 18 ítems para indagar sobre aspectos de compromiso organizacional y 18 reactivos para medir productividad laboral; validada por 10 expertos con una confiabilidad del 99% obtenido a través del método alfa Cronbach.

Los datos se procesaron mediante estadística descriptiva para la obtención de la media como medida de tendencia central y sus respectivos porcentajes; así mismo, los datos de las dimensiones e indicadores fueron ubicados en su baremo de interpretación; aplicándole el coeficiente de Pearson, resultando e + 0,391 la existencia de una relación positiva débil entre el compromiso organizacional y productividad laboral en empresas seleccionadas, arrojando como resultado que los empleados no tienen un claro compromiso organizacional que les permita niveles de productividad adecuados a las expectativas de producción de estas organizaciones, ya que los elementos principales de todo sistema de producción social como los humanos, organizacionales y costo, no se encuentran suficientemente cubiertos por los directivos de esas empresas.

En cuanto a los aportes generados por este estudio permite dar una mirada hacia el comportamiento organizacional y como este a su vez afecta la productividad laboral como factor determinante para el desarrollo global de la organización, igualmente se tomarán los aportes teóricos para desarrollar las bases teóricas y poder tomar como referencia para ello.

En Ecuador, (Uría, 2017), se efectuó una investigación titulada "El Clima Organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los trabajadores de Andalus CÍA". El objetivo fue investigar la relación entre el desempeño y el clima organizacional. La muestra de estudio estuvo formada por 40 miembros de la empresa. Los resultados obtenidos fueron: insatisfacción de los trabajadores por falta de reconocimiento de sus superiores, falta de motivación, aplicación de liderazgos autocráticos, estilo jerárquico de sistema de comunicación, desánimo del trabajo en equipo y falta de compromiso con la empresa. Se concluyó que un mal clima organizacional afecta el desempeño laboral en la empresa, recomendando la aplicación de un estilo de liderazgo democrático, un sistema de comunicación multidireccional, la formación de equipos de trabajo complementarios para la retroalimentación entre los trabajadores, y midiendo continuamente tanto el desempeño laboral como el clima organizacional, con el fin de evaluar los resultados de los cambios realizados en la empresa.

En el estudio de (León, 2016) "Influencia del clima organizacional y desempeño laboral de la Institución Fondo Mivivienda S.A. Lima - 2015", el objetivo fue comprobar el influjo del desempeño laboral por el clima organizacional de los trabajadores. Entre los resultados, se encontró que los factores que más influyen en el desempeño en el trabajo son las relaciones humanas, el reconocimiento del desempeño, la remuneración, el microambiente del trabajo y la comunicación. Se concluyó que los trabajadores consideran que el factor más importante en el clima organizacional es la motivación, la cual influye en sus actividades diarias, y que la remuneración, utilidades y beneficios son factores que aumentan el desempeño y la productividad, los cambios en el entorno afectan el desempeño profesional de los trabajadores y el clima organizacional influyen positivamente en el desempeño profesional.

A su vez, La Torre (2016), redactó un artículo que tiene como objetivo analizar el liderazgo situacional como herramienta fundamental para la productividad en las organizaciones empresariales. Fue de diseño analítico, descriptivo, no experimental, de campo, transversal. La población se conformó por 37 gerentes de CYSLATO CA y Construcciones y Servicios ACROPOLIS CA La técnica de recolección utilizada fue la encuesta aplicando un cuestionario, consistente en su versión final de 36 ítems con 5 alternativas de respuesta, a saber: siempre, a menudo, a veces, casi nunca, nunca.

El cálculo de confiabilidad mediante la aplicación del coeficiente Alpha de Cronbach, obteniendo un índice de 0.945. Los resultados obtenidos permiten establecer que los directivos de las empresas objeto de estudio cuentan con todas las características de liderazgo situacional consideradas, siendo los que menos utilizan la adaptabilidad y la empatía en su gestión.

En este sentido, se concluye que los directivos entrevistados ponen en práctica la colaboración y el trabajo en equipo, asumiendo en su gestión las características del liderazgo situacional, conjugando comportamientos que corresponden al estilo de liderazgo analizado considerado visionario, pero que no suelen utilizar estas características para lograr la productividad, ya que carecen de la empatía que les permita establecer una filosofía de gestión alineada con el talento humano que tienen a su cargo. Asimismo, se tomará el aporte de este artículo para desarrollar las bases teóricas a través de las teóricas.

A nivel nacional

A nivel nacional, el estudio de Montenegro (2016), titulado Factores motivacionales en trabajadores de empresas del sector de la construcción en Colombia, se tomó en cuenta el trabajo de pregrado para optar por la maestría en Psicólogo Gerencial, este trabajo tiene como objetivo determinar los factores motivadores en los trabajadores de la construcción en Colombia, tomando como muestra una población de empleados de la ciudad de Pasto, Colombia. Inicialmente se revisaron artículos científicos de varios países que estudian los efectos de factores motivadores y desmotivadores, características intrínsecas y extrínsecas, relacionados con el desempeño laboral. De esta forma, se identificaron los factores que conforman la base del Estudio de Motivadores y Desmotivadores que Afectan el Desempeño de los Trabajadores de la Industria de la Construcción. Pregunta “entregada a 190 empleados”. Los resultados se clasificaron mediante el software estadístico SPSS.

Para ello se realizó un análisis de datos por categoría funcional y un Análisis de Componentes Principales (PCA) de motivadores, desmotivadores y variables de satisfacción profesional de los empleados. Los motivadores más relevantes encontrados fueron "Formación para el trabajo", "El buen salario", "El reconocimiento de los jefes", "El desarrollo de nuevas habilidades físicas e intelectuales" y "Tareas desafiantes". Se necesitan más estudios para establecer similitudes y diferencias con otras industrias de la región.

Este estudio servirá de aporte a la presente investigación al contar con un sustento teórico para el objetivo número uno de determinar el grado de motivación de los

empleados de la discoteca Aloha, en el municipio de Uribí La Guajira, con el fin de aplicar esta información para mejorar la efectividad. organización.

Asimismo, Forrero, Correa y Pazmiño (2019) se realizó, el estudio de análisis del clima laboral y su impacto en la productividad de los empleados del restaurante El Paisita sabor de la ciudad de Armenia (Quindío, Colombia). Esta monografía analiza la calidad del clima laboral y las variables que más influyen en el nivel de desempeño de los empleados. El objetivo principal es comprender la relación entre el clima laboral detectado en el restaurante El Sabor Paisita de la ciudad de Armenia y la percepción de productividad de los empleados. Se desarrollará una metodología mixta, a partir de enfoques cuantitativos y cualitativos de tipo descriptivo, población es el grupo de trabajadores que trabajan directamente con el restaurante típico El Sabor Paisita de todos los niveles administrativos y operativos, en un total de 24 personas.

Como resultado, se obtuvo que factores como el apoyo del jefe de turno, buena relación con los compañeros de trabajo, comunicación vertical y horizontal dentro de la empresa, formación y desarrollo personal y plan de vida, planes de incentivos, conocidos como salarios emocionales, el reconocimiento y la distribución en la carga de trabajo son factores percibidos para desarrollar un clima laboral que incide positivamente en el nivel de productividad de los empleados y, en consecuencia, en el negocio analizado. El desconocimiento de los gerentes de restaurantes sobre los factores que generan mejor desempeño y motivación de los empleados, son las causas en gran parte de la alta rotación y disminución de la productividad, lo que se traduce en sobrecoste y mayor esfuerzo administrativo.

El estudio anterior servirá de aporte a la presente encuesta al aportar un aporte metodológico que permitirá medir los niveles de percepción de los empleados. Asimismo, se citó a Varga (2015), con un estudio titulado Propuesta de mejora del clima laboral del Ayuntamiento de Santa Rosa de Cabal para optar al título de Gestión del Desarrollo Humano Organizacional en la Universidad Tecnológica de Pereira. , tuvo como objetivo general Identificar las condiciones actuales del clima laboral en la administración municipal de Santa Rosa de Cabal y proponer un plan que permita su mejora. Se desarrolló una investigación descriptiva cuantitativa transversal, pues midió las condiciones del ambiente de trabajo y describió sus niveles de presentación en el caso de 133 personas pertenecientes a las distintas secretarías y niveles jerárquicos existentes.

El instrumento utilizado fue el “Climat 18” que mide 18 factores o variables que evalúan el clima laboral. Las variables de medición desarrolladas fueron la valoración de las ideas de los trabajadores, las relaciones con los jefes, las relaciones entre jefes, las relaciones entre compañeros y jefes, las relaciones con el equipo de trabajo, la motivación hacia resultados y cambios, riesgos y bienestar, equidad en el trabajo, supervisión y

corrección, trabajo en equipo, retribución, sentido de pertenencia, reconocimiento del trabajo, acuerdo y participación, liderazgo, comunicación, satisfacción con los recursos, estructura y reglas. Los resultados orientan el proceso hacia un plan de mejora que surge de la reflexión realizada en cada área y de acuerdo a los resultados encontrados y socializados con ellos.

Asimismo, se consultó el estudio titulado: Factores motivacionales asociados a la motivación en el trabajo y la satisfacción de los profesionales de la escuela de doctorado de la FAC - Se consultó la muestra As. Comando. Bogota Colombia. Carolina Hernández Ibarra Resumen En este ejercicio investigativo, las expectativas de los profesionales de la Escuela Superior de la FAC-Asignatura Comando en su vida profesional y la forma en que son determinantes en su desarrollo personal y profesional; porque es obvio que las primeras expectativas corresponden a expectativas monetarias ya la evolución de sus funciones pero que con el tiempo se transforman en expectativas que van más allá de percibir un salario y cumplir determinadas funciones; Se apoyó en el eje central de la Universidad del dominio organizacional - Desarrollo organizacional. Se utilizó una prueba construida y validada por Toro (1992), el “Cuestionario de Motivación Laboral”, que evalúa la jerarquía de las teorías de necesidades de Maslow y los factores de higiene de Herzberg; Este instrumento ha sido diseñado teniendo en cuenta las siguientes dimensiones: cinco condiciones motivacionales internas. Se aplicó con consentimiento informado previo a un grupo de 29 profesionales de la Escuela de Graduados de la FAC, Bogotá, Colombia, donde se trabajó desde un enfoque cualitativo de interpretación, constructivista - histórica y hermenéutica, ya que los colaboradores tomaron el instrumento y respondieron interactivamente.

Los resultados obtenidos indican que los factores asociados al perfil motivacional están en línea con la estrategia de la Escuela de Postgrado, que es concienciar al líder de la necesidad de desarrollar las condiciones para el liderazgo ético, moral y profesional, FAC (2014); Por ello, se observa que para la mayoría de los factores las puntuaciones son normales, ya que esto se traduce en la formación impartida y se satisfacen las necesidades básicas de motivación, como las de formación y apertura a centros de formación. al liderazgo. lo que les permite tener una amplia cobertura en cuanto a su desarrollo profesional y técnico, pero se ha observado que la autorrealización, las expectativas, el reconocimiento y el logro son condiciones motivacionales internas que han obtenido una puntuación de un ligeramente más bajo, sin ser lo suficientemente bajo en la escala de calificación de Toro (1992).

Esto generó interrogantes sobre el impacto que tiene la motivación para el trabajo en el plan de estudios actual en el desarrollo de habilidades de liderazgo y gestión en general. Dado que otras variables pueden estar jugando un papel importante en el desarrollo de la motivación para el trabajo, como se propone en el proyecto de

intervención. Se espera que este estudio contribuya a enriquecer el debate sobre cómo promover el desarrollo de las habilidades de liderazgo ante los resultados motivacionales en la formación de la Escuela de Posgrado de Fuerzas en el Área Colombiana y fortalecer el rol de los gestores sociales corporativos.

El estudio anterior constituye un precedente relevante para esta investigación, ya que analiza elementos influyentes en la generación de motivación para el trabajo en las organizaciones, por lo que se considerarán los autores utilizados para estructurar las bases teóricas, además de considerar las conclusiones propuestas para la mejora del desempeño y productividad en las empresas.

A su vez, Vega (2017), gerente de Recursos Humanos de Hays Colombia, garantiza que existen organizaciones exitosas en esta área porque realizan procesos de capacitación y desarrollo de capacidades que, en su opinión, no deben ser solo técnicos, como softskills (habilidades blandas). también son esenciales para el desarrollo de las personas. En el país, según el estudio de Invamer Gallup (2017), existen varias empresas que destacan por su capacidad para atraer, desarrollar y mantener el talento. Entre los empresarios de esta lista se encuentran Bancolombia -en primera línea-, junto a Ecopetrol, Bavaria, EPM y Argos; mientras que la encuesta de hogares ubica a Ecopetrol como la más relevante en esta categoría. Sin embargo, también se destacan otras organizaciones como Caracol, Claro, Procter & Gamble, Microsoft, Banco de Occidente y Corona.

Marco teórico

Para el presente estudio se presentarán una serie de elementos teóricos que permitan dar consistencia a la investigación que se realiza, constituyéndose en herramientas que servirán para documentar y proporcionar las bases requeridas al presente estudio, pues como lo expresan Finol y Camacho (2006), representan el punto focal del estudio. En función de lo expuesto, se establece el análisis crítico de las diversas teorías que enfocan las variables de estudio, denominadas motivación y productividad laboral.

Clima Organizacional

El comportamiento de un individuo en su trabajo debe considerarse según Lewin (1987), citado por García (2015), afirma que el comportamiento es una función de la persona y su entorno. De hecho, cada situación laboral involucra un conjunto de factores específicos en el individuo, tales como: actitudes, características físicas y psicológicas y, es decir, la forma en que una persona se comporta en el trabajo, no depende de no solo en sus características personales, sino en la forma en que percibe su clima laboral y los componentes de su organización. Un clima es muy importante en el desarrollo de una organización, en su evolución y su adaptación al entorno externo. Un clima demasiado rígido, una estructura organizativa mal definida y no escalable permitirá rápidamente que una empresa sea superada por sus competidores y entre en una fase de declive incontrolable. Los seres humanos están continuamente involucrados en adaptarse a una amplia variedad de situaciones para satisfacer sus necesidades y mantener el equilibrio emocional. Se puede definir como un estado de adaptación.

Tal adaptación no se refiere a la satisfacción de necesidades fisiológicas y de seguridad, sino también a la satisfacción de las necesidades de pertenencia a un grupo social de autoestima y autorrealización. La frustración de estas necesidades conduce a problemas de adaptación. La adaptación varía de persona a persona y dentro del mismo individuo, pero de un momento a otro. Una buena adaptación denota salud mental. El clima organizacional está íntimamente ligado al grado de motivación de sus miembros. Cuando este es alto entre los miembros, el clima organizacional se eleva y se traduce en relaciones de satisfacción, aliento, interés, colaboración, etc. Sin embargo, cuando la motivación de los miembros es baja, ya sea por frustración o por barreras para satisfacer las necesidades, el clima organizacional tiende a declinar, caracterizado por estados de depresión, desinterés, apatía, 'insatisfacción, etc. alcanzan, en casos extremos, estados de agresión e incumplimiento.

Importancia del clima organizacional

Según Reeve (2018), para el buen funcionamiento de un negocio, todos coinciden en que los recursos humanos son fundamentales. Pero un empleado que se siente frustrado hace poco, o que resiente a su jefe o la empresa. Un estudio del clima organizacional o laboral permite conocer el estado de la empresa en cuanto a aspectos organizacionales, clima laboral, cultura, estado de ánimo y factores similares que pueden influir en el desempeño de su personal. Es imperativo que el departamento de recursos humanos determine si sus políticas y estrategias son realmente efectivas. El término clima organizacional se refiere al propio entorno de trabajo de la organización. Este entorno tiene una influencia directa en la conducta y el comportamiento de sus miembros. En este sentido, podemos decir que el clima organizacional es el reflejo de la cultura más profunda de la organización. En la misma línea, es relevante subrayar que el clima determina la forma en que el trabajador percibe su trabajo, su desempeño, su productividad y su satisfacción en el trabajo que realiza. Reeve, (2018).

El desempeño en el trabajo es la conducta del trabajador en la consecución de los objetivos marcados, constituye la estrategia individualizada para lograr los objetivos. El diagnóstico de clima organizacional es una evaluación integral que identifica fortalezas y oportunidades de mejora dentro de la organización. El estudio comienza con un análisis de la situación actual, lo que permite desarrollar una herramienta de evaluación acorde a las necesidades específicas detectadas en la organización. Reeve, (2018).

La evaluación periódica del clima organizacional no solo será una herramienta para enfrentar los cambios organizacionales; pero también una herramienta para fortalecer la innovación y el compromiso con la mejora continua de la organización. Para comprender mejor el concepto de clima organizacional, es necesario destacar los siguientes elementos:

- El clima se refiere a las características del entorno laboral.
- Estas características las perciben directa o indirectamente los trabajadores que laboran en este entorno.
- El clima tiene un impacto en el comportamiento en el trabajo.
- El clima es una variable intermedia que actúa como intermediario entre factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.

Las percepciones y respuestas que engloban el clima organizacional provienen de una amplia variedad de factores: Factores de liderazgo y prácticas de gestión (tipos de supervisión: autoritaria, participativa, etc.). Factores relacionados con el sistema formal y la estructura de la organización (sistema de comunicación, relaciones de dependencia,

ascensos, retribuciones, etc.). Las consecuencias del comportamiento en el trabajo (sistemas de incentivos, apoyo social, interacción con otros miembros, etc.). Con base en las consideraciones anteriores, podríamos llegar a la siguiente definición de clima organizacional: El clima organizacional es un fenómeno intermedio que ocurre entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que resultan en un comportamiento que tiene consecuencias en la organización. organización (productividad, satisfacción, rotación. Reeve, (2018).

