



**CLIMA LABORAL EN EL LABORATORIO CLÍNICO ISABEL CURIEL DEL  
DISTRITO ESPECIAL, TURÍSTICO Y CULTURAL DE RIOHACHA**

**Ana Sashana Arteta Henríquez**

**Universidad Antonio Nariño**

**Programa de Psicología**

**Riohacha - La Guajira**

**2020**



**CLIMA LABORAL EN EL LABORATORIO CLÍNICO ISABEL CURIEL DEL  
DISTRITO ESPECIAL, TURÍSTICO Y CULTURAL DE RIOHACHA**

**En cumplimiento de los requisitos para optar el título de Psicóloga**

**Ana Sashana Arteta Henríquez**

**Dirigido. Mayerlis Patricia Perea Chavez**

**Psicóloga, Especialista en Gerencia de Recursos Humanos**

**Universidad Antonio Nariño**

**Programa de Psicología**

**Riohacha - La Guajira**

**2020**



**Nota de aceptación**

---

---

---

**Presidente del jurado**

Jurado \_\_\_\_\_

Jurado \_\_\_\_\_





## Dedicatoria

Primeramente, dedicarle este trabajo de a Dios, además quiero dedicar esta investigación a la mayor motivación de mi vida mis padres, Ana Henríquez y Otto Arteta por ser mi apoyo constante y creer en mí, por apoyarme en cada meta y sueño, por ser esa fuerza que tanto necesitaba y darme ánimos a seguir luchando por mis objetivos, a mis hermanos Yarutza, Lian, Otto y Ossein que en medio de dificultades fueron mi apoyo emocional, a mis dulces amores mis sobrinos Gisseth y Moisés los cuales me regalaron sonrisas y mucho cariño cuando más lo necesitaba, al amor de mi vida ese mi compañero de vida José Robles el cual me ha ayudado durante cinco años a no rendirme y seguir dando todo de mi para alcanzar mis metas.



## Agradecimientos

Agradecimientos a Dios por haberme permitido llegar hasta aquí hoy, por darme fuerza y salud para llevar a cabo mis metas y objetivos; a mis padres quienes me han orientado, aconsejado y guiado en todo momento, a mi compañero de vida gracias porque ha sido mi apoyo y mi fortaleza en esta etapa tan importante de mi vida.

También agradecer a mi tutora de tesis Mayerlis Perea, porque con sus conocimientos dio grandes aportaciones a esta investigación y fue un gran apoyo para su culminación, finalmente, quiero dar gracias al Psicólogo Edinson Pinto quien estuvo presente en este proceso de investigación de principio a fin, gracias a su apoyo, paciencia, conocimiento y experiencia contribuyó en el desarrollo y culminación del presente trabajo y por su constante apoyo moral en los momentos cruciales.



## Contenido

|  |    |
|--|----|
| <b>Introducción</b> .....                      | 15 |
| <b>Planteamiento del Problema</b> .....        | 17 |
| <b>Objetivos</b> .....                         | 23 |
| <b>General</b> .....                           | 24 |
| <b>Específicos</b> .....                       | 24 |
| <b>Justificación</b> .....                     | 25 |
| <b>Marco Referencial</b> .....                 | 29 |
| <b>Antecedentes</b> .....                      | 29 |
| <b>Clima organizacional</b> .....              | 45 |
| <b>Medición del clima organizacional</b> ..... | 46 |
| <b>Motivación laboral</b> .....                | 48 |
| <b>Marco Contextual</b> .....                  | 49 |
| <b>Misión</b> .....                            | 49 |
| <b>Visión</b> .....                            | 49 |
| <b>Objetivos y Política de calidad</b> .....   | 51 |
| <b>Valores Institucionales</b> .....           | 52 |
| <b>Diseño Metodológico</b> .....               | 54 |
| <b>Tipo de Investigación</b> .....             | 54 |





|  |    |
|--|----|
| <b>Delimitación</b> .....                                    | 55 |
| <b>Delimitación Temporal</b> .....                           | 55 |
| <b>Delimitación Espacial</b> .....                           | 55 |
| <b>Fuentes de Información</b> .....                          | 56 |
| <b>Fuente Primaria</b> .....                                 | 56 |
| <b>Fuente Secundaria</b> .....                               | 56 |
| <b>Población y Muestra</b> .....                             | 56 |
| <b>Técnicas e instrumento de Recolección de Datos</b> .....  | 57 |
| <b>Instrumento</b> .....                                     | 57 |
| <i>Objetivo</i> .....  | 57 |
| <i>Cooperación</i> .....                                     | 57 |
| <i>Liderazgo</i> .....                                       | 58 |
| <i>Toma de decisiones</i> .....                              | 58 |
| <i>Relaciones interpersonales</i> .....                      | 58 |
| <i>Motivación</i> .....                                      | 58 |
| <i>Control</i> .....   | 58 |
| <b>Procedimiento</b> .....                                   | 62 |
| <b>Aspectos Éticos</b> .....                                 | 62 |
| <b>Presentación y Análisis de Resultados</b> .....           | 64 |
| <b>Caracterización Socio-demográfica de la Muestra</b> ..... | 64 |



|   |     |
|---|-----|
| <b>Variable Género</b> .....  | 65  |
| <b>Variable Nivel Educativo</b> .....                                     | 65  |
| <b>Variable Antigüedad de la Empresa</b> .....                            | 66  |
| <b>Variable Cargo en la Empresa</b> .....                                 | 67  |
| <b>Resultados obtenidos con la aplicación del Instrumento IMCOC</b> ..... | 68  |
| <b>Variable Objetivo</b> .....  | 68  |
| <b>Percepción Variable Objetivo</b> .....                                 | 79  |
| <b>Variable Cooperación</b> .....   | 80  |
| <b>Percepción Variable Cooperación</b> .....                              | 88  |
| <b>Variable Liderazgo</b> .....   | 89  |
| <b>Percepción Variable Liderazgo</b> .....                                | 97  |
| <b>Variable Toma de Decisiones</b> .....                                  | 98  |
| <b>Percepción Variable Toma de Decisiones</b> .....                       | 103 |
| <b>Variable Relaciones Interpersonales:</b> .....                         | 104 |
| <b>Percepción Variable Relaciones Interpersonales</b> .....               | 108 |
| <b>Variable Motivación</b> .....  | 109 |
| <b>Percepción Variable Motivación</b> .....                               | 115 |
| <b>Variable Control</b> .....   | 116 |
| <b>Percepción Variable Control</b> .....                                  | 120 |
| <b>Discusión</b> .....  | 121 |





|   |     |
|---|-----|
| <b>Conclusiones</b> .....               | 9   |
| <b>Referencias Bibliográficas</b> ..... | 127 |
| <b>Apéndices</b> .....                  | 133 |



## Lista de tablas

|   |    |
|---|----|
| <b>Tabla 1.</b> <i>Operacionalización de Variables</i> .....    | 59 |
| <b>Tabla 2.</b> <i>Escalas del IMCOC</i> .....                  | 60 |
| <b>Tabla 3.</b> <i>Escalas del Percepción</i> .....             | 61 |
| <b>Tabla 4.</b> <i>Pregunta 1, Variable Objetivo</i> .....      | 68 |
| <b>Tabla 5.</b> <i>Pregunta 2, Variable Objetivo</i> .....      | 69 |
| <b>Tabla 6.</b> <i>Pregunta 3, Variable Objetivo</i> .....      | 70 |
| <b>Tabla 7.</b> <i>Pregunta 4, Variable Objetivo</i> .....      | 71 |
| <b>Tabla 8.</b> <i>Pregunta 5, Variable Objetivo</i> .....      | 72 |
| <b>Tabla 9.</b> <i>Pregunta 6, Variable Objetivo</i> .....      | 73 |
| <b>Tabla 10.</b> <i>Pregunta 7, Variable Objetivo</i> .....     | 74 |
| <b>Tabla 11.</b> <i>Pregunta 8, Variable Objetivo</i> .....     | 75 |
| <b>Tabla 12.</b> <i>Pregunta 9, Variable Objetivo</i> .....     | 76 |
| <b>Tabla 13.</b> <i>Pregunta 10, Variable Objetivo</i> .....    | 77 |
| <b>Tabla 14.</b> <i>Pregunta 11, Variable Objetivo</i> .....    | 78 |
| <b>Tabla 15.</b> <i>Pregunta 12, Variable Cooperación</i> ..... | 80 |
| <b>Tabla 16.</b> <i>Pregunta 13, Variable Cooperación</i> ..... | 81 |
| <b>Tabla 17.</b> <i>Pregunta 14, Variable Cooperación</i> ..... | 82 |
| <b>Tabla 18.</b> <i>Pregunta 15, Variable Cooperación</i> ..... | 83 |
| <b>Tabla 19.</b> <i>Pregunta 16, Variable Cooperación</i> ..... | 84 |
| <b>Tabla 20.</b> <i>Pregunta 17, Variable Cooperación</i> ..... | 85 |
| <b>Tabla 21.</b> <i>Pregunta 18, Variable Cooperación</i> ..... | 86 |
| <b>Tabla 22.</b> <i>Pregunta 19, Variable Cooperación</i> ..... | 87 |
| <b>Tabla 23.</b> <i>Pregunta 20, Variable Liderazgo</i> .....   | 89 |
| <b>Tabla 24.</b> <i>Pregunta 21, Variable Liderazgo</i> .....   | 90 |
| <b>Tabla 25.</b> <i>Pregunta 22, Variable Liderazgo</i> .....   | 91 |
| <b>Tabla 26.</b> <i>Pregunta 23, Variable Liderazgo</i> .....   | 92 |
| <b>Tabla 27.</b> <i>Pregunta 24, Variable Liderazgo</i> .....   | 93 |





|  |     |
|--|-----|
| <b>Tabla 28.</b> <i>Pregunta 25, Variable Liderazgo</i> .....                  | 94  |
| <b>Tabla 29.</b> <i>Pregunta 26, Variable Liderazgo</i> .....                  | 95  |
| <b>Tabla 30.</b> <i>Pregunta 27, Variable Liderazgo</i> .....                  | 96  |
| <b>Tabla 31.</b> <i>Pregunta 28, Variable Toma de Decisiones</i> .....         | 98  |
| <b>Tabla 32.</b> <i>Pregunta 29, Variable Toma de Decisiones</i> .....         | 99  |
| <b>Tabla 33.</b> <i>Pregunta 30, Variable Toma de Decisiones</i> .....         | 100 |
| <b>Tabla 34.</b> <i>Pregunta 31, Variable Toma de Decisiones</i> .....         | 101 |
| <b>Tabla 35.</b> <i>Pregunta 32, Variable Toma de Decisiones</i> .....         | 102 |
| <b>Tabla 36.</b> <i>Pregunta 33, Variable Relaciones Interpersonales</i> ..... | 104 |
| <b>Tabla 37.</b> <i>Pregunta 34, Variable Relaciones Interpersonales</i> ..... | 105 |
| <b>Tabla 38.</b> <i>Pregunta 35, Variable Relaciones Interpersonales</i> ..... | 106 |
| <b>Tabla 39.</b> <i>Pregunta 36, Variable Relaciones Interpersonales</i> ..... | 107 |
| <b>Tabla 40.</b> <i>Pregunta 37, Variable Motivación</i> .....                 | 109 |
| <b>Tabla 41.</b> <i>Pregunta 38, Variable Motivación</i> .....                 | 110 |
| <b>Tabla 42.</b> <i>Pregunta 39, Variable Motivación</i> .....                 | 111 |
| <b>Tabla 43.</b> <i>Pregunta 40, Variable Motivación</i> .....                 | 112 |
| <b>Tabla 44.</b> <i>Pregunta 41, Variable Motivación</i> .....                 | 113 |
| <b>Tabla 45.</b> <i>Pregunta 42, Variable Motivación</i> .....                 | 114 |
| <b>Tabla 46.</b> <i>Pregunta 43, Variable Control</i> .....                    | 116 |
| <b>Tabla 47.</b> <i>Pregunta 44, Variable Control</i> .....                    | 117 |
| <b>Tabla 48.</b> <i>Pregunta 45, Variable Control</i> .....                    | 118 |
| <b>Tabla 49.</b> <i>Pregunta 46, Variable Control</i> .....                    | 119 |





## Lista de Figura

|  |     |
|--|-----|
| <b>Figura 1.</b> Pirámide de las necesidades humanas según Maslow aplicada al campo organizacional ..... | 40  |
| <b>Figura 2.</b> Categoría Sexo.....   | 65  |
| <b>Figura 3.</b> Categoría Nivel educativo .....   | 65  |
| <b>Figura 4.</b> Categoría Antigüedad de la empresa.....   | 66  |
| <b>Figura 5.</b> Categoría cargo .....   | 67  |
| <b>Figura 6.</b> Percepción Variable Objetivo .....  | 79  |
| <b>Figura 7.</b> Percepción Variable Cooperación.....  | 88  |
| <b>Figura 8.</b> Percepción Variable Liderazgo .....   | 97  |
| <b>Figura 9.</b> Percepción Variable Toma de Decisiones.....   | 103 |
| <b>Figura 10.</b> Percepción Variable Relaciones Interpersonales .....                                   | 108 |
| <b>Figura 11.</b> Percepción Variable Motivación.....  | 115 |
| <b>Figura 12.</b> Percepción Variable Control .....  | 120 |



## Resumen

La Presente investigación muestra el diagnóstico del Clima laboral en el Laboratorio Clínico Isabel Curiel del Distrito Especial, Turístico y Cultural de Riohacha

El diseño metodológico fue cuantitativo no experimental, la técnica utilizada fue la observación y el análisis a partir de la percepción de sus empleados, mediante un instrumento para la medición del clima en organizaciones colombianas (IMCOC), desarrollado por el profesor Carlos Eduardo Méndez. El objetivo fue realizar un diagnóstico del clima laboral en Laboratorio Clínico Isabel Curiel del Distrito Especial, Turístico y Cultural de Riohacha. Los resultados determinaron que el clima laboral en la empresa es favorable, pero existen aspectos inherentes a la apropiación por parte de los empleados que deben mejorar. Concluye la investigación con la presentación de recomendaciones al área administrativa para mejorar el clima laboral entre los funcionarios del Laboratorio Clínico Isabel Curiel del Distrito Especial, Turístico y Cultural de Riohacha.

**Palabras claves:** Clima laboral-Motivación-satisfacción





## Abstract

The present investigation shows the diagnosis of the work environment in the Isabel Curiel Clinical Laboratory of the Special, Tourist and Cultural District of Riohacha.

The methodological design was quantitative, not experimental, the technique used was observation and analysis based on the perception of its employees, using an instrument for measuring the climate in Colombian organizations (IMCOC), developed by Professor Carlos Eduardo Méndez. The objective was to carry out a diagnosis of the work environment in the Isabel Curiel Clinical Laboratory of the Special, Tourist and Cultural District of Riohacha. The results determined that the working environment in the company is favorable, but there are aspects inherent to the appropriation by the employees that must improve. The investigation concludes with the presentation of recommendations to the administrative area to improve the work environment among the officials of the Isabel Curiel Clinical Laboratory of the Special, Tourist and Cultural District of Riohacha.

**Keywords:** Work environment-Motivation-satisfaction





## **Clima Laboral en el Laboratorio Clínico Isabel curiel del distrito Especial, Turístico y Cultural de Riohacha**

En la actualidad resulta fundamental el trabajo en la vida de todo ser humano ya que esta conduce a la realización de metas propuestas, aunque no siempre sea satisfactoria la experiencia, siempre existen unos factores presentes los cuales conllevan a esa motivación, los factores motivacionales están relacionados con la satisfacción en el cargo y las tareas que se ejecutan, por tal motivo estas siempre están bajo el control de cada individuo; de hecho, a nivel empresarial la motivación laboral es inherente al clima laboral.

La motivación laboral constituye una preocupación para las empresas, ya que, ésta se considera como un punto clave en el desempeño de los trabajadores lo cual se pondría palpable en la productividad, objetivos y metas que se plantea la organización, estos factores motivacionales involucran los sentimientos, reconocimiento personal, autorrealización y responsabilidad, los cuales son importantes para el crecimiento de las empresas.

El clima laboral facilita los procesos de desarrollo de los funcionarios de una organización y por ende influye en el nivel de productividad dentro de ella. Además, el clima laboral se basa en el ambiente generado por las emociones de los miembros de una empresa, los cuales están relacionados con la motivación de cada individuo y se refiere tanto a la parte física, como emocional y mental. Por lo que se termina como el efecto de la interacción existente entre lo que surge a nivel motivacional del empleado, de los incentivos suministrados por la empresa y las expectativas que se puedan despertar en ese vínculo relacional ( Chaparro, 2006).

Cabe mencionar, que el clima laboral es alto y favorable en aquellas situaciones que proporcionan satisfacción de las necesidades personales y elevan la moral, es bajo y desfavorable



en las situaciones que frustran esas necesidades; en el fondo, el clima laboral influye sobre el estado motivacional de las personas y a su vez recibe influencia de éste, es como si hubiera una retroalimentación recíproca entre el estado motivacional de las personas y el clima organizacional.

De hecho, el clima organizacional constituye componentes que condiciona el comportamiento de los funcionarios y permite de una u otra manera determinar el estado emocional a nivel de la relación entre ellos (Suárez, Cruz y Guasca, 2020).

A nivel empresarial reconocer la importancia del talento humano es significativo en el proceso de funcionamiento de una organización, tomando en cuenta que lo más importante es el recurso humano encargado de ejecutar dichas funciones, es evidente que las repercusiones son directas frente al clima laboral explícito en el contexto organizacional, es por ello, que la presente investigación se basó en la realización un diagnóstico del clima laboral en el Laboratorio Clínico Isabel Curiel del Distrito Especial, Turístico y Cultural de Rionhacha. A través del análisis observacional y la aplicación del instrumento psicométrico IMCOC se obtiene resultados en las variables que lo constituyen, identificándose el estado en que se encuentra la organización empresarial en cuanto al clima laboral que se propicia actualmente entre los funcionarios que se encuentran laborando en la empresa. Por lo tanto, se presentaron al área administrativa recomendaciones pertinentes a los hallazgos encontrados para mejorar el clima laboral entre los funcionarios.





## Planteamiento del Problema

A nivel mundial en las organizaciones el departamento de recursos humanos es una parte sustancial ya que en esta se selecciona el personal idóneo capacitado y dispuesto para desempeñar un cargo en la organización, cumplir con los objetivos, convertirse e implementar mejoras en las condiciones, relacionadas con el talento humano de la Entidad. Cada día más el talento humano de las organizaciones se hace más importante porque este hace la diferencia entre una empresa y otra, la cual le agrega valor, ya que tiene un conjunto de habilidades, conocimientos, actitudes y destreza que proporciona un margen competitivo.

García, Escalante y Quiroga (2012) expresan “El clima laboral es un aspecto elemental en las organizaciones ya que es el ambiente en el que se desenvuelven los trabajadores y está compuesto por una serie de características perceptibles en donde destacan: Aspectos psicológicos, la cultura, situaciones laborales y el entorno social” (p. 3).

El clima laboral influye significativamente en los sentimientos de los empleados. Cuando una empresa se caracteriza por tener un ambiente de trabajo positivo, es decir, que fomenta la participación de los trabajadores, el compañerismo y la cultura organizacional, puede asegurar el logro de los objetivos. “Cuando “Starbucks” logró su expansión a nivel mundial, el presidente de esta gran empresa, comenzó a mandar felicitaciones escritas a cada empleado el día en que cumplieran años, esto le daba a cada uno de ellos un valor agregado ya que ninguno creía ser un empleado más y todos se sentían especiales. Este tipo de acciones han hecho que esta marca sea reconocida a nivel mundial; lograr un buen clima laboral dentro de una organización es responsabilidad de los directivos, que con su cultura y con su manera de gestionar deben preparar el terreno adecuado para que este se desarrolle plenamente.” (QuestionPro, 2020).

En el orden organizac





ional, la motivación es uno de los factores que influyen en el desempeño laboral de las personas. El empleado se comporta de cierta manera particular, de acuerdo con el grado de motivación que posea. Las personas que cuentan con una motivación elevada expresan su buen desempeño a través del esfuerzo que emplean para desarrollar sus actividades. Por otro lado, así puede evidenciarse el grado de identificación de los colaboradores respecto a las metas y objetivos organizacionales. (Robbins, 2004; citado por García y Forero, 2013).

Es necesario que en las empresas exista una armonía entre el objetivo de la empresa, los aspectos sociales y los colaboradores, teniendo en cuenta las necesidades, ya que el éxito empieza determinando qué tan satisfecho se encuentra el colaborador en el cargo que desempeña y un buen clima laboral. Los aspectos más importantes de la dinámica organizacional es la rotación personal, por este término se entiende a la fluctuación de personal entre una organización y su ambiente. (Chiavenato, 2007).

En España, se han realizado estudios basados en la motivación laboral y su influencia en el clima laboral, con el propósito de describir las variables implícitas en los aspectos relacionados con la existencia de elementos motivadores que llevan al trabajador a propiciar un clima laboral en forma armónica (García, 2012). En ese orden de ideas, cabría decir que las fuerzas unificadas entre empleador y empleado determinan la motivación y establecen un adecuado clima laboral; en línea a lo expuesto un estudio realizado en España basado en la motivación laboral y su influencia en el clima laboral, en el cual el objetivo fue describir las variables implícitas en los aspectos ya relacionados, por medio de una metodología no experimental se identificaron las características que describen a un grupo de funcionarios con una situación laboral estable. Los resultados alcanzados indicaron que existen elementos motivadores que llevan al trabajador a propiciar un clima laboral en forma armónica.



En América latina también se ha realizado estudios que evidencian la relación entre la satisfacción laboral de los empleados y el clima laboral al interior de las organizaciones, en Ecuador la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil realizó un estudio en el buscaba determinar de qué manera el clima laboral está afectando el grado de satisfacción de los empleados. Así mismo, a través de un análisis descriptivo se logra medir la caracterización del clima laboral. Clima laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores de una empresa de consumo masivo.

El objetivo propositivo de la investigación fue determinar de qué manera el clima laboral está afectando el grado de satisfacción de los empleados. Así mismo, a través de un análisis descriptivo se logra medir la caracterización del clima laboral. La metodología utilizada fue mediante la utilización de los cuestionarios estandarizados OPS y S10/12, para determinar los niveles de Liderazgo, Motivación, Reciprocidad, Participación y Satisfacción Laboral, aplicados a 102 trabajadores de una empresa de consumo masivo, de los departamentos: administración, almacén, bodega y ventas.

Los resultados indican que el clima laboral no es completamente satisfactorio en las empresas abordadas. Concluye la investigación que el análisis permitió detectar que la mayoría de variables, en especial atención en el área de administración, se sitúa con mas bajo promedio y en todas sus variables se presentan como no satisfactorias (Jiménez, D. y Jiménez, E. 2015 p.2).

Lo anteriormente expreso muestra en la presente investigación la relación existente entre el clima laboral con los aspectos inherentes al contexto organizacional, lo que conlleva a la necesidad de mantener un ambiente satisfactorio entre los funcionarios para el funcionamiento proyectivo positivamente de la productividad empresarial.