Características del clima organizacional

El clima organizacional tiene una fuerte influencia en el comportamiento de los miembros de la empresa. Un mal clima, por otro lado, hará que la gestión de la organización y la coordinación del trabajo sean extremadamente difíciles. Esto afecta el nivel de participación e identificación de los miembros de la organización con él. Una organización con buen clima tiene una alta probabilidad de lograr un nivel significativo de estos aspectos entre sus miembros: mientras que una organización con un mal clima no puede esperar un alto nivel de identificación.

Las organizaciones que se quejan de que sus empleados "no llevan camisa" suelen tener un clima organizacional muy deficiente. Está influenciado por los comportamientos y actitudes de los miembros de la organización y, a su vez, influye en esos comportamientos y actitudes. En otras palabras, un individuo puede ver cuán cómodo es el clima de su organización e inadvertidamente contribuir con su propio comportamiento para hacer que ese clima sea cómodo. Por el contrario, a menudo ocurre que los miembros de una organización critican amargamente el clima de sus organizaciones sin darse cuenta de que sus actitudes negativas dan forma a este clima de insatisfacción e insatisfacción. Las características del sistema organizacional crean un cierto clima organizacional. Esto tiene un impacto en las motivaciones de los miembros de la organización y su comportamiento en consecuencia. Obviamente, este comportamiento tiene una serie de consecuencias organizativas, como: B. Productividad, satisfacción, ingresos y personalización.

Determinantes específicos del clima organizacional

Según Reeve (2018) condiciones económicas. Las condiciones económicas, las percepciones de riesgo, espacio, recompensa y conflicto pueden variar según el impacto de los altibajos de la economía en la organización.

Estilo de liderazgo. Es probable que el estilo de liderazgo que se difunda desde el nivel más alto de la organización tenga una fuerte influencia en el clima organizacional.

Política organizativa. Ciertas pautas como (acciones internas) pueden influir en el clima organizacional.

Gestión de valores. Es casi seguro que los valores de la alta dirección influyan en el clima organizacional. Como resultado, los miembros de algunas organizaciones pueden encontrarlas agresivas, positivas, dignas o no confiables.

Estructura organizativa. Es muy probable que una organización estructurada según los principios burocráticos tradicionales tenga un clima diferente.

Características de los miembros. La edad, el modelo de vestimenta y el comportamiento de los miembros de la organización, o incluso el número de directivos, hombres o mujeres, pueden afectar algunas características del clima organizacional.

El tipo de actividad que realiza una organización influye en su clima. Este clima puede afectar los tipos de empleados potenciales y el comportamiento posterior a la contratación.

Avances tecnológicos. Muchas organizaciones trabajan con equipos completamente diferentes a los de hace unos años. Reeve, (2018).

La Motivación

La motivación es un proceso interno, ya sea un impulso o una necesidad, la motivación es una condición dentro del individuo que desea un cambio, ya sea para el mismo o en el entorno, cuando se aprovecha ese pozo de energía, la motivación dota a la persona del impulso y la dirección necesarios para comprometerse con el medio ambiente de una manera adaptativa, cuando existe la motivación, se produce un impulso. La motivación está influenciada por la satisfacción de las necesidades necesarias para conservar la vida o esenciales para el desarrollo y el crecimiento, las necesidades

La necesidad de logro, una necesidad de afiliación y una necesidad de poder. Los individuos presentaran características diversas según su motivador dominante. Según McClelland, estos motivadores se aprenden (por lo que esta teoría a veces se llama la teoría de las necesidades aprendidas). McClelland dice que, independientemente del género, cultura o edad, todos los individuos tienen tres motores motivadores, y uno de ellos será el motor motivador dominante. Koonts y Weinrich (2008).

Logro

Las personas motivadas por el logro requieren metas desafiantes, pero no imposibles, prosperan en la superación de problemáticas adversas, por lo cual el empleador debe mantenerlos comprometidos de esta manera. Las personas motivadas por los logros trabajan de manera muy efectiva, ya sea solos o con otros estudiantes de alto rendimiento. Al proporcionar retroalimentación, brinde a los participantes una fisiológicas de alimentos, agua y sexo sirven al organismo para mantener la vida y también proporcionan satisfacción al hacerlo. Las necesidades psicológicas de autonomía, dominio y pertenencia dirigen el comportamiento de la misma manera. Algunas de estas necesidades se convertirán en motivos, al igual que todas las actividades intrínsecas en las que participa el individuo. En el entorno y contexto social juegan un papel importante en términos de motivación extrínseca. El ser humano también es motivado por objetivos, valores y deseos de experimentar emociones específicas asociadas con ciertos estados finales Reeve, (2018).

El psicólogo estadounidense de la motivación Abraham H. Maslow (1954) desarrolló la jerarquía de necesidades que consta de cinco clases jerárquicas. Según Maslow, las personas están motivadas por necesidades insatisfechas. Las necesidades, enumeradas desde las más básicas (más bajas) hasta las más complejas (más altas). Fisiología (hambre, sed, sueño, etc.), Seguridad / Seguridad / Refugio / Salud, Social / Amor / Amistad, Autoestima / Reconocimiento / Logro, Auto actualización / logro de todo el potencial. La teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow se puede resumir de la siguiente manera: Los seres humanos tienen deseos y deseos que, cuando no están satisfechos, pueden influir en el comportamiento.

La motivación involucra las fuerzas biológicas, emocionales, sociales y cognitivas que activan el comportamiento, no solo se refiere a los factores que activan los comportamientos; también involucra los factores que dirigen y mantienen estas acciones dirigidas a objetivos. Tales motivos rara vez son directamente observables, en cambio, las personas tienen que inferir las razones por las cuales las personas hacen las cosas que hacen basándose en comportamientos observables.

Teoría Motivación de Mc Clelland

David McClelland se basó en este trabajo en su libro de 1961, *The Achieving Society* Identifiqué tres motivadores que él creía que todos los seres humanos tienen una evaluación justa y equilibrada. Quieren saber qué están haciendo bien, y mal, para poder mejorar.

Afiliación

Las personas motivadas por la afiliación trabajan mejor en un entorno grupal, así que intente integrarlas con un equipo (en lugar de trabajar solo) siempre que sea posible. Tampoco les gusta la incertidumbre y el riesgo. Por lo tanto, al asignar proyectos o tareas, guarde los riesgosos para otras personas. Cuando proporcione comentarios a estas personas, sea personal. Todavía es importante dar retroalimentación equilibrada, pero si comienza su evaluación enfatizando su buena relación de trabajo y su confianza en ellos, es probable que estén más abiertos a lo que usted dice. Recuerde que estas personas a menudo no quieren destacarse, por lo que sería mejor elogiarlos en privado en lugar de frente a los demás.

Poder

Aquellos con una gran necesidad de energía trabajan mejor cuando están a cargo. Como los apasiona ser competitivos, sobresalen con proyectos o metas orientados a cumplir los objetivos. También pueden ser muy efectivos en negociaciones o en situaciones en las que otra parte debe estar convencida de una idea u objetivo. Al proporcionar comentarios, sea directo con estos miembros del equipo. Y manténgalos motivados ayudándoles a alcanzar sus objetivos profesionales. La Teoría de la Motivación Humana de David McClelland le brinda una forma de identificar los conductores motivadores de las personas. Esto puede ayudarlo a alabar y retroalimentar de manera efectiva, asignarles tareas adecuadas y mantenerlos motivados.

Teoría de la Motivación de Vroom

La teoría de Vroom asume que el comportamiento es el resultado de elecciones conscientes entre alternativas cuyo propósito es maximizar el placer y minimizar el dolor, Vroom se dio cuenta de que el desempeño de un empleado se basa en factores individuales tales como personalidad, habilidades, conocimiento, experiencia y habilidades. La teoría sugiere que, aunque los individuos pueden tener diferentes conjuntos de objetivos, pueden estar motivados si creen que existe una correlación positiva entre esfuerzos y desempeño, un rendimiento eficaz dará como resultado una recompensa deseada que va a satisfacer

una necesidad importante, el deseo de satisfacer la necesidad es tan fuerte como para que el esfuerzo valga la pena.

La teoría se basa en las siguientes creencias:

Valencia

La valencia se define como las alineaciones emocionales que las personas poseen con respecto a los efectos recompensas. La profundidad de la necesidad de un empleado de obtener premios extrínsecos dinero, promoción, tiempo libre, beneficios o intrínsecos satisfacción. La gerencia debe descubrir qué valoran los empleados.

Expectativa

Los trabajadores tienen variadas expectativas y niveles de confianza sobre sus alcances. La gerencia debe descubrir qué recursos, capacitación o supervisión necesitan los empleados.

Mediación

La percepción de los empleados sobre si realmente obtendrá lo que desean, incluso si un gerente les ha prometido. La gerencia debe garantizar que se cumplan las promesas de recompensas y que los empleados sean conscientes de ello.

La teoría de Motivación-Higiene de Herzberg

Herzberg planteo la Teoría de los dos factores, que se conoce como la Teoría de la motivación e higiene. Según esta teoría, los seres humanos están direccionados por dos factores: La satisfacción que es principalmente el resultado de los factores de motivación. Factores que ayudan a aumentar la satisfacción del individuo, pero tienen poco efecto sobre la insatisfacción. La insatisfacción es principalmente el resultado de los factores de higiene, en sentido general no es más que crear un entorno agradable.

Si esos factores son insuficientes, generan insatisfacción, pero su presencia tiene muy poco efecto en la satisfacción a largo plazo, cuando los factores higiénicos son óptimos evita la insatisfacción de los trabajadores, y cuando los factores higiénicos son pésimos provocan insatisfacción.

Estos factores higiénicos se refieren a las necesidades primarias de Maslow necesidades fisiológicas y necesidades de seguridad, aunque incluye algún tipo social. Mientras que los factores motivacionales se refieren a necesidades secundarias: de estigma y autorrealización.

Los factores motivadores incluyen

Logro: Un trabajo debe dar a un empleado una sensación de logro. Esto proporcionará una sensación de orgullo de haber hecho algo difícil pero valioso.

Reconocimiento: Un trabajo debe proporcionar a un empleado elogios y reconocimiento de sus éxitos. Este reconocimiento debe provenir tanto de sus superiores como de sus compañeros.

El trabajo en sí: Este debe representar interés, variedad de acciones y proporcionar un desafío suficiente para que los empleados permanezcan motivados.

Responsabilidad: los empleados deben "poseer" su trabajo. Deben hacerse responsables de esta finalización y no sentir que están siendo microgestionados.

Avance: Deben existir coyunturas de desarrollo para el empleado.

Crecimiento: El trabajo debe dar a los empleados la oportunidad de aprender nuevas habilidades. Esto puede suceder en el trabajo o mediante una capacitación más formal.

Los factores de higiene incluyen

Políticas de la empresa: Deben ser justas y claras para todos los empleados. También deben ser equivalentes a los de los competidores.

Supervisión: La supervisión debe ser justa y apropiada. El empleado debe tener tanta autonomía como sea razonable.

Relaciones: No debe haber tolerancia para la intimidación o las camarillas. Debe existir una relación sana, amable y apropiada entre pares, superiores y subordinados.

Condiciones de trabajo: El equipo y el entorno de trabajo deben ser seguros, adecuados para su propósito e higiénicos.

Salario: La estructura salarial debe ser justa y razonable. También debe ser competitivo con otras organizaciones en la misma industria.

Estado: la organización debe mantener el estado de todos los empleados dentro de la organización. Realizar un trabajo significativo puede proporcionar una sensación de estado.

Seguridad: es importante que los empleados sientan que su trabajo es seguro y que no están bajo la amenaza constante de ser despedidos.

Productividad laboral

Para Abad (2016), la productividad laboral es una variable económica indispensable en la competitividad y una herramienta útil en la actualidad para los procesos de empleabilidad. Las acciones indican, de forma aparente, el nivel de validez de la utilización del factor laboral humano, siendo más eficaz el sector que alcanza un mayor nivel de creación por unidad. De esta manera, la definición más usual de la productividad laboral del trabajo es mediante un ratio entre una medida de output y una medida de input del factor trabajo. Igualmente, para Chacaltana (2014), las dos medidas más habituales del input del factor trabajo son el número de trabajadores o el total de horas trabajadas, lo que da lugar a dos formas de productivas: la productividad por trabajo y la por horas.

De esta manera se puede indicar que esta última medida recoge con mayor precisión las fluctuaciones en el input de trabajo que el empleo total. Del mismo modo, según la elección de la medida de output, se podría utilizar el valor de la producción o por el contrario el valor añadido, ya que no existen razonamientos concluyentes para decidirse a favor de una u otra dentro de las variables que tenemos para mejorar la productividad laboral se tiene la inversión realizada en mejorar la competitividad de cada uno de los trabajadores, que interviene de forma directa en la productividad de las empresas.

Para Siliceo (2013), la productividad laboral es una actividad realizada con compromiso y conocimiento para lograr el mejor resultado optimizando los recursos y de cuyo logro queda un sentimiento de contribución, satisfacción y retribución justa.

Los autores Abad (2016) y Chacaltana (2014), coinciden al mencionar que la productividad laboral es un factor fundamental pues el nivel de eficiencia incide en el factor trabajo y este a su vez es proporcional a la cantidad de trabajo y de tiempo trabajado. Mientras que Siliceo (2013), hace referencia a la productividad laboral como actividad realizada con compromiso de parte del trabajador lo cual genera satisfacción tanto de los directivos como del talento humano.

Asimismo, se fija posición con Siliceo (2013), el cual hace referencia de lo importante que es la productividad laboral dentro de las organizaciones ya que la actividad realizada con compromiso y conocimiento logra los resultados esperados optimizando los recursos convirtiendo los logros en un sentimiento de contribución, satisfacción y retribución justa.

En este sentido las empresas podrían cambiar las perspectivas para lograr más como grupo que como individuos y ejercer un liderazgo para lograr resultados que lleguen más allá de las exigencias de las funciones y contribuir al éxito deseado, asumiendo las

diferencias individuales, necesidades, aprendizajes y la motivación necesaria para alcanzar los resultados propuestos.

Tipos de Productividad

De esta manera, se habla de los tipos de innovación como un proceso el cual debe obtener alternativas para la elaboración de algunos instrumentos o estrategias para los diferentes aparatos que se encuentran dentro de ella haciendo más fácil el trabajo duro para la empresa. Asimismo, Mandado y Fernández (2007), refieren que la innovación según el tipo de componente y su relación es la que está referida a las partes de un producto y a los elementos fundamentales para su integración en un todo homogéneo.

Por su parte Endeblog (2015), considera que, al hablar de gestión de la productividad, no se debería encasillar solo los procesos, dado que la productividad es uno de los diferentes tipos de géneros de productividad, pero no el único, identifica cuatro tipos de productividad: Productividad de procesos, productividad de marketing, productividad de innovación, productividad de conocimiento.

Según el Diccionario ABC (2007), existen tres tipos de productividad: La productividad laboral consiste en el aumento o disminución de los rendimientos originados de las variaciones de trabajo, el capital y la técnica. Por su parte, la productividad global es un término que las organizaciones usan en función de hacerse más eficaces a través del estudio de sus factores determinantes y de los elementos que intervienen en la misma, como ser las nuevas tecnologías, la organización del trabajo o ciclos. Y la productividad total de los factores está más que nada vinculada al rendimiento que presenta el proceso económico medido en unidades físicas, por la relación entre los productos obtenidos y los factores empleados.

Con base a las teorías expuestas, se fija posición con Fernández (2007), por considerar que es la definición que más se asemeja a la investigación. Para la investigadora, los tipos de producción siempre van a estar ligados a la rentabilidad de la organización.

Productividad total de los factores

En torno a la Productividad total de los factores (PTF), indica Hernández (2007) que el debate académico ha sido sostenido e importante. Y dada su importancia, debería esperarse que la noción estuviera definida con cierta precisión. Sin embargo, esto no sucede. En general se distinguen tres interpretaciones del significado de la PTF dentro de la literatura económica más reconocida.

Por su parte, Solow, Krugman, Barro, Crafts entre otros, plantea que la PTF comprende específicamente el progreso técnico los desplazamientos de la función de producción derivados del “avance técnico” Otro grupo, entre los que se encuentran Jorgenson y Griliches, considera que la PTF abarca todos los avances de productividad que son gratis, vinculados a escalas y no sólo se interviene los cambios en mejora tecnológica. Y, por último, un tercer grupo sostiene que la PTF no mide nada que pueda ser beneficioso. En este sentido, los primeros esfuerzos analíticos desde Solow (1957) se dirigieron a la discusión de las formas más apropiadas para cuantificar los cambios en la productividad total de los factores o multifactorial. Pero sin abandonar la pretensión de que lo que se estaba midiendo era una idea relacionada con el progreso técnico.

Igualmente, discusiones posteriores trataron de precisar qué tipo de progreso técnico se estaba midiendo con las cuantificaciones de la PTF. Y resultó claro que no sólo se medía el cambio en tecnologías, sino que también se medía otro tipo de cambio tecnológico. Un cambio que resulta de avances en la ciencia en los diseños y las formulaciones, así como también de la difusión del conocimiento (incluidos los avances en los procesos administrativos y organizacionales, y cuya transmisión no requiere de transacciones costosas en el mercado).