En línea directa la motivación permite la apropiación de los empleados de acciones positivas respaldando un mejor clima laboral y con ello genera mayor productividad en las organizaciones. Definida la motivación como un aspecto motivacional positivo ante la reacción de un estímulo, proyectando indudablemente una conducta con mayor disposición (Silva, Santos, Rodríguez y Hernando, 2008 P. 89).

Por lo tanto, es menester resaltar que el proceso del clima laboral debe mantener disposición, creatividad y brindar una calidad de vida laboral, por ende, toda organización empresarial debe conocer el estado del clima laboral que mantiene, porque de una u otra manera ejerce influencia en la motivación y en la productividad de los empleados.

En ese orden de ideas, se relaciona una investigación realizada en Argentina a través de la universidad Nacional de Uncuyo la cual tiene por título: “¿Puede influir el clima laboral en la productividad?”, el objetivo del estudio fue conocer la importancia que tiene para una organización empresarial conocer su clima laboral, La metodología utilizada fue a través de un diseño mixto ,por medio de una revisión y análisis exhaustivo de diferentes documentos, encuestas y opiniones de diferentes autores conocedores del tema objeto de estudio, el resultado logrado se establece en determinar las condiciones influyentes en el empleado y la manera como se desarrolla a nivel empresarial, concluye la investigación en verificar la influencia del clima laboral en la productividad de la empresa ( Brancato y Juri 2011, p. 4).

Cabría decir, que un adecuado clima laboral permite en la dinámica interactiva de las organizaciones un mejor desempeño reflejado en una mayor productividad, evidenciado en la manera comunicativa y relacional que mantengan a sus empleados.



Una de las aportaciones investigativas que relacionan lo anteriormente expuesto es la realizada por la universidad de Oviedo España, el objetivo fue estudiar la relación entre clima y satisfacción en una PYME. La metodología fue la utilización de instrumentos multidimensionales para medir el clima y la satisfacción laboral, la muestra estuvo compuesta por 17 hombres, empleados de primer nivel de una empresa comercializadora de automóviles. La media de edad de la muestra es de 30 años y su antigüedad media en la empresa es de 4 años y 6 meses. Los resultados permitieron determinar que en referencia al clima organizacional los funcionarios perciben que la empresa los apoya para trabajar en equipo, en cuanto a la satisfacción laboral se sienten satisfechos con los factores intrínsecos al puesto de trabajo puesto (las tareas, el mando y los compañeros), pero se manifiestan algo insatisfechos con las recompensas extrínsecas, es decir, con las posibilidades de promoción que sienten escasas y con el salario que es su fuente de insatisfacción principal. Concluye la investigación en que satisfacción y clima son dos variables diferentes y que solo se relacionan en un aspecto concreto: la percepción de las relaciones interpersonales (Salgado, Remeseiro & Iglesias, 2012).

En esa misma direccionalidad según estudios realizados en Colombia en la ciudad de Medellín se pudo observar la importancia de mantener un clima laboral óptimo que manifiesta, “La satisfacción laboral se refiere a la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo.

El Clima Organizacional se refiere a las características del medio ambiente de la organización en que se desempeñan los miembros de ésta. Los factores intrínsecos y extrínsecos de la organización influyen sobre el desempeño de los miembros dentro de la organización y dan forma al ambiente en que la organización se desenvuelve” (Feris y Castro 2006; citado por Cardona, 2016).





En Colombia uno de los problemas con mayor persistencia a nivel de las empresas tanto públicas como privadas ha sido el rendimiento laboral, lo que conlleva a un inadecuado clima laboral y por ende afecta la productividad y el ambiente interaccional entre los funcionarios (Rojo,2009; citado por Delgado y Di Antonio,2010, p. 19).

Es evidente que los espacios motivacionales del empleado dentro de la empresa implican como se desempeña en la dinámica interactiva entre su labor y las relaciones con sus demás compañeros de labores. En una investigación sobre la motivación laboral estudio descriptivo de algunas variables, el cual presenta como objetivo describir las teorías existentes sobre la motivación en el trabajo, este estudio utiliza una metodología no experimental para buscar las características que describen a una determinada población, buscando los elementos motivadores en un grupo de trabajadores con una situación laboral estable. Los resultados indican que existen elementos motivadores con el mismo peso o más importantes que la retribución económica y que lleva a una mayor implicación del trabajador en el desarrollo de sus tareas. (García, 2012; citado por Móvil y Montero, 2016).

Es importante para los trabajadores, sentirse tranquilos en cuanto a su situación financiera, ya que eso los libera del estrés que puede causar, una mala economía familiar, esta conlleva a una falta de concentración, bajo rendimiento y falta de productividad, otro factor determinante serían, los posibles ascensos al que el trabajador podría aspirar por eso es necesario determinar que la empresa haga un enfoque en la planeación de carrera y la vida del personal; donde este se siente cómodo y satisfecho en un buen clima laboral. Es por eso que se debe tomar en cuenta las opiniones, deseos y habilidades para que mejore la calidad de los servicios prestados y por ende el clima laboral.



Lo anteriormente expuesto no es diferente a lo que ocurre en el laboratorio clínico Isabel Curiel es una organización empresarial de apoyo diagnóstico en Laboratorio Clínico, de hecho el recurso humano que pertenece a dicha empresa ha expresado inconformidad con algunos aspectos inherentes al clima laboral debido a que se están presentando condiciones que desfavorecen la dinámica laboral y por ende poco reconocimiento a la labor que realizan en pro de los avances de productividad de la empresa, situación que se logra conocer por medio de diálogos con algunos empleados . De igual manera, expresan los empleados que existe distanciamiento entre ellos y es evidente la falta de compañerismo, afectando las relaciones interpersonales y por ende laborales.

Concluyendo dicha problemática con el siguiente interrogante: ¿Cuál es el clima laboral en el Laboratorio Clínico Isabel Curiel del Distrito Especial, Turístico y Cultural de Riohacha?

### **Objetivos**





## General

Realizar un diagnóstico del clima laboral en Laboratorio Clínico Isabel Curiel del Distrito Especial, Turístico y Cultural de Riohacha.

## Específicos

- Evaluar el clima laboral en el Laboratorio Clínico Isabel Curiel del Distrito Especial, Turístico y Cultural de Riohacha.
- Identificar los aspectos a mejorar del clima laboral en el Laboratorio Clínico Isabel Curiel del Distrito Especial, Turístico y Cultural de Riohacha.
- Presentar a través de los hallazgos encontrados recomendaciones al área administrativa para mejorar el clima laboral entre los funcionarios del Laboratorio Clínico Isabel Curiel del Distrito Especial, Turístico y Cultural de Riohacha.



## Justificación

Hoy en día el recurso humano de toda empresa tiene un valor importante en ella, debido a que la productividad permite objetivizar los intereses a nivel personal y de la empresa, la motivación es de gran importancia ya que a la hora de realizar alguna actividad y dependiendo del interés individual que se sienta por esa tarea así se verá reflejado su comportamiento.

El ciclo motivacional empieza con el surgimiento de una necesidad, es una fuerza dinámica y persistente que origina el comportamiento. Cada vez que surge una necesidad, ésta rompe el estado de equilibrio del organismo, produciendo un estado de tensión, insatisfacción, incomodidad y desequilibrio. Ese estado lleva al individuo a un comportamiento o acción, capaz de liberar la tensión o de liberarlo de la incomodidad y del desequilibrio. Si el comportamiento es eficaz, el individuo encontrará la satisfacción a su necesidad y, por lo tanto, la descarga de la tensión producida por ella. Satisfecha la necesidad, el organismo vuelve a su estado de equilibrio anterior, a su forma de adaptación al ambiente. (Chiavenato 2007)

La presente investigación permite analizar como es el clima laboral, además a través de los hallazgos se identificaron y describieron estos factores influyentes lo cual conlleva a dirigir recomendaciones al área administrativa para mejorar el clima laboral entre los funcionarios del Laboratorio Clínico Isabel Curiel del Distrito Especial, Turístico y Cultural de Riohacha. Por otra parte, se justifican diversas confrontaciones conceptuales de autores los cuales sustentan la investigación y pueden servir de base para futuras investigaciones.

Por otro lado, “la variable del clima está altamente relacionada con el desempeño, lo cual, hace suponer que en una organización donde las directivas deseen aumentar este elemento (desempeño) en sus empleados deberán trabajar en el clima organizacional que hay en la empresa





para poder obtener el mayor desempeño posible de sus trabajadores.” (Corrales y Díaz 2003, citado por Bolaño y Franco 2017).

El desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un periodo de tiempo. Estas conductas, de una o varias personas en diferentes momentos temporales a la vez, contribuirán a la eficiencia organizacional. El desempeño laboral, complementa al determinar, como uno de los principios fundamentales de la psicología del desempeño, es la fijación de metas, la cual activa el comportamiento y mejora el desempeño, porque ayuda a la persona a enfocar sus esfuerzos sobre metas difíciles a diferencia de cuando las metas son fáciles. (Pedraza, Amaya y Conde, 2010).

Al igual que los autores mencionados anteriormente, que afirman que “el clima organizacional es un promotor de la creatividad en las entidades puesto que una es consecuencia de la otra; esto es importante para el área de gestión de conocimiento, ya que, permite que los empleados puedan generar sus propias ideas y mejorar elementos de la organización.” (Corrales y Díaz 2003, citado por Bolaño y Franco, 2017).

La percepción psicológica individual y colectiva, sobre el ambiente en el cual se desenvuelven el empleado dentro de una organización, la motivación laboral, satisfacción laboral, comunicación organizacional y liderazgo, son componentes que repercuten en el comportamiento, desempeño y compromiso laboral de los empleados de dicha organización, por tal motivo desde el punto de vista práctico, a partir de sus resultados generados, la investigación ofrecerá una serie de enseñanzas y recomendaciones para poder comprender la temática de la relación de los factores motivacionales que influyen entre el rendimiento y clima laboral que se presenta en el recurso humano, así como del aprendizaje de la elaboración de proyectos investigativos que puedan servir en el futuro desempeño profesional.



Existen algunos aspectos que influyen en el clima laboral de cada empleado, como el liderazgo, la claridad de la definición de los objetivos, gestión de toma de decisiones, comunicación y estructura de dicha organización, influyendo en el comportamiento de cada empleado los cuales se asocian como incidentes en el clima organizacional.

El clima organizacional es una dimensión de la calidad de vida laboral y tiene gran influencia en la productividad y el desarrollo del talento humano de una empresa, conocer y comprender cómo los empleados de una organización perciben su realidad laboral mediante un diagnóstico que identifique aquellas áreas de conflicto, constituye una herramienta esencial para implementar la intervención necesaria, de manera que se realice un cambio planificado que conduzca a un mayor bienestar y una mayor productividad.

Sin embargo, su aporte metodológico radica que es una investigación cuantitativa la cual ofrece un instrumento psicológico que tiene el fin de recoger muestras de conductas producidas en respuesta a los estímulos que son presentados en la empresa, por lo que se convierte en un antecedente de estudio para futuras investigaciones enmarcadas en el área del recurso humano de una empresa como el rendimiento y clima laboral.

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 un cambio significativo en la empresa, con este trabajo los beneficios para la organización será contar con un mejor clima de trabajo, mejor relaciones personales entre sus colaboradores y un mayor compromiso laboral de los mismos, que se podrán evidenciar en los niveles de productividad y calidad de los servicios prestados, los beneficios para los colaboradores serán desempeñarse en un mejor ambiente de trabajo, reduciendo sus niveles de estrés, junto a una mejor calidad de vida laboral, la investigadora de este proyecto se beneficiara





permitiéndole la adquisición y desarrollo de habilidades en torno al tema de clima laboral a nivel empresarial, así como el manejo de estrategias de implementación para el mejoramiento del mismo.

Además, este estudio brinda 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. en el periodo de tiempo que considere oportuno, como resultado de la investigación surgirá una serie de recomendaciones que buscan mejorar del clima laboral de la entidad, así mismo, la factibilidad se logró con recursos de carácter humano y financieros para el desarrollo de todas las actividades de la investigación con el apoyo de los directivos del Laboratorio Clínico Isabel Curiel en la Ciudad de Riohacha, con la ayuda de Medios magnéticos, video-beam, computadores, sala de informática para realizar el instrumento psicológico, de igual manera, se ha dado autorización para la realización de la investigación y sobre todo los trabajadores han aceptado su participación en la misma, por lo cual el trabajo fue viable; no obstante, se cuentan con los recursos suficientes para el proceso de recolección e interpretación de la información.



## Marco Referencial

### Antecedentes

El presente estudio investigativo enfatiza en un aspecto muy importante en la dinámica del manejo de recursos humanos dentro de una organización empresarial, como lo es el clima laboral, el cual es generado primordialmente por las emociones que experimentan los empleados dentro de las empresas. De acuerdo a lo expresado por (Chiavenato I., 2009) los seres humanos continuamente se implican adaptativamente en diferentes situaciones, con la finalidad de poder satisfacer las necesidades que afrontan en relación obviamente de la búsqueda de un equilibrio emocional, lo cual los conlleva a la necesidad implícita de alcanzar un nivel de estima y autorrealización dentro de la identificación de un grupo social.

En relación a lo anteriormente expuesto, en Colombia se han realizado muchas investigaciones acerca del clima laboral, en esa referencia, a continuación, se describirán las que tienen características afines al presente estudio desarrollado.

Álvarez (2012) realizó un estudio diagnóstico del clima organizacional como factor determinante en el desempeño laboral de los funcionarios en la facultad de ciencias económicas y empresariales de la universidad del Magdalena durante el periodo 1- 2012.

Por medio de una metodología descriptiva y con la utilización del IMCOC como instrumento el cual comprende tres partes y 45 ítems, donde se miden los factores o manifestaciones que determinan el ambiente interno y la atmósfera psicológica de una organización, Cada ítem es calificado de 1 a 7 puntos y se determina los factores determinantes del clima organizacional.

Como resultado se notó que el clima organizacional no es homogéneo, identificándose como variable con un mayor resultado los objetivos y control, lo cual demostró una coherencia





entre las actividades que se planifican y aquellas que se desarrollan. Así mismo, las variables que se ubican en la escala de menor porcentaje fueron las de toma de decisiones. Evidenciando que en su mayoría las actividades que se ejecutan en la facultad tienen dependencia de la planificación de otras áreas, llevando a restringir la labor que se efectúa en ella y por ende afectan el clima laboral.

Es evidente que la dinámica relacional de los funcionarios en las diferentes dependencias de una empresa debe estar en coherencia a los aspectos inherentes en una comunicación y laboriosidad efectiva.

Un estudio realizado por Juliao, Sánchez y Martínez (2013) titulado Diferencias del clima laboral entre empleados contratados por outsourcing y empleados directos: evidencia empírica de la zona norte de Colombia. El estudio fue realizado con una muestra formada por 389 empleados de una empresa de bebidas de la costa norte de Colombia que cuenta en total con una población de 1.284 trabajadores de diferentes empresas, las cuales están distribuidas en las ciudades de Barranquilla, Cartagena, Santa Marta, Sincelejo y Valledupar. El estudio fue de tipo descriptivo y transversal, apoyado en una metodología hipotética deductiva utilizando el instrumento IMCOC (evaluando las diferencias inter-grupales en las seis variables que lo componen, a saber:

objetivos, cooperación, liderazgo, toma de decisiones, relaciones interpersonales, motivación y control). En los resultados encontrados determinan que el tipo de contrato influye en el clima laboral debido a que a medida que un empleado avanza en tener un contrato directo con la empresa perciben un mejor clima laboral de aquellos que tiene un contrato tipo outsourcing, reflejándose en aspectos que se dinamizan con el liderazgo, la toma de decisiones, la motivación y el control.



Lo que conlleva a mantener en una empresa una estabilidad en cuanto a la contratación de sus empleados, que de una u otra manera repercute en el nivel de motivación y productividad que efectúe el funcionario.

Ampliando lo expuesto una investigación realizada por Tapias (2014) en el cual realiza el diagnóstico del clima organizacional en el área administrativa de la Universidad Tecnológica del Chocó (Diego Luis Córdoba) a través de un estudio analítico descriptivo utilizando como instrumento el diseño de un cuestionario que contempla las diferentes dimensiones del clima organizacional propuestas por Chang et al (2008): autonomía, cohesión, confianza, presión, apoyo, reconocimiento, equidad e innovación. Utilizó una escala tipo Likert con cinco anclajes de respuesta. La muestra representativa fueron 120 funcionarios de la empresa donde se efectuó la investigación. Los resultados obtenidos a través de la escala de medición aplicada las respuestas de acuerdo y muy de acuerdo, arrojaron puntuaciones como: autonomía 72%, cohesión 57%, apoyo 51%, confianza 47%, innovación 42%, presión 34% reconocimiento 33% y equidad 27%. Puntuaciones donde se determinó que el clima laboral puede mejorar en la empresa objeto de estudio.

De hecho, los elementos que contempla la investigación anteriormente expuesta, son determinantes en cuanto al desarrollo de un buen clima laboral. Como se demostró en la investigación que esta investigadora realizó, donde es evidente que los niveles de satisfacción de los empleados confluyen en base a los factores que se propician en la empresa.

En esa línea un trabajo realizado por Ramos y Thorrens (2015) realizan el análisis del clima organizacional en una empresa de suministro de agua de la ciudad de Cartagena-Bolívar A través de una metodología descriptiva y por medio de la aplicación de la encuesta diseñada por la Universidad Javeriana, denominada “Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgos psicosocial” como instrumento, cuyo cuestionario fue aplicado a la muestra





representativa de 48 funcionarios de la empresa en una población de 570 empleados directos, obteniendo información relevante frente al objetivo propuesto.

Determinando que las variables que mayor afectan el clima organizacional en la empresa objeto de estudio se relacionan con las demandas del trabajo, las exigencias de responsabilidad del cargo, control sobre el trabajo, los cuales afectan el clima organizacional de la empresa. Así mismo, establecen recomendaciones pertinentes a mejorar de acuerdo a los hallazgos encontrados.

Cabría resaltar entonces, que el clima laboral debe mantenerse estable en base a la motivación intrínseca y extrínseca existente en la empresa y por ende como cada funcionario la percibe dentro del rol que ejerce a nivel empresarial. Por lo tanto, la investigación efectuada permitió determinar el clima laboral de la empresa objeto de estudio.

Las percepciones permiten caracterizar aspectos dentro del clima laboral en una empresa, como se evidencia en un estudio realizado por Mendoza y Torres (2016) en el cual el objetivo fue caracterizar las percepciones del clima organizacional de tres instituciones educativas oficiales del distrito de Cartagena teniendo en cuenta diferentes factores sociodemográficos. La metodología utilizada fue descriptiva comparativa con un enfoque cuantitativo, con la utilización de una muestra de 97 personas conformada entre docentes, administrativos y directivos de las instituciones educativas objeto de estudio. Utilizando como instrumento para la recolección de los datos el cuestionario de clima laboral CLA de Corral y Pereña (2010).

Además, implementaron entrevistas semiestructuradas a los participantes de la muestra escogida, con el objetivo de poder complementar la información recogida. En los resultados de acuerdo a los ejes evaluados se evidenciaron que existen factores asociados al clima laboral que muestran mayor relevancia, lo cual les permite concluir que existe insatisfacción por parte de los



funcionarios por las condiciones que la institución les ofrece, lo que conlleva a las dificultades en la interacción que mantienen.

Por lo que en las empresas se hace necesaria la observación constante en las relaciones interpersonales y laborales de los funcionarios en aras de establecer estrategias que permitan el avance de los procesos que se establecen en ellas.

Bravo, González y Duque (2018) realizan una investigación basada en el Diseño de estrategias de mejoramiento a partir del diagnóstico de clima organizacional en una empresa

Distribuidora de combustibles y alimentos. A través del diagnóstico del clima organizacional de las ocho sedes de una empresa distribuidora de combustibles y alimentos. Por medio de las percepciones que lograron de sus colaboradores, Utilizan una metodología descriptiva cuantitativa, a través de la aplicación del IMCOC como instrumento, además con la ejecución de una encuesta en aras de fortalecer los objetivos propositivos del estudio. El resultado alcanzado les permitió determinar que en los aspectos de las dimensiones más destacadas fueron las de relaciones interpersonales y control, a efecto de las dimensiones cooperación y toma de decisiones obtienen una calificación neutra y desfavorable, concluyendo en la proposición de estrategias para mejorar el clima laboral en las empresas objetos de estudio.

A nivel organizacional el clima laboral se favorece cuando existe la comprensión y sinergia entre los empleados en pro de los avances personales y los aspectos misionales de la empresa.

Una investigación realizada por Cardozo y Yara (2019) en la que realizan la Evaluación del Clima Organizacional de la Universidad de Cundinamarca – extensión Soacha, a través del diseño y validación de un instrumento para proponer estrategias de mejora, el proceso se realiza a través de una metodología cualitativa, cuantitativa y exploratoria, por medio del diseño y validación de un instrumento basado en la metodología MMGO (Modelo de modernización para





la gestión de organizaciones), establecieron el estado actual de la institución objeto de estudio en cuanto al clima organizacional. El instrumento cuenta con seis dimensiones, las cuales fueron seleccionadas por medio de la herramienta MICMAC (Análisis estructural para la toma de decisiones): Estilo de Dirección, Procesos y Estrategias eficaces, Relaciones sociales, Comunicación, Liderazgo y Relación individuo-institución. Para cada una, se propuso un conjunto de 4 escenarios, donde el escenario 1 representa un estado crítico, el escenario 2 representa un estado deficiente, el escenario 3 representa un estado aceptable y el 4 un estado favorable. Con los resultados obtenidos con el instrumento se analizaron y se compararon con la Batería de riesgo psicosocial, la cual fue aplicada en la Universidad por la empresa Consulting & Service S.A.S en el año 2017.

Los resultados evidencian que el clima laboral de dicha empresa debe

Propender por mejorar ya que existen dimensiones muy deficientes en las relaciones interpersonales de los funcionarios de algunas áreas, así mismo, el estudio conlleva a la proposición de estrategias para el mejoramiento del clima organizacional.

Niebles, Martínez y De la Ossa (2019) realizan una investigación titulada Clima organizacional y su incidencia en la conformación de equipos de trabajo en Mipymes en Barranquilla, Colombia el objetivo del estudio se fundamentó en profundizar en la búsqueda de soluciones en aras de constituir un adecuado clima laboral en la conformación de equipos para con ello fortalecer las Mipymes en Barranquilla Colombia. Fundamentado en un paradigma Positivista, a través de una metodología con un enfoque cuantitativo, seleccionan una muestra representativa por 106 gerentes de Mipymes del sector servicios ubicados en Barranquilla, por medio de la aplicación de un instrumento estructurado como escala clasificatoria por categorías, la cual estuvo conformada por 66 ítems, sometido a criterios de evaluación por expertos.



La investigación tuvo como resultado que las Mypimes se constituyen en organizaciones relevantes para el desarrollo económico y social de un país, además el clima organizacional dentro de estas conformaciones sociales a nivel empresarial constituye un factor preponderante en referencia al desempeño laboral de las personas que las conforman, el estudio concluye que el clima organizacional se percibe positivo por los gerentes de Mipymes del sector servicio ubicadas en Barranquilla.