Por otra parte, Harberger (2008) preparó el camino para considerar los cambios de la productividad total de los factores desde un punto de vista más amplio. En esta posición se puede incorporar los efectos del cambio tecnológico, y las ganancias anormales asociadas a éste y, así mismo, considerarlos como efectos de los cambios en las condiciones de eficiencia de los productores. Al contrastar las teorías se muestra coincidencia con los autores, Hernández (2007), Solow (1957) y Harberger (2008), al definir la productividad total de los factores asociada a la tecnología, sus avances y el progreso técnico que contribuye a la propagación del conocimiento que favorecen los procesos administrativos y organizacionales, y cuya transmisión no requiere de transacciones costosas en el mercado.

De esta misma manera se fija posición con Harberger (2008), que indica que por ello se hacer dentro de las empresas u organizaciones una gestión de calidad atendiendo las necesidades de los entes que trabajan en ella. En la discoteca Aloha deberían aplicar de manera constante el uso de plan de incentivos como factor de productividad de las tareas del día a día, ya que se trabaja con sistemas y procesos continuos que se deben adaptar al contexto y proyectarse a la realidad actual para que la organización crezca. Según la investigadora, la Productividad Total de los Factores es una medida del producto físico generado a partir de la utilización de una cantidad dada de insumos por parte de la empresa.

Factores de la Productividad Laboral

Para Cadenilla y Pezo (2005), los factores de productividad son los elementos del sector empresarial que cuantifican el valor real de los indicadores de productividad. Dichos factores de productividad, en la empresa estudiada, se presentan en el análisis de la información en este documento, el término “calidad de vida en el trabajo” fue introducido a finales de la década de los sesenta.

De esta misma manera, indica Lares, (2008), que para llamar la atención sobre las pobres condiciones laborales prevalecientes en el lugar del trabajo. Para el individuo, la calidad de vida laboral puede adquirir variadas connotaciones para que de esta manera la empresa funcione adecuadamente.

Para Schroeder (2011), los factores de productividad guardan relación con la cantidad generada en los insumos utilizados, en la productividad, forman parte otros aspectos importantes, como la calidad, la productividad misma, para poder satisfacer la necesidad y exigencias del mercado laboral.

En virtud de lo señalado por los autores en cuanto a sus posturas no coinciden pues Cadenilla y Pezo (2005), señala que los factores de productividad son los elementos del sistema organizacional que determinan el valor que pueden tomar sus distintos indicadores de productividad.

Schroeder (2011), hace mención de los factores como aspecto fundamental que conjuga distintos elementos en función de la productividad misma para lograr cumplir con las exigencias del mercado laboral.

De la misma manera se fija posición con Cadenilla y Pezo (2005), el cual refiere que el sistema determina el valor que toma los indicadores que requiere la empresa para ser efectiva y eficaz, el cual analiza la información de los documentos requeridos por ella.

En este sentido, para la investigadora los factores de productividad pudrían ser vistos en las empresas como todas las acciones que estimulan el desempeño laboral del empleado, para crear un estímulo emocional que hace al trabajador más creativo eficaz e innovador.

Relaciones laborales

Villalobos (2007), afirma que a través de las relaciones interpersonales y grupales se prueba la capacidad de hacer efectiva la ética, la convivencia de alcanzar la sensación del logro, el sentimiento de ser necesario, lo que conlleva a la necesidad de relacionarse, comunicarse, de compartir logros y también de transformar las debilidades de las organizaciones en fortalezas que la lleven a alcanzar el éxito.

En este sentido, Velásquez (2006), señala que las relaciones interpersonales son contactos profundos o superficiales que existen entre las personas durante la realización de cualquier actividad. Es decir, las relaciones interpersonales constituyen, un aspecto básico en la vida de las personas dentro y fuera de la organización. Por tanto, la promoción de relaciones interpersonales no es una tarea optativa o que pueda dejarse al azar, razón por la cual el líder debe hacer énfasis en promover las buenas relaciones entre los miembros de la organización para crear un clima organizacional adecuado.

Refiere Martínez (2006), que el eje principal de las relaciones interpersonales son las mismas personas y que de las relaciones y los comportamientos que éstas adopten en situaciones particulares de interacción se desprenderá una buena comunicación o una interferencia de la misma. Por ello, es necesario que se adopten actitudes positivas, de cooperación y de participación para promover y fomentar relaciones interpersonales que favorezcan el logro de las metas y la cohesión del equipo de trabajo.

En relación a lo anteriormente planteado por los autores quienes coinciden en sus postulados, Villalobos (2007), Velásquez (2006) y Martínez (2006), hacen referencia en que las relaciones interpersonales están enfocadas en la persona misma, el contacto y la interacción entre ellas para tener un clima organizacional adecuado y de esta manera lograr los objetivos alcanzando el éxito.

De acuerdo con lo antes expuesto, se fija posición con Velásquez (2006), el cual indica que, en el ambiente social dentro de la organización, generalmente las relaciones tanto con los jefes como con los subordinados son imprescindibles y que las relaciones interpersonales tienen una característica e importantes para la organización.

De la misma manera, en el ámbito laboral de las empresas se debería esencialmente analizar las expectativas que tienen los empleados con respecto a la administración, es decir, los gerentes le corresponderían tratar a sus empleados de manera justa, ofreciéndoles condiciones laborales que propicien un ambiente de trabajo agradable, que comuniquen con claridad el trabajo diario y que proporcionen información continua en cuanto a la actuación del empleado.

En opinión de la investigadora, se debe crear un vínculo adecuado con los compañeros de trabajo, consiguiendo así un ambiente laboral confortable, por ello, mostrar interés por los demás es importante para que no se presente el caso de personas que al no disfrutar del mismo ambiente prefieren abandonar su puesto de trabajo, ya que en ocasiones pueden generar ambientes de tensión y relaciones conflictivas.

Condiciones de trabajo

Chiavenato (2009), refiere que las personas que se ocupan cordialmente de una operación tienen conocimiento tanto de los problemas como de las soluciones de esta manera debe ofrecer una buena condición de trabajo. Asimismo, la participación también es un medio de reconocimiento.

De acuerdo con Newstrom (2011), el reconocimiento a las condiciones de trabajo ofrece varias ventajas para los empleados.

En este orden de ideas, Luthans (2008), refiere que el reconocimiento es más fácil de controlar por un supervisor o administrador y puede modificarse fácilmente para satisfacer las necesidades de empleados individuales.

Contrastando las teorías se evidencia diferencias en sus posturas mientras Chiavenato (2009), refiere que las personas que se ocupan cordialmente de una operación tienen conocimiento tanto de los problemas como de las soluciones de esta manera debe ofrecer una buena condición de trabajo Newstrom (2011), las condiciones de trabajo incrementan la creencia del empleado, si se supone que el dinero tiene valencia para un empleado, la motivación se debe incrementar. Por su parte Luthans (2008), refiere que el reconocimiento social es proporcionado por administradores y supervisores con base en los comportamientos de desempeño deseable.

Con base en estos planteamientos, se fija posición con Chiavenato (2009), el cual indica de manera amplia que puede determinarse las condiciones del trabajo como parte del sistema, los sistemas de reconocimiento formales proporcionan de manera innovadora, premios por resultados deseables y se proporcionan muchos ejemplos reales para las organizaciones ampliamente con el personal de esta manera es importante la definición al practicarla dentro de ella y que sea eficaz.

Por esta razón las empresas deberían emplear el uso de los recursos e insumos disponibles para que el empleado desempeñe sus funciones con éxito, esperando así lograr la efectividad y optimización de las condiciones de trabajo, siguiendo los lineamientos de la organización.

Para la investigadora, las condiciones de trabajos influyen en el buen cumplimiento del objetivo de la empresa, garantizar que el lugar donde el empleado realizará sus actividades es el idóneo hará que disminuya la posibilidad de presentar riesgos físicos, de salud o estrés, por lo contrario, podrá ser más productivo en sus funciones.

IMCOC

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

Objetivos

Los objetivos de la organización se refieren al conocimiento que tiene el empleado sobre la razón de ser y los fines a los que se orienta la empresa en la que trabaja. Las preguntas para la variable brindan información sobre el conocimiento que tiene el empleado sobre las metas y la oportunidad de conocerlas e identificarse con ellas a través de la satisfacción con sus necesidades y su afiliación con la empresa. De la misma forma, evalúa la frecuencia con la que el individuo tiene la oportunidad de determinar tareas y resultados en su trabajo, lo que posibilita el cumplimiento de las metas así como la calidad y periodicidad de la comunicación sobre las metas y políticas de la empresa.

Cooperación

La posibilidad de poner en marcha procesos asociativos entre los miembros de la empresa, en el ejercicio de sus funciones, permite la consecución de los objetivos organizativos. Mayo enfatiza que el hombre es más productivo a medida que se integra a su grupo de trabajo y a la organización. La cooperación es un proceso social que puede convertirse en un elemento integrador del individuo. Esto ocurre a nivel formal (en las relaciones laborales) o en un nivel informal (relaciones sociales fuera del trabajo). Las preguntas formuladas para esta variable toman los procesos de cooperación a nivel formal, es decir, aquellos que se pueden presentar directamente en la relación de trabajo. El objetivo es medir no solo las actitudes, sino también las conductas colaborativas específicas, así como la forma en que se proyecta el deseo de cooperar hacia los compañeros. Las respuestas a las preguntas planteadas permiten identificar las condiciones para el desarrollo o no de actitudes cooperativas en la ejecución del trabajo, que a su vez influyen en la consecución de los objetivos de la empresa.

Liderazgo

El líder ejercita su acción mediante el uso de elementos y comportamientos que el marco teórico administrativo permite entender como su estilo de liderazgo. Las preguntas planteadas se refieren al ejercicio del "liderazgo formal" y la percepción que tiene el trabajador de su jefe; es decir, miden la relación que existe con el superior en la ejecución de las obras. La confianza que inspira el jefe es un aspecto que se evalúa en las preguntas propuestas. Básicamente, nos permiten identificar la forma en que se percibe el ejercicio del liderazgo, en función del comportamiento y comportamiento del jefe. El comportamiento del directivo y la percepción evaluada en el cuestionario para esta variable permiten identificar el estilo de gestión en los modelos teóricos propuestos.

Toma de decisiones

El proceso de toma de decisiones es un subproceso de la función de gestión; por lo tanto, está relacionado y depende del estilo de liderazgo que el líder ejerce en la organización. Las decisiones que se toman en la empresa definen lineamientos y cursos de acción que se deben seguir para cumplir con las metas organizacionales. Las preguntas para esta variable se refieren a la oportunidad que tiene el empleado en el proceso de toma de decisiones, como la imagen que proyecta el jefe en el ejercicio del liderazgo.

Relaciones interpersonales

El proceso de interacción social conduce al desarrollo de relaciones sociales, las cuales se expresan en procesos asociativos, como la cooperación descrita anteriormente. Las preguntas formuladas para esta cooperación permiten conocer la frecuencia y la forma en que el individuo establece relaciones interpersonales de carácter informal con sus colaboradores. La percepción que tiene el individuo de la positividad o no de sus relaciones sociales con sus compañeros. Las respuestas a las preguntas formuladas se expresan en términos de comportamientos y actitudes hacia el proceso de interacción.

Es importante destacar que la información se ha orientado a medir la intensidad con la que se participa en las actividades informales, es decir que no están directamente vinculadas a la realización de las acciones laborales; estos fueron formulados en la variable "cooperación". Las actitudes y comportamientos participativos son indicativos de un clima organizacional guiado por la confianza entre los diferentes niveles de la organización, por lo que sería posible lograr la ausencia de conflictos interpersonales entre los niveles involucrados en el proceso.

Motivación

El hombre, en la organización a la que pertenece, manifiesta comportamientos y actitudes en su trabajo que le hacen cumplir las metas personales y organizacionales. La motivación es ejercida por personas que desempeñan funciones de liderazgo de forma diferente y según el tipo de liderazgo que las identifica. La motivación por el pago y los estímulos económicos, así como las recompensas sociales simbólicas y no materiales, son elementos que motivan a los hombres en su trabajo. Las preguntas para esta variable brindan información con la que es posible medir las actitudes que tiene el individuo, dada su pertenencia a la organización, y que se expresan en niveles de satisfacción que indican la motivación y condiciones que existen en la empresa; Señalan conductas que a través de los líderes definen elementos motivadores del trabajador que lo llevan a la realización y eficiencia en el trabajo asignado. Las preguntas que se formulan permiten identificar factores motivadores y actitudes entre los trabajadores que crean las condiciones para el clima organizacional.

Control

El control permite saber si el trabajo realizado, en un tiempo determinado, ha permitido la consecución de los objetivos marcados para la empresa y definidos por el proceso de planificación. Las preguntas formuladas para esta variable se refieren a la periodicidad con la que se ejerce la función de control e indican las actitudes que manifiesta el individuo como consecuencia de la percepción que tiene de la forma en que se realiza el control de sus actividades; también permiten comprender las actitudes favorables a la dimensión de control en la empresa: la forma en que se ejerce el control en la función de dirección, por parte del jefe y / o supervisor.

Definición operacional categorías y subcategorías

CATEGORÍAS	SUBCATEGORIAS
<p>A. Clima Laboral De hecho, cada situación laboral involucra un conjunto de factores específicos en el individuo, tales como: actitudes, características físicas y psicológicas y, es decir, la forma en que una persona se comporta en el trabajo, no depende de no solo en sus características personales, sino en la forma en que percibe su clima laboral y los componentes de su organización. García (2015).</p>	<p><i>A1Productividad laboral</i> La productividad laboral es una variable económica indispensable en la competitividad y una herramienta útil en la actualidad para los procesos de empleabilidad. Las acciones indican, de forma aparente, el nivel de validez de la utilización del factor laboral humano, siendo más eficaz el sector que alcanza un mayor nivel de creación por unidad. Abad (2016),</p>
<p>B. Imcoc Instrumento de medición del clima organizacional: El ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables como son objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales y cooperación que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud; determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo” Carlos Méndez (2006): “.</p>	<p>B1 Objetivos Los objetivos de la organización se refieren al conocimiento que tiene el trabajador sobre la razón de ser y los objetivos hacia los que se orienta la empresa en la que trabaja. Carlos Méndez (2006)</p> <p>B2. Cooperación La posibilidad de establecer procesos asociativos entre los miembros de la empresa, en el ejercicio de sus funciones, permite el logro de los objetivos organizacionales. Carlos Méndez (2006)</p> <p>B3. Liderazgo El líder ejerce su acción mediante el uso de elementos y comportamientos que el marco de la teoría administrativa permite entender como su estilo de liderazgo. Carlos Méndez (2006)</p> <p>B4 Toma de decisiones El proceso de toma de decisiones es un subproceso de la función de gestión; por lo tanto, está relacionado y depende del estilo de liderazgo que ejerza el líder en la organización. Carlos Méndez (2006)</p> <p>B5 Relaciones interpersonales El proceso de interacción social conduce al desarrollo de relaciones sociales, las cuales se expresan en procesos asociativos, como la</p>

	<p>cooperación descrita anteriormente. Carlos Méndez (2006)</p> <p>B6 Motivación El hombre, en la organización a la que pertenece, manifiesta comportamientos y actitudes en su trabajo que lo llevan al cumplimiento de metas personales y organizacionales. Carlos Méndez (2006)</p> <p>B7 Control El control permite saber si el trabajo realizado, en un tiempo determinado, ha permitido el cumplimiento de los objetivos planteados para la empresa, y definidos por el proceso de planeación. Carlos Méndez (2006)</p>
--	---

Fuente: Elaboración Propia (2020)

Marco Contextual

La discoteca Alhoa es un lugar de entretenimiento y recreación ubicado en el municipio de Uribe La Guajira, la población del municipio es un su mayoría de la etnia wayuu, su economía se basa en la ganadería caprina, el comercio, el turismo, el procesamiento del dividivi la exportación del carbón gas natural y la sal marina. Puerto Bolívar sirve como puerto de embarque del carbón producido en El Cerrejón, generando regalías al municipio por tal concepto, lo cual también hace el gasoducto transoceánico que conduce hidrocarburo desde el yacimiento Ballenas hasta Venezuela.

La discoteca Aloha es uno de los lugares de entretenimiento más populares que se pueden encontrar nativos y visitantes en el municipio, dado a la poca oferta de ese tipo de negocios de entretenimiento a nivel local, se ha logrado contar con un público fidelizado que prefiere celebrar sus fechas importantes en Aloha Discoteca, el horario de cierre al público es a las 2:30 am, los empleados entran Jueves, viernes y Sábados a las 3:00 pm y salen 1 hora después que se cierra, sin embargo en ocasiones deben demorar más tiempo del establecido por cierto tipo de clientes que no salen a la hora indicada.

Diseño metodológico

Enfoque

Esta investigación se llevará a cabo desde el enfoque cuantitativo, el cual utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación previamente hechas confía en la medición numérica y el uso de herramientas informáticas, estadísticas y matemáticas para establecer con precisión los patrones de comportamiento de una población, Hernández, Fernández y Batista (2003). Para el presente estudio se trabajará con el programa Excel de Microsoft Office® y el método utilizado será el deductivo el cual es una estrategia de razonamiento empleada para deducir conclusiones lógicas a partir de una serie de premisas o principios. En este sentido, es un proceso de pensamiento que va de lo general a lo particular.

Tipo de Investigación

El tipo de investigación escogido para el presente estudio, es el descriptivo, ya que los estudios descriptivos buscan detallar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro que sea sometido a análisis, miden o evalúan diversas dimensiones del fenómeno a investigar. El estudio es de tipo descriptivo y analítico, en este sentido Hernández, Fernández y Baptista (2003), señala que los estudios descriptivos, pretenden recoger información de manera conjunta o independiente sobre las variables a. Según Hurtado la investigación analítica consiste en “el análisis de las definiciones relacionadas con un tema, para estudiar sus elementos en forma exhaustiva y poderlo comprender con mayor profundidad”.

Será una investigación con diseño no experimental – transversal; no experimental porque se identificó un conjunto de entidades que representan el objeto del estudio y se procedió a la observación de los datos. Por lo tanto, diseños no experimentales son aquellos que se efectúan sin la manipulación de las variables. Se utilizó el estudio transversal porque se recolecto datos una sola vez, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en la temporalidad dada. Para el presente estudio la investigadora pretende describir la situación que se presenta en la discoteca Alhoa en cuanto al clima organizacional, analizando al grupo de empleados que prestan sus servicios a la empresa, partiendo de una medición cuantitativa que permita obtener resultados concretos de la situación actual.

Población y muestra

En general, se entiende por población al conjunto total, finito o infinito de elementos o unidades de observación consideradas en un estudio, o sea que es el universo de la investigación, sobre la cual se pretende generalizar los resultados a que hubiere lugar. En este orden de ideas, Arias (2009), señala que la población son todos los sujetos vinculados directamente con el estudio, en este caso se tomará el 100% de los trabajadores como población y muestra.

La población y muestra está conformada por los 16 empleados de la discoteca Aloha; 2 personal administrativo, 6 Meseros y 1 personal de limpieza, 2 de seguridad, 1 DJ, 2 Decoradores, 2 Community Manager a los cuales se les aplicara el cuestionario. Se considera a toda la población como muestra para la evaluación de las variables, por ser un número reducido y por tener acceso a todos los empleados de la empresa. Se realizó un censo de la población aplicado a los empleados que laboran en la Discoteca Aloha; Nro. De empleados: 16 son aquellas donde todos los miembros de la población tienen la misma opción, la técnica de recolección de datos será por medio de un cuestionario de recolección de información.

Se cuenta entonces con 16 Empleados de la discoteca Aloha en el municipio de Uribía:
Tabla 1.

Empleados Discoteca Aloha	Administrador	Mesero	Seguridad	DJ	Decorador	Community Manager	Oficios varios
N.	1	6	3	1	2	2	1

Fuente de Información

Fuentes primarias

Las fuentes primarias para el presente estudio sobre clima organizacional la representaron todos los trabajadores de la discoteca Aloha, quienes diligenciaron el instrumento de la investigación.

Fuentes secundarias

La constituyo la información consultada para el desarrollo del proyecto, libros académicos, artículos científicos y documentos digitales.

Instrumento

Los instrumentos y técnicas de recolección de datos, según Chávez (2010), son los medios que utiliza el investigador para describir el comportamiento o atributos de las variables. La recolección se realizó con base en la técnica de la encuesta y se seleccionó como instrumento un (1) cuestionario. Al respecto Chaballa (2009), formula que es la modalidad de encuesta que se ejecuta de forma escrita mediante un formato en papel que contiene una serie de preguntas. Se le denomina cuestionario autoadministrado porque debe ser llenado por el sujeto muestral, sin la intervención del encuestador.

El instrumento utilizado para Medir Clima en las Organizaciones Colombianas IMCOC diseñado por Carlos Méndez, el cual mide un total de siete variables: objetivos, cooperación, relaciones interpersonales, liderazgo, control, toma de decisiones y motivación. El IMCOC ha sido validado en el medio empresarial colombiano y en el período 1980-2004 un total de 176 empresas colombianas de diferentes sectores y tamaños aplicaron este instrumento para medir el clima en sus organizaciones. Los niveles de confiabilidad de la prueba (0.89), así como la validez del instrumento han sido objeto de análisis por parte de expertos en validación de pruebas, quienes han determinado que el instrumento es confiable, consistente y válido para medir el clima organizacional (Méndez, 2005).

El IMCOC en su forma original está compuesto por 45 preguntas, Cada pregunta es de opción múltiple con siete escalas que van de uno a siete, para l presente investigación sobre la cultura organizacional en la discoteca Aloha en el municipio de Uribia las preguntas están discriminadas de la siguiente manera:

- I. Objetivos. Preguntas: 1 a 11.
- II. Cooperación. Preguntas: 12 a 19.
- III. Liderazgo. Preguntas: 20 a 27.

IV. Toma de decisiones. Preguntas 28 a 32.

V. Relaciones interpersonales. Preguntas: 33 a 36.

VI. Motivación. Preguntas 37 a 42.

VII Control. Preguntas 43 a 45.

Procedimiento

Con la finalidad de evidenciar el procedimiento que se llevó a cabo para la ejecución del presente trabajo especial de grado, se presenta a continuación una lista de pasos que se emplearon y otros que se emplearán para obtener el objetivo general de esta investigación:

- a) Se detectó la necesidad de realizar una evaluación del clima organizacional en la discoteca Alhoa.
- b) Se realizó una revisión bibliográfica, para conocer la forma de evaluación de la variable estudiada (Clima organizacional), y se encontró que esta se evaluará a través de un enfoque cuantitativo.
- c) Se identificaron a los cargos a evaluar
- d) Se realizará una validez de contenido utilizando la opinión de expertos en el área.
- e) Una vez efectuada la validez de se realizará el análisis de la técnica aplicada a la población.
- f) Se proceso, y analizo la información de la aplicación del instrumento, presentando los resultados en función a los objetivos trazados, culminando con el análisis descriptivo de la variable clima organizacional. a fin de presentar las conclusiones recomendaciones de la investigación.

Aspectos éticos

La presente investigación se desarrolla teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por la universidad Antonio Nariño, en el caso de la población objeto de estudio se respetará la libre participación de la muestra, además se realizará una socialización de los resultados, del mismo modo, se firmó un consentimiento informado por parte de los participantes, se garantiza la confidencialidad de la información suministrada la cual solo será objeto de estudio de la presente investigación.

Plan de análisis

Como se había señalado antes, el IMCOC tiene un total de siete escalas, sin embargo, dichas escalas, de acuerdo con el contexto de la pregunta son de cinco tipos: de comportamiento, de calidad, de actitudes y creencias, de satisfacción y de información (Méndez, 2005). A continuación, se presenta la forma en que se califica cada una de estas escalas.

Tabla 2. Puntuación de las escalas del instrumento

1. Escala de comportamiento						
Siempre	Con mucha frecuencia	Periódicamente	Algunas veces	Muy de vez en cuando	Casi nunca	Nunca
7 puntos	6 puntos	5 puntos	4 puntos	3 puntos	2 puntos	1 punto
2. Escala de calidad						
Excelente	Bueno	Aceptable	Regular	Malo	Muy malo	Pésimo
7 puntos	6 puntos	5 puntos	4 puntos	3 puntos	2 puntos	1 punto
3. Escala de actitudes y creencias						
Total acuerdo	Casi total acuerdo	Parcial acuerdo	Indeciso	Parcial desacuerdo	Casi total desacuerdo	Total desacuerdo
7 puntos	6 puntos	5 puntos	4 puntos	3 puntos	2 puntos	1 punto
4. Escala de satisfacción						
Contento y satisfecho	Contento	Bien y le agrada	Indiferente	Algo insatisfecho	Insatisfecho	Completamente insatisfecho
7 puntos	6 puntos	5 puntos	4 puntos	3 puntos	2 puntos	1 punto
5. Escala de información						
Toda la información	Suficiente	Apenas necesaria	Alguna	Muy poca	Casi ninguna	Ninguna
7 puntos	6 puntos	5 puntos	4 puntos	3 puntos	2 puntos	1 punto

La tabulación de la encuesta se presenta comparando el resultado obtenido con los resultados máximo y mínimo esperados, multiplicándose la cantidad de trabajadores que responden, por el puntaje asignado en la escala, posteriormente se suman dichos puntajes y se comparan con los puntajes máximo y mínimo esperados para la pregunta correspondiente. Teniendo en cuenta que el puntaje máximo que puede alcanzar cada pregunta es de 175 (25 encuestados multiplicado por 7 que es el máximo puntaje) y que el puntaje mínimo es de 25 (25 encuestados multiplicado por 1 que es el mínimo puntaje) la escala de percepciones quedaría así:

Tabla 3. Valoración del nivel de percepción

Entre 151 y 175 puntos	Entre 125 y 150 puntos	100-124	Entre 50 y 99 puntos	Menos de 50 puntos
Percepción altamente positiva	Percepción positiva	Neutral	Percepción Negativa	Percepción altamente negativa

Ahora bien, con el ánimo de identificar la percepción individual en cada pregunta, para traducir el resultado a porcentajes y puntajes generales, se procedió a utilizar la siguiente escala de percepciones:

Tabla 4. Escala de percepciones por respuesta

Percepción altamente positiva	Percepción positiva		Percepción neutral	Percepción negativa		Percepción altamente negativa
	6 puntos	5 puntos		3 puntos	2 puntos	
7 puntos			4 puntos			1 punto

Como cada variable está compuesta por varias preguntas, lo que se hizo para determinar el nivel de clima organizacional en una variable dada, fue sacar el promedio aritmético, esto es, sumar los puntajes totales obtenidos en cada pregunta y dividir el resultado por el número de preguntas.

Procedimiento

Con la finalidad de evidenciar el procedimiento que se llevó a cabo para la ejecución del presente trabajo especial de grado, se presenta a continuación una lista de pasos que se emplearon y otros que se emplearán para obtener el objetivo general de esta investigación:

Fase 1: Se detectó la necesidad en la discoteca Aloha de investigar sobre la Motivación y la Productividad Laboral.

Fase 2: Se realizó una revisión bibliográfica, para conocer la forma de evaluación de las variables estudiadas (Motivación y Productividad Laboral), y se encontró que esta se evaluará a través de un enfoque cuantitativo.

Fase 3: Se identificaron los perfiles de cada uno de los empleados, además de las unidades informantes de esta investigación.

Fase 4: Se tendrán en cuenta las consideraciones éticas que garanticen la eficacia de la investigación.

Fase 5: Una vez efectuada la validez de se realizará el análisis de la técnica que será aplicada a la población.

Fase 6: Se realizó un análisis estadístico descriptivo de frecuencias con representaciones gráficas.

Fase 7: Se procesará, y analizará la información de la aplicación del instrumento, presentando los resultados en función a los objetivos trazados, culminando con el análisis de estadística descriptiva de la variable clima organizacional se presentan las conclusiones y recomendaciones pertinentes con los resultados obtenido

Aspectos Éticos

La presente investigación se desarrolla teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por la universidad Antonio Nariño, en el caso de la población objeto de estudio se respetará la libre participación de la muestra, además se realizará una socialización de los resultados, del mismo modo, se firmó un consentimiento informado por parte de los participantes, se garantiza la confidencialidad de la información suministrada la cual solo será objeto de estudio de la presente investigación.

Presentación y Análisis de los Resultados

En este capítulo se considerarán los resultados que se obtendrán de las encuestas aplicadas a los empleados de la discoteca Aloha se analizarán a través de la estadística descriptiva la información se presentará de acuerdo a un enfoque cuantitativo de análisis y se organizará en función a las variables de estudio para determinar la relación estadística entre las mismas en el comportamiento del empleado. Según Chávez (2010), la estadística descriptiva obtiene, organiza, presenta y describe un grupo de datos con el objetivo de dar un uso fácil.

Caracterización de la muestra

La muestra estuvo conformada por 16 empleados de la discoteca Aloha en el municipio de Uribia La Guajira donde él se encuentra 9 mujeres y 7 hombres.

Antigüedad en la empresa

Se consulto a los empleados de la discoteca Aloha sobre su antigüedad laborando en esta empresa el resultado fue que 8 empleados llevan menos de un año vinculados a la empresa, del mismo modo, 8 empleados llevan más de un año laborando en la empresa para un total de 16 empleados.

Resultados de la encuesta en las diferentes variables

A continuación, se presentan los resultados obtenidos para cada variable analizada, donde es necesario aclarar que los resultados son globales para cada variable y para ver los resultados desagregados por cada pregunta, el lector debe remitirse al anexo C de este trabajo.

Resultados de la variable objetivos

El puntaje obtenido por esta variable fue de 92 ubicándose en el rango de 85-105 puntos, lo que significa que los encuestados tienen una percepción altamente positiva, acerca del conocimiento que tienen sobre la razón de ser y los fines hacia los que se orienta la empresa en la que trabajan.

Tabla 5. Percepción de los encuestados en la variable objetivo

Precepción n altamente positiva 105-85	Percepción positiva 84-63	Precepción n neutral 62-41	Percepción negativa 40-26	Precepción n altamente negativa 25-15
94				

Fuente: elaboración propia (2020)

Resultados de la variable cooperación

El puntaje obtenido en esta variable fue de 92 ubicándose en el rango de 85 y 105 puntos, lo que significa que los encuestados tienen una percepción altamente positiva, acerca de los procesos asociativos que se dan entre los miembros de la empresa en el ejercicio de sus funciones para alcanzar el logro de los objetivos organizacionales. La excelente percepción que tienen los encuestados acerca de la cooperación que existe en la empresa, se ve potenciada además por las relaciones de amistad que ha logrado establecer el personal que labora en el área de la discoteca Alhoa las relaciones interpersonales son tan buenas que tienen confianza el uno con el otro para contarse temas incluso personales (ver resultados de la pregunta 17 en anexo C).

Este resultado favorece la posibilidad de establecer procesos asociativos entre los miembros de la empresa, en el ejercicio de sus funciones, permite el logro de los objetivos organizacionales que van a generar un impacto positivo.

Tabla 6. Percepción de los encuestados en la variable objetivo

Percepción altamente positiva 105-85	Percepción positiva 84-63	Percepción neutral 62-41	Percepción negativa 40-26	Percepción altamente negativa 25-15
92				

Fuente: elaboración propia (2020)

Resultados de la variable liderazgo

El puntaje obtenido en esta variable fue de 79 y se ubica en el rango de 63 a 84 puntos, lo que significa que los encuestados tienen una percepción positiva acerca del liderazgo ejercido por su jefe. El líder ejerce su acción a través del uso de elementos y comportamientos que el marco de la teoría administrativa permite entender como su estilo de dirección. No obstante, la percepción positiva sobre el liderazgo no abarca todos los aspectos, pues los encuestados muestran que existe cierta renuencia de su jefe inmediato para dialogar sobre resultados del trabajo (ver en anexo C, pregunta 27).

Tabla 7. Percepción de los encuestados en la variable objetivo Liderazgo

Percepción altamente positiva 105-85	Percepción positiva 84-63	Percepción neutral 62-41	Percepción negativa 40-26	Percepción altamente negativa 25-15
79				

Fuente: elaboración propia (2020)

Resultados de la variable toma de decisiones

El puntaje obtenido en esta variable, a nivel general, fue de 92 que la ubica en el rango de 85 -105 puntos, lo que significa que el personal tiene una percepción positiva acerca de su participación en las decisiones que se deben tomar en su área, sin embargo, algunas de las preguntas que componen la variable no tuvieron tan buen desempeño, como por ejemplo la percepción que tienen los encuestados acerca de la participación en las decisiones que toman en la empresa y que pueden afectar su trabajo (ver en anexo C, pregunta 30).

Tabla 8. Percepción de los encuestados en la variable objetivo toma de decisiones

Percepción altamente positiva 105-85	Percepción positiva 84-63	Percepción neutral 62-41	Percepción negativa 40-26	Percepción altamente negativa 25-15
92				

Fuente: elaboración propia (2020)

Resultados de la variable relaciones interpersonales

El puntaje de la variable es de 83 y se ubica en el rango de 63 -84 puntos, lo cual indica que a nivel general la percepción del personal sobre las relaciones interpersonales en la empresa es positiva, lo cual indica que está en un nivel normal.

Tabla 9. Percepción de los encuestados en la variable objetivo relaciones interpersonales

Percepción altamente positiva 105-85	Percepción positiva 84-63	Percepción neutral 62-41	Percepción negativa 40-26	Percepción altamente negativa 25-15
83				

Fuente: elaboración propia (2020)

Resultados de la variable “motivación”

Con un puntaje de 73 la variable de motivación se ubica en el rango de 84-63 puntos lo que significa que el personal del área de telas de la compañía tiene una percepción neutral (en un nivel medio) acerca de la motivación que existe en la empresa. Entre las causas por las cuales el nivel de percepción de esta variable es bajo, se encontró

que los trabajadores del área, aunque se encuentran satisfechos con el trabajo que realizan, no sienten satisfacción con el salario que devengan, pues sienten que no es el adecuado para el esfuerzo y la responsabilidad del cargo que desempeñan (ver resultados de la pregunta 38 en anexo C).

Tabla 10. Percepción de los encuestados en la variable objetivo motivación

Percepción altamente positiva 105-85	Percepción positiva 84-63	Percepción neutral 62-41	Percepción negativa 40-26	Percepción altamente negativa 25-15
	73			

Fuente: elaboración propia (2020)

Resultados de la variable control

En la variable control se obtuvo un puntaje de 61, que se ubica en el rango de 41 62 puntos, para un nivel de percepción neutral. El puntaje obtenido en esta variable, sin ser negativo, es bajo.

Tabla 11. Percepción de los encuestados en la variable objetivo variable control

Percepción altamente positiva 105-85	Percepción positiva 84-63	Percepción neutral 62-41	Percepción negativa 40-26	Percepción altamente negativa 25-15
		61		

Fuente: elaboración propia (2020)

Discusión

En la muestra encuestada participaron trabajadores de los diferentes cargos pertenecientes al área de entretenimiento de la discoteca Alhoa, entre los objetivos propuestos se tuvo evaluar el clima organizacional en la discoteca Aloha en el municipio de Uribia.