Vargas y Castellanos (2019) realizan un Estudio del clima organizacional, caso aplicado a la Facultad de Ciencias Económicas y administrativas de la Universidad de Ibagué, cuyo objetivo estuvo fundamentado en realizar un diagnóstico del área de la institución objeto de estudio, con una metodología mixta por medio de los enfoque cuantitativo y cualitativo, con un total de 30 personal de planta, con tres subgrupos comprendidos por los niveles directivos, docentes y asistenciales. La muestra se calculó con un error del 5 % y con un nivel de confianza del 95 %.

El instrumento utilizado fue el cuestionario IMCOC y la técnica aplicada fue la entrevista, que con la argumentación de los participantes alcanzan a enriquecer el trabajo descriptivo cualitativo en el análisis de cada una de las variables estudiadas. El estudio permitió determinar en sus resultados y conclusiones que la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Ibagué presentó unos indicadores favorables indicados a través de la motivación, y desfavorables en referencia a las relaciones interpersonales de los funcionarios y la toma de decisiones en relación a las variables medibles en el instrumento IMCOC para el clima organizacional.

A propósito de las relaciones interpersonales a nivel organizacional, en las empresas permiten la dinámica interactiva del recurso humano con que cuenta, para mantener un ambiente que conlleva a establecer el clima laboral.





Gasca, Suarez y Cruz (2020) realizan una investigación titulada Formulación y aplicación de instrumentos para medir el clima laboral en la sede administrativa y de ventas de la empresa Olímpica-Neiva, y la elaboración de programas para mejorar el ambiente de trabajo. El objetivo propositivo fue realizar un análisis situacional en institución objeto de estudio para conocer cómo se estaba manejando el clima laboral, como resultado logran evidenciar que a través de un buen clima laboral y de las percepciones que tienen los funcionarios se puede avanzar productivamente en las empresas, concluyen que el clima organizacional propicia de acuerdo a las percepciones que tengan un buen comportamiento y por ende implica una interacción con su entorno y ambiente laboral.

Las referencias expuestas permiten visibilizar la viabilidad del estudio investigativo propuesto y desarrollado por la investigadora, ya que se fundamenta con la aplicación del IMCOC como instrumento validado, bajo el fundamento teórico para el estudio del clima organizacional y la metodología utilizada, en la realización del diagnóstico del clima laboral en Laboratorio Clínico Isabel Curiel del Distrito Especial, Turístico y Cultural de Riohacha.



## Marco Teórico

El clima Organizacional es uno de los aspectos destacados en la gestión de personas a nivel empresarial. Constituyéndose en objeto de estudio por teóricos que especifican el nivel de conceptualización que lo enmarcan.

Por lo que la presente investigación relaciona una serie de conceptos que fundamentan las bases teóricas que conlleva el objetivo de la realización de un diagnóstico del clima laboral en la empresa objeto de estudio.

En ese sentido, al tomar relevancia el talento humano en las empresas, se especifican las relaciones interpersonales de los empleados. Cabría relacionar a Elton Mayo, uno de los seguidores de las escuelas de relaciones humanas, de acuerdo al autor permite la relevancia existencial de la organización informal, en la que la persona reacciona ante las acciones y situaciones tal como las observa, influenciado por la afectividad que manifiesta y ante todo por las normas, la sinergia y el clima a nivel grupal de la empresa o trabajo que pertenece (Ucros, 2011, p.91).

Pero la influencia de los empleados se manifiesta de acuerdo a la motivación que ejerce el empleador, en esa línea otros conceptos que propician elementos propios de la presente investigación son las teoría de los factores de Herzberg, en donde plantea en una de sus teorías los factores motivacionales, la cual se refieren al contenido del puesto, a las tareas y las obligaciones relacionados con éste; producen un efecto de satisfacción duradera y un aumento de la productividad muy superior a los niveles normales. El término motivación comprende sentimientos de realización, de crecimiento y de reconocimiento profesional, que se manifiestan por medio de la realización de tareas y actividades que ofrecen desafío y tienen significado en el trabajo. Si los factores motivacionales son óptimos, elevan la satisfacción; si son precarios,





provocan la ausencia de satisfacción. Por eso se les denominan factores de satisfacción. (Herzberg, 1966. Citado por Chiavenato, 2007).

Esta sostiene que los factores motivacionales afirman que la satisfacción del personal va en función de las actividades desafiantes y estimulantes que se crean en el puesto de trabajo, las cuales comprenden:

- Delegación de responsabilidad.
- Libertad para decidir cómo realizar un trabajo.
- Posibilidades de ascenso.
- Utilización plena de las habilidades personales.
- Formulación de objetivos y evaluación relacionada con éstos.
- Simplificación del puesto.
- Ampliación o enriquecimiento del puesto.

Hay teorías motivacionales que se basan en la idea de que, dada la oportunidad y los estímulos adecuados, las personas trabajan bien y de manera positiva. Todo gerente, debe ser consciente de cuáles son estos estímulos o fuerzas motivacionales. Así mismo, “La teoría de motivación de Victor H. Vroom se restringe exclusivamente a la motivación para producir, rechaza nociones preconcebidas y reconoce las diferencias individuales. De acuerdo con Vroom, en cada individuo existen tres factores que determinan su motivación para producir: primero los objetivos individuales, es decir, la fuerza del deseo para alcanzar objetivos, segundo la relación que el individuo percibe entre productividad y logro de sus objetivos individuales y tercero la capacidad del individuo para influir en su propio nivel de productividad, a medida que cree poder influir en él”. (Vroom, 1964. Citado por Chiavenato, 2007).



La motivación es el estímulo que lleva a una persona a elegir y realizar una tarea entre aquellas alternativas que se le presentan en una situación mediante factores que ayudan a mantener, dirigir y provocar conductas hacia un objetivo. El estímulo más importante es la supervivencia seguida de la satisfacción de las necesidades.

Para las organizaciones es importante generar técnicas de motivación personal, ya que genera identidad corporativa y trasciende en los intereses profesionales y particulares de los colaboradores. La capacitación es una técnica de motivación que genera y garantiza conocimientos y habilidades, de igual manera reconocer en público logros, cumplimiento de metas y compromiso generan en el colaborador motivación para desarrollar las actividades y comprometerse con la organización, aportando con mayor entusiasmo producción, y competitividad.

El capital humano son los colaboradores o socios dentro de la empresa, la mano de obra convirtiéndose en el recurso más importante para las organizaciones, formados por un conjunto de habilidades, conocimiento y competencias individuales. “el capital humano constituye el “stock de conocimiento individual de una organización”. Principio de innovación y renovación futura, combinando factores como: herencia genética, educación, experiencia y actitudes frente a la vida y al trabajo” (Ordoñez, 2004).

Cabe mencionar que la teoría más conocida sobre motivación está relacionada con las necesidades humanas, como es el caso de las jerarquías de las necesidades humanas de Maslow, las teorías de las necesidades parten del principio de que los motivos del comportamiento humano residen en el propio individuo; su motivación para actuar y comportarse proviene de fuerzas que existen dentro de él. Algunas de esas necesidades son conscientes, mientras que otras no, donde supone que las necesidades del hombre se pueden visualizar como una jerarquía en que





cada necesidad superior se va convirtiendo en motivadora a medida que la necesidad inferior se satisface. (Maslow, 1943. Citado por Chiavenato, 2007).

Esta sostiene que el individuo está en permanente estado de motivación y que, a medida que satisface un deseo, surge otro en su lugar y así indefinidamente, además cada persona tiende a desarrollar ciertos impulsos motivacionales como un producto del medio cultural en el que vive, y estos impulsos afectan la manera en que los individuos ven sus trabajos y sus vidas.

**Figura 1**

*Pirámide de las necesidades humanas según Maslow aplicada al campo organizacional*



Fuente: La Pirámide de Maslow [www.eoi.es](http://www.eoi.es) > blogs > 2012/05/24

El capital humano para las organizaciones se ha convertido en un factor fundamental para el desarrollo y productividad de la misma. Por tanto, un reto para los recursos humanos es crear herramientas útiles para comprometer e integrar a los colaboradores con la organización mediante esto tener ventajas competitivas y duraderas. Es un reto también identificar qué tan motivados y



satisfechos se encuentran y potencializarlos al máximo y mantener un óptimo ambiente en el entorno.

En el mismo orden nos preguntamos ¿Qué es el Rendimiento?, es el valor total que la empresa espera con respecto a los episodios discretos que un trabajador lleva a cabo en un período de tiempo determinado. Ese valor, que puede ser positivo o negativo, en función de que el empleado presente un buen o mal rendimiento, supone la contribución que ese empleado hace a la consecución de la eficacia de su organización (Motowidlo, 2003).

La eficacia de un individuo se refiere a la evaluación de los resultados de su rendimiento, en las organizaciones se emiten juicios acerca de la eficacia de los trabajadores en función de los resultados que alcanzan. Por esto, se podría decir que medir el rendimiento es cuantificar lo que el empleado ha hecho y su evaluación consiste en asignar un juicio de valor o la calidad de esa medida cuantificada del rendimiento.

No obstante, existen autores que manifiestan que se debe considerar el rendimiento como un conjunto de conductas en el entorno laboral y no definirlo como el resultado de las mismas; a partir desde este punto de vista se concluye que los términos productividad, excelencia, eficiencia o eficacia se referirán a los resultados, mientras que el rendimiento se refiere a comportamientos que conducen a los logros obtenidos de dichos resultados. Desde el punto de vista conductual, para poder ver la relación entre conducta y los resultados se tendría que definir el rendimiento, exactamente los modelos conductuales apuntan que los resultados nos proporcionan el contexto del rendimiento, explicando a los trabajadores hacia dónde debe dirigirse su conducta, se plantea que al gestionar el rendimiento es necesario hacerlo de igual manera como con los resultados como las conductas y ésta es justamente, la inclinación actual en las organizaciones a la hora de evaluar el rendimiento de sus trabajadores. (Jaén, 2010).





En línea con la perspectiva conductual, otra vía de acercamiento al rendimiento laboral, se hace desde el modelo de competencias, para el que cualquier característica individual puede medirse o calcularse de forma fiable y puede servir para marcar la diferencia entre los trabajadores buenos y los que no lo son. Las competencias se expresan en forma de definición narrativa a la que acompañan algunos indicadores de conductas o formas conductuales específicas de demostrar la competencia en el trabajo, las cuales son un factor que determina o causa el rendimiento, pero no son el rendimiento el resultado en sí (Spencer, 1993. Citado por Jaén, 2010).

Los factores personales tanto como los del plan laboral influyen en las conductas y los resultados del trabajo, es decir, en el rendimiento laboral, por tal motivo suele decirse que los factores personales e incluso las circunstancias individuales son un factor determinante, pero la cultura y las políticas organizativas que gestionan el rendimiento laboral también son importantes, toda empresa debe tener en cuenta la interacción persona y plan laboral ya que cada individuo posee diferentes valores, creencias, motivos, los cuales no responden de igual forma que un sistema determinado, tomando en cuenta que no es solamente que el plan laboral afecte al trabajador sino que este pueda afectar a la empresa y a dicho plan, por tal motivo es importante que la empresas tomen en cuenta que la percepción de cada individuo es importante que aunque estos vean el plan laboral con algunas limitaciones también lo logren llevar a que estos lo vean como ese reto que necesitan superar para resaltar. “Este es un aspecto fundamental para la gestión de los recursos humanos en cualquier organización, pues nadie puede negar que hay numerosos aspectos subjetivos de la relación laboral, que son tanto más importantes cuanto que es casi imposible medir todas las características objetivas de cualquier trabajo” (Ritter y Anker, 2002).

A lo largo de la historia las empresas y los trabajadores han venido en constantes cambios en función de devenir económico, político y cultural de los mismos, generando un sinfín de



contextos del análisis del comportamiento de los empleados en las organizaciones, por tal motivo es conveniente indagar sobre El Clima Laboral para seguir con la temática planteada, es necesario mencionar algunos constructos teóricos como el de Likert, “enfátiza el contexto humano de la organización llegando a la conclusión que las condiciones y el clima creado en el trabajo, en función de distintos estilos de liderazgo empleado, tienen importantes consecuencias sobre el comportamiento de los empleados y sobre los resultados de la empresa en términos de productividad y rentabilidad, planteando así los cuatro sistemas del clima laboral y su impacto sobre los resultados hacia la empresa: el primer sistema llamado autoritarismo explotador caracterizándose por la falta de confianza en sus empleados por la organización; autoritarismo paternalista en donde la empresa tiene una confianza condescendiente en sus empleados; el tercer sistema consultivo en donde la gerencia que evoluciona hacia un clima participativo tiene confianza en sus empleados y el último sistema que es la participación en grupo en donde la empresa tiene plena confianza en sus empleados; estos cuatro sistemas implican diversas fórmulas administrativas, plantea que cuanto más esté situada la empresa en el clima de tipo participativo mayor será la probabilidad que exista una alta productividad, buenas relaciones laborales y rentabilidad, lo contrario de si fuese recurrente de clima de tipo autoritario.” (Likert, 1976. Citado por Bordas, 2016).

Los seres humanos están continuamente implicados en la adaptación a una gran variedad de situaciones con objeto de satisfacer sus necesidades y mantener su equilibrio, la satisfacción de esas necesidades superiores depende particularmente de aquellas personas que están en posiciones de autoridad jerárquica, resulta importante para la administración comprender la naturaleza de la adaptación y desadaptación de las personas. La adaptación varía de una persona a otra y en un mismo individuo, pero de un momento a otro. Una buena adaptación denota “salud





mental “lo cual conlleva a que una persona esté sanamente si, se sienten bien consigo mismas, en relación con las otras personas y si son capaces de enfrentarse a las demandas de la vida.

A esto se debe el nombre de clima organizacional, gracias al ambiente interno entre los miembros de la organización. El clima organizacional está íntimamente relacionado con la motivación de los miembros de la organización. Cuando la motivación entre los participantes es elevada, el clima organizacional tiende a ser elevado y a proporcionar relaciones de satisfacción, ánimo, interés y colaboración entre los participantes. Sin embargo, cuando la motivación entre los miembros es baja, ya sea por frustración o por barreras para la satisfacción de las necesidades individuales, el clima organizacional tiende a bajar. El clima organizacional bajo se caracteriza por estados de desinterés, apatía, insatisfacción, depresión, en casos extremos llegan a estados de inconformidad, agresividad o tumulto; situaciones en las que los miembros se enfrentan abiertamente. (Chiavenato, 2007)

De manera que el clima organizacional representa el ambiente interno que hay entre los miembros de la organización y está íntimamente relacionado con el grado de motivación existente, esta expresa la influencia que hay del ambiente sobre la motivación de los participantes y se puede describir como la cualidad del ambiente organizacional que perciben sus miembros y que influye en su conducta, esto se refiere a los aspectos de la organización que causan diferentes tipos de motivación en sus participantes. El clima laboral es alto y favorable en aquellas situaciones que proporcionan satisfacción de las necesidades personales y elevan la moral.

Es bajo y desfavorable en las situaciones que frustran esas necesidades. En el fondo, el clima laboral influye sobre el estado motivacional de las personas y, a su vez, recibe influencia de éste: es como si hubiera una retroalimentación recíproca entre el estado motivacional de las personas y el clima laboral. (Chiavenato, 2007).



Teniendo en cuenta el desarrollo teórico expuesto se establece un nivel de conceptualización de aspectos inherentes a esta investigación.

### **Clima organizacional**

Conjunto de percepciones que se comparten por los funcionarios sobre las diferentes realidades que enfrentan laboralmente tales como la calidad del trato entre las personas, liderazgo, la remuneración, estabilidad, claridad en la organización, compromiso, responsabilidad, disponibilidad, trabajo en equipo (Toro y Sanín 2013, p.14).

Por lo que se establece que “el clima organizacional como el ambiente de trabajo resultante de la expresión o manifestación de diversos factores de carácter interpersonal, físico y organizacional. El ambiente en el cual las personas realizan su trabajo influye de manera notoria en su satisfacción y comportamiento, y, por lo tanto, en su creatividad y productividad” (Álvarez 1996; citado por García, 2009, p. 48).

### **La cultura y el clima organizacional**

Toda la organización tiene su personalidad que se hace llamar como “cultura organizacional”, que describe cuales son los valores, principios, tradiciones que influyen en la forma en que actúan los miembros de la empresa. cuando las organizaciones se fundamentan bajo los valores y cuando estos están arraigados y son compartidos se tiene mayor influencia sobre los empleados, estos aprenden dicha cultura de diversas maneras, bien sea a través de historias, rituales, símbolos materiales y lenguaje, de esta manera influye y condiciona la forma en que los gerentes planean, organizan, dirigen y controlan la organización, se puede decir que la cultura organizacional sería el "conjunto de normas, valores y formas de pensar que caracterizan el





comportamiento del personal en todos los niveles de la organización y a la vez es una presentación de cara al exterior de la imagen de la institución". Se pueden considerar como elementos básicos de la definición de cultura organizativa, los siguientes: (Sergedo, García, León & Perdomo, 2017).

- Conjunto de valores y creencias esenciales: los valores son afirmaciones acerca de lo que está bien o mal de una organización. Creencia es la percepción de las personas entre una acción y sus consecuencias. Valores y creencias se concretan por medio de normas, cuyo papel es especificar el comportamiento esperado.
- La cultura compartida: no es suficiente con que existan valores y creencias a título individual, deben ser valores y creencias sostenidos por la mayoría de los miembros de la organización.
- Imagen integrada: es la configuración de la identidad de la empresa. La identidad proporciona continuidad en el tiempo, coherencia a pesar de la diversidad, especificidad frente al exterior y permite a sus miembros que se identifique con ella.
- Fenómeno persistente: es resistente al cambio. Esta inercia social puede tener implicaciones tanto positivas como negativas. No obstante, la cultura organizativa evoluciona constantemente.

### **Medición del clima organizacional**

Medir el clima organizacional parte de la percepción que tengan los funcionarios en relación a las condiciones laborales que propicia la empresa. Por lo que cabe inferir que la importancia conceptual del clima organizacional se relaciona con el vínculo entre los aspectos



que objetivamente muestra la empresa y el comportamiento subjetivo que visualicen los empleados (Dessler 1976, citado por García 2009, p. 46).

Es menester resaltar que la medición del clima organizacional por medio de instrumentos psicométricos validados permite identificar y analizar los factores relevantes que afectan el comportamiento de los funcionarios, partiendo de las percepciones y actitudes que estos puedan tener del clima organizacional y como incide en su motivación laboral (Méndez 2006; citado por García 2009, p.48). En ese orden García y Bedoya (1997) relacionan que en la dinámica interna de una empresa existen tres estrategias para medir el clima laboral: En primera instancia es a través de la observación del comportamiento y como se desarrollan sus empleados, en segunda instancia es realizar entrevistas directamente a los empleados y como tercera medida relacionan la realización de encuestas a los empleados por medio de cuestionarios planteados (García, 2009, p. 48).

En lo que respecta a los cuestionarios se constituyen en la estructura más relevante dentro de los instrumentos psicométricos a la hora de diagnosticar el estado del clima laboral en una empresa. Como se especifica en la presente investigación con la aplicación del IMCOC (Instrumento para Medir Clima en las Organizaciones Colombianas), modelo de medición expuesto por Carlos Méndez, desde 1980 se ha desarrollado su aplicación y ha sido validado por diferentes empresas colombianas. Méndez (2006) considera el clima laboral empresarial como el ambiente interno que se da en la empresa, el cual se desarrolla y percibe por cada empleado teniendo en cuenta las condiciones que se le propician en la interacción y estructura organizacional.





## Motivación laboral

La motivación laboral es un proceso que dinamiza el comportamiento de las personas de acuerdo a los objetivos esperados dentro de la empresa. Se define como “las fuerzas que actúan sobre el trabajador, y originan que se comporte de una manera determinada, dirigida hacia las metas, condicionados por la capacidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual” (Amorós, 2007; citado por Móvil y Montero 2016, p. 27).

Se identifica la motivación laboral en las empresas como la fuerza psicológica que estimula a los empleados a mejorar sus actividades laborales (Marín, Ruiz & Henao, 2016; citados por Rivera et al; 2017 p. 17).

Lo que fundamenta que la motivación laboral dinamiza aspectos fundamentales en la estructura del clima laboral dentro de las empresas.



## Marco Contextual

El laboratorio clínico Isabel Curiel es una organización empresarial de apoyo diagnóstico en Laboratorio Clínico, creada e inscrita en la Cámara de Comercio del municipio de Riohacha, La Guajira, contando con una experiencia de más de 16 años, a través de los cuales ha venido creciendo y renovándose continuamente, con la fiel consigna de entregarle al usuario un servicio completo y de calidad, prestando servicios de laboratorio clínico en los niveles I y II de complejidad en las áreas de Hematología, Química Sanguínea, Inmunología, Coproanálisis, Uroanálisis y Microbiológicas. Cuenta con un Sistema de Referencia y Contrarreferencia que le permite ofrecer el servicio de exámenes clasificados en el III y IV nivel de atención.

**Misión:** El Laboratorio Clínico Isabel Curiel es una organización empresarial dedicada a prestar servicios de exámenes de laboratorio clínicos en las áreas de Hematología, Química, Hormonas, Microbiología, Uroanálisis, Inmunología y Parasitología a personas naturales y jurídicas en el Departamento de La Guajira contamos con equipos de avanzada tecnología y talento humano idóneo, los que garantizan la calidad, oportunidad y confiabilidad de nuestros resultados, para así contribuir en la prevención de enfermedades, seguimiento a tratamiento y rehabilitación de la salud de nuestros usuarios.

**Visión:** Para el año 2026, el Laboratorio Clínico Isabel Curiel, se consolidará como un Laboratorio Clínico de Referencia con altos estándares de calidad en el Departamento de La Guajira, mediante un sistema de información adaptable, con equipos de alta tecnología y un equipo de trabajo calificado y pro-activo, para satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas y garantizar la sostenibilidad económica de la organización.





#### Deberes y derechos del paciente:

- El usuario tiene derecho a recibir una atención de apoyo diagnóstico integral del servicio ofrecido.
- El usuario tiene derecho al respeto a su personalidad, dignidad humana e intimidad, sin que pueda ser discriminado por razones de tipo social, económico, moral e ideológico.
- El usuario tiene derecho a la confidencialidad del resultado de sus exámenes, salvo por exigencias legales que lo hagan necesario.
- El usuario tiene derecho a recibir información sobre las indicaciones de toma y recolección de muestras.
- El usuario tiene derecho a la libre determinación de realizarse o no, el o los exámenes, excepto cuando no esté capacitado para tomar decisiones, en cuyo caso el derecho corresponderá a sus familiares o personas legalmente responsables.
- El usuario tiene derecho a que quede registro de sus resultados de exámenes por escrito en el archivo del Laboratorio Clínico, hasta por dos (2) años.
- El usuario tiene derecho a conocer los pasos formales para presentar reclamaciones, quejas, sugerencias y en general, para comunicarse con el Laboratorio Clínico Isabel Curiel. Tiene derecho, así mismo a recibir una respuesta por escrito.
- El usuario tiene derecho a que el Laboratorio le proporcione una asistencia técnica correcta con personal idóneo.
- El usuario tiene el deber de tratar con el máximo respeto al personal del Laboratorio Clínico, a los otros usuarios y acompañantes.



- El usuario tiene el deber de solicitar información sobre las normas de funcionamiento del Laboratorio y los canales de comunicación (quejas, sugerencias, reclamaciones y preguntas).
- El usuario tiene el deber de cuidar las instalaciones y de colaborar en el mantenimiento de la misma.
- El usuario tiene el deber de suministrar la información requerida para la realización de los exámenes.
- El usuario tiene el deber de utilizar las vías de reclamación y sugerencias.
- El usuario tiene el deber de conservar los documentos (recibos para la entrega de resultados de exámenes) que le sean entregados por el Laboratorio.

Política de seguridad del Paciente: El Laboratorio Clínico Isabel Curiel se compromete a implementar y mantener un programa de seguridad al Paciente donde se gestione el riesgo para minimizar la ocurrencia de incidentes o eventos adversos derivados de la prestación del servicio, brindando un entorno seguro y desarrollando cultura de seguridad, motivación y entrenamiento a nuestro personal.

### **Objetivos y Política de calidad**

- Disminuir el número de exámenes con resultados no conformes.
- Disminuir las muestras que no reúnen los criterios de aceptabilidad establecidos para cada examen.
- Asegurar que los productos y servicios adquiridos cumplan con los requisitos establecidos.





- Mantener la confiabilidad y oportunidad en la obtención y entrega de los resultados de exámenes.
- Incrementar la eficacia del SGC.
- Mejorar la competencia del Recursos Humanos.
- Mantener en estado adecuado las instalaciones y el funcionamiento de equipos del laboratorio clínico.
- Garantizar el mantenimiento y continuidad del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Aumentar la satisfacción y seguridad de nuestros usuarios y dar cumplimiento a los requisitos de las partes interesadas.

El Laboratorio Clínico Isabel curiel S.A.S (LCI) en relación con la calidad tiene el compromiso de: Ofrecer servicios de laboratorio clínico en las áreas de Hematología, Química, Hormonas, Microbiología, Uroanálisis, Inmunología y Parasitología, entregando resultados oportunos y confiables, fundamentados en el trabajo en equipo del talento humano competente, cumplimiento con los requisitos legales vigentes y los de las partes interesadas, con mejoramiento continuo de nuestros procesos para generar satisfacción y seguridad a nuestros usuarios y clientes.

### **Valores Institucionales**

*Lealtad:* A los principios de la ética profesional.

*Compromiso:* Con nuestros usuarios, clientes y colaboradores quienes serán nuestra mayor fortaleza institucional.



*Innovación:* Buscamos siempre nuevas formas de hacer mejor las cosas y aprender de nuestros aciertos y desaciertos.

*Confianza:* Para agregar valor a todo lo que hacemos.





## Diseño Metodológico

### Tipo de Investigación

La presente investigación es de tipo Cuantitativa no experimental ya que se analizó el clima laboral, "la investigación cuantitativa es aquella en la que se recogen y analizan datos cuantitativos sobre variables" (Fernández y Díaz, 2002).

Los diseños no experimentales son usados para describir, diferenciar o examinar asociaciones, en vez de buscar relaciones directas entre variables, grupos o situaciones. No existen tareas aleatorias, grupos control, o manipulación de variables, ya que este modelo utiliza apenas la observación. (Sousa; Driessnack y Costa, 2007).

La investigación planteada es de enfoque cuantitativo, la cual usualmente parte de cuerpos teóricos aceptados por la comunidad científica con base en los cuales formula hipótesis sobre relaciones esperadas entre variables que hacen parte del problema que se estudia. Su constatación se realiza mediante la recolección de información cuantitativa orientada por conceptos empíricos medibles, derivados de los conceptos teóricos con los que se construye las hipótesis conceptuales. El análisis de la información recolectada tiene por fin determinar el grado de significación de las relaciones previstas entre las variables.

El procedimiento que se sigue es hipotético-deductivo el cual inicia con la formulación de las hipótesis derivadas de la teoría, continúa con la operacionalización de las variables, la recolección, el procesamiento de los datos y la interpretación. Los datos empíricos constituyen la base para la prueba de la hipótesis y los modelos teóricos formulados por el investigador" (Monje, 2011).



## **Delimitación**

### **Delimitación Temporal**

La ejecución de la Investigación "Clima laboral en el Laboratorio Clínico Isabel Curriel en la Ciudad de Riohacha para así determinar cuáles son las consecuencias que están afectando el clima laboral de la Empresa" se llevó a cabo en un tiempo de un año, el cual fue necesario para su realización.

### **Delimitación Espacial**

Esta Investigación se llevó a cabo en el Laboratorio Clínico Isabel Curriel S.A.S, calle 13 No 11a-05 en la ciudad de Riohacha - La Guajira.





## Fuentes de Información

### Fuente Primaria

Por la naturaleza de esta investigación se hace necesario que las fuentes de información primaria sean brindadas por los 15 empleados de la empresa mediante una observación directa e instrumento psicológico de recolección IMCOC, además de toda la información proporcionada por documentos internos de la empresa, tales como manuales, políticas, plan estratégico, datos e informes.

### Fuente Secundaria

Para la recolección de las fuentes de información secundaria se utilizaron las denominadas bibliográficas, que de acuerdo al tema clima laboral, fueron consultadas por el investigador, así como también páginas de Internet, trabajos de grado que hayan sido elaborados anteriormente y los demás aspectos inmersos en la situación problema.

### Población y Muestra

Se aplicó un instrumento psicológico objetivo con el fin de establecer las determinantes en la variable planteada a través de los 15 empleados, que corresponde al 75% de los empleados del Laboratorio Clínico Isabel Curiel en la Ciudad de Riohacha.



## Técnicas e instrumento de Recolección de Datos

La técnica que se utilizó en esta investigación fue la observación y análisis mediante instrumento psicométrico llamado IMCOC.

### Instrumento

Durante la investigación se utilizó una prueba llamado Instrumento para Medir Clima en las Organizaciones Colombianas IMCOC, diseñado por Carlos Eduardo Méndez está conformado por 45 preguntas el cual mide siete variables que son: liderazgo, toma de decisiones, relaciones interpersonales, motivación, objetivos, cooperación y control;

A continuación, se describe cada una de las variables y la preguntas que las conforman dentro del instrumento:

**Objetivo:** se refiere al conocimiento que tiene el trabajador acerca de la empresa, su razón de ser y cuál es su orientación, dicha variable suministra información sobre el conocimiento que tiene el empleado de los objetivos de la empresa identificándose con los mismos a través de la satisfacción de sus necesidades y la pertenencia que tiene a la empresa, a su vez evalúa la frecuencia con que determina tareas y sus resultados que permitan lograr los objetivos de la empresa, igual que la calidad y las políticas de la empresa, discriminadas en el instrumento desde la pregunta 1 a la 11.

**Cooperación:** estudia el proceso social de los colaboradores de la empresa a nivel formal por medio de las relaciones en el trabajo, midiendo actitudes, comportamientos específicos de colaboración y proyección de cooperación hacia sus compañeros en la ejecución de los trabajos planteados que influyen en el logro de los objetivos de la empresa, discriminadas en el instrumento desde la pregunta 12 a la 19.





**Liderazgo:** hace referencia al liderazgo formal como se percibe a partir de conductas y comportamientos del jefe, además la percepción que tiene el trabajador hacia su jefe, midiendo la relación que existe entre el jefe y la ejecución del trabajo, la confianza que el jefe inspira, permitiendo así identificar un estilo de liderazgo, discriminadas en el instrumento desde la pregunta 20 a la 27.

**Toma de decisiones:** estudia la posibilidad que el trabajador tiene en el proceso de toma de decisiones y la imagen que el jefe proyecta en el ejercicio de su liderazgo, discriminadas en el instrumento desde la pregunta 28 a la 32.

**Relaciones interpersonales:** permite conocer la forma y frecuencia en cómo cada empleado establece las relaciones interpersonales de carácter informal, positivo y negativo con sus compañeros, discriminadas en el instrumento desde la pregunta 33 a la 36.

**Motivación:** mide las actitudes de los trabajadores de la empresa en relación con la pertenencia que tiene hacia ella, además señala los comportamientos los cuales definen elementos motivacionales en el trabajador que lo conllevan al cumplimiento y eficacia de su labor, discriminadas en el instrumento desde la pregunta 37 a la 42.

**Control:** se refiere a la periodicidad con la cual se realiza la función de control, señala las actitudes que el individuo manifiesta con percepción en cómo realiza el control de sus actividades, además ayuda a comprender las actitudes favorables y la forma en cómo ejerce el jefe el control a través del liderazgo, discriminadas en el instrumento desde la pregunta 43 a la 46.

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, citado por Jaramillo 2015).

**Tabla 1**

*OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES*

| OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES   |  |                            |  |                         |
|---|--|----------------------------|--|-------------------------|
| Objetivo General: Realizar un diagnóstico del clima laboral en Laboratorio Clínico Isabel Curiel del Distrito Especial, Turístico y Cultural de Riohacha. |  |                            |  |                         |
|   | Definición Conceptual  | Dimensiones                | Indicadores  | Ítem                    |
| Clima Laboral   | Conjunto de percepciones que se comparten por los funcionarios sobre las diferentes realidades que enfrentan laboralmente tales como la calidad del trato entre las personas, liderazgo, la remuneración, estabilidad, claridad en la organización, compromiso, responsabilidad, disponibilidad, trabajo en equipo | Objetivo                   | Conocimiento e identificación de objetivos a través de la satisfacción de sus necesidades y su pertenencia con la empresa. | 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11 |
|   |  | Cooperación                | Actitudes y Comportamiento de Colaboración para el logro de los objetivos de la empresa                                    | 12,13,14,15,16,17,18,19 |
|   |  | Liderazgo                  | Liderazgo Formal, percepción, relación y confianza con el jefe   | 20,21,22,23,24,25,26,27 |
|   |  | Toma de Decisiones         | Posibilidad del proceso de toma de decisiones, e imagen que proyecta el jefe en el ejercicio de liderazgo.                 | 28,29,30,31,32          |
|   |  | Relaciones Interpersonales | Comportamiento y actitudes frente al proceso de interacción  | 33,34,35,36             |
|   |  | Motivación                 | Niveles de satisfacción y Actitudes  | 37,38,39,40,41,42       |
|   |  | Control                    | Periodicidad y Actitudes de percepción sobre la realización de función de control  | 43,44,45,46             |





El IMCOC tiene un total de siete escalas, dichas escalas, de acuerdo con el contexto de la pregunta son de cinco tipos, de comportamiento, de calidad, de actitudes, creencias, de satisfacción y de información, las cuales se clasifican en:

**Tabla 2**  
*ESCALAS DEL IMCOC*

| 1. ESCALA DE COMPORTAMIENTO        |                      |                     |               |                      |                       |                            |
|------------------------------------|----------------------|---------------------|---------------|----------------------|-----------------------|----------------------------|
| 7 Puntos                           | 6 Puntos             | 5 Puntos            | 4 Puntos      | 3 Puntos             | 2 Puntos              | 1 Punto                    |
| Siempre                            | Con mucha frecuencia | Periódicamente      | Algunas Veces | Muy de vez en cuando | Casi Nunca            | Nunca                      |
| 2. ESCALA DE CALIDAD               |                      |                     |               |                      |                       |                            |
| 7 Puntos                           | 6 Puntos             | 5 Puntos            | 4 Puntos      | 3 Puntos             | 2 Puntos              | 1 Punto                    |
| Excelente                          | Bueno                | Aceptable           | Regular       | Malo                 | Muy Malo              | Pésimo                     |
| 3. ESCALA DE ACTITUDES Y CREENCIAS |                      |                     |               |                      |                       |                            |
| 7 Puntos                           | 6 Puntos             | 5 Puntos            | 4 Puntos      | 3 Puntos             | 2 Puntos              | 1 Punto                    |
| Total de Acuerdo                   | Casi total Acuerdo   | Parcial Acuerdo     | Indeciso      | Parcial Desacuerdo   | Casi Total Desacuerdo | Total, Desacuerdo          |
| 4. ESCALA DE SATISFACCIÓN          |                      |                     |               |                      |                       |                            |
| 7 Puntos                           | 6 Puntos             | 5 Puntos            | 4 Puntos      | 3 Puntos             | 2 Puntos              | 1 Punto                    |
| Contento y Satisfecho              | Contento             | Bien y le Agradada  | Indiferente   | Algo Insatisfecho    | Insatisfecho          | Completamente Insatisfecho |
| 5. ESCALA DE INFORMACIÓN           |                      |                     |               |                      |                       |                            |
| 7 Puntos                           | 6 Puntos             | 5 Puntos            | 4 Puntos      | 3 Puntos             | 2 Puntos              | 1 Punto                    |
| Toda la información                | Suficiente           | Apenas la Necesaria | Alguna        | Muy Poca             | Casi Ninguna          | Ninguna                    |

La tabulación del instrumento psicológico 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 105 (15 encuestados multiplicado por 7 que es el máximo puntaje) y que el puntaje mínimo es de 15 (15 encuestados multiplicado por 1 que es el mínimo puntaje) la escala de percepciones quedaría así:

**Tabla 3**  
*ESCALA DE PERCEPCIONES*

| ALTAMENTE POSITIVO | POSITIVO | NEUTRAL | NEGATIVO | ALTAMENTE NEGATIVO |
|--------------------|----------|---------|----------|--------------------|
| 105 - 85           | 84 - 63  | 62 - 41 | 40 - 26  | 25 - 15            |

por lo tanto, 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.

Los niveles de confiabilidad de la prueba y validez del instrumento se fundamentan en las pruebas de consistencia (índices de consistencia interna, ítem/variable e ítem/factor) y en la prueba de validez (por el método de análisis de factores efectuado a las variables y a los ítem), realizadas por expertos en validación de pruebas, como el Dr. Eduardo Ponce de León, quien demostró la existencia de un factor general, validando de esta forma las siete variables del IMCOC y determinando niveles aceptables para que el instrumento pueda ser confiable, consistente y válido para medir el clima organizacional; a través de 25 años ha sido utilizado como referencia por consultores, estudiantes y empresas, en la medición de clima organizacional, confirmando su validez y alto nivel de confiabilidad en la información que suministra, para





decisiones de la alta gerencia, que se orientan a la satisfacción y eficiencia de las personas de la organización. (Méndez, 2005.)

### **Procedimiento**

Para la realización de la presente investigación se solicitó a través de la oficina de gerencia los respectivos permisos para abordar a los 15 empleados que conforman la planta de personal del Laboratorio Clínico Isabel Curiel, se establecen acuerdos para la aplicación del instrumento ( IMCOC), se obtienen los datos como resultado de la evaluación efectuada, se determinó el total de las preguntas, así mismo, se determinó el total de las respuestas coincidentes por cada persona, se realiza la tabulación con la finalidad de obtener información de acuerdo a los objetivos establecidos en la investigación.

Se analizan los resultados obtenidos con el fin de Identificar los aspectos a mejorar del clima laboral, así mismo, a través de los hallazgos encontrados se presentaron las recomendaciones al área administrativa para mejorar el clima laboral entre los funcionarios del Laboratorio Clínico Isabel Curiel del Distrito Especial, Turístico y Cultural de Riohacha

### **Aspectos Éticos**

Para el desarrollo de la presente investigación se realizó una explicación en donde se informó sobre los procedimientos del estudio, luego se estableció un cronograma de las actividades a realizar que fue validado y aprobado por la doctora Isabel Curiel Gerente del laboratorio clínico. A cada uno de los participantes se les brindó de manera general de los



objetivos de la investigación, que su participación era voluntaria y que si decidían retirarse podían hacerlo sin ninguna consecuencia y, asimismo, que en cualquier momento del estudio podían expresar sus inquietudes. Se incluye el consentimiento informado como validez de su aprobación en la participación de la investigación.

La presente investigación se lleva a cabo según la reglamentación vigente en Colombia con respecto al trabajo con seres humanos, específicamente, en lo establecido en la resolución N° 008430 de 1993 del Ministerio de Salud (Capítulo I - artículos 6, 11 y 15; Capítulo V - artículos 45 y 46).

De acuerdo a la clasificación de riesgo que especifica el artículo 11 de la resolución señalada anteriormente y a la metodología propuesta en la investigación, se trata de una investigación sin riesgo en la que no se realiza ningún tipo de intervención ni modificación intencional.

Artículo 11. Investigación sin riesgo: Son estudios que emplean técnicas y métodos de investigación documental retrospectivos y aquellos en los que no se realiza ninguna intervención o modificación intencionada de las variables biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales de los individuos que participan en el estudio, entre los que se consideran: grupos focales, entrevista en profundidad, y otros en los que no se le identifique ni se traten aspectos sensitivos de su conducta.





## **Presentación y Análisis de Resultados**

Con el propósito de realizar un diagnóstico del clima laboral en Laboratorio Clínico Isabel Curriel del Distrito Especial, Turístico y Cultural de Riohacha, se realiza una evaluación del clima laboral, Identificando los aspectos a mejorar del mismo con el fin de presentar, a través de los hallazgos encontrados, algunas recomendaciones al área administrativa para mejorar cada uno de los aspectos y variables que lo componen. A continuación, se presentan los resultados por categorías.

### **Caracterización Socio-demográfica de la Muestra**

La categorización demográfica de la muestra dentro de la investigación se realiza por medio la recolección y organización de los datos consolidados en un archivo Excel, donde se relaciona los siguientes aspectos: Sexo, Nivel educativo, antigüedad en la empresa y cargo de los funcionarios del Laboratorio Clínico Isabel Curriel del Distrito Especial, Turístico y Cultural de Riohacha.

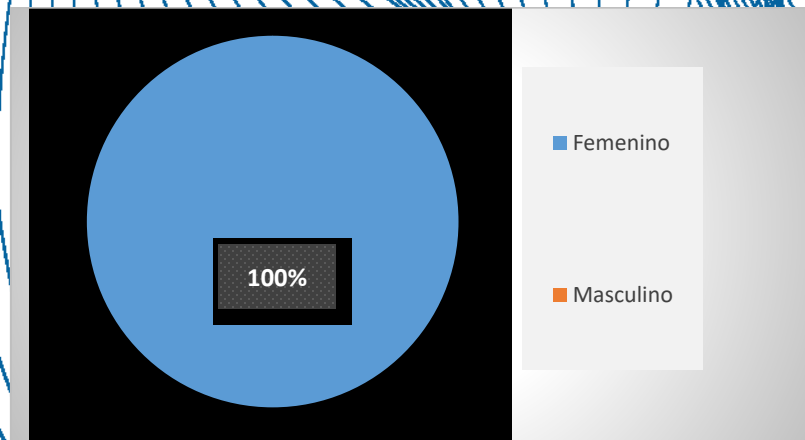
De acuerdo al análisis se obtiene los siguientes resultados:



## Variable Género

Figura 2

GENERO

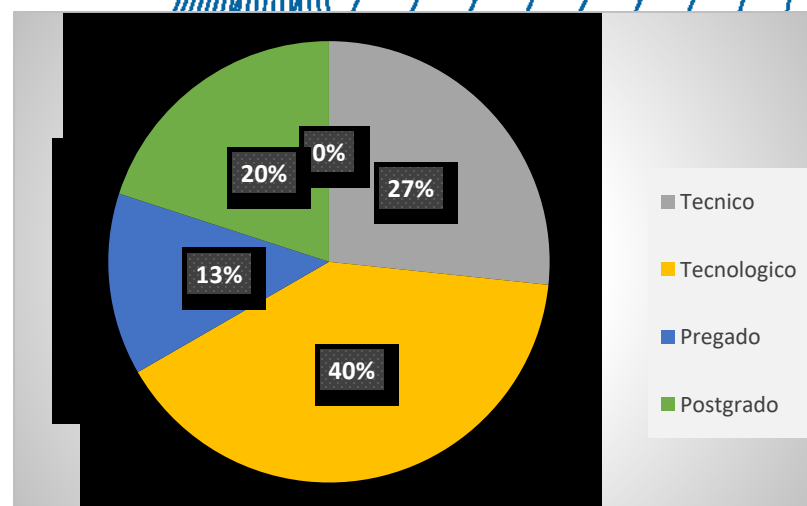


La figura 2 evidencia que el 100% de los funcionarios de la empresa Laboratorio Clínico Isabel Curiel del Distrito Especial, Turístico y Cultural de Riohacha son de sexo femenino.

## Variable Nivel Educativo

Figura 3

NIVEL EDUCATIVO





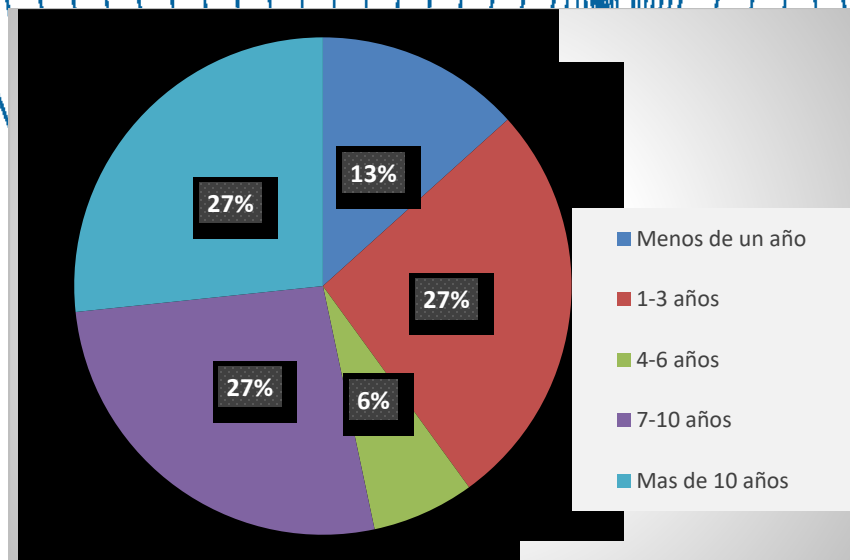


En el nivel educativo de los 15 empleados encuestados el 13% han realizado un pregrado, el 20% ha realizado postgrado, el 27% son técnicos y el 40% han realizado estudios tecnológicos. Como se demuestra en la figura 3.