Los resultados arrojados por la encuesta de clima organizacional realizada en la discoteca Alhoa indican que los empleados, aunque están satisfechos con el trabajo que realizan, tienen una percepción neutral acerca del control de su jefe y el reconocimiento que reciben. En el estudio reseñado, se encontró además que, aunque los trabajadores consideran que es importante que las empresas lleven a cabo actividades de tipo social, deportivo, recreativo y otros, no participan en dichas actividades.

En lo relativo a la variable control, el presente estudio varía un poco con los resultados obtenidos en los estudios analizados por Méndez, varían porque la variable control muestra una percepción neutral con tendencia negativa, a diferencia del estudio de Méndez plantea que generalmente los empleados en Colombia aceptan la autoridad del jefe como evaluador de su trabajo, sin embargo, según los resultados obtenidos en la variable control en la discoteca Alhoa los empleados perciben que no existe un buen seguimiento de sus actividades.

No obstante, el presente estudio se diferencia del efectuado por Méndez (2005) en el desempeño de la variable toma de decisiones, pues, aunque el autor plantea que existe una baja participación de los trabajadores en las decisiones que se toman en las empresas colombianas, en la discoteca Aloha se encontró que los encuestados perciben que no se les tiene en cuenta en la toma de decisiones, identifican que el jefe al no realizar seguimiento a las funciones de los empleados se le dificulta tener control sobre las opiniones o puntos de vista de los empleados y no se les incluye en la toma de decisiones.

Los resultados de la variable cooperación obtenidos en este estudio, también divergen, aunque no de manera significativa, con los resultados obtenidos en los diferentes estudios de clima organizacional analizados por el Méndez (2005), pues mientras los niveles de percepción obtenidos en el presente estudio fueron altamente positivos, en los estudios reseñados por el autor la percepción sólo alcanzó a ser positiva para la variable.

Ahora bien, en el presente estudio es evidente que, aunque el clima laboral en la mayoría de las diferentes variables analizadas es positivo, el personal de la empresa se encuentra motivado y esta variable tiene gran incidencia en el ambiente de trabajo. En este sentido, Marín (1992) señala como los experimentos desarrollados por el psicólogo organizacional Elton Mayo demuestran que las necesidades sociales son una importante fuente de motivación, es decir, que el trabajador aunque asigna gran importancia al salario, también requiere de un incentivo social que se manifiesta a través de la aceptación y el

sentimiento de pertenencia, pues al fin y al cabo el trabajo es una actividad social y en las empresas se forman grupos informales que son supremamente importantes para mantener un buen ambiente laboral.

A pesar de que la variable liderazgo dio un resultado positivo, existe un pequeño porcentaje de empleados que arrojo neutral a la hora de reportar inquietudes a su jefe, aunque no es negativo si se evidencia que no el cien por ciento de los empleados tienen la confianza o sienten el apoyo de su jefe, en esta misma variable se encontró un porcentaje de percepción negativa frente a la pregunta número 24 la cual indaga si el empleado comenta con su jefe inmediato problemas personales que afectan su rendimiento en el trabajo, al igual que pregunta número 27 donde se pregunta si su jefe inmediato le permite comentar sobre su trabajo y los resultados alcanzados en esa variable se refleja una tendencia negativa a un futuro motivo por el cual se debe intervenir como es la forma de liderazgo del jefe inmediato de la discoteca Alhoa.

Sin embargo, existen algunas variables del ambiente laboral que es necesario mejorar, como son las relacionadas con el control, donde las percepciones, aunque están en niveles medios, tienden a ser negativas. Los empleados de la discoteca sienten que sus jefes no realizan el debido seguimiento a las actividades del personal, no se les supervisa tiempos o cumplimientos de las tareas asignadas.

Para la variable motivación el estudio arrojo un resultado positivo, sin embargo en general existieron preguntas de esa variable donde se mostró un resultado neutral, por ejemplo, en cuanto al interrogante donde se preguntó que si se cumple con éxito su labor por parte del empleado se, recibe el reconocimiento y es felicitado por su jefe inmediato, se obtuvo un porcentaje negativo del 44% y un 77% neutral lo que indica que los empleados sienten que no se les reconoce su esfuerzo.

En cuanto a los aspectos puntuales que se deben trabajar al interior de la organización para mejorar el seguimiento al cumplimiento del trabajo, el sistema de evaluación a la calidad del trabajo de los colaboradores, se sienten aislados, se encontró que existe cierta insatisfacción con la parte de la comunicación del desempeño. Aunque existe una percepción positiva frente a la motivación, en la presente investigación se concluye que, a nivel directivo, los empleados perciben que no se les hace partícipes de las decisiones que les afectan en su trabajo al no ser supervisados nunca reciben reconocimiento.

Una de los puntos más controversiales en la encuesta fue el apoyo del jefe. Aunque la gestión es buena, no excelente, hay que resaltar que el 50% de los encuestados menciono aspectos a mejorar como los siguientes: La comunicación de los jefes es débil y no es asertiva, la gerencia no se ve en el área de empleados, existe una tendencia de colaboración más entre compañeros que entre el jefe y sus empleados no hay disposición de tiempo del jefe para atender a los empleados, estos puntos son muy importantes de considerar y

analizar con los directivos y jefes para que se comiencen a gestar cambios al respecto y así se pueda mantener un clima prospero con altos resultados.

Como resultado al interrogante inicial de la investigación ¿Cómo es Clima Organizacional en la discoteca Aloha en el municipio de Uribí La Guajira? Se obtuvo como resultado que existe un buen clima laboral dentro de la empresa, los empleados se sienten a gusto con sus funciones y trabajan en equipo, sin embargo, existen aspectos que el empresario debe mejorar dentro de la organización si desea tener un ambiente laboral positivo. Se debe mejorar la variable control donde se evidencio que los empleados sienten que se debe mejorar el tema del seguimiento y control de las funciones y tareas asignadas de sus empleados.

Conclusiones

El clima organizacional es esencial para el éxito de una compañía porque condiciona los comportamientos y actitudes de sus empleados, por eso se requiere contar con mecanismos de medición periódica de su clima organizacional, en el caso de la discoteca Alhoa se aplicó el instrumento Imcoc con el objetivo de realizar una medición que permitiera mirar cómo es la percepción de su equipo de trabajo.

Para el objetivo numero uno del presente estudio donde se pretendía evaluar el clima organizacional de la discoteca Aloha con el instrumento Imcoc se pudo concluir que se debe mantener la comunicación jefe-colaborador de manera abierta a fin de establecer objetivos claros, concretos y factibles, que fortalezcan las capacidades del personal en general. Así mismo, en las encuestas aplicadas se observa que el administrador aún no se adapta en cuanto al compromiso para el desarrollo de las metas y objetivos de la empresa que en esta ocasión es entretenimiento nocturno al ser una empresa discotequera, no obstante, cabe recalcar que la empresa no deja de preocuparse por el bienestar físico, moral y emocional de sus colaboradores.

En cuanto al objetivo numero dos donde se pretendía identificar los aspectos a mejorar en Clima Organizacional en la discoteca Aloha en el municipio de Uribia, La Guajira, en cuanto a los aspectos puntuales que se deben trabajar al interior de la discoteca Aloha es para mejorar el ambiente de trabajo en la administración y control que se tiene sobre el seguimiento a los empleados, se encontró que existe cierta insatisfacción con la parte del empleado en cuanto al, reconocimiento y comunicación del desempeño, además de que se debe mejorar la participación del jefe en actividades de retroalimentación y evaluación de los cargos, entre otras, que contribuyan a mejorar las relaciones laborales entre la gerencia y su equipo.

Aunque existe una percepción positiva frente al proceso de toma de decisiones, en el presente estudio sobre clima organizacional en la discoteca Alhoa se concluye que, a nivel directivo, los empleados perciben que no se les hace partícipes de las decisiones que les afectan en su trabajo, que su jefe no se interesa por recoger opiniones importantes sobre temas en los cuales ellos pueden tener mucha experiencia o información valiosa que le ayude a la gerencia a tomar decisiones.

En términos generales, se concluye que el clima organizacional en la discoteca Alhoa es bueno, en cuanto a la variable objetivo los empleados perciben que en la empresa las personas tienen la posibilidad de definir las actividades y los resultados de su trabajo, tienen muy claro cuál es la misión de la empresa para la que trabajan, porque al ingresar se les dio información completa sobre las políticas de la discoteca, en cuanto a la variable cooperación quedo evidenciado que dentro de la discoteca sus empleados manejan

excelentes relaciones interpersonales, se tienen confianza, compañerismo y apoyo entre ellos.

Recomendaciones

Con el fin de dar cumplimiento a uno de los objetivos planteados inicialmente, se formulan las siguientes recomendaciones para mejorar el clima en la organización: Se recomienda ampliamente, realizar seguimiento o monitoreo como una forma de asegurarse que el empleado haga correctamente lo que se le ha pedido, esté a tiempo con el cronograma o para evitar demoras innecesarias. Se recomienda realizar el control y seguimiento de tareas del personal como principio fundamental para mejorar los resultados de la empresa.

La correcta organización del trabajo desplazado repercute, de forma inmediata, en un mayor nivel de productividad. Lograr un adecuado control y seguimiento de la actividad y la realización de las tareas, es la clave para garantizar un óptimo rendimiento.

Desde el ámbito de la psicología, se recomienda a la discoteca Alhoa que se lleve a cabo con el personal un proceso de educación emocional orientado por un psicólogo, la capacitación y desarrollo de los recursos humanos son considerados factores importantes para el logro de los objetivos y metas de la organización dentro del campo competitivo, logrando de esta manera un beneficio para la misma, creando en el empleado compromiso y responsabilidad colectiva, es decir, en un mejor desempeño laboral.

Se recomienda implementar incentivos emocionales o no-económicos, que sirva para estimular y motivar al personal, este tipo de incentivo complementa el incentivo económico y constituye una poderosa herramienta que contribuye a mejorar la percepción en las personas acerca del ambiente de trabajo y la retribución que recibe. Se recomienda la adopción de estrategias encaminadas a lograr que desde los niveles directivos se involucre más al personal en la toma de decisiones que les afectan, también la adopción de un plan de comunicaciones eficaz, con unos adecuados canales de comunicación que sirvan para transmitir, desde los niveles directivos, las decisiones que se tomen. Finalmente, es importante que se haga un estudio de salarios, para que se determine cómo está la empresa frente a los competidores del sector, pues es necesario determinar si los salarios que se pagan en la empresa son acordes con lo que pagan las otras empresas a los trabajadores del área de telas.

También se recomienda reconocer los logros de los colaboradores, una organización no debe dejar de reconocer los logros de sus trabajadores, ya sea a través de compensaciones monetarias, programas de reconocimiento, premios, además construir un buen ambiente laboral el cual es un factor determinante para conseguir la máxima satisfacción y rendimiento del trabajador.

Del mismo modo, se recomienda Incentivar el liderazgo asumir roles de liderazgo puede contribuir a que algunas personas se sientan parte importante de la empresa.

Además, es una manera de formar a los líderes que en el futuro podrían tomar cargos ejecutivos en el negocio.

Finalmente se recomienda Usar la retroalimentación la crítica constructiva contribuye al desenvolvimiento y evolución de las habilidades de una persona. Mantener una buena comunicación entre los líderes de una empresa y sus colaboradores es muy importante no solo para asegurar un buen rendimiento, sino para generar confianza y compromiso.

Referencias bibliográficas

- Administración - Stephen Robbins y Mary Coulter (2010), 295 Primeras teorías sobre la Motivación.
- Asignatura: Psicología general y evolutiva 1º T.S. Profesora: Vázquez Ruz De Larrea, Consuelo Realizadores: Blanco Tejedor, Aarón Carracero Mata, Andoni
- Basarisco, A. (2006). *Proceso Metodológico en la Investigación*. Maracaibo EDILUZ
- Belén López Vásquez. B (2007). *Publicidad Emocional: Estrategias Creativas*. España Editorial ESIC.
- Bernal Torres C, (2006) *Metodología de la investigación para administración, Economía, humanidades y ciencias sociales*, México Pearson Educación.
- Buriticá, A. et al. (2017). Representaciones, motivaciones y actitudes frente a la educación: implicaciones en la inclusión escolar de la población en situación de vulnerabilidad social en el barrio Moravia. Municipio de Medellín. (Tesis de grado inédita). Universidad de Antioquia, Medellín.
- Cardona, M. (2016). *Diversidad y educación inclusiva: enfoques metodológicos y estrategias para una enseñanza colaborativa*. Madrid: Pearson.
- Colegio Colombiano de Psicólogos. (2009). *Deontología y bioética del ejercicio de la psicología en Colombia*. Bogotá: Colegio Colombiano de Psicólogos.
- Echeíta, G. y Sandoval, M. (2002). Educación inclusiva o educación sin exclusiones. *Revista de Educación*, 327, 31-48.
- En Motivación 360°, David Fischman (2015), Editorial: Booket escritor, columnista, consultor y conferencista internacional.
<https://www.planetadelibros.com.pe/libro-motivacion-360/294583>
- Factores de plhttp://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext
- García, C. y Jaramillo, M. (2009). *La escuela busca al niño-a Medellín: Una estrategia de escolarización para la educación inclusiva*. Medellín: Alcaldía de Medellín, Unicef, Universidad de Antioquia, Corporación Región.
- Gich Stoner, Maggie L. Chow, Maureen P. Boyle, Susan M. Sunkin, Peter R. Mouton, Subhojit Roy, Anthony Wynshaw-Boris, Sophia A. Colamarino, Ed S. Lein, Eric Courchesne. Patches of Disorganization in the Neocortex of Children with Autism. *New England Journal of Medicine*, 2014; 370 (13): 1209 DOI: 10.1056/NEJMoa1307491
- Jorge Victoria Consultor Hay Group <https://www.portafolio.co/opinion/redaccion-portafolio/impacto-clima-organizacional-resultados-62088>
- Kasari, C., Brady, N., Lord, C. y Tager-Flusberg, H. (2013). Assessing the minimally verbal school-aged child with autism spectrum disorder. *Autism Research*, 6(6), 479–493. doi: 10.1002/aur.1334. Review. Obtenido el 8 de noviembre de 2016 de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/24353165>

- La Teoría de las Necesidades Humanas Pirámide de Maslow Abraham Maslow. (2017)
<https://noticias.universia.net.mx/educacion/noticia/2017/09/07/1155577/teoria-necesidades-humanas-abraham-maslow.html>
- La Torre (2016), artículo análisis del liderazgo situacional como herramienta fundamental de productividad en las organizaciones empresariales.
- La Teoría de las Relaciones Humanas fue desarrollada por el Psicólogo George Elton Mayo (1880-1949).
- M. en C. Roberto Hernández Sampieri, Dr. Carlos Fernández Collado, Dra. Pilar Baptista Lucio, (2003), Metodología de la investigación, McGRAW - HILL INTERAMERICANA DE MÉXICO, S.A. de C.V
- Management and Motivation, Vroom, V.H., Deci, E.L., Penguin 1983 (first published 1970)
 [This book contains selected readings on "motivation"; Including Simon, Maslow, Herzberg, Vroom, Lawler
- Mcclelland 1991 citado por Koonts y Weinchrich
 (2008).<https://www.mindtools.com/pages/article/human-motivation-theory.htm>
- Montenegro, Javier (2016), Factores motivacionales en empleados de empresas del sector de la construcción en Colombia trabajo de grado para optar por el título magister en Psicólogo en dirección
- Primera Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos Profesionales (I ENCST). Informe Final Autor Institucional: Ministerio de la Protección Social Ministerio de la Protección Social Bogotá, Diciembre de 2007.
<https://www.minsalud.gov.co/Documentos%20y%20Publicaciones/ENCUESTA%20SALUD%20RP.pdf>
- Regus, (2012), Estudio Trabajadores colombianos tienen un alto índice de estrés laboral. Disponible en: <http://www.elespectador.com/impreso/salud/articulo-373408-estres-afecta-al-38-de-los-trabajadores-colombia>
- Santos, J. A. (2014). Manual: motivación y adaptación ocupacional. Motal. Acción consultores, El Salvador.
- Sotjany Vilchez (2014), “Comunicación organizacional y Estrés laboral en empresas mixtas del sector petrolero”. Revista electrónica de investigación Forum Humanes, <http://ojs.urbe.edu/index.php/forumhumanes/article/view/2437>
- Teoría de dos factores de Herzberg. Fuente: Manso, J. (2002). El legado de Frederick Irving Herzberg.
- Villalobos (2014), “la relación entre compromiso organizacional y productividad laboral en empresas mayoristas de repuestos de vehículos”. Trabajo de grado para optar al título de Psicólogo y Recursos Humanos, en la Universidad Privada Dr. Rafael Beloso Chacín

Apéndices

Apéndice 1. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Uribea 01 de octubre de 2020

UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO
FACULTAD DE PSICOLOGIA

Usted es cordialmente invitado a participar en la investigación:

ANÁLISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA DISCOTECA ALOHA EN EL MUNICIPIO DE URIBIA LA GUAJIRA.