### Variable Antigüedad de la Empresa

**Grafico 4**

*ANTIGÜEDAD DE LA EMPRESA*

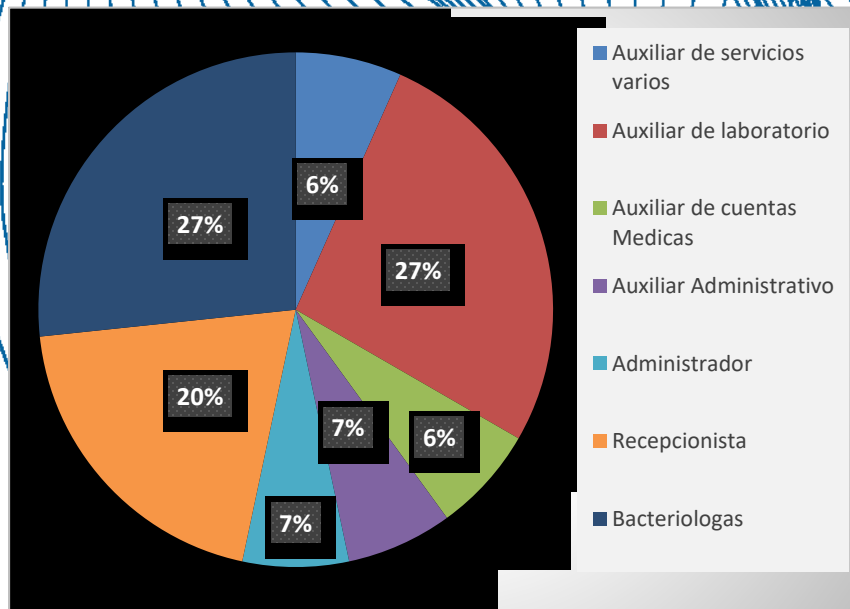


La figura 4 refleja que el 6% de los empleados tienen una antigüedad en la empresa de menos de 4 – 6 años, el 13 % llevan laborando menos de 1 año, el 27% tiene una antigüedad de 1-3 años, otro 27% tienen 7-10 años de estar vinculados laboralmente y el 27% restante llevan laborando en la empresa más de 10 años.

## Variable Cargo en la Empresa

Grafico 5

### CARGO EN LA EMPRESA



En la categorización de los cargos de los 15 empleados el 6% se desempeña como auxiliar de servicios varios, así mismo, el 6% ocupa el cargo de auxiliar de cuentas médicas, en ese mismo orden el 7% se desempeña como auxiliar administrativo, el 7% como administrador. 27% ocupan el cargo de auxiliar de laboratorio y 27% bacteriólogas y por último el 20% son recepcionistas, datos que se pueden visualizar en la figura No 5.





## Resultados obtenidos con la aplicación del Instrumento IMCOC

### Variable Objetivo

De acuerdo a las variables del instrumento correspondiente a la encuesta IMCOC se realiza la tabulación obteniéndose los siguientes resultados:

**Tabla 4**

*PREGUNTA 1, VARIABLE OBJETIVO*

| 1. CONSIDERA QUE SU CONOCIMIENTO ACERCA DE LA MISIÓN DE LA EMPRESA ES: | PUNTAJE DE LA RESPUESTA | N. DE RESPUESTA | PERCEPCIÓN         | PUNTAJE PARCIAL | %    |
|--|-------------------------|-----------------|--------------------|-----------------|------|
| Pésimo   | 1                       | 0               | Altamente negativa | -               | 0%   |
| Muy Malo   | 2                       | 0               | Negativa           | -               | 0%   |
| Malo   | 3                       | 0               | Negativa           | -               | 0%   |
| Regular  | 4                       | 0               | Neutral            | -               | 0%   |
| Aceptable  | 5                       | 1               | Positiva           | 5               | 5%   |
| Bueno  | 6                       | 10              | Positiva           | 60              | 65%  |
| Excelente  | 7                       | 4               | Altamente positiva | 28              | 30%  |
|  |                         | 15              |                    | 93              | 100% |

Se evidencia que los empleados en un 65% tienen conocimiento acerca de la misión de la empresa expresando que su conocimiento es bueno, el 30% se muestra altamente positivo en el conocimiento misional de la empresa y en ese orden solo el 5% demuestra que es aceptable ese conocimiento acerca de la misión de la entidad.



**Tabla 5**

*PREGUNTA 2, VARIABLE OBJETIVO*

| 2. CONSIDERA QUE SU CONOCIMIENTO ACERCA DE LOS VALORES DE LA EMPRESA ES: | PUNTAJE DE LA RESPUESTA | N. DE RESPUESTA | PERCEPCIÓN         | PUNTAJE PARCIAL | %    |
|--|-------------------------|-----------------|--------------------|-----------------|------|
| Pésimo   | 1                       | 0               | Altamente negativa | -               | 0%   |
| Muy Malo   | 2                       | 0               | Negativa           | -               | 0%   |
| Malo   | 3                       | 0               | Negativa           | -               | 0%   |
| Regular  | 4                       | 0               | Neutral            | -               | 0%   |
| Aceptable  | 5                       | 0               | Positiva           | -               | 0%   |
| Bueno  | 6                       | 12              | Positiva           | 72              | 77%  |
| Excelente  | 7                       | 3               | Altamente positiva | 21              | 23%  |
|  |                         | 15              |                    | 93              | 100% |

Se puede visualizar que el 77% de los empleados muestran una reacción buena en el conocimiento de los valores de la empresa y el 23% se muestra excelente en el conocimiento acerca de los valores de la empresa.





**Tabla 6**

*PREGUNTA 3. VARIABLE OBJETIVO*

| 3. CONSIDERA QUE SU CONOCIMIENTO ACERCA DE LOS OBJETIVOS DE LA EMPRESA ES: | PUNTAJE DE LA RESPUESTA | N. DE RESPUESTA | PERCEPCIÓN         | PUNTAJE PARCIAL | %    |
|--|-------------------------|-----------------|--------------------|-----------------|------|
| Pésimo   | 1                       | 0               | Altamente negativa | -               | 0%   |
| Muy Malo   | 2                       | 0               | Negativa           | -               | 0%   |
| Malo   | 3                       | 0               | Negativa           | -               | 0%   |
| Regular  | 4                       | 0               | Neutral            | -               | 0%   |
| Aceptable  | 5                       | 0               | Positiva           | -               | 0%   |
| Bueno  | 6                       | 12              | Positiva           | 72              | 77%  |
| Excelente  | 7                       | 3               | Altamente positiva | 21              | 23%  |
|  |                         | 15              |                    | 93              | 100% |

En referencia al conocimiento acerca de los objetivos de la empresa el 77% de los empleados se muestra que su conocimiento es bueno y el 23% perciben que el conocimiento acerca de los objetivos establecidos en la empresa es excelente.



**Tabla 7**

*PREGUNTA 4. VARIABLE OBJETIVO*

| 4. USTED PERCIBE QUE LA INFORMACIÓN RECIBIDA POR USTED SOBRE LOS OBJETIVOS Y POLÍTICAS DE LA EMPRESA EN EL MOMENTO EN QUE INGRESO A TRABAJAR EN ELLA FUE: | PUNTAJE DE LA RESPUESTA | N. DE RESPUESTA | PERCEPCIÓN         | PUNTAJE PARCIAL | %    |
|---|-------------------------|-----------------|--------------------|-----------------|------|
| Ninguna   | 1                       | 0               | Altamente negativa | -               | 0%   |
| Casi Ninguna  | 2                       | 0               | Negativa           | -               | 0%   |
| Muy Poca  | 3                       | 1               | Negativa           | 3               | 4%   |
| Alguna  | 4                       | 3               | Neutral            | 12              | 14%  |
| Apenas la Necesaria   | 5                       | 1               | Positiva           | 5               | 6%   |
| La Suficiente   | 6                       | 7               | Positiva           | 42              | 51%  |
| Toda la información   | 7                       | 3               | Altamente positiva | 21              | 25%  |
|   |                         | 15              |                    | 83              | 100% |

En referencia a la información recibida sobre los objetivos y políticas de la empresa en el momento de ingresar a trabajar el 51% de los empleados respondió la suficiente, el 25% da una respuesta de recibir toda la información, el 6% de los empleados expresaron que fue apenas necesaria la información recibida, el 14% percibió que la información recibida fueron algunas y el 4% manifestó que la información fue muy poca debido a que no recibieron ningún tipo de información.





**Tabla 8**

*PREGUNTA 5. VARIABLE OBJETIVO*

| 5. CONSIDERA USTED QUE LA INFORMACIÓN QUE RECIBE PERIÓDICAMENTE SOBRE LOS OBJETIVOS, POLÍTICAS Y NOVEDADES DE LA EMPRESA ES: | PUNTAJE DE LA RESPUESTA | N. DE RESPUESTA | PERCEPCIÓN         | PUNTAJE PARCIAL | %    |
|--|-------------------------|-----------------|--------------------|-----------------|------|
| Ninguna  | 1                       | 0               | Altamente negativa | -               | 0%   |
| Casi Ninguna   | 2                       | 0               | Negativa           | -               | 0%   |
| Muy Poca   | 3                       | 0               | Negativa           | -               | 0%   |
| Alguna   | 4                       | 0               | Neutral            | -               | 0%   |
| Apenas la Necesaria  | 5                       | 2               | Positiva           | 10              | 11%  |
| La Suficiente  | 6                       | 11              | Positiva           | 66              | 73%  |
| Toda la información  | 7                       | 2               | Altamente positiva | 14              | 16%  |
|  |                         | 15              |                    | 90              | 100% |

El 73% de los empleados considera que la información que recibe periódicamente sobre los objetivos, políticas y novedades de la empresa es la suficiente, el 16% expresa que es toda la información y el 11% refiere que es apenas la necesaria.



**Tabla 9**

**PREGUNTA 6. VARIABLE OBJETIVO**

| 6. LA CANTIDAD DE INFORMACIÓN QUE RECIBIÓ AL INGRESAR A LA EMPRESA SOBRE LAS RESPONSABILIDADES DE SU CARGO FUE: | PUNTAJE DE LA RESPUESTA | N. DE RESPUESTA | PERCEPCIÓN         | PUNTAJE PARCIAL | %    |
|---|-------------------------|-----------------|--------------------|-----------------|------|
| Ninguna   | 1                       | 0               | Altamente negativa | -               | 0%   |
| Casi Ninguna  | 2                       | 0               | Negativa           | -               | 0%   |
| Muy Poca  | 3                       | 1               | Negativa           | 3               | 3%   |
| Alguna  | 4                       | 0               | Neutral            | -               | 0%   |
| Apenas la Necesaria   | 5                       | 1               | Positiva           | 5               | 5%   |
| La Suficiente   | 6                       | 6               | Positiva           | 36              | 39%  |
| Toda la información   | 7                       | 7               | Altamente positiva | 49              | 53%  |
|   |                         | 15              |                    | 93              | 100% |

En cuanto a la información que recibió al ingresar a la empresa sobre las responsabilidades de su cargo el 53% de los empleados manifiestan que fue toda la información, el 39% expresan que fue la suficiente, el 5% de los empleados manifiesta que fue la necesaria y el 3% refieren que fue muy poca.





**Tabla 10**

*PREGUNTA 7. VARIABLE OBJETIVO*

| 7. LA INFORMACIÓN QUE RECIBE SOBRE NOVEDADES Y ACONTECIMIENTOS QUE SUCEDEN EN SU ÁREA DE TRABAJO ES: | PUNTAJE DE LA RESPUESTA | N. DE RESPUESTA | PERCEPCIÓN         | PUNTAJE PARCIAL | %    |
|--|-------------------------|-----------------|--------------------|-----------------|------|
| Ninguna  | 1                       | 0               | Altamente negativa | -               | 0%   |
| Casi Ninguna   | 2                       | 0               | Negativa           | -               | 0%   |
| Muy Poca   | 3                       | 0               | Negativa           | -               | 0%   |
| Alguna   | 4                       | 0               | Neutral            | -               | 0%   |
| Apenas la Necesaria  | 5                       | 0               | Positiva           | -               | 0%   |
| La Suficiente  | 6                       | 9               | Positiva           | 54              | 56%  |
| Toda la información  | 7                       | 6               | Altamente positiva | 42              | 44%  |
|  |                         | 15              |                    | 96              | 100% |

Sobre la información que recibe sobre novedades y acontecimientos que suceden en su área de trabajo el 56% de los empleados manifestaron que es la suficiente y el 44% expresaron que recibe toda la información.



**Tabla 11**

*PREGUNTA 8. VARIABLE OBJETIVO*

| 8. AL COLABORAR EN SU TRABAJO EN EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS DE LA EMPRESA, COMO SE SIENTE CON RESPECTO AL SALARIO QUE RECIBE: | PUNTAJE DE LA RESPUESTA | N. DE RESPUESTA | PERCEPCIÓN         | PUNTAJE PARCIAL | %    |
|--|-------------------------|-----------------|--------------------|-----------------|------|
| Completamente Insatisfecho   | 1                       | 0               | Altamente negativa | -               | 0%   |
| Insatisfecho   | 2                       | 0               | Negativa           | -               | 0%   |
| Algo Insatisfecho  | 3                       | 0               | Negativa           | -               | 0%   |
| Indiferente  | 4                       | 1               | Neutral            | 4               | 5%   |
| Bien   | 5                       | 11              | Positiva           | 55              | 72%  |
| Contento   | 6                       | 3               | Positiva           | 18              | 23%  |
| Contento y Satisfecho  | 7                       | 0               | Altamente positiva | -               | 0%   |
|  |                         | 15              |                    | 77              | 100% |

Al colaborar en su trabajo en el logro de los objetivos de la empresa, como se siente con respecto al salario que recibe el 72% considera sentirse bien, el 23% de los empleados considera que se siente contento y el 5% manifiesta que se siente indiferente.





**Tabla 12**

*PREGUNTA 9, VARIABLE OBJETIVO*

| 9. AL COLABORAR CON SU TRABAJO EN EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS DE LA EMPRESA, COMO SE SIENTE CON RESPECTO AL CONOCIMIENTO QUE RECIBE: | PUNTAJE DE LA RESPUESTA | N. DE RESPUESTA | PERCEPCIÓN         | PUNTAJE PARCIAL | %    |
|--|-------------------------|-----------------|--------------------|-----------------|------|
| Completamente Insatisfecho   | 1                       | 0               | Altamente negativa | -               | 0%   |
| Insatisfecho   | 2                       | 0               | Negativa           | -               | 0%   |
| Algo Insatisfecho  | 3                       | 0               | Negativa           | -               | 0%   |
| Indiferente  | 4                       | 2               | Neutral            | 8               | 10%  |
| Bien   | 5                       | 9               | Positiva           | 45              | 57%  |
| Contento   | 6                       | 2               | Positiva           | 12              | 15%  |
| Contento y Satisfecho  | 7                       | 2               | Altamente positiva | 14              | 18%  |
|  |                         | 15              |                    | 79              | 100% |

Al colaborar con su trabajo en el logro de los objetivos de la empresa, el 57% de los empleados se siente bien con respecto al conocimiento que recibe, el 18% se siente contento y satisfecho y el 10% se siente indiferente.



**Tabla 13**

*PREGUNTA 10, VARIABLE OBJETIVO*

| 10. AL COLABORAR CON SU TRABAJO EN EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS DE LA EMPRESA, COMO SE SIENTE CON RESPECTO A LAS POSIBILIDADES DE ASCENSO: | PUNTAJE DE LA RESPUESTA | N. DE RESPUESTA | PERCEPCIÓN         | PUNTAJE PARCIAL | %    |
|---|-------------------------|-----------------|--------------------|-----------------|------|
| Completamente Insatisfecho  | 1                       | 0               | Altamente negativa | -               | 0%   |
| Insatisfecho  | 2                       | 0               | Negativa           | -               | 0%   |
| Algo Insatisfecho   | 3                       | 2               | Negativa           | 6               | 9%   |
| Indiferente   | 4                       | 4               | Neutral            | 16              | 23%  |
| Bien  | 5                       | 8               | Positiva           | 40              | 59%  |
| Contento  | 6                       | 1               | Positiva           | 6               | 9%   |
| Contento y Satisfecho   | 7                       | 0               | Altamente positiva | -               | 0%   |
|   |                         | 15              |                    | 68              | 100% |

Al colaborar con su trabajo en el logro de los objetivos de la empresa, el 59% de los empleados se siente bien con respecto a las posibilidades de ascenso, el 9% se siente algo insatisfecho y el 23% se siente indiferente en referencia a la respuesta.





Tabla 14

## PREGUNTA 11, VARIABLE OBJETIVO

| 11. EN ESTA EMPRESA LAS PERSONAS TIENEN LA POSIBILIDAD DE DEFINIR LAS ACTIVIDADES Y LOS RESULTADOS DE SU TRABAJO: | PUNTAJE DE LA RESPUESTA | N. DE RESPUESTA | PERCEPCIÓN         | PUNTAJE PARCIAL | %    |
|---|-------------------------|-----------------|--------------------|-----------------|------|
| Nunca   | 1                       | 1               | Altamente negativa | 1               | 1%   |
| Casi Nunca  | 2                       | 0               | Negativa           | -               | 0%   |
| Muy de vez en Cuando  | 3                       | 1               | Negativa           | 3               | 4%   |
| Algunas veces   | 4                       | 1               | Neutral            | 4               | 5%   |
| Periódicamente  | 5                       | 5               | Positiva           | 25              | 32%  |
| Con Mucha Frecuencia  | 6                       | 4               | Positiva           | 24              | 31%  |
| Siempre   | 7                       | 3               | Altamente positiva | 21              | 27%  |
|   |                         | 15              |                    | 78              | 100% |

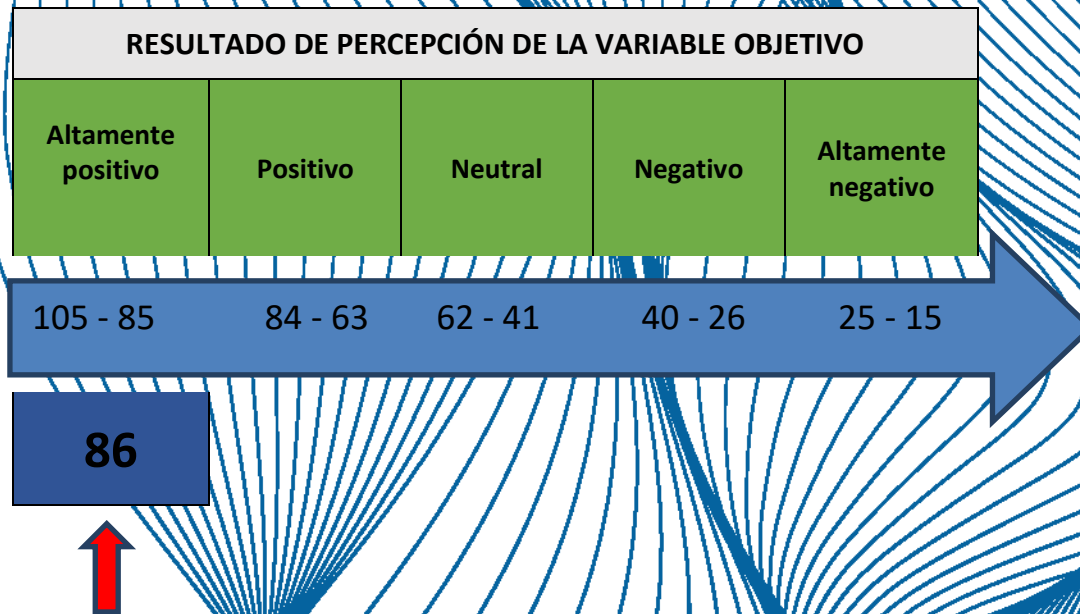
En cuanto a las personas tienen la posibilidad de definir las actividades y los resultados de su trabajo en la empresa el 31% consideran que con mucha frecuencia, el 32% de los empleados manifiesta que periódicamente la empresa les da la posibilidad de definir sus actividades, el 27% considera que siempre, el 5% manifiesta que algunas veces y el 4% responde que muy de vez en cuando.



## Percepción Variable Objetivo

Figura 6

### PERCEPCIÓN VARIABLE OBJETIVO



De acuerdo a los resultados obtenidos la variable objetivo tuvo un porcentaje del 86% constituyéndose en altamente positiva en relación que los empleados conocen los objetivos de la empresa y sienten que hacen parte importante en el cumplimiento de los mismos.





## Variable Cooperación

De acuerdo a las variables del instrumento correspondiente a la encuesta IMCOC se realiza la tabulación obteniéndose los siguientes resultados:

**Tabla 15**

*PREGUNTA 12, VARIABLE COOPERACIÓN*

| 12. LA AYUDA Y COLABORACIÓN QUE LE BRINDAN SUS COMPAÑEROS ES: | PUNTAJE DE LA RESPUESTA | N. DE RESPUESTA | PERCEPCIÓN         | PUNTAJE PARCIAL | %    |
|---|-------------------------|-----------------|--------------------|-----------------|------|
| Pésimo  | 1                       | 0               | Altamente negativa | -               | 0%   |
| Muy Malo  | 2                       | 0               | Negativa           | -               | 0%   |
| Malo  | 3                       | 0               | Negativa           | -               | 0%   |
| Regular   | 4                       | 1               | Neutral            | 4               | 5%   |
| Aceptable   | 5                       | 2               | Positiva           | 10              | 11%  |
| Bueno   | 6                       | 10              | Positiva           | 60              | 68%  |
| Excelente   | 7                       | 2               | Altamente positiva | 14              | 16%  |
|   |                         | 15              |                    | 88              | 100% |

La percepción que evidencian los trabajadores de la empresa a la hora de recibir ayuda y colaboración de sus compañeros en el área de su trabajo es buena para el 68%, altamente positiva para el 16% de los empleados; el 11% manifiesta que las ayudas recibidas es aceptable y el 5% expresa que de manera regular reciben esa ayuda y colaboración.



**Tabla 16**

*PREGUNTA 13. VARIABLE COOPERACIÓN*

| 13. USTED LE AYUDA A SUS COMPAÑEROS EN LA EJECUCIÓN DE SU LABOR: | PUNTAJE DE LA RESPUESTA | N. DE RESPUESTA | PERCEPCIÓN         | PUNTAJE PARCIAL | %    |
|--|-------------------------|-----------------|--------------------|-----------------|------|
| Nunca  | 1                       | 0               | Altamente negativa | -               | 0%   |
| Casi nunca   | 2                       | 0               | Negativa           | -               | 0%   |
| Muy de vez en cuando   | 3                       | 0               | Negativa           | -               | 0%   |
| Algunas veces  | 4                       | 3               | Neutral            | 12              | 14%  |
| Periódicamente   | 5                       | 3               | Positiva           | 15              | 18%  |
| Con mucha frecuencia   | 6                       | 6               | Positiva           | 36              | 43%  |
| Siempre  | 7                       | 3               | Altamente positiva | 21              | 25%  |
|  |                         | 15              |                    | 84              | 100% |

A la hora de los trabajadores de la empresa ayudar a sus compañeros en la ejecución de su trabajo el 43% manifiesta que con mucha frecuencia lo realiza, el 25% siempre brinda esa ayuda que su compañero de trabajo necesita, el 18% de los empleados manifiesta que periódicamente lo realizan y el 14% lo hace algunas veces.





Tabla 17

## PREGUNTA 14, VARIABLE COOPERACIÓN

| 14. USTED PARTICIPA Y SE MUESTRA ACTIVO EN LAS REUNIONES DE TRABAJO QUE SE DESARROLLAN EN EL ÁREA PARA LA QUE TRABAJA: | PUNTAJE DE LA RESPUESTA | N. DE RESPUESTA | PERCEPCIÓN         | PUNTAJE PARCIAL | %    |
|--|-------------------------|-----------------|--------------------|-----------------|------|
| Nunca  | 1                       | 0               | Altamente negativa | 0               | 0%   |
| Casi nunca   | 2                       | 0               | Negativa           | 0               | 0%   |
| Muy de vez en cuando   | 3                       | 1               | Negativa           | 3               | 4%   |
| Algunas veces  | 4                       | 3               | Neutral            | 12              | 14%  |
| Periódicamente   | 5                       | 2               | Positiva           | 10              | 12%  |
| Con mucha frecuencia   | 6                       | 3               | Positiva           | 18              | 21%  |
| Siempre  | 7                       | 6               | Altamente positiva | 42              | 49%  |
|  |                         | 15              |                    | 85              | 100% |

El 49% de los empleados de la empresa siempre participan y se muestran activos en referencia a las reuniones de trabajo que se desarrollan en la empresa, el 21% de los empleados con mucha frecuencia lo hacen, el 14% algunas veces, el 12% periódicamente participa y el 4% muy de vez en cuando participa en estas reuniones.

**Tabla 18***PREGUNTA 15, VARIABLE COOPERACIÓN*

| 15. SOLICITA APOYO A SUS COMPAÑEROS DE ÁREA PARA SUPERAR DIFICULTADES EN SU TRABAJO: | PUNTAJE DE LA RESPUESTA | N. DE RESPUESTA | PERCEPCIÓN         | PUNTAJE PARCIAL | %    |
|--|-------------------------|-----------------|--------------------|-----------------|------|
| Nunca  | 1                       | 0               | Altamente negativa | -               | 0%   |
| Casi nunca   | 2                       | 0               | Negativa           | -               | 0%   |
| Muy de vez en cuando   | 3                       | 1               | Negativa           | 3               | 4%   |
| Algunas veces  | 4                       | 3               | Neutral            | 12              | 14%  |
| Periódicamente   | 5                       | 1               | Positiva           | 5               | 6%   |
| Con mucha frecuencia   | 6                       | 7               | Positiva           | 42              | 51%  |
| Siempre  | 7                       | 3               | Altamente positiva | 21              | 25%  |
|  |                         | 15              |                    | 83              | 100% |

Quando los empleados necesitan apoyo de sus compañeros para superar una dificultad el 51% con mucha frecuencia solicita el apoyo de sus compañeros, el 25% siempre solicitan el apoyo, el 14% de los empleados algunas veces solicitan el apoyo, el 6% periódicamente lo hacen y el 4% muy de vez en cuando requiere de la ayuda de sus compañeros.





Tabla 19

## PREGUNTA 16. VARIABLE COOPERACIÓN

| 16. USTED PARTICIPA CON SUS COMPAÑEROS EN LA SOLUCIÓN CONJUNTA DE LOS PROBLEMAS QUE AFECTAN EL ÁREA PARA LA QUE TRABAJA: | PUNTAJE DE LA RESPUESTA | N. DE RESPUESTA | PERCEPCIÓN         | PUNTAJE PARCIAL | %    |
|--|-------------------------|-----------------|--------------------|-----------------|------|
| Nunca  | 1                       | 0               | Altamente negativa | -               | 0%   |
| Casi Nunca   | 2                       | 0               | Negativa           | -               | 0%   |
| Muy de vez en Cuando   | 3                       | 1               | Negativa           | 3               | 3%   |
| Algunas Veces  | 4                       | 1               | Neutral            | 4               | 5%   |
| Periódicamente   | 5                       | 3               | Positiva           | 15              | 17%  |
| Con Mucha Frecuencia   | 6                       | 5               | Positiva           | 30              | 35%  |
| Siempre  | 7                       | 5               | Altamente positiva | 35              | 40%  |
|  |                         | 15              |                    | 87              | 100% |

Con respecto a la participación que tienen los empleados de la empresa a la hora de apoyar a sus compañeros el 40% manifiesta que siempre participa en la solución en grupo de problemas que están afectando el área de trabajo, el 35% con mucha frecuencia participa, el 17% de los empleados periódicamente apoyo los procesos, el 5% algunas veces y el 3% muy de vez en cuando participa en la solución del problema que está afectando su área.



**Tabla 20**

*PREGUNTA 17. VARIABLE COOPERACIÓN*

| 17. EL NIVEL DE CONFIANZA QUE USTED TIENE CON SUS COMPAÑEROS PARA CONFIARLE INQUIETUDES Y PROBLEMAS PERSONALES ES: | PUNTAJE DE LA RESPUESTA | N. DE RESPUESTA | PERCEPCIÓN         | PUNTAJE PARCIAL | %    |
|--|-------------------------|-----------------|--------------------|-----------------|------|
| Ninguna  | 1                       | 1               | Altamente negativa | 1               | 1%   |
| Casi Ninguna   | 2                       | 1               | Negativa           | 2               | 3%   |
| Muy Poca   | 3                       | 1               | Negativa           | 3               | 4%   |
| Alguna   | 4                       | 1               | Neutral            | 4               | 6%   |
| Apenas la necesaria  | 5                       | 7               | Positiva           | 35              | 49%  |
| La suficiente  | 6                       | 2               | Positiva           | 12              | 17%  |
| Toda la confianza  | 7                       | 2               | Altamente positiva | 14              | 20%  |
|  |                         | 15              |                    | 71              | 100% |

El nivel de confianza que tienen los empleados a sus compañeros de trabajo se expresa que el 49% tiene apenas la confianza necesaria para confiarle sus inquietudes y problemas personales, el 20% tiene toda la confianza en su compañero y le confía sus problemas personales, el 17% tiene la suficiente confianza puesta en su compañero de trabajo, el 6% de los empleados algunas veces confía en sus compañeros, el 4% muy pocas veces confía, el 3% casi nunca confía sus problemas personales e inquietudes en sus compañeros de trabajo.





**Tabla 21**

*PREGUNTA 18. VARIABLE COOPERACIÓN*

| 18. LAS RELACIONES DE AMISTAD, COMPAÑERISMO Y APOYO CON SUS COMPAÑEROS DE TRABAJO ES: | PUNTAJE DE LA RESPUESTA | N. DE RESPUESTA | PERCEPCIÓN         | PUNTAJE PARCIAL | %    |
|---|-------------------------|-----------------|--------------------|-----------------|------|
| Pésimo  | 1                       | 0               | Altamente negativa | -               | 0%   |
| Muy Malo  | 2                       | 0               | Negativa           | -               | 0%   |
| Malo  | 3                       | 0               | Negativa           | -               | 0%   |
| Regular   | 4                       | 2               | Neutral            | 8               | 9%   |
| Aceptable   | 5                       | 2               | Positiva           | 10              | 12%  |
| Bueno   | 6                       | 9               | Positiva           | 54              | 63%  |
| Excelente   | 7                       | 2               | Altamente positiva | 14              | 16%  |
|   |                         | 15              |                    | 86              | 100% |

Se logra evidenciar que los empleados de la empresa tienen una buena relación de amistad, compañerismo y apoyo con sus compañeros denotando que el 63% de ellos tienen una relación positiva con sus compañeros, el 16% tienen una excelente relación, altamente positiva, el 12% logra tener una relación aceptable con sus compañeros y el 9% tiene una relación muy regular en relación de amistad y compañerismo con su grupo de trabajo.



**Tabla 22**

*PREGUNTA 19. VARIABLE COOPERACIÓN*

| 19. SIENTE USTED QUE CON EL APOYO DE LOS COMPAÑEROS DE SU ÁREA SE SOLUCIONAN LOS PROBLEMAS DE TRABAJO: | PUNTAJE DE LA RESPUESTA | N. DE RESPUESTA | PERCEPCIÓN         | PUNTAJE PARCIAL | %    |
|--|-------------------------|-----------------|--------------------|-----------------|------|
| Nunca  | 1                       | 0               | Altamente negativa | -               | 0%   |
| Casi nunca   | 2                       | 0               | Negativa           | -               | 0%   |
| Muy de vez en cuando   | 3                       | 2               | Negativa           | 6               | 7%   |
| Algunas veces  | 4                       | 1               | Neutral            | 4               | 5%   |
| Periódicamente   | 5                       | 1               | Positiva           | 5               | 6%   |
| Con mucha frecuencia   | 6                       | 9               | Positiva           | 54              | 65%  |
| Siempre  | 7                       | 2               | Altamente positiva | 14              | 17%  |
|  |                         | 15              |                    | 83              | 100% |

Se puede visualizar que el 65% de los empleados tiene un percepción positiva en donde manifiesta que con mucha frecuencia el apoyo de sus compañeros es de gran ayuda con la solución de los problemas en el área de trabajo, el 17% de los empleados manifiesta que siempre es de gran apoyo la ayuda que le brinda sus compañeros, el 7% de los empleados manifiesta que algunas veces es negativa esa ayuda donde muy de vez en cuando reciben ese apoyo, el 6% de los empleados dicen recibir periódicamente esa ayuda y el 5% algunas veces la reciben.





## Percepción Variable Cooperación

Figura 7

### PERCEPCIÓN VARIABLE COOPERACIÓN

| RESULTADO DE PERCEPCIÓN DE LA VARIABLE COOPERACIÓN |           |         |          |                    |
|--|-----------|---------|----------|--------------------|
| Altamente positivo                                 | Positivo  | Neutral | Negativo | Altamente negativo |
| 105 - 85   | 84 - 63   | 62 - 41 | 40 - 26  | 25 - 15            |
|  | <b>83</b> |         |          |                    |



El puntaje obtenido de la variable Cooperación fue de 83% mostrando que los empleados tienen una percepción positiva, acerca de la colaboración y cooperación que se da entre los empleados, en la realización de las metas planteadas de la empresa las cuales influyen en el logro de las mismas.



## Variable Liderazgo

De acuerdo a las variables del instrumento correspondiente a la encuesta IMCOC se realiza la tabulación obteniéndose los siguientes resultados:

**Tabla 23**

*PREGUNTA 20, VARIABLE LIDERAZGO*

| 20. CUANDO TIENE INQUIETUDES Y PROBLEMAS RELACIONADOS CON SU TRABAJO SE LAS PLANTEA A SU JEFE INMEDIATO: | PUNTAJE DE LA RESPUESTA | N. DE RESPUESTA | PERCEPCIÓN         | PUNTAJE PARCIAL | %    |
|--|-------------------------|-----------------|--------------------|-----------------|------|
| Nunca  | 1                       | 0               | Altamente negativa | -               | 0%   |
| Casi nunca   | 2                       | 0               | Negativa           | -               | 0%   |
| Muy de vez en cuando   | 3                       | 0               | Negativa           | -               | 0%   |
| Algunas veces  | 4                       | 3               | Neutral            | 12              | 14%  |
| Periódicamente   | 5                       | 2               | Positiva           | 10              | 11%  |
| Con mucha frecuencia   | 6                       | 4               | Positiva           | 24              | 27%  |
| Siempre  | 7                       | 6               | Altamente positiva | 42              | 48%  |
|  |                         | 15              |                    | 88              | 100% |

Respecto a las inquietudes y problemas relacionados con su trabajo el 48% de los empleados se muestran altamente positivos al plantearlas a su jefe inmediato, el 27% se muestra positivo, de igual manera, el 11% responde en forma responde positivamente, el 14% se muestra neutral frente a las inquietudes y problemas relacionados con su trabajo al momento de plantearlas con su jefe inmediato.





**Tabla 24**

*PREGUNTA 21. VARIABLE LIDERAZGO*

| 21. SU JEFE INMEDIATO ES JUSTO Y EQUITATIVO CUANDO ASIGNA UN TRABAJO O TOMA DECISIONES: | PUNTAJE DE LA RESPUESTA | N. DE RESPUESTA | PERCEPCIÓN         | PUNTAJE PARCIAL | %    |
|---|-------------------------|-----------------|--------------------|-----------------|------|
| Nunca   | 1                       | 0               | Altamente negativa | -               | 0%   |
| Casi nunca  | 2                       | 0               | Negativa           | -               | 0%   |
| Muy de vez en cuando  | 3                       | 1               | Negativa           | 3               | 4%   |
| Algunas veces   | 4                       | 2               | Neutral            | 8               | 10%  |
| Periódicamente  | 5                       | 3               | Positiva           | 15              | 18%  |
| Con mucha frecuencia  | 6                       | 6               | Positiva           | 36              | 43%  |
| Siempre   | 7                       | 3               | Altamente positiva | 21              | 25%  |
|   |                         | 15              |                    | 83              | 100% |

El 25% de los empleados se muestran altamente positivo al expresar que su jefe inmediato es justo y equitativo cuando le asigna un trabajo o toma de decisiones, el 61% se muestra positivo al expresarlo, el 4% se muestra negativo en cuanto a la pregunta y el 10% se muestra neutral en referencia de la misma.



**Tabla 25**

*PREGUNTA 22. VARIABLE LIDERAZGO*

| 22. ESTÁ DE ACUERDO CON SU JEFE INMEDIATO CUANDO LE ASIGNAN UN TRABAJO: | PUNTAJE DE LA RESPUESTA | N. DE RESPUESTA | PERCEPCIÓN         | PUNTAJE PARCIAL | %    |
|---|-------------------------|-----------------|--------------------|-----------------|------|
| Nunca   | 1                       | 0               | Altamente negativa | -               | 0%   |
| Casi nunca  | 2                       | 0               | Negativa           | -               | 0%   |
| Muy de vez en cuando  | 3                       | 0               | Negativa           | -               | 0%   |
| Algunas veces   | 4                       | 3               | Neutral            | 12              | 14%  |
| Periódicamente  | 5                       | 3               | Positiva           | 15              | 18%  |
| Con mucha frecuencia  | 6                       | 5               | Positiva           | 30              | 35%  |
| Siempre   | 7                       | 4               | Altamente positiva | 28              | 33%  |
|   |                         | 15              |                    | 85              | 100% |

El 33% de los empleados siempre están de acuerdo con su jefe inmediato cuando le asigna un trabajo, el 35% frecuentemente están de acuerdo con su jefe inmediato al momento de asignarle un trabajo, el 18% responde que periódicamente están de acuerdo con su jefe inmediato al momento de asignarle un trabajo y el 14% algunas veces se muestra de acuerdo.





**Tabla 26**

*PREGUNTA 23. VARIABLE LIDERAZGO*

| 23. SU JEFE INMEDIATO LO APOYA PARA QUE PUEDA HACER EL TRABAJO QUE LE CORRESPONDE: | PUNTAJE DE LA RESPUESTA | N. DE RESPUESTA | PERCEPCIÓN         | PUNTAJE PARCIAL | %    |
|--|-------------------------|-----------------|--------------------|-----------------|------|
| Nunca  | 1                       | 0               | Altamente negativa | -               | 0%   |
| Casi nunca   | 2                       | 0               | Negativa           | -               | 0%   |
| Muy de vez en cuando   | 3                       | 1               | Negativa           | 3               | 4%   |
| Algunas veces  | 4                       | 3               | Neutral            | 12              | 14%  |
| Periódicamente   | 5                       | 2               | Positiva           | 10              | 12%  |
| Con mucha frecuencia   | 6                       | 3               | Positiva           | 18              | 21%  |
| Siempre  | 7                       | 6               | Altamente positiva | 42              | 49%  |
|  |                         | 15              |                    | 85              | 100% |

En cuanto al apoyo recibido por el jefe inmediato para realizar el trabajo establecido el 59% de los empleados se mostraron altamente positivos, el 33% responde positivamente frente a la pregunta, el 14% fue neutral al responder como es el apoyo recibido por su jefe inmediato al momento de realizar su trabajo y el 4% respondió negativamente en referencia a la pregunta.



Tabla 27

## PREGUNTA 24. VARIABLE LIDERAZGO

| 24. COMENTA CON SU JEFE INMEDIATO PROBLEMAS PERSONALES QUE AFECTAN SU RENDIMIENTO EN EL TRABAJO: | PUNTAJE DE LA RESPUESTA | N. DE RESPUESTA | PERCEPCIÓN         | PUNTAJE PARCIAL | %    |
|--|-------------------------|-----------------|--------------------|-----------------|------|
| Nunca  | 1                       | 4               | Altamente negativa | 4               | 7%   |
| Casi nunca   | 2                       | 1               | Negativa           | 2               | 3%   |
| Muy de vez en cuando   | 3                       | 1               | Negativa           | 3               | 5%   |
| Algunas veces  | 4                       | 2               | Neutral            | 8               | 13%  |
| Periódicamente   | 5                       | 2               | Positiva           | 10              | 17%  |
| Con mucha frecuencia   | 6                       | 2               | Positiva           | 12              | 20%  |
| Siempre  | 7                       | 3               | Altamente positiva | 21              | 35%  |
|  |                         | 15              |                    | 60              | 100% |

En relación de comentar con su jefe inmediato problemas personales que afectan su rendimiento en el trabajo el 35% responden que reciben una atención altamente positiva, el 37% considero que era positiva esa reacción por parte de los jefes al momento de hacerlo, el 13% expresan que sus jefes se muestran neutrales al momento comentarles problemas personales que afectan su rendimiento en el trabajo. El 8% responde que su jefe se muestra negativo y el 7% de los empleados expresaron que su jefe inmediato se muestra altamente negativo al momento de comentarle sus problemas personales que estén afectando su rendimiento en el trabajo.





Tabla 28

## PREGUNTA 25, VARIABLE LIDERAZGO

| 25. LA COMUNICACIÓN Y EL TRATO QUE TIENE CON SU JEFE INMEDIATO ES: | PUNTAJE DE LA RESPUESTA | N. DE RESPUESTA | PERCEPCIÓN         | PUNTAJE PARCIAL | %    |
|--|-------------------------|-----------------|--------------------|-----------------|------|
| Pésimo   | 1                       | 0               | Altamente negativa | -               | 0%   |
| Muy Malo   | 2                       | 0               | Negativa           | -               | 0%   |
| Malo   | 3                       | 0               | Negativa           | -               | 0%   |
| Regular  | 4                       | 1               | Neutral            | 4               | 5%   |
| Aceptable  | 5                       | 2               | Positiva           | 10              | 13%  |
| Bueno  | 6                       | 8               | Positiva           | 48              | 63%  |
| Excelente  | 7                       | 2               | Altamente positiva | 14              | 18%  |
|  |                         | 13              |                    | 76              | 100% |

El 18% de los empleados expresaron que la comunicación y el trato que tiene con su jefe inmediato son excelente, el 63% de los empleados refieren que tiene una buena comunicación y buen trato con su jefe, el 13% expresa que la comunicación y el trato con su jefe inmediato es aceptable y el 5% refiere que es regular.



**Tabla 29**

*PREGUNTA 26. VARIABLE LIDERAZGO*

| 26. LA CONFIANZA QUE TIENE USTED Y SUS COMPAÑEROS DE SECCIÓN CON EL JEFE INMEDIATO ES: | PUNTAJE DE LA RESPUESTA | N. DE RESPUESTA | PERCEPCIÓN         | PUNTAJE PARCIAL | %    |
|--|-------------------------|-----------------|--------------------|-----------------|------|
| Pésimo   | 1                       | 0               | Altamente negativa | -               | 0%   |
| Muy Malo   | 2                       | 0               | Negativa           | -               | 0%   |
| Malo   | 3                       | 0               | Negativa           | -               | 0%   |
| Regular  | 4                       | 3               | Neutral            | 12              | 15%  |
| Aceptable  | 5                       | 3               | Positiva           | 15              | 18%  |
| Bueno  | 6                       | 8               | Positiva           | 48              | 59%  |
| Excelente  | 7                       | 1               | Altamente positiva | 7               | 9%   |
|  |                         | 15              |                    | 82              | 100% |

En cuanto a la confianza que tiene el empleado y sus compañeros de sección con el jefe inmediato el 9% dicen que es excelente, el 59% expresaron que es buena, el 18% refieren que es aceptable y el 15% de los empleados respondieron que es regular.





**Tabla 30**

*PREGUNTA 27. VARIABLE LIDERAZGO*

| 27. SU JEFE INMEDIATO LE PERMITE COMENTAR SOBRE SU TRABAJO Y LOS RESULTADOS ALCANZADOS: | PUNTAJE DE LA RESPUESTA | N. DE RESPUESTA | PERCEPCIÓN         | PUNTAJE PARCIAL | %    |
|---|-------------------------|-----------------|--------------------|-----------------|------|
| Nunca   | 1                       | 0               | Altamente negativa | -               | 0%   |
| Casi nunca  | 2                       | 0               | Negativa           | -               | 0%   |
| Muy de vez en cuando  | 3                       | 1               | Negativa           | 3               | 4%   |
| Algunas veces   | 4                       | 3               | Neutral            | 12              | 15%  |
| periódicamente  | 5                       | 3               | Positiva           | 15              | 18%  |
| Con mucha frecuencia  | 6                       | 4               | Positiva           | 24              | 29%  |
| Siempre   | 7                       | 4               | Altamente positiva | 28              | 34%  |
|   |                         | 15              |                    | 82              | 100% |

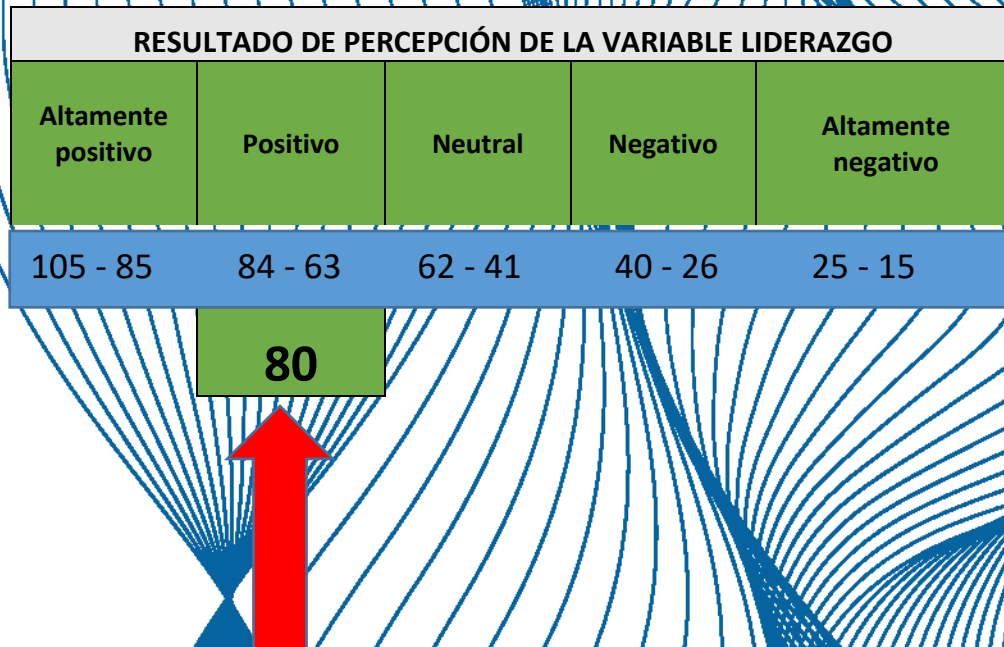
El 34% de los empleados expresaron que su jefe inmediato le permite comentar sobre su trabajo y los resultados alcanzados, el 29% de los empleados dicen que con mucha frecuencia su jefe inmediato les permite comentar sobre su trabajo y los resultados alcanzados, el 18% expresa que solo periódicamente su jefe inmediato les permite comentar sobre su trabajo y los resultados alcanzados, el 18% refiere que periódicamente, el % expresa que algunas veces y el 4% que muy de vez en cuando su jefe inmediato le permite comentar sobre su trabajo y los resultados alcanzados.