A continuación, se describen las condiciones de participación en la investigación:

1. La participación es libre y voluntaria. Luego de iniciada la investigación, ud. pueden decidir retirarse y disentir cuando lo deseen.
2. Sus datos y resultados individuales serán usados únicamente con fines académicos, descartando cualquier uso económico, laboral o cualquier otro. En caso de tener dudas o reclamos al respecto, podrá comunicarse con el investigador **Isabel Cristina Montero Cuadrado** también podrá adelantar el debido proceso por medio de la Universidad Antonio Nariño, así como por el Colegio Colombiano de Psicólogos COLPSIC, según lo establece la Ley 1090 de 2006 para la profesión de psicología.
3. Los datos y resultados individuales serán usados de manera confidencial, según lo exige el artículo 2 numeral 5 de la Ley 1090 de 2006 al rol del psicólogo. La única excepción a esta condición sucede si alguna autoridad judicial competente (por ejemplo, fiscalía) solicita a los investigadores el acceso a la información, o si hay inminencia de riesgo al bienestar físico o mental del participante. En cualquier instante se puede acceder a la propia información, previa solicitud escrita firmada por Ud.
4. Los investigadores tienen el derecho de realizar publicación en medios de comunicación académicos como revistas, seminarios, foros, etc., de los resultados obtenidos en la investigación.
5. Los investigadores pueden cancelar o terminar unilateralmente la toma de datos o intervención, previa información a usted.
6. La medición o intervención presenta los siguientes beneficios o consecuencias positivas:

La realización de esta investigación conduce un valor importante para la organización al actuar con un clima organizacional óptimo que promueva la consecución de las metas proyectadas, ayudará a obtener información acerca de cómo se encuentra el clima laboral de la empresa, donde se medirá varias variables como lo son, liderazgo, toma de decisiones, relaciones interpersonales, motivación, objetivos, cooperación y control, cada una con un objetivo específico, los beneficios para la organización será conocer como está el clima en el trabajo, las relaciones personales entre sus colaboradores y el

compromiso laboral de los mismos, que se podrán evidenciar en los niveles de productividad y calidad de los servicios prestados, además si el estudio evidencia resultados negativos brindara la documentación necesaria para que la empresa tome la decisión de implementar acciones que encaminan a una motivación de los empleados y sus tareas de trabajo para un buen clima laboral, a parte como resultado de la investigación surgirá una serie de recomendaciones que buscan mejorar del clima laboral de la entidad si es el caso.

La medición o intervención no presenta Riesgos para los Participantes.

Datos de contacto del Docente de Psicología de la UAN (tome nota de éstos)

Mayerlis Patricia Perea Chávez
 Docente - Programa de Psicología
 C.C 57.293.236
 105465
 3207217817
 mperea36@uan.edu.co

Isabel Cristina Montero Cuadrado
 Psicología - X Semestres
 C.C 1120738509
 Isacristina2586@outlook.com

7. Para la aceptación de las condiciones señaladas, lo invitamos a diligenciar los siguientes datos.

Yo _____ identificado con tipo y número de documento (CC) (TI) (RC) _____, de edad en años _____, con mi firma certifico que me fue socializado el objetivo y fines de la investigación, así como de uso de los datos e información individual, y los beneficios y riesgos asociados; de igual manera estoy de acuerdo con ésta.

 Firma

Apéndice 2: nombre del instrumento**Instrumento:**

Con esta encuesta la se desea conocer en forma directa la percepción que desde su rol de empleado tiene acerca del clima organizacional, de la discoteca Alhoa. Por favor responda la mayor sinceridad marcando una X la opción que mejor describa su actitud. Gracias por su colaboración					
1. SEXO					
Femenino			Masculino		
2.NIVEL EDUCATIVO					
Primaria	Bachillerato	Técnico	Tecnológico	Pregrado	Posgrado
3. ANTIGUEDAD EN LA EMPRESA					
Menos de 1 año			1-3 Años		
CARGO					
VARIABLE OBJETIVOS					
1. Considera que su conocimiento acerca de la misión de la empresa es:					
<ul style="list-style-type: none"> a. Excelente b. Bueno c. Aceptable d. Regular e. Malo f. Muy Malo g. Pésimo 					
2. Considera que su conocimiento acerca de los valores corporativos de la empresa es:					
<ul style="list-style-type: none"> a. Excelente b. Bueno c. Aceptable d. Regular e. Malo f. Muy Malo g. Pésimo 					
3. Considera que su conocimiento acerca de los objetivos de la empresa es:					
<ul style="list-style-type: none"> a. Excelente b. Bueno c. Aceptable d. Regular e. Malo f. Muy Malo 					

<p>g. Pésimo</p>
<p>4 Usted percibe que la información recibida por usted sobre los objetivos y políticas de la empresa en el momento en que ingresó a trabajar en ella fue: Excelente</p> <ul style="list-style-type: none">a. Toda la informaciónb. La suficientec. Apenas la necesariad. Algunae. Muy Pocaf. Casi ningunag. Ninguna
<p>5. Considera usted que la información que recibe periódicamente sobre los objetivos, políticas y novedades de la empresa es:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Toda la informaciónb. La suficientec. Apenas la necesariad. Algunae. Muy Pocaf. Casi ningunag. Ninguna
<p>6. La cantidad de información que recibió al ingresar a la empresa sobre las responsabilidades de su cargo fue:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Toda la informaciónb. La suficientec. Apenas la necesariad. Algunae. Muy Pocaf. Casi ningunag. Ninguna
<p>7. Considera que su conocimiento acerca de la misión de la empresa es:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Toda la informaciónb. La suficientec. Apenas la necesariad. Algunae. Muy Pocaf. Casi ningunag. Ninguna
<p>8. Al colaborar con su trabajo en el logro de los objetivos de la empresa, cómo se siente con respecto al salario que percibe</p> <ul style="list-style-type: none">a. Contento y satisfechob. Contentoc. Bien

<ul style="list-style-type: none">d. Indiferentee. Algo Insatisfechof. Insatisfechog. Completamente insatisfecho
<p>9. : Al colaborar con su trabajo en el logro de los objetivos de la empresa, cómo se siente con respecto al reconocimiento que recibe</p> <ul style="list-style-type: none">a. Contento y satisfechob. Contentoc. Biend. Indiferentee. Algo Insatisfechof. Insatisfechog. Completamente insatisfecho
<p>10 Al colaborar con su trabajo en el logro de los objetivos de la empresa, cómo se siente con respecto a las posibilidades de ascenso</p> <ul style="list-style-type: none">a. Contento y satisfechob. Contentoc. Biend. Indiferentee. Algo Insatisfechof. Insatisfechog. Completamente insatisfecho
<p>11. En esta empresa las personas tienen la posibilidad de definir las actividades y los resultados de su trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Total, acuerdob. Casi total acuerdoc. Parcialmente de acuerdod. Indecisoe. Parcialmente en desacuerdof. Casi total desacuerdog. Total, desacuerdo

VARIABLE COOPERACIÓN

12. La ayuda y colaboración que le brindan sus compañeros es: _____
- Excelente
 - Bueno
 - Aceptable
 - Regular
 - Malo
 - Muy Malo
 - Pésimo
13. Usted le ayuda a sus compañeros en la ejecución de su labor: _____
- Siempre
 - Con mucha frecuencia
 - Periódicamente
 - Algunas veces
 - Muy de vez en cuando
 - Casi nunca
 - Nunca
14. Usted participa y se muestra activo en las reuniones de trabajo que se desarrollan en el área para la que trabaja: _____
- Siempre
 - Con mucha frecuencia
 - Periódicamente
 - Algunas veces
 - Muy de vez en cuando
 - Casi nunca
 - Nunca
- 15 Solicita apoyo a sus compañeros de área para superar dificultades en su trabajo:.
- Siempre
 - Con mucha frecuencia
 - Periódicamente
 - Algunas veces
 - Muy de vez en cuando
 - Casi nunca
 - Nunca
16. Usted participa con sus compañeros en la solución conjunta de los problemas que afectan el área para la que trabaja. _____
- Total acuerdo
 - Casi total acuerdo

- c. Parcialmente de acuerdo
- d. Indeciso
- e. Parcialmente en desacuerdo
- f. Casi total desacuerdo
- g. Total desacuerdo

17. El nivel de confianza que usted tiene con sus compañeros para confiarles inquietudes y problemas personales es:

- a. Toda la confianza
- b. La suficiente
- c. Apenas la necesaria
- d. Alguna
- e. Muy poca
- f. Casi ninguna
- g. Ninguna

18. Las relaciones de amistad, compañerismo y apoyo con sus compañeros de trabajo son:

- a. Excelente
- b. Bueno
- c. Aceptable
- d. Regular
- e. Malo
- f. Muy Malo
- g. Pésimo

19. Siente usted que con el apoyo de los compañeros de su área se solucionan los problemas de trabajo:

- a. Siempre
- b. Con mucha frecuencia
- c. Periódicamente
- d. Algunas veces
- e. Muy de vez en cuando
- f. Casi nunca
- g. Nunca

VARIABLE LIDERAZGO

20 Cuando tiene inquietudes y problemas relacionados con su trabajo se las plantea a su jefe inmediato

- h. Siempre
 - i. Con mucha frecuencia
 - j. Periódicamente
 - k. Algunas veces
 - l. Muy de vez en cuando
 - m. Casi nunca
 - n. Nunca
21. Su jefe inmediato es justo y equitativo cuando asigna un trabajo o toma decisiones: _____
- h. Siempre
 - i. Con mucha frecuencia
 - j. Periódicamente
 - k. Algunas veces
 - l. Muy de vez en cuando
 - m. Casi nunca
 - n. Nunca
22. Está de acuerdo con su jefe inmediato cuando le asigna un trabajo: _____
- o. Siempre
 - p. Con mucha frecuencia
 - q. Periódicamente
 - r. Algunas veces
 - s. Muy de vez en cuando
 - t. Casi nunca
 - u. Nunca
23. Su jefe inmediato lo apoya para que pueda hacer el trabajo que le corresponde: _____
- o. Siempre
 - p. Con mucha frecuencia
 - q. Periódicamente
 - r. Algunas veces
 - s. Muy de vez en cuando
 - t. Casi nunca
 - u. Nunca
24. Comenta con su jefe inmediato problemas personales que afectan su rendimiento en el trabajo: _____
- a. Siempre
 - b. Con mucha frecuencia
 - c. Periódicamente
 - d. Algunas veces
 - e. Muy de vez en cuando
 - f. Casi nunca

g. Nunca

25. Considera que su conocimiento acerca de la misión de la empresa es:

- h. Excelente
- i. Bueno
- j. Aceptable
- k. Regular
- l. Malo
- m. Muy Malo
- n. Pésimo

26. Considera que su conocimiento acerca de los valores corporativos de la empresa es:

- h. Excelente
- i. Bueno
- j. Aceptable
- k. Regular
- l. Malo
- m. Muy Malo
- n. Pésimo

27. Su jefe inmediato le permite comentar sobre su trabajo y los resultados alcanzados:

- a. Siempre
- b. Con mucha frecuencia
- c. Periódicamente
- d. Algunas veces
- e. Muy de vez en cuando
- f. Casi nunca
- g. Nunca

VARIABLE DECISIONES

28. Su jefe inmediato le brinda la posibilidad de tomar decisiones en su trabajo, sin consultarle:

- a. Total acuerdo
- b. Casi total acuerdo
- c. Parcialmente de acuerdo
- d. Indeciso
- e. Parcialmente en desacuerdo
- f. Casi total desacuerdo
- g. Total desacuerdo

29. En el área los empleados participan en decisiones de trabajo que les dan más responsabilidad de la que tienen

- a. Total acuerdo
- b. Casi total acuerdo
- c. Parcialmente de acuerdo
- d. Indeciso
- e. Parcialmente en desacuerdo
- f. Casi total desacuerdo
- g. Total desacuerdo

30. Participa de las decisiones que se toman en la empresa, especialmente las que afectan su trabajo.

- a. Siempre
- b. Con mucha frecuencia
- c. Periódicamente
- d. Algunas veces
- e. Muy de vez en cuando
- f. Casi nunca
- g. Nunca

31. Las directivas de esta empresa me han consultado previamente cuando toman decisiones que afectan mi trabajo

- a. Total acuerdo
- b. Casi total acuerdo
- c. Parcialmente de acuerdo
- d. Indeciso
- e. Parcialmente en desacuerdo
- f. Casi total desacuerdo
- g. Total desacuerdo

32. Las personas que trabajan en su área pueden tomar decisiones individualmente o en grupo para solucionar sus problemas.

- a. Siempre
- b. Con mucha frecuencia
- c. Periódicamente
- d. Algunas veces
- e. Muy de vez en cuando
- f. Casi nunca
- g. Nunca

VARIABLE RELACIONES INTERPERSONALES

33. Participa en fiestas o eventos organizados por los compañeros _____
- Siempre
 - Con mucha frecuencia
 - Periódicamente
 - Algunas veces
 - Muy de vez en cuando
 - Casi nunca
 - Nunca
34. Es muy importante que la empresa organice eventos deportivos, sociales o culturales afuera o en horas de trabajo. _____
- Total acuerdo
 - Casi total acuerdo
 - Parcialmente de acuerdo
 - Indeciso
 - Parcialmente en desacuerdo
 - Casi total desacuerdo
 - Total desacuerdo
35. Participa en actividades de recreación, sociales, culturales, deportivas, por fuera de la compañía, con amigos de su sección o de otras áreas. _____
- Siempre
 - Con mucha frecuencia
 - Periódicamente
 - Algunas veces
 - Muy de vez en cuando
 - Casi nunca
 - Nunca
36. En sus tiempos libres o descansos dentro de la compañía, participa en actividades de esparcimiento con compañeros de sección o de otras áreas. _____
- Siempre
 - Con mucha frecuencia
 - Periódicamente
 - Algunas veces
 - Muy de vez en cuando

- f. Casi nunca
- g. Nunca

VARIABLE MOTIVACIÓN

37. El trabajo que realiza le hace sentir:
- a. Contento y satisfecho
 - b. Contento
 - c. Bien
 - d. Indiferente
 - e. Algo Insatisfecho
 - f. Insatisfecho
 - g. Completamente insatisfecho
38. El salario que recibe es el adecuado para el esfuerzo y la responsabilidad del cargo que desempeña
- a. Total acuerdo
 - b. Casi total acuerdo
 - c. Parcialmente de acuerdo
 - d. Indeciso
 - e. Parcialmente en desacuerdo
 - f. Casi total desacuerdo
 - g. Total desacuerdo
39. Cómo se siente al trabajar para esta empresa
- a. Contento y satisfecho
 - b. Contento
 - c. Bien
 - d. Indiferente
 - e. Algo Insatisfecho
 - f. Insatisfecho
 - g. Completamente insatisfecho
40. Cuando me asignan un trabajo o proyecto puedo hacerlo bien porque cuento con el tiempo y los recursos necesarios.
- a. Total acuerdo
 - b. Casi total acuerdo
 - c. Parcialmente de acuerdo
 - d. Indeciso
 - e. Parcialmente en desacuerdo
 - f. Casi total desacuerdo

g. Total desacuerdo

41. Cuando cumple con éxito su labor recibe el reconocimiento y es felicitado por su jefe inmediato

- a. Siempre
- b. Con mucha frecuencia
- c. Periódicamente
- d. Algunas veces
- e. Muy de vez en cuando
- f. Casi nunca
- g. Nunca

42. Cuando revisan y evalúan su trabajo, su jefe inmediato u otros jefes le comunican su concepto sobre los resultados.

- a. Siempre
- b. Con mucha frecuencia
- c. Periódicamente
- d. Algunas veces
- e. Muy de vez en cuando
- f. Casi nunca
- g. Nunca

VARIABLE CONTROL

43. Su jefe hace seguimiento y control al trabajo que realiza.

- a. Total acuerdo
- b. Casi total acuerdo
- c. Parcialmente de acuerdo
- d. Indeciso
- e. Parcialmente en desacuerdo
- f. Casi total desacuerdo
- g. Total desacuerdo

44. El jefe inmediato u otros jefes revisan el cumplimiento y la calidad del trabajo que usted realiza.

- a. Siempre
- b. Con mucha frecuencia

- c. Periódicamente
- d. Algunas veces
- e. Muy de vez en cuando
- f. Casi nunca
- g. Nunca

45. La forma y el estilo que su jefe tiene para controlar y evaluar el trabajo es:

- a. Excelente
- b. Bueno
- c. Aceptable
- d. Regular
- e. Malo
- f. Muy Malo
- g. Pésimo

Cuestionario diseñado con base en el IMCOC (Méndez, 2005)

Empleados	Administrador	Mesero	Seguridad	DJ	Decorador	Community Manager	Oficinas varios
Discoteca Aloha							
N.	1	6	3	1	2	2	1
VARIABLE OBJETIVO							
1. Considera que su conocimiento acerca de la misión de la empresa es:							
Respuesta	Can. de respuesta	Puntaje de la respuesta	percepción	Puntaje parcial	%	Niveles de percepción	%
a). Excelente	5	7	Altamente positiva	35	36%	Altamente positiva	36%
b). Bueno	8	6	Positiva	48	49%	Positiva	64%
c). Aceptable	3	5	Positiva	15	15%	Neutral	0%
d). Regular	0	4	Neutral	0	0%	Negativa	0%
e). Malo	0	3	Negativa	0	0%	Altamente neg	0%
f). Muy malo	0	2	Negativa	0			
g). Pésimo	0	1	Altamente neg	0			
Total	16			98	100%		100%

2. Considera que su conocimiento acerca de los valores corporativos de la empresa es							
Respuesta	Can.de respues	Puntaje de la respuesta	Niveles de percepción	Puntaje parcial	%	Niveles de percepción	%
a). Excelente	7	7	Altamente positiva	49	49%	Altamente positiva	49%
b). Bueno	5	6	Positiva	30	30%	Positiva	50%
c).Aceptable	4	5	Positiva	20	20%	Neutral	0%
d). Regular	0	4	Neutral	0	0%	Negativa	0%
e).Malo	0	3	Negativa	0	0%	Altamente negativa	0%
f). Muy malo	0	2	Negativa				
g). Pésimo	0	1	Altamente negativa				

3. Considera que su conocimiento acerca de los objetivos de la empresa es:							
Respuesta	Can.de respues	Puntaje de la respuesta	Niveles de percepción	Puntaje parcial	%	Niveles de percepción	%
a). Excelente	8	7	Altamente positiva	56	54%	Altamente positiva	54%
b). Bueno	8	6	Positiva	48	46%	Positiva	48%
c).Aceptable	0	5	Positiva	0	0%	Neutral	0%
d). Regular	0	4	Neutral	0	0%	Negativa	0%
e).Malo	0	3	Negativa	0	0%	Altamente negativa	0%
f). Muy malo	0	2	Negativa	0	0%		
g). Pésimo	0	1	Altamente neg	0	0%		

en que ingresó a trabajar en ella fue							
Respuesta	Can.de respuesta	Puntaje de la respuesta	Niveles de percepción	Puntaje parcial	%	Niveles de percepción	%
Toda la inform	5	7	Altamente positiva	35	36%	Altamente positiva	36%
b). La suficiente	8	6	Positiva	48	49%	Positiva	59%
C). Apenas la necesaria	2	5	Positiva	10	10%	Neutral	4%
d) Alguna	1	4	Neutral	4	4%	Negativa	0%
e).Muy Poca	0	3	Negativa			Altamente negativa	0%
f).Casi ninguna	0	2	Negativa				
g).Ninguna	0	1	Altamente negativa				
Total	16			97	100%		100%

Considera usted que la información que recibe periódicamente sobre los objetivos, políticas y novedades de la empresa							
Respuesta	N.º de respuestas	Puntaje de la respuesta	Nivel de percepción	Puntaje parcial	%	Niveles de percepción	%
Toda la información	4	7	Altamente positiva	28	28%	Altamente pos	28%
b). La suficiente	11	6	Positiva	66	67%	Positiva	72%
C). Apenas la necesaria	1	5	Positiva	5	5%	Neutral	0%
d) Alguna	0	4	Neutral	0	0%	Negativa	0%
e).Muy Poca	0	3	Negativa	0	0%	Altamente negativa	0%
f).Casi ninguna	0	2	Negativa	0	0%		
g).Ninguna	0	1	Altamente neg	0	0%		
Total	16			99	100%		100%

6. La cantidad de información que recibió al ingresar a la empresa sobre las responsabilidades de su cargo fue							
Respuesta	N.º de respuestas	Puntaje de la respuesta	Nivel de percepción	Puntaje parcial	%	Niveles de percepción	%
a.)Toda la información	9	7	Altamente positiva	63	61%	Altamente pos	61%
b). La suficiente	6	6	Positiva	36	35%	Positiva	40%
C). Apenas la necesaria	1	5	Positiva	5	5%	Neutral	0%
d) Alguna	0	4	Neutral	0	0%	Negativa	0%
e).Muy Poca	0	3	Negativa	0	0%	Altamente negativa	0%
f).Casi ninguna	0	2	Negativa	0	0%		
g).Ninguna	0	1	Altamente neg	0	0%		
Total	16			104	100%		100%

7. Considera que su conocimiento acerca de la misión de la empresa es:							
Respuesta	N.º de respuestas	Puntaje de la respuesta	Nivel de percepción	Puntaje parcial	%	Niveles de percepción	%
a.)Toda la información	5	7	Altamente positiva	35	58%	Altamente pos	58%
b). La suficiente	9	6	Positiva	15	25%	Positiva	42%
C). Apenas la necesaria	2	5	Positiva	10	17%	Neutral	0%
d) Alguna	0	4	Neutral	0	0%	Negativa	0%
e).Muy Poca	0	3	Negativa	0	0%	Altamente negativa	0%
f).Casi ninguna	0	2	Negativa	0	0%		0%
g).Ninguna	0	1	Altamente neg	0	0%		0%
Total	16			60	100%		100%

8. Al colaborar con su trabajo en el logro de los objetivos de la empresa, cómo se siente con respecto al salario que percibe							
Respuesta	Can.de respuesta	Puntaje de la respuesta	percepción	Puntaje parcial	%	Niveles de percepción	%
a). Contento y satisfecho	6	7	Altamente positiva	42	42%	Altamente positiva	42%
b).Contento	7	6	Positiva	42	42%	Positiva	58%
c). Bien	3	5	Positiva	15	15%	Neutral	0%
d).Indiferente	0	4	Neutral	0	0%	Negativa	0%
e).Algo Insatisfecho	0	3	Negativa	0	0%	Altamente negativa	0%
f). Insatisfecho	0	2	Negativa	0	0%		0%
g) Completamente insatisfecho	0	1	Altamente negativa	0	0%		0%
Total	16			99	100 %		100 %

9. Al colaborar con su trabajo en el logro de los objetivos de la empresa, cómo se siente con respecto al reconocimiento que recibe							
Respuesta	Can.de respuesta	Puntaje de la respuesta	percepción	Puntaje parcial	%	Niveles de percepción	%
a). Contento y satisfecho		7	Altamente positiva			Altamente positiva	0%
b).Contento	11	6	Positiva	66	73%	Positiva	100 %
c). Bien	5	5	Positiva	25	27%	Neutral	0%
d).Indiferente	0	4	Neutral	0	0%	Negativa	0%
e).Algo Insatisfecho	0	3	Negativa	0	0%	Altamente negativa	0%

f). Insatisfecho	0	2	Negativa	0	0%		0%
g). Completam ente insatisfecho	0	1	Altamente negativa	0	0%		0%
Total	16			91	100 %		100 %

10. Al colaborar con su trabajo en el logro de los objetivos de la empresa, cómo se siente con respecto a las posibilidades de ascenso							
Respuesta	Can.de respuesta	Puntaj e de la respu esta	percepción	Puntaj e parcia l	%	Niveles de percepción	%
a). Contento y satisfecho	3	7	Altamente positiva	21	24%	Altamente positiva	24%
b).Contento	5	6	Positiva	30	34%	Positiva	68%
c). Bien	6	5	Positiva	30	34%	Neutral	9%
d).Indiferent e	2	4	Neutral	8	9%	Negativa	0%
e).Algo Insatisfecho	0	3	Negativa	0	0%	Altamente negativa	0%
f). Insatisfecho	0	2	Negativa	0	0%		
g). Completame nte insatisfecho	0	1	Altamente negativa	0	0%		
Total	16			89	100 %		

11. En esta empresa las personas tienen la posibilidad de definir las actividades y los resultados de su trabajo							
Respuesta	Can.de respuesta	Puntaj e de la respu esta	percepción	Puntaj e parcia l	%	Niveles de percepción	%

a). Total acuerdo	5	7	Altamente positiva	35	36%	Altamente positiva	36%
b). Casi total acuerdo	8	6	Positiva	48	49%	Positiva	64%
c). Parcialmente de acuerdo	3	5	Positiva	15	15%	Neutral	0%
d). Indeciso	0	4	Neutral	0	0%	Negativa	0%
e). Parcialmente en desacuerdo	0	3	Negativa	0	0%	Altamente negativa	0%
f). Casi total desacuerdo	0	2	Negativa	0			
g). Total desacuerdo	0	1	Altamente negativa	0			
Total	16			98	100%		100%

VARIABLE COOPERACIÓN

12. La ayuda y colaboración que le brindan sus compañeros es							
Respuesta	Can. de respuesta	Puntaje de la respuesta	Niveles de percepción	Puntaje parcial	%	Niveles de percepción	%
a). Excelente	6	7	Altamente positiva	42	41%	Altamente positiva	41%
b). Bueno	10	6	Positiva	60	59%	Positiva	59%
c). Aceptable	0	5	Positiva	0	0%	Neutral	0%
d). Regular	0	4	Neutral	0	0%	Negativa	0%
e). Malo	0	3	Negativa	0	0%	Altamente negativa	0%
f). Muy malo	0	2	Negativa	0	0%		
g). Pésimo		1	Altamente negativa	0	0%		
Total	16			102	100%		

13. Usted le ayuda a sus compañeros en la ejecución de su labor							
Respuesta	Can.de respuesta	Puntaje de la respuesta	Niveles de percepción	Puntaje parcial	%	Niveles de percepción	%
a). Siempre	4	7	Altamente positiva	28	31%	Altamente positiva	31%
b). Con mucha frecuencia	5	6	Positiva	30	33%	Positiva	55%
c). Periódicamente	4	5	Positiva	20	22%	Neutral	13%
d). Algunas veces	3	4	Neutral	12	13%	Negativa	0%
e). Muy de vez en cuando	0	3	Negativa	0	0%	Altamente negativa	0%
f). Casi nunca	0	2	Negativa	0	0%		
g) Nunca	0	1	Altamente negativa	0	0%		
Total	16			90	100%		

14. Usted participa y se muestra activo en las reuniones de trabajo que se desarrollan en el área para la que trabaja							
Respuesta	Can.de respuesta	Puntaje de la respuesta	Niveles de percepción	Puntaje parcial	%	Niveles de percepción	%
a). Siempre	4	7	Altamente positiva	28	33%	Altamente positiva	33%
b). Con mucha frecuencia	4	6	Positiva	24	29%	Positiva	53%
c). Periódicamente	4	5	Positiva	20	24%	Neutral	14%
d). Algunas veces	3	4	Neutral	12	14%	Negativa	0%

e). Muy de vez en cuando	0	3	Negativa	0	0%	Altamente negativa	0%
f). Casi nunca	1	2	Negativa	0	0%		
g) Nunca	0	1	Altamente negativa	0	0%		
Total	16			84	100%		100%

15. Solicita apoyo a sus compañeros de área para superar dificultades en su trabajo							
Respuesta	Can.de respuesta	Puntaje de la respuesta	percepción	Puntaje parcial	%	Niveles de percepción	%
a). Siempre	4	7	Altamente positiva	28	31%	Altamente positiva	31%
b). Con mucha frecuencia	4	6	Positiva	24	27%	Positiva	55%
c). Periódicamente	5	5	Positiva	25	28%	Neutral	13%
d). Algunas veces	3	4	Neutral	12	13%	Negativa	0%
e). Muy de vez en cuando	0	3	Negativa	0	0%	Altamente negativa	0%
f). Casi nunca	0	2	Negativa	0	0%		
g) Nunca	0	1	Altamente negativa	0	0%		
Total	16			89	100%		

16. Usted participa con sus compañeros en la solución conjunta de los problemas que afectan el área para la que trabaja							
Respuesta	Can.de respuesta	Puntaje de la respuesta	percepción	Puntaje parcial	%	Niveles de percepción	%

a). Total acuerdo	5	7	Altamente positiva	35	35%	Altamente positiva	35%
b). Casi total acuerdo	10	6	Positiva	60	61%	Positiva	61%
c). Parcialmente de acuerdo		5	Positiva	0	0%	Neutral	4%
d). Indeciso	1	4	Neutral	4	4%	Negativa	0%
e). Parcialmente en acuerdo	0	3	Negativa	0	0%	Altamente negativa	0%
f). Casi total desacuerdo	0	2	Negativa	0	0%		
g) Total desacuerdo	0	1	Altamente negativa	0	0%		
Total	16			99	100 %		

17. El nivel de confianza que usted tiene con sus compañeros para confiarles inquietudes y problemas personales es							
Respuesta	Can. de respuesta	Puntaje de la respuesta	Niveles de percepción	Puntaje parcial	%	Niveles de percepción	%
a.) Toda la confianza	0	7	Altamente positiva	0	0%	Altamente positiva	0%
b.) La suficiente	8	6	Positiva	48	55%	Positiva	95%
c.) Apenas la necesaria	7	5	Positiva	35	40%	Neutral	5%
d.) Alguna	1	4	Neutral	4	5%	Negativa	0%
e.) Muy poca	0	3	Negativa	0	0%	Altamente negativa	0%
f.) Casi ninguna	0	2	Negativa	0	0%		
g.) Ninguna	0	1	Altamente negativa	0	0%		
Total	16			87	100 %		100 %

18. Las relaciones de amistad, compañerismo y apoyo con sus compañeros de trabajo son							
Respuesta	Can.de respuesta	Puntaje de la respuesta	Niveles de percepción	Puntaje parcial	%	Niveles de percepción	%
a.)Excelente	6	7	Altamente positiva	42	41%	Altamente positiva	41%
b.)Bueno	10	6	Positiva	60	59%	Positiva	59%
c.)Aceptable	0	5	Positiva	0	0%	Neutral	0%
d.)Regular	0	4	Neutral	0	0%	Negativa	0%
e.) Malo	0	3	Negativa	0	0%	Altamente negativa	0%
f.) Muy Malo	0	2	Negativa	0	0%		
g.)Pésimo	0	1	Altamente negativa	0	0%		
Total	16			102	100 %		

19. Siente usted que con el apoyo de los compañeros de su área se solucionan los problemas de trabajo							
Respuesta	Can.de respuesta	Puntaje de la respuesta	Niveles de percepción	Puntaje parcial	%	Niveles de percepción	%
a). Siempre	5	7	Altamente positiva	30	36%	Altamente positiva	36%
b). Con mucha frecuencia	4	6	Positiva	24	29%	Positiva	41%
c). Periódicamente	2	5	Positiva	10	12%	Neutral	24%
d).Algunas veces	5	4	Neutral	20	24%	Negativa	0%
e). Muy de vez en cuando	0	3	Negativa	0	0%	Altamente negativa	0%

f). Casi nunca	0	2	Negativa	0	0%		
g) Nunca	0	1	Altamente negativa	0	0%		
Total	16			84	100%		100%

VARIABLE LIDERAZGO

20. Cuando tiene inquietudes y problemas relacionados con su trabajo se las plantea a su jefe inmediato							
Respuesta	Can.de respuesta	Puntaje de la respuesta	percepción	Puntaje parcial	%	Niveles de percepción	%
a). Siempre	4	7	Altamente positiva	28	33%	Altamente positiva	33%
b). Con mucha frecuencia	4	6	Positiva	24	29%	Positiva	53%
c). Periódicamente	4	5	Positiva	20	24%	Neutral	14%
d). Algunas veces	3	4	Neutral	12	14%	Negativa	0%
e). Muy de vez en cuando	0	3	Negativa	0	0%	Altamente negativa	0%
f). Casi nunca	1	2	Negativa	0	0%		
g) Nunca	0	1	Altamente negativa	0	0%		
Total	16			84	100%		100%

21. Su jefe inmediato es justo y equitativo cuando asigna un trabajo o toma decisiones							
Respuesta	Can.de respuesta	Puntaje de la respuesta	percepción	Puntaje parcial	%	Niveles de percepción	%

a). Siempre	8	7	Altamente positiva	56	54%	Altamente positiva	54%
b). Con mucha frecuencia	8	6	Positiva	48	46%	Positiva	48%
c). Periódicamente	0	5	Positiva	0	0%	Neutral	0%
d). Algunas veces	0	4	Neutral	0	0%	Negativa	0%
e). Muy de vez en cuando	0	3	Negativa	0	0%	Altamente negativa	0%
f). Casi nunca	0	2	Negativa	0	0%		
g) Nunca	0	1	Altamente negativa	0	0%		
Total	16			104	100%		100%

22. Está de acuerdo con su jefe inmediato cuando le asigna un trabajo:							
Respuesta	Can.de respuesta	Puntaje de la respuesta	percepción	Puntaje parcial	%	Niveles de percepción	%
a). Siempre	8	7	Altamente positiva	56	54%	Altamente positiva	54%
b). Con mucha frecuencia	8	6	Positiva	48	46%	Positiva	48%
c). Periódicamente	0	5	Positiva	0	0%	Neutral	0%
d). Algunas veces	0	4	Neutral	0	0%	Negativa	0%
e). Muy de vez en cuando	0	3	Negativa	0	0%	Altamente negativa	0%
f). Casi nunca	0	2	Negativa	0	0%		

g) Nunca	0	1	Altamente negativa	0	0%		
Total	16			104	100%		100%

23. Su jefe inmediato lo apoya para que pueda hacer el trabajo que le corresponde							
Respuesta	Can.de respuesta	Puntaje de la respuesta	percepción	Puntaje parcial	%	Niveles de percepción	%
a). Siempre	5	7	Altamente positiva	30	36%	Altamente positiva	36%
b). Con mucha frecuencia	4	6	Positiva	24	29%	Positiva	41%
c). Periódicamente	2	5	Positiva	10	12%	Neutral	24%
d). Algunas veces	5	4	Neutral	20	24%	Negativa	0%
e). Muy de vez en cuando	0	3	Negativa	0	0%	Altamente negativa	0%
f). Casi nunca	0	2	Negativa	0	0%		
g) Nunca	0	1	Altamente negativa	0	0%		
Total	16			84	100%		100%

24. Comenta con su jefe inmediato problemas personales que afectan su rendimiento en el trabajo							
Respuesta	Can.de respuesta	Puntaje de la respuesta	percepción	Puntaje parcial	%	Niveles de percepción	%
a). Siempre	0	7	Altamente positiva	0	0%	Altamente positiva	0%

b). Con mucha frecuencia	0	6	Positiva	0	0%	Positiva	43%
c). Periódicamente	5	5	Positiva	25	43%	Neutral	28%
d). Algunas veces	4	4	Neutral	16	28%	Negativa	21%
e). Muy de vez en cuando	4	3	Negativa	12	21%	Altamente negativa	0%
f). Casi nunca	2	2	Negativa	4	0%		
g) Nunca	1	1	Altamente negativa	1	0%		
Total	16			58	100%		100%