## Percepción Variable Liderazgo

Figura 8

PERCEPCIÓN VARIABLE LIDERAZGO



De acuerdo a los resultados obtenidos la variable liderazgo tuvo un porcentaje del 80% constituyéndose positiva en relación que los empleados sienten que muestran un liderazgo dentro de la empresa.





## Variable Toma de Decisiones

De acuerdo a las variables del instrumento correspondiente a la encuesta IMCOC se realiza la tabulación obteniéndose los siguientes resultados.

**Tabla 31**

PREGUNTA 28, VARIABLE TOMA DE DECISIONES

| 28. SU JEFE INMEDIATO LE BRINDA LA POSIBILIDAD DE TOMAR DECISIONES EN SU TRABAJO, SIN CONSULTARLE: | PUNTAJE DE LA RESPUESTA | N. DE RESPUESTA | PERCEPCIÓN         | PUNTAJE PARCIAL | %    |
|--|-------------------------|-----------------|--------------------|-----------------|------|
| Nunca  | 1                       | 2               | Altamente negativa | 2               | 3%   |
| Casi Nunca   | 2                       | 0               | Negativa           | -               | 0%   |
| Muy de Vez en Cuando   | 3                       | 0               | Negativa           | -               | 0%   |
| Algunas Veces  | 4                       | 4               | Neutral            | 16              | 23%  |
| Periódicamente   | 5                       | 4               | Positiva           | 20              | 29%  |
| Con mucha Frecuencia   | 6                       | 4               | Positiva           | 24              | 35%  |
| Siempre  | 7                       | 1               | Altamente positiva | 7               | 10%  |
|  |                         | 15              |                    | 69              | 100% |

El 35% de los empleados manifiestan que, a la hora de tomar decisiones en la empresa, con mucha frecuencia su jefe inmediato les brinda esa posibilidad sin antes consultarle, el 29% manifiesta que periódicamente se lo permiten, el 23% dice que algunas veces sucede, al 10% de los empleados siempre le permiten tomar decisiones sin consulta previa a su jefe inmediato y al 3% nunca le permiten tomar decisiones por si solos sin consultar antes.


**Tabla 32**
*PREGUNTA 29. VARIABLE TOMA DE DECISIONES*

| 29. EN EL ÁREA LOS EMPLEADOS PARTICIPAN EN DECISIONES DE TRABAJO QUE LES DAN MÁS RESPONSABILIDAD DE LA QUE TIENEN: | PUNTAJE DE LA RESPUESTA | N. DE RESPUESTA | PERCEPCIÓN         | PUNTAJE PARCIAL | %    |
|--|-------------------------|-----------------|--------------------|-----------------|------|
| Nunca  | 1                       | 2               | Altamente negativa | 2               | 3%   |
| Casi Nunca   | 2                       | 0               | Negativa           | -               | 0%   |
| Muy de vez en Cuando   | 3                       | 3               | Negativa           | 9               | 14%  |
| Algunas Veces  | 4                       | 0               | Neutral            | -               | 0%   |
| Periódicamente   | 5                       | 7               | Positiva           | 35              | 54%  |
| Con mucha Frecuencia   | 6                       | 2               | Positiva           | 12              | 18%  |
| Siempre  | 7                       | 1               | Altamente positiva | 7               | 11%  |
|  |                         | 15              |                    | 65              | 100% |

Se logra evidenciar que el 54% de los empleados expresan que periódicamente sus compañeros participan en decisiones de trabajo que les dan más responsabilidad de las que ya tienen, el 18% manifiesta que con mucha frecuencia los empleados si participa en las decisiones, el 14% de los empleados dice que muy de vez en cuando tienen esa participación, el 11% de los empleados percibe que siempre participan en las decisiones que les suma más responsabilidad de las que normalmente les corresponde y el 3% expresa que los empleados nunca participa de esas decisiones.




**Tabla 33**
*PREGUNTA 30. VARIABLE TOMA DE DECISIONES*

| 30. PARTICIPA DE LAS DECISIONES QUE SE TOMAN EN LA EMPRESA, ESPECIALMENTE LAS QUE AFECTAN SU TRABAJO: | PUNTAJE DE LA RESPUESTA | N. DE RESPUESTA | PERCEPCIÓN         | PUNTAJE PARCIAL | %    |
|---|-------------------------|-----------------|--------------------|-----------------|------|
| Nunca   | 1                       | 11              | Altamente negativa | 11              | 5%   |
| Casi nunca  | 2                       | 0               | Negativa           | -               | 0%   |
| Muy de vez en cuando  | 3                       | 0               | Negativa           | -               | 0%   |
| Algunas veces   | 4                       | 3               | Neutral            | 12              | 6%   |
| periódicamente  | 5                       | 30              | Positiva           | 150             | 71%  |
| Con mucha frecuencia  | 6                       | 4               | Positiva           | 24              | 11%  |
| Siempre   | 7                       | 2               | Altamente positiva | 14              | 7%   |
|   |                         | 50              |                    | 211             | 100% |

Con respecto a la participación de los empleados a la hora de las decisiones que afectan su trabajo el 71% demuestra que periódicamente participa en esas decisiones que se toman en la empresa, el 11% con mucha frecuencia participa en esas decisiones, el 7% lo hace siempre, el 6% de los empleados algunas veces participan y el 5% expresa nunca participar en esas decisiones las cuales de alguna manera van a afectar su trabajo.



Tabla 34

## PREGUNTA 31. VARIABLE TOMA DE DECISIONES

| 31. LAS DIRECTIVAS DE ESTA EMPRESA TE HAN CONSULTADO PREVIAMENTE CUANDO TOMAN DECISIONES QUE AFECTAN TU TRABAJO: | PUNTAJE DE LA RESPUESTA | N. DE RESPUESTA | PERCEPCIÓN         | PUNTAJE PARCIAL | %    |
|--|-------------------------|-----------------|--------------------|-----------------|------|
| Nunca  | 1                       | 1               | Altamente negativa | 1               | 1%   |
| Casi Nunca   | 2                       | 0               | Negativa           | -               | 0%   |
| Muy de vez en Cuando   | 3                       | 0               | Negativa           | -               | 0%   |
| Algunas Veces  | 4                       | 3               | Neutral            | 12              | 16%  |
| Periódicamente   | 5                       | 5               | Positiva           | 25              | 33%  |
| Con mucha frecuencia   | 6                       | 3               | Positiva           | 18              | 23%  |
| Siempre  | 7                       | 3               | Altamente positiva | 21              | 27%  |
|  |                         | 15              |                    | 77              | 100% |

Se logra evidenciar que el 33% de los empleados perciben que periódicamente lo directivos de la empresa les consulta previamente cuando se toman decisiones sobre ellos las cuales están afectando su trabajo, el 27% expresa que siempre los directivos le consultan previamente cuando van a tomar estas decisiones, el 23% de los empleados dice que con mucha frecuencia les consultan para tomar una decisión, el 16% manifiesta que algunas veces son llamados a consultar y que al 1% de los empleados nunca le consultan.





Tabla 35

## PREGUNTA 32. VARIABLE TOMA DE DECISIONES

| 32. LAS PERSONAS QUE TRABAJAN EN SU ÁREA PUEDEN TOMAR DECISIONES INDIVIDUALMENTE O EN GRUPO PARA SOLUCIONAR SUS PROBLEMA: | PUNTAJE DE LA RESPUESTA | N. DE RESPUESTA | PERCEPCIÓN         | PUNTAJE PARCIAL | %    |
|---|-------------------------|-----------------|--------------------|-----------------|------|
| Nunca   | 1                       | 0               | Altamente negativa | -               | 0%   |
| Casi nunca  | 2                       | 0               | Negativa           | -               | 0%   |
| Muy de vez en cuando  | 3                       | 3               | Negativa           | 9               | 13%  |
| Algunas veces   | 4                       | 5               | Neutral            | 20              | 29%  |
| periódicamente  | 5                       | 3               | Positiva           | 15              | 22%  |
| Con mucha frecuencia  | 6                       | 3               | Positiva           | 18              | 26%  |
| Siempre   | 7                       | 1               | Altamente positiva | 7               | 10%  |
|   |                         | 15              |                    | 69              | 100% |

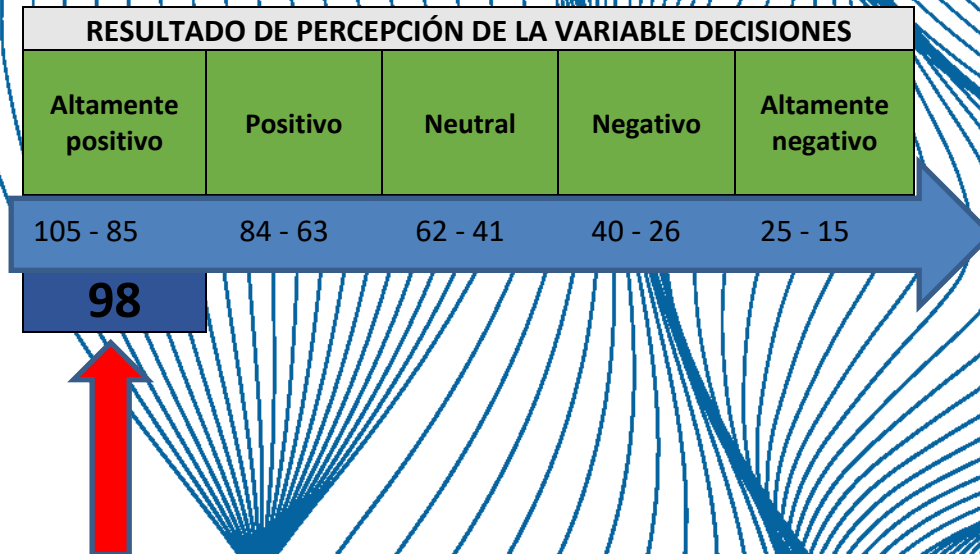
En referencia a la toma de decisiones individuales o en grupo, el 29% de los empleados manifiestan que algunas veces sus compañeros pueden tomar decisiones en su área de trabajo para solucionar sus problemas, el 26% de los empleados dice que con mucha frecuencia sus compañeros pueden llegar a tomar decisiones de solución, el 22% de los colaboradores apunta que periódicamente sus compañeros pueden tomar decisiones, el 13% muy de vez en cuando dice que sus compañeros pueden tomar decisiones en grupo o individual y el 10% manifiesta que siempre las personas que trabajan en su área su pueden tomar decisiones para llegar a solucionar problemas.



## Percepción Variable Toma de Decisiones

Figura 9

### PERCEPCIÓN VARIABLE DE DECISIONES



El puntaje obtenido en esta variable, a nivel general, fue de 98% lo que significa que el personal tiene una percepción altamente positiva acerca de la posibilidad que tienen en la toma de decisiones de las tareas de su área de trabajo y las que plantea la empresa, sin embargo se logra evidenciar que al analizar individualmente cada pregunta de la variables no toda las percepciones son altamente positiva, donde expresan que periódicamente les permiten tener participación en las decisiones que afectan su trabajo.





### Variable Relaciones Interpersonales:

De acuerdo a las variables del instrumento correspondiente a la encuesta IMCOC se realiza la tabulación obteniéndose los siguientes resultados:

**Tabla 36**

*PREGUNTA 33, VARIABLE RELACIONES INTERPERSONALES*

| 33. PARTICIPA EN FIESTAS, PASEOS Y OTROS EVENTOS QUE ORGANIZA LOS COMPAÑEROS DE SECCIÓN O DE OTRAS ÁREAS: | PUNTAJE DE LA RESPUESTA | N. DE RESPUESTA | PERCEPCIÓN         | PUNTAJE PARCIAL | %    |
|---|-------------------------|-----------------|--------------------|-----------------|------|
| Nunca   | 1                       | 1               | Altamente negativa | 1               | 2%   |
| Casi nunca  | 2                       | 0               | Negativa           | 0               | 0%   |
| Muy de vez en cuando  | 3                       | 3               | Negativa           | 9               | 13%  |
| algunas veces   | 4                       | 4               | Neutral            | 16              | 23%  |
| periódicamente  | 5                       | 1               | Positiva           | 5               | 7%   |
| Con mucha frecuencia  | 6                       | 4               | Positiva           | 24              | 35%  |
| Siempre   | 7                       | 2               | Altamente positiva | 14              | 20%  |
|   |                         | 15              |                    | 69              | 100% |

Con respecto a las relaciones interpersonales en el área laboral, el 35% de los empleados con mucha frecuencia participa en las fiestas y eventos que organiza sus compañeros de trabajo, el 23% algunas veces asiste, el 20% de los empleados siempre participan activamente, el 13% muy de vez en cuando logra participar y el 2% de los empleados nunca participa en las celebraciones.



Tabla 37

## PREGUNTA 34. VARIABLE RELACIONES INTERPERSONALES

| 34. ES MUY IMPORTANTE QUE LA EMPRESA ORGANICE EVENTOS DEPORTIVOS, SOCIALES O CULTURALES AFUERA O EN HORAS DE TRABAJO: | PUNTAJE DE LA RESPUESTA | N. DE RESPUESTA | PERCEPCIÓN         | PUNTAJE PARCIAL | %    |
|---|-------------------------|-----------------|--------------------|-----------------|------|
| Total desacuerdo  | 1                       | 0               | Altamente negativa | -               | 0%   |
| Casi total de desacuerdo  | 2                       | 0               | Negativa           | -               | 0%   |
| Parcialmente desacuerdo   | 3                       | 1               | Negativa           | 3               | 4%   |
| Indeciso  | 4                       | 2               | Neutral            | 8               | 9%   |
| Parcialmente de acuerdo   | 5                       | 4               | Positiva           | 20              | 23%  |
| Casi total de acuerdo   | 6                       | 1               | Positiva           | 6               | 7%   |
| Total acuerdo   | 7                       | 7               | Altamente positiva | 49              | 57%  |
|   |                         | 15              |                    | 86              | 100% |

La opinión que tiene los empleados en las actividades que organiza la empresa es altamente positiva ya que el 57% del personal opina que está totalmente de acuerdo con dichas actividades, el 23% se encuentra parcialmente de acuerdo, el 9% está algo indeciso con el tipo de actividades que realizan, el 7% está casi totalmente de acuerdo y el 4% está parcialmente con las actividades de recreación y esparcimiento que les brindan.





Tabla 38

## PREGUNTA 35. VARIABLE RELACIONES INTERPERSONALES

| 35.PARTICIPA EN ACTIVIDADES DE RECREACIÓN, SOCIALES, CULTURALES, DEPORTIVAS, POR FUERA DE LA COMPAÑÍA, CON AMIGOS DE SU SECCIÓN O DE OTRAS ÁREAS: | PUNTAJE DE LA RESPUESTA | N. DE RESPUESTA | PERCEPCIÓN         | PUNTAJE PARCIAL | %    |
|---|-------------------------|-----------------|--------------------|-----------------|------|
| Nunca   | 1                       | 1               | Altamente negativa | 1               | 2%   |
| Casi nunca  | 2                       | 2               | Negativa           | 4               | 6%   |
| Muy de vez en cuando  | 3                       | 2               | Negativa           | 6               | 10%  |
| algunas veces   | 4                       | 4               | Neutral            | 16              | 25%  |
| periódicamente  | 5                       | 1               | Positiva           | 5               | 8%   |
| Con mucha frecuencia  | 6                       | 4               | Positiva           | 24              | 38%  |
| Siempre   | 7                       | 1               | Altamente positiva | 7               | 11%  |
|   |                         | 15              |                    | 63              | 100% |

Se evidencia que el 38% de los empleados con mucha frecuencia participa por fuera de la empresa en reuniones o planes que no tiene que ver con la empresa, el 25% algunas veces comparte de estos planes, el 11% siempre participa, el 8% de los empleados periódicamente hace parte de estos planes, el 6% casi nunca participa y el 2% nunca participa.



Tabla 39

## PREGUNTA 36. VARIABLE RELACIONES INTERPERSONALES

| 36. EN SUS TIEMPOS LIBRES O DESCANSOS DENTRO DE LA COMPAÑÍA, PARTICIPA EN ACTIVIDADES DE ESPARCIMIENTO CON COMPAÑEROS DE SECCIÓN O DE OTRAS ÁREAS: | PUNTAJE DE LA RESPUESTA | N. DE RESPUESTA | PERCEPCIÓN         | PUNTAJE PARCIAL | %    |
|--|-------------------------|-----------------|--------------------|-----------------|------|
| Nunca  | 1                       | 2               | Altamente negativa | 2               | 3%   |
| Casi nunca   | 2                       | 0               | Negativa           | -               | 0%   |
| Muy de vez en cuando   | 3                       | 1               | Negativa           | 3               | 5%   |
| algunas veces  | 4                       | 6               | Neutral            | 24              | 36%  |
| periódicamente   | 5                       | 0               | Positiva           | -               | 0%   |
| Con mucha frecuencia   | 6                       | 5               | Positiva           | 30              | 45%  |
| Siempre  | 7                       | 1               | Altamente positiva | 7               | 11%  |
|  |                         | 15              |                    | 66              | 100% |

Los empleados expresan que en sus tiempos libre positivamente participan de actividades en los descansos dentro de la compañía donde 45% expresa que con mucha frecuencia en sus tiempos libre logran compartir con sus compañeros, el 36% de los empleados algunas veces puede participar, el 11% siempre participa, el 5% muy de vez en cuando participa y el 3% nunca participa de estas actividades de esparcimiento.

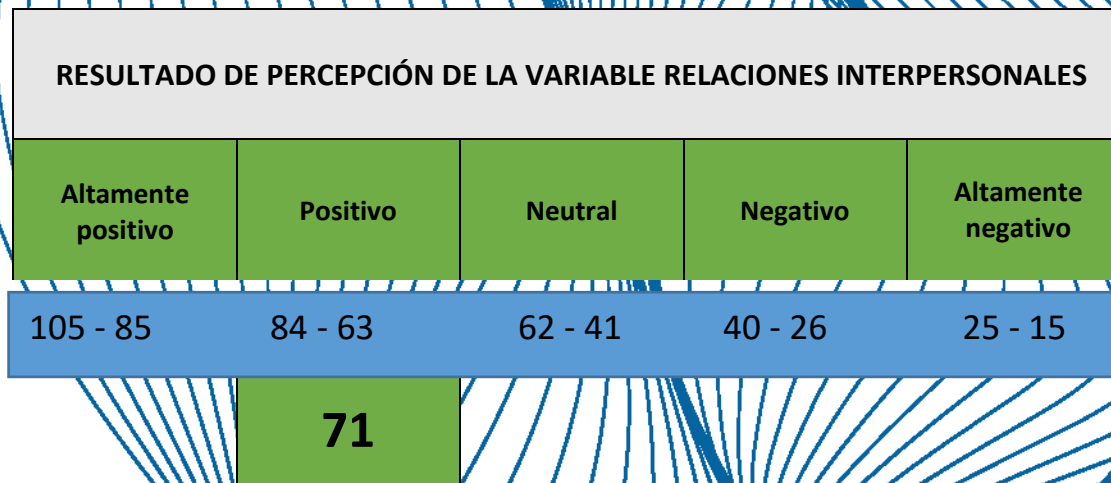




## Percepción Variable Relaciones Interpersonales

Figura 10

PERCEPCIÓN VARIABLE DE RELACIONES INTERPERSONALES



El puntaje de esta variable es de 71% indicando que a nivel general la percepción del personal sobre las relaciones interpersonales en la empresa es positiva, demostrando así que los empleados se relacionan frecuentemente de forma positiva llegando a estar en un nivel intermedio en sus relaciones interpersonales con sus compañeros.



## Variable Motivación

De acuerdo a las variables del instrumento correspondiente a la encuesta IMCOC se realiza la tabulación obteniéndose los siguientes resultados:

**Tabla 40**

*PREGUNTA 37, VARIABLE MOTIVACIÓN*

| 37. EL TRABAJO QUE REALIZA LE HACE SENTIR: | PUNTAJE DE LA RESPUESTA | N. DE RESPUESTA | PERCEPCIÓN         | PUNTAJE PARCIAL | %    |
|--|-------------------------|-----------------|--------------------|-----------------|------|
| Completamente insatisfecho                 | 1                       | 0               | Altamente negativa | -               | 0%   |
| Insatisfecho                               | 2                       | 0               | Negativa           | -               | 0%   |
| Algo insatisfecho                          | 3                       | 0               | Negativa           | -               | 0%   |
| Indiferente                                | 4                       | 0               | Neutral            | -               | 0%   |
| Bien le agrada                             | 5                       | 9               | Positiva           | 45              | 52%  |
| Contento                                   | 6                       | 0               | Positiva           | -               | 0%   |
| Contento y Satisfecho                      | 7                       | 6               | Altamente positiva | 42              | 48%  |
|  |                         | 15              |                    | 87              | 100% |

Se logra ver que el 52% de los empleados están positivos a la hora de realizar su trabajo logrando sentirse bien y agradables con lo que realizan, el 48% restante de los empleados se encuentra contentos y satisfechos de como los hace sentir su trabajo.





Tabla 41

## PREGUNTA 38, VARIABLE MOTIVACIÓN

| 38. EL SALARIO QUE RECIBE ES EL ADECUADO PARA EL ESFUERZO Y LA RESPONSABILIDAD DEL CARGO QUE DESEMPEÑA: | PUNTAJE DE LA RESPUESTA | N. DE RESPUESTA | PERCEPCIÓN         | PUNTAJE PARCIAL | %    |
|---|-------------------------|-----------------|--------------------|-----------------|------|
| Total desacuerdo  | 1                       | 0               | Altamente negativa | -               | 0%   |
| Casi total de desacuerdo  | 2                       | 0               | Negativa           | -               | 0%   |
| Parcialmente desacuerdo   | 3                       | 0               | Negativa           | -               | 0%   |
| Indeciso  | 4                       | 4               | Neutral            | 16              | 21%  |
| Parcialmente de acuerdo   | 5                       | 7               | Positiva           | 35              | 46%  |
| Casi total de acuerdo   | 6                       | 3               | Positiva           | 18              | 24%  |
| Total acuerdo   | 7                       | 1               | Altamente positiva | 7               | 9%   |
|   |                         | 15              |                    | 76              | 100% |

La pregunta 38 demuestra que el 46% de los empleados están parcialmente de acuerdo con el salario que reciben en donde no tienen una percepción altamente positiva, el 24% de los empleados manifiesta estar casi totalmente de acuerdo con el salario que recibe, el 21% se muestra indeciso con su pago por la responsabilidad que tiene su cargo y el esfuerzo que hace para desempeñarse y duda al opinar acerca del tema y el 9% está totalmente de acuerdo con su salario.