25. Considera que su conocimiento acerca de la misión de la empresa es							
Respuesta	Can.de respuesta	Puntaje de la respuesta	Niveles de percepción	Puntaje parcial	%	Niveles de percepción	%
a). Excelente	6	7	Altamente positiva	42	41%	Altamente positiva	41%
b). Bueno	10	6	Positiva	60	59%	Positiva	59%
c). Aceptable	0	5	Positiva	0	0%	Neutral	0%
d). Regular	0	4	Neutral	0	0%	Negativa	0%
e). Malo	0	3	Negativa	0	0%	Altamente negativa	0%
f). Muy malo	0	2	Negativa	0	0%		
g). Pésimo	0	1	Altamente negativa	0	0%		
Total	16			102	100%		

26. Considera que su conocimiento acerca de los valores corporativos de la empresa es

Respuesta	Can.de respuesta	Puntaje de la respuesta	Niveles de percepción	Puntaje parcial	%	Niveles de percepción	%
a). Excelente	5	7	Altamente positiva	35	36%	Altamente positiva	36%
b). Bueno	8	6	Positiva	48	49%	Positiva	64%
c). Aceptable	3	5	Positiva	15	15%	Neutral	0%
d). Regular	0	4	Neutral	0	0%	Negativa	0%
e). Malo	0	3	Negativa	0	0%	Altamente negativa	0%
f). Muy malo	0	2	Negativa	0			
g). Pésimo	0	1	Altamente negativa	0			
Total	16			98	100%		100%

27. Su jefe inmediato le permite comentar sobre su trabajo y los resultados alcanzados:

Respuesta	Can.de respuesta	Puntaje de la respuesta	Niveles de percepción	Puntaje parcial	%	Niveles de percepción	%
a). Siempre	0	7	Altamente positiva	0	0%	Altamente positiva	0%
b). Con mucha frecuencia	5	6	Positiva	30	40%	Positiva	80%
c). Periódicamente	6	5	Positiva	30	40%	Neutral	16%
d). Algunas veces	3	4	Neutral	12	16%	Negativa	4%
e). Muy de vez en cuando	0	3	Negativa	0	0%	Altamente negativa	0%
f). Casi nunca	1	2	Negativa	2	4%		
g) Nunca	1	1	Altamente negativa	1	0%		

Total	16			75	100 %		100 %
--------------	----	--	--	----	----------	--	----------

VARIABLE TOMA DE DECISIONES

28. Su jefe inmediato le brinda la posibilidad de tomar decisiones en su trabajo, sin consultarle							
Respuesta	Can.de respuesta	Puntaje de la respuesta	percepción	Puntaje parcial	%	Niveles de percepción	%
a). Total acuerdo	2	7	Altamente positiva	14	18%	Altamente positiva	18%
b). Casi total acuerdo	8	6	Positiva	48	62%	Positiva	75%
c). Parcialmente de acuerdo	2	5	Positiva	10	13%	Neutral	
d). Indeciso	0	4	Neutral	0	0%	Negativa	5%
e). Parcialmente en acuerdo	0	3	Negativa	0	0%	Altamente negativa	3%
f). Casi total desacuerdo	2	2	Negativa	4	5%		
g) Total desacuerdo	2	1	Altamente negativa	2	3%		
Total	16			78	100 %		100 %

29. En el área los empleados participan en decisiones de trabajo que les dan más responsabilidad de la que tienen							
Respuesta	Can.de respuesta	Puntaje de la respuesta	percepción	Puntaje parcial	%	Niveles de percepción	%
a). Total acuerdo	3	7	Altamente positiva	21	24%	Altamente positiva	24%
b). Casi total acuerdo	6	6	Positiva	36	40%	Positiva	62%

c).Parcialmente de acuerdo	4	5	Positiva	20	22%	Neutral	13%
d).Indeciso	3	4	Neutral	12	13%	Negativa	0%
e). Parcialmente en acuerdo	0	3	Negativa	0	0%	Altamente negativa	0%
f). Casi total desacuerdo	0	2	Negativa	0	0%		
g) Total desacuerdo	0	1	Altamente negativa	0	0%		
Total	16			89	100%		

30.Participa de las decisiones que se toman en la empresa, especialmente las que afectan su trabajo

Respuesta	Can.de respuesta	Puntaje de la respuesta	percepción	Puntaje parcial	%	Niveles de percepción	%
a). Siempre	5	7	Altamente positiva	35	28%	Altamente positiva	28%
b). Con mucha frecuencia	2	6	Positiva	12	10%	Positiva	41%
c). Periódicamente	8	5	Positiva	40	31%	Neutral	31%
d).Algunas veces	1	4	Neutral	40	31%	Negativa	0%
e). Muy de vez en cuando	0	3	Negativa	0	0%	Altamente negativa	0%
f). Casi nunca	0	2	Negativa	0	0%		
g) Nunca	0	1	Altamente negativa	0	0%		
Total	0			127	100%		

31. Las directivas de esta empresa me han consultado previamente cuando toman decisiones que afectan mi trabajo							
Respuesta	Can.de respuesta	Puntaje de la respuesta	percepción	Puntaje parcial	%	Niveles de percepción	%
a). Total acuerdo	2	7	Altamente positiva	14	17%	Altamente positiva	17%
b). Casi total acuerdo	3	6	Positiva	18	22%	Positiva	71%
c). Parcialmente de acuerdo	8	5	Positiva	40	49%	Neutral	10%
d). Indeciso	2	4	Neutral	8	10%	Negativa	2%
e). Parcialmente en acuerdo	0	3	Negativa	0	0%	Altamente negativa	0%
f). Casi total desacuerdo	1	2	Negativa	2	2%		
g) Total desacuerdo	0	1	Altamente negativa	0	0%		
Total	16			82	100 %		100 %

32. Las personas que trabajan en su área pueden tomar decisiones individualmente o en grupo para solucionar sus problemas							
Respuesta	Can.de respuesta	Puntaje de la respuesta	percepción	Puntaje parcial	%	Niveles de percepción	%
a). Siempre	2	7	Altamente positiva	14	17%	Altamente positiva	17%
b). Con mucha frecuencia	6	6	Positiva	36	24%	Positiva	48%
c). Periódicamente	4	5	Positiva	20	24%	Neutral	14%

d).Algunas veces	3	4	Neutral	12	14%	Negativa	2%
e). Muy de vez en cuando	0	3	Negativa	0	0	Altamente negativa	0%
f). Casi nunca	1	2	Negativa	2	2%		
g) Nunca	0	1	Altamente negativa	0			
Total	16			84	100%		

VARIABLE RELACIONES INTERPERSONALES

33. Participa en fiestas o eventos organizados por os compañeros

Respuesta	Can.de respuesta	Puntaje de la respuesta	percepción	Puntaje parcial	%	Niveles de percepción	%
a). Siempre	3	7	Altamente positiva	21	25%	Altamente positiva	25%
b). Con mucha frecuencia	3	6	Positiva	18	21%	Positiva	51%
c). Periódicamente	5	5	Positiva	25	30%	Neutral	24%
d).Algunas veces	5	4	Neutral	20	24%	Negativa	0%
e). Muy de vez en cuando	0	3	Negativa	0	0%	Altamente negativa	0%
f). Casi nunca	0	2	Negativa	0	0%		
g) Nunca	0	1	Altamente negativa	0	0%		
Total	16			84			

34. Es muy importante que la empresa organice eventos deportivos, sociales o culturales afuera o en horas de trabajo

Respuesta	Can.de respuesta	Puntaje de la	percepción	Puntaje parcial	%	Niveles de percepción	%
-----------	------------------	---------------	------------	-----------------	---	-----------------------	---

		respuest a					
a). Total acuerdo	6	7	Altamente positiva	42	43%	Altamente positiva	43%
b). Casi total acuerdo	7	6	Positiva	42	43%	Positiva	53%
c). Parcialmente de acuerdo	2	5	Positiva	10	10%	Neutral	4%
d). Indeciso	1	4	Neutral	4	4%	Negativa	0%
e). Parcialmente en desacuerdo	0	3	Negativa	0	0%	Altamente negativa	0%
f). Casi total desacuerdo	0	2	Negativa	0	0%		
g) Total desacuerdo	0	1	Altamente negativa	98			
Total	16						

35. Participa en actividades de recreación, sociales, culturales, deportivas, por fuera de la compañía, con amigos de su sección o de otras áreas							
Respuesta	Can.de respuesta	Puntaje de la respuesta	percepción	Puntaje parcial	%	Niveles de percepción	%
a). Siempre	2	7	Altamente positiva	14	17%	Altamente positiva	17%
b). Con mucha frecuencia	3	6	Positiva	18	22%	Positiva	71%
c). Periódicamente	8	5	Positiva	40	49%	Neutral	10%
d). Algunas veces	2	4	Neutral	8	10%	Negativa	2%
e). Muy de vez en cuando	0	3	Negativa	0	0%	Altamente negativa	0%
f). Casi nunca	1	2	Negativa	2	2%		
g) Nunca	0	1	Altamente negativa	0	0%		

Total	16			82	100 %		100 %
--------------	----	--	--	----	-------	--	-------

36. En sus tiempos libres o descansos dentro de la compañía, participa en actividades de esparcimiento con compañeros de sección o de otras áreas.

Respuesta	Can.de respuesta	Puntaje de la respuesta	Niveles de percepción	Puntaje parcial	%	Niveles de percepción	%
a). Siempre	1	7	Altamente positiva	7	11%	Altamente positiva	11%
b). Con mucha frecuencia	2	6	Positiva	12	18%	Positiva	54%
c). Periódicamente	5	5	Positiva	25	38%	Neutral	24%
d). Algunas veces	4	4	Neutral	16	24%	Negativa	9%
e). Muy de vez en cuando	2	3	Negativa	6	9%	Altamente negativa	0%
f). Casi nunca	2	2	Negativa	0	0%		
g) Nunca	0	1	Altamente negativa	0	0%		
Total				66			

VARIABLE MOTIVACIONES

37. El trabajo que realiza le hace sentir:

Respuesta	Can.de respuesta	Puntaje de la respuesta	Niveles de percepción	Puntaje parcial	%	Niveles de percepción	%
a.)Contento y satisfecho	5	7	Altamente positiva	35	58%	Altamente positiva	58%
b.) Contento	9	6	Positiva	15	25%	Positiva	42%
c.) Bien	2	5	Positiva	10	17%	Neutral	0%

d.) Indiferente	0	4	Neutral	0	0%	Negativa	0%
e.) Algo Insatisfecho	0	3	Negativa	0	0%	Altamente negativa	0%
f.) Insatisfecho	0	2	Negativa	0	0%		
g) Completamente insatisfecho	0	1	Altamente negativa	0	0%		
Total	16			60	0%		

38. El salario que recibe es el adecuado para el esfuerzo y la responsabilidad del cargo que desempeña							
Respuesta	Can.de respuesta	Puntaje de la respuesta	percepción	Puntaje parcial	%	Niveles de percepción	%
a). Total acuerdo	7	7	Altamente positiva	49	48%	Altamente positiva	48%
b). Casi total acuerdo	6	6	Positiva	36	35%	Positiva	50%
c). Parcialmente de acuerdo	3	5	Positiva	15	15%	Neutral	0%
d). Indeciso	0	4	Neutral	0	0%	Negativa	2%
e). Parcialmente en acuerdo	0	3	Negativa	0	0%	Altamente negativa	0%
f). Casi total desacuerdo	1	2	Negativa	2	2%		
g) Total desacuerdo	0	1	Altamente negativa	0	0		
Total	16			102			

39. Cómo se siente al trabajar para esta empresa							
Respuesta	Can.de respuesta	Puntaje de la respuesta	percepción	Puntaje parcial	%	Niveles de percepción	%

a.)Contento y satisfecho	3	7	Altamente positiva	21	24%	Altamente positiva	24%
b.)Contento	5	6	Positiva	30	34%	Positiva	68%
c.) Bien	6	5	Positiva	30	34%	Neutral	9%
d.) Indiferente	2	4	Neutral	8	9%	Negativa	0%
e.) Algo Insatisfecho	0	3	Negativa	0	0%	Altamente negativa	0%
f.) Insatisfecho	0	2	Negativa	0	0%		
g)Completamente insatisfecho	0	1	Altamente negativa	0	0%		
Total	16			89	100%		100%

40. Cuando me asignan un trabajo o proyecto puedo hacerlo bien porque cuento con el tiempo y los recursos necesarios							
Respuesta	Can.de respuesta	Puntaje de la respuesta	percepción	Puntaje parcial	%	Niveles de percepción	%
a). Total acuerdo	2	7	Altamente positiva	14	17%	Altamente positiva	17%
b). Casi total acuerdo	3	6	Positiva	18	22%	Positiva	71%
c).Parcialmente de acuerdo	8	5	Positiva	40	49%	Neutral	10%
d).Indeciso	2	4	Neutral	8	10%	Negativa	2%
e). Parcialmente en acuerdo	0	3	Negativa	0	0%	Altamente negativa	0%
f). Casi total desacuerdo	1	2	Negativa	2	2%		
g) Total desacuerdo	0	1	Altamente negativa	0	0%		
Total	16			82	100%		100%

41. Cuando cumple con éxito su labor recibe el reconocimiento y es felicitado por su jefe inmediato							
Respuesta	Can.de respuesta	Puntaje de la respuesta	Niveles de percepción	Puntaje parcial	%	Niveles de percepción	%
a). Siempre	0	7	Altamente positiva	0	0%	Altamente positiva	0%
b). Con mucha frecuencia	0	6	Positiva	0	0%	Positiva	0%
c). Periódicamente	0	5	Positiva	0	0%	Neutral	77%
d).Algunas veces	11	4	Neutral	44	77%	Negativa	44%
e). Muy de vez en cuando	3	3	Negativa	9	16%	Altamente negativa	0%
f). Casi nunca	2	2	Negativa	4	7%		
g) Nunca	0	1	Altamente negativa	0	0%		
Total	16			57	100 %		100 %

42. Cuando revisan y evalúan su trabajo, su jefe inmediato u otros jefes le comunican su concepto sobre los resultados							
Respuesta	Can.de respuesta	Puntaje de la respuesta	Niveles de percepción	Puntaje parcial	%	Niveles de percepción	%
a). Siempre	0	7	Altamente positiva	0	0%	Altamente positiva	0%
b). Con mucha frecuencia	0	6	Positiva	0	0%	Positiva	0%
c). Periódicamente	0	5	Positiva	0	0%	Neutral	0%
d).Algunas veces	3	4	Neutral	12	27%	Negativa	71%

e). Muy de vez en cuando	8	3	Negativa	24	53%	Altamente negativa	2%
f). Casi nunca	4	2	Negativa	8	18%		
g) Nunca	1	1	Altamente negativa	1	2%		
Total	16			45	100%		100%

VARIABLE CONTROL

43. Su jefe hace seguimiento y control al trabajo que realiza							
Respuesta	Can.de respuesta	Puntaje de la respuesta	Niveles de percepción	Puntaje parcial	%	Niveles de percepción	%
a). Total acuerdo	0	7	Altamente positiva	0	0%	Altamente positiva	0%
b). Casi total acuerdo	0	6	Positiva	0	0%	Positiva	0%
c). Parcialmente de acuerdo	0	5	Positiva	0	0%	Neutral	0%
d). Indeciso	3	4	Neutral	12	27%	Negativa	71%
e). Parcialmente en desacuerdo	8	3	Negativa	24	53%	Altamente negativa	2%
f). Casi total desacuerdo	4	2	Negativa	8	18%		
g) Total desacuerdo	1	1	Altamente negativa	1	2%		
Total	16			45	100%		100%

44. El jefe inmediato u otros jefes revisan el cumplimiento y la calidad del trabajo que usted realiza							
Respuesta	Can.de respuesta	Puntaje de la respuesta	Niveles de percepción	Puntaje parcial	%	Niveles de percepción	%

a). Siempre	2	7	Altamente positiva	14	17%	Altamente positiva	17%
b). Con mucha frecuencia	3	6	Positiva	18	22%	Positiva	71%
c). Periódicamente	8	5	Positiva	40	49%	Neutral	10%
d). Algunas veces	2	4	Neutral	8	10%	Negativa	2%
e). Muy de vez en cuando	0	3	Negativa	0	0%	Altamente negativa	0%
f). Casi nunca	1	2	Negativa	2	2%		
g) Nunca	0	1	Altamente negativa	0	0%		
Total	16			82	100%		100%

45. La forma y el estilo que su jefe tiene para controlar y evaluar el trabajo es:							
Respuesta	Can.de respuesta	Puntaje de la respuesta	Niveles de percepción	Puntaje parcial	%	Niveles de percepción	%
a). Excelente	0	7	Altamente positiva	0	0%	Altamente positiva	0%
b). Bueno	0	6	Positiva	0	0%	Positiva	0%
c). Aceptable	0	5	Positiva	0	0%	Neutral	77%
d). Regular	11	4	Neutral	44	77%	Negativa	44%
e). Malo	3	3	Negativa	9	16%	Altamente negativa	0%
f). Muy malo	2	2	Negativa	4	7%		
g). Pésimo	0	1	Altamente negativa	0	0%		
Total	16			57	100%		100%