Tabla 42

## PREGUNTA 39. VARIABLE MOTIVACIÓN

| 39. COMO SE SIENTE AL TRABAJAR PARA ESTA EMPRESA: | PUNTAJE DE LA RESPUESTA | N. DE RESPUESTA | PERCEPCIÓN         | PUNTAJE PARCIAL | %    |
|---|-------------------------|-----------------|--------------------|-----------------|------|
| Completamente insatisfecho                        | 1                       | 0               | Altamente negativa | -               | 0%   |
| Insatisfecho                                      | 2                       | 0               | Negativa           | -               | 0%   |
| Algo insatisfecho                                 | 3                       | 0               | Negativa           | -               | 0%   |
| Indiferente                                       | 4                       | 0               | Neutral            | -               | 0%   |
| Bien le agrada                                    | 5                       | 9               | Positiva           | 45              | 52%  |
| Contento  | 6                       | 1               | Positiva           | 6               | 7%   |
| Contento y Satisfecho                             | 7                       | 5               | Altamente positiva | 35              | 41%  |
|   |                         | 15              |                    | 86              | 100% |

Se muestra que no todos los trabajadores están contentos y satisfecho al trabajar para la empresa en donde el 52% se encuentra bien y le agrada la manera en cómo se siente al trabajar en la empresa, el 41% si se muestra contento y satisfecho y el 7% de los colaboradores de la empresa están contento.





Tabla 43

## PREGUNTA 40. VARIABLE MOTIVACIÓN

| 40. CUANDO ME ASIGNAN UN TRABAJO O PROYECTO PUEDO HACERLO BIEN PORQUE CUENTO CON EL TIEMPO Y LOS RECURSOS NECESARIOS: | PUNTAJE DE LA RESPUESTA | N. DE RESPUESTA | PERCEPCIÓN         | PUNTAJE PARCIAL | %    |
|---|-------------------------|-----------------|--------------------|-----------------|------|
| Nunca   | 1                       | 0               | Altamente negativa | -               | 0%   |
| Casi Nunca  | 2                       | 0               | Negativa           | -               | 0%   |
| Muy de vez en Cuando  | 3                       | 0               | Negativa           | -               | 0%   |
| Algunas veces   | 4                       | 3               | Neutral            | 12              | 15%  |
| Periódicamente  | 5                       | 5               | Positiva           | 25              | 30%  |
| Con mucha Frecuencia  | 6                       | 4               | Positiva           | 24              | 29%  |
| Siempre   | 7                       | 3               | Altamente positiva | 21              | 26%  |
|   |                         | 15              |                    | 82              | 100% |

Con respecto al tiempo y los recursos con que cuentan los trabajadores de la empresa al realizar las actividades asignadas el 30% manifiesta que periódicamente cuenta con el tiempo o el recurso, el 29% expresa que con mucha frecuencia dice hace su trabajo bien porque cuenta con los recursos necesarios, el 26% siempre hace bien su trabajo por q siempre le sobra el tiempo y cuenta con todos los recursos que necesita y el 15% algunas veces cuentan con ese tiempo en donde es neutral la forma en cómo hace su labor.



**Tabla 44**

*PREGUNTA 41. VARIABLE MOTIVACIÓN*

| 41. CUANDO CUMPLE CON ÉXITO SU LABOR RECIBE EL RECONOCIMIENTO Y ES FELICITADO POR SU JEFE INMEDIATO: | PUNTAJE DE LA RESPUESTA | N. DE RESPUESTA | PERCEPCIÓN         | PUNTAJE PARCIAL | %    |
|--|-------------------------|-----------------|--------------------|-----------------|------|
| Nunca  | 1                       | 4               | Altamente negativa | 4               | 7%   |
| Casi nunca   | 2                       | 2               | Negativa           | 4               | 7%   |
| Muy de vez en cuando   | 3                       | 1               | Negativa           | 3               | 6%   |
| algunas veces  | 4                       | 2               | Neutral            | 8               | 15%  |
| periódicamente   | 5                       | 2               | Positiva           | 10              | 19%  |
| Con mucha frecuencia   | 6                       | 3               | Positiva           | 18              | 33%  |
| Siempre  | 7                       | 1               | Altamente positiva | 7               | 13%  |
|  |                         | 15              |                    | 54              | 100% |

Los empleados expresan que de forma positiva son felicitados por su jefe inmediato a casusa de realizar su labor con éxito en donde el 33% de ellos reciben con frecuencia esa exaltación de su jefe inmediato, el 19% lo recibe periódicamente, el 15% algunas veces escuchan esa manifestación de su jefe inmediato, el 7% manifiesta que nunca y casi nunca los felicitan por su buena labor y el 6% manifiesta que muy de vez en cuando su feje inmediato los felicita.





Tabla 45

## PREGUNTA 42. VARIABLE MOTIVACIÓN

| 42. CUANDO REVISAN Y EVALÚAN SU TRABAJO, SU JEFE INMEDIATO U OTROS JEFES LE COMUNICAN SU CONCEPTO SOBRE LOS RESULTADOS: | PUNTAJE DE LA RESPUESTA | N. DE RESPUESTA | PERCEPCIÓN         | PUNTAJE PARCIAL | %    |
|---|-------------------------|-----------------|--------------------|-----------------|------|
| Nunca   | 1                       | 0               | Altamente negativa | -               | 0%   |
| Casi nunca  | 2                       | 1               | Negativa           | 2               | 3%   |
| Muy de vez en cuando  | 3                       | 1               | Negativa           | 3               | 4%   |
| algunas veces   | 4                       | 3               | Neutral            | 12              | 16%  |
| periódicamente  | 5                       | 6               | Positiva           | 30              | 41%  |
| Con mucha frecuencia  | 6                       | 2               | Positiva           | 12              | 16%  |
| Siempre   | 7                       | 2               | Altamente positiva | 14              | 19%  |
|   |                         | 15              |                    | 73              | 100% |

Los empleados reflejan que de manera positiva sus trabajos le manifiestan el concepto que tiene sobre los resultados de su desempeño en la tarea que les proponen, el 41% comunica que periódicamente su jefe le comunica sobre los resultados obtenidos, al 19% siempre le comunican el concepto sobre su trabajo, al 4% muy de vez en cuando y al 3% casi nunca.



## Percepción Variable Motivación

Figura 11

PERCEPCIÓN VARIABLE DE MOTIVACIÓN

| RESULTADO DE PERCEPCIÓN DE LA VARIABLE MOTIVACIÓN |          |         |          |                    |
|---|----------|---------|----------|--------------------|
| Altamente positivo                                | Positivo | Neutral | Negativo | Altamente negativo |
| 105 - 85  | 84 - 63  | 62 - 41 | 40 - 26  | 25 - 15            |

76

Con un puntaje de 76% la variable de motivación se ubica en una percepción positiva, acerca de la motivación que existe en la empresa, a pesar de que la percepción de la variable es positiva se sienten agradables al trabajar para la empresa y parcialmente de acuerdo con el sueldo que devengan mostrando un poco de insatisfacción con lo recibido sintiendo que no es lo adecuado por todo el esfuerzo que realizan para desempeñarse en el cargo.





## Variable Control

De acuerdo a las variables del instrumento correspondiente a la encuesta IMCOC se realiza la tabulación obteniéndose los siguientes resultados:

**Tabla 46**

*PREGUNTA 43, VARIABLE CONTROL*

| 43. SU JEFE HACE SEGUIMIENTO Y CONTROL AL TRABAJO QUE REALIZA: | PUNTAJE DE LA RESPUESTA | N. DE RESPUESTA | PERCEPCIÓN         | PUNTAJE PARCIAL | %    |
|--|-------------------------|-----------------|--------------------|-----------------|------|
| Nunca  | 1                       | 0               | Altamente negativa | -               | 0%   |
| Casi Nunca   | 2                       | 0               | Negativa           | -               | 0%   |
| Muy de vez en Cuando   | 3                       | 1               | Negativa           | 3               | 4%   |
| Algunas veces  | 4                       | 1               | Neutral            | 4               | 5%   |
| Periódicamente   | 5                       | 7               | Positiva           | 35              | 43%  |
| Con mucha Frecuencia   | 6                       | 2               | Positiva           | 12              | 14%  |
| Siempre  | 7                       | 4               | Altamente positiva | 28              | 34%  |
|  |                         | 15              |                    | 82              | 100% |

Los empleados expresan positivamente el control y seguimiento que hace sus jefes al trabajo que realizan, el 43% manifiesta que periódicamente lo hace, el 34% dice que su jefe siempre hace seguimiento a sus trabajos, al 14% con mucha frecuencia su jefe les hace seguimiento, el 5% expresa que algunas veces y al 4% muy de vez en cuando les realizan control de sus actividades.



Tabla 47

## PREGUNTA 44, VARIABLE CONTROL

| 44. EL JEFE INMEDIATO U OTROS JEFES REVISAN EL CUMPLIMIENTO Y LA CALIDAD DEL TRABAJO QUE USTED REALIZA: | PUNTAJE DE LA RESPUESTA | N. DE RESPUESTA | PERCEPCIÓN         | PUNTAJE PARCIAL | %    |
|---|-------------------------|-----------------|--------------------|-----------------|------|
| Nunca   | 1                       | 0               | Altamente negativa | 0               | 0%   |
| Casi nunca  | 2                       | 0               | Negativa           | 0               | 0%   |
| Muy de vez en cuando  | 3                       | 1               | Negativa           | 3               | 4%   |
| algunas veces   | 4                       | 1               | Neutral            | 4               | 5%   |
| periódicamente  | 5                       | 6               | Positiva           | 30              | 37%  |
| Con mucha frecuencia  | 6                       | 5               | Positiva           | 30              | 37%  |
| Siempre   | 7                       | 2               | Altamente positiva | 14              | 17%  |
|   |                         | 15              |                    | 81              | 100% |

El 37% de los empleados de la expresan que con mucha frecuencia su jefe revisa la calidad del trabajo que realiza, el otro 37% expresa que su jefe revisa el cumplimiento del trabajo de forma periódica, el 17% manifiesta que siempre su jefe le hace seguimiento, el 5% dice que algunas veces y el 4% manifiesta que lo hace, pero muy de vez en cuando.





Tabla 48

## PREGUNTA 45, VARIABLE CONTROL

| 45. LA FORMA Y EL ESTILO QUE SU JEFE TIENE PARA CONTROLAR Y EVALUAR EL TRABAJO ES: | PUNTAJE DE LA RESPUESTA | N. DE RESPUESTA | PERCEPCIÓN         | PUNTAJE PARCIAL | %    |
|--|-------------------------|-----------------|--------------------|-----------------|------|
| Pésimo   | 1                       | 0               | altamente negativa | -               | 0%   |
| Muy Malo   | 2                       | 0               | negativa           | -               | 0%   |
| Malo   | 3                       | 0               | negativa           | -               | 0%   |
| Regular  | 4                       | 2               | neutral            | 8               | 10%  |
| Aceptable  | 5                       | 9               | positiva           | 45              | 59%  |
| Bueno  | 6                       | 4               | positiva           | 24              | 31%  |
| Excelente  | 7                       | 0               | altamente positiva | -               | 0%   |
|  |                         | 15              |                    | 77              | 100% |

Con respecto a la forma en cómo el jefe controla y evalúa el trabajo el 59% manifiesta que lo hace de forma aceptable demostrando que no es muy satisfactoria su forma de evaluar sus trabajos, el 31% de los trabajadores expresan que es buena la forma y el estilo con que los evalúa y el 14% opina que su jefe lo hace de manera regular mostrando malestar por la forma en cómo los controla y evalúa.



Tabla 49

## PREGUNTA 46, VARIABLE CONTROL

| 46. EL CONTROL AL TRABAJO DEBE SER REALIZADO: | PUNTAJE DE LA RESPUESTA | N. DE RESPUESTA | PERCEPCIÓN         | PUNTAJE PARCIAL | %    |
|---|-------------------------|-----------------|--------------------|-----------------|------|
| Nunca   | 1                       | 0               | Altamente negativa | -               | 0%   |
| Casi nunca                                    | 2                       | 0               | Negativa           | -               | 0%   |
| Muy de vez en cuando                          | 3                       | 0               | Negativa           | -               | 0%   |
| algunas veces                                 | 4                       | 0               | Neutral            | -               | 0%   |
| Periódicamente                                | 5                       | 9               | Positiva           | 45              | 58%  |
| Con mucha frecuencia                          | 6                       | 2               | Positiva           | 12              | 15%  |
| Siempre                                       | 7                       | 3               | Altamente positiva | 21              | 27%  |
|   |                         | 14              |                    | 78              | 100% |

Los empleados opinan que de forma positiva se debe hacer control a sus trabajos realizados, donde el 58% demuestra que periódicamente debería de hacerse este seguimiento, el 27% manifiesta que siempre se debería hacer y el 15% opina que con mucha frecuencia su jefe se debe de colocar enfrente de las tareas realizadas para su control y calidad.

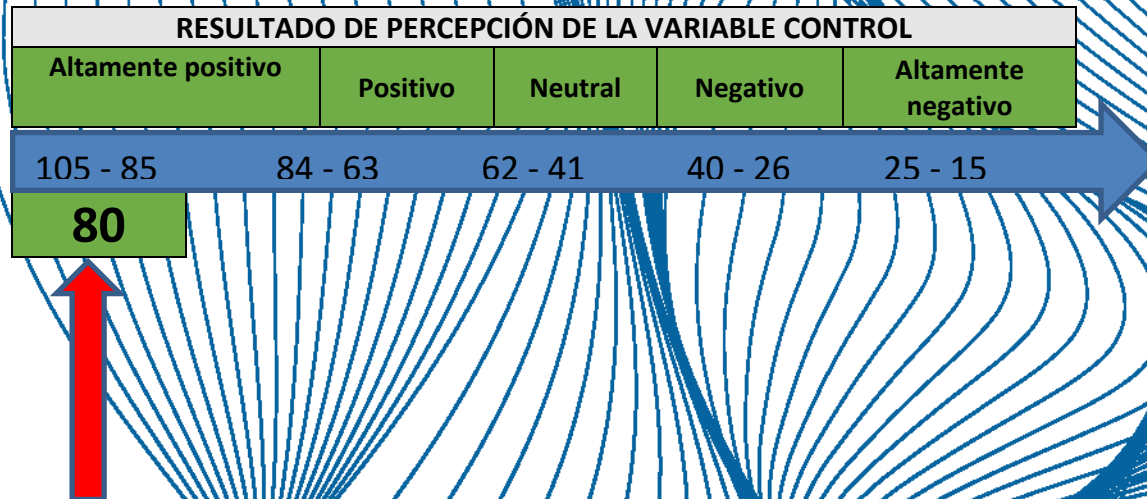




## Percepción Variable Control

Figura 12

*PERCEPCIÓN VARIABLE CONTROL*



En la variable control se obtuvo un puntaje de 80% ubicándose en un nivel de percepción positivo, demostrando que de forma en la que su jefe muestra liderazgo sobre ellos es aceptable, además opinan que su jefe debe de hacer un seguimiento de las tareas asignadas de forma periódica.



## Discusión

El presente trabajo de investigación permite determinar que el recurso humano es muy importante dentro del proceso de las organizaciones, desde la fundamentación comunicativa y aplicabilidad de normas que permitan un adecuado clima laboral.

En referencia a los hallazgos vislumbrados se relacionan a partir de la evaluación efectuada del clima laboral en Laboratorio Clínico Isabel Curiel del Distrito Especial, Turístico y Cultural de Riohacha. Previo a la evaluación se realizó una caracterización socio-demográfica de la población objeto de estudio determinándose que el 100% de los funcionarios de la empresa son de sexo femenino, seguido de los niveles estudios, así como también antigüedad cargo que ocupan en la empresa. Lo anterior permite de acuerdo al procedimiento realizado la aplicación del Instrumento para Medir Clima en las Organizaciones Colombianas IMCOC conformado por siete variables que son: liderazgo, toma de decisiones, relaciones interpersonales, motivación, objetivos, cooperación y control.

Las variables evaluadas arrojan el siguiente resultado:

La variable objetivo tuvo un porcentaje del 86% constituyéndose en altamente positiva en relación que los empleados conocen los objetivos de la empresa y sienten que hacen parte importante en el cumplimiento de los mismos.

En cuanto a la variable Cooperación el puntaje obtenido fue de 83% mostrando que los empleados tienen una percepción positiva, acerca de la colaboración y cooperación que se da entre los empleados, en la realización de las metas planteadas de la empresa las cuales influyen en el logro de las mismas. En ese orden se visualiza que la empresa mantiene buen nivel en





cuanto a cooperación interna entre sus empleados, pero se deduce que debe optimizar aspectos organizativos para el alcance de un desarrollo más amplio frente a esta variable.

En cuanto a la variable que identifica el liderazgo se obtiene un porcentaje del 80% constituyéndose positiva en relación que los empleados sienten que muestran un liderazgo dentro de la empresa, lo que conlleva a inferir que el liderazgo es demostrado en referencia a la dinámica interactiva de los empleados y repercute en el ambiente laboral que se propicia en la empresa.

Influyendo en la variable toma de decisiones en la cual el puntaje obtenido fue de 98% lo que significa que el personal tiene una percepción altamente positiva acerca de la posibilidad que tienen en la toma de decisiones de las tareas de su área de trabajo y las que plantea la empresa, sin embargo se logra evidenciar que al analizar individualmente cada pregunta de la variables no toda las percepciones son altamente positiva, donde expresan que periódicamente les permiten tener participación en las decisiones que afectan su trabajo, lo que conlleva a establecer que existen restricciones que no permiten el desarrollo óptimo en la empresa.

Lo anterior se proyecta en la variable de relaciones interpersonales obteniéndose en esta un puntaje de 71% indicando que a nivel general la percepción del personal sobre las relaciones interpersonales en la empresa es positiva, demostrando así que los empleados se relacionan frecuentemente de forma positiva llegando a estar en un nivel intermedio en sus relaciones interpersonales con sus compañeros.

En cuanto a la variable motivación se identifica con un puntaje de 76% se ubica en una percepción positiva, acerca de la motivación que existe en la empresa, a pesar de que la percepción de la variable es positiva se sienten agradables al trabajar para la empresa y parcialmente de acuerdo con el sueldo que devengan mostrando un poco de insatisfacción con lo



recibido sintiendo que no es lo adecuado por todo el esfuerzo que realizan para desempeñarse en el cargo.

En la variable control se obtuvo un puntaje de 80% ubicándose en un nivel de percepción positivo, demostrando que de forma en la que su jefe muestra liderazgo sobre ellos es aceptable, además opinan que su jefe debe de hacer un seguimiento de las tareas asignadas de forma periódica.

Los hallazgos encontrados permitieron dar respuestas a los objetivos propuestos.

Para responder al primer objetivo en cuanto a la evaluación del clima laboral se da alcance teniendo en cuenta la aplicación del instrumento cuantitativo, estableciéndose como resultado un clima laboral positivo que favorece las relaciones entre los funcionarios que conforman la organización empresarial.

En cuanto al segundo objetivo se identificaron aspectos como insatisfacción por parte de los empleados por el salario que devengan, existencias de barreras comunicacionales al momento de colaborar y cooperar entre ellos que afectan la productividad en la empresa.

El tercer objetivo enmarcado en brindar orientaciones al área administrativa para mejorar el clima laboral entre los funcionarios, se logró a través de los hallazgos encontrados en la evaluación diagnóstica realizada con la aplicación del instrumento cuantitativo.

La consecución de los objetivos específicos permitió dar alcance al objetivo general y por ende a la pregunta problema, en cuanto al diagnóstico efectuado se logró obtener el conocimiento del clima laboral en Laboratorio Clínico Isabel Curiel del Distrito Especial, Turístico y Cultural de Riohacha.





## Conclusiones

El capital humano en la empresa es fundamental para la productividad y cumplimiento de los objetivos que la identifican, por lo que es necesaria la apropiación de recursos que conlleven a mantener un adecuado clima laboral.

En conclusión, de acuerdo al diagnóstico del clima laboral en el Laboratorio Clínico Isabel Curiel del Distrito Especial, Turístico y Cultural de Riohacha y de acuerdo a los objetivos específicos propuesto en la presente investigación se establece:

- En cuanto a la evaluación del clima laboral en el Laboratorio Clínico Isabel Curiel del Distrito Especial, Turístico y Cultural de Riohacha se logra evidenciar que es positivo y existe una favorabilidad en las relaciones interpersonales de los empleados que conforman la empresa, pese a que muestran insatisfacción por el salario que devengan.
- En la Identificación de los aspectos a mejorar del clima laboral en el Laboratorio Clínico Isabel Curiel del Distrito Especial, Turístico y Cultural de Riohacha se logra evidenciar que existen barreras entre los empleados al momento de colaborar y cooperar entre ellos y hacia la productividad óptima de la empresa.
- A través los hallazgos encontrados se presentan recomendaciones al área administrativa para mejorar el clima laboral entre los funcionarios del Laboratorio Clínico Isabel Curiel del Distrito Especial, Turístico y Cultural de Riohacha. Las estrategias propuestas son: Organizar talleres interactivos que propicien mejorar los procesos conforme a los requerimientos Institucionales. Realizar reuniones semanales que fomenten el trabajo en equipo y el fortalecimiento de la comunicación para el



fortalecimiento de la cooperación y colaboración entre los empleados. Realizar reuniones periódicas que les permita evaluar las actividades que se ejecutan con la finalidad de lograr los objetivos estratégicos a nivel empresarial.





## Recomendaciones

Es fundamental que, en el Laboratorio Clínico Isabel Curiel del Distrito Especial, Turístico y Cultural de Riohacha se implementen planes de acción a través de estrategias formativas, que permitan fortalecer los procesos comunicacionales y el empoderamiento de los empleados de manera integral para así mejorar el clima laboral.

Es importante Propiciar espacios de esparcimiento personal para que sus empleados generen nuevas metas personales y se encuentren siempre satisfechos y motivados que los conduzcan a mantener un clima laboral óptimo.

En cuanto a la universidad Antonio Nariño sede Riohacha es necesario incentivar a nuevas investigaciones que sean conducentes a la apropiación científica en cuanto a la psicología en el campo organizacional.



## Referencias Bibliográficas

- Álvarez, A (2012). Análisis del clima organizacional como factor determinante en el desempeño laboral de los funcionarios en la facultad de ciencias económicas y empresariales de la universidad de la magdalena durante el periodo 2012 – I. (Tesis de Pregrado). Facultad de ciencias empresariales y económicas programa de administración de empresas. Universidad del Magdalena –Santa Marta.
- Alles, M. (2002). *Dirección Estratégica de Recursos Humanos Gestión por Competencias*. El Diccionario. Bogotá.
- Bolaños, K. y Franco, D. (2017). *Clima organizacional e identificación organizacional en empleados de una empresa en la ciudad de Cali*. Universidad Javeriana de Cali. Recuperado de [http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/8406/Clima\\_organizacional\\_identificacion.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/8406/Clima_organizacional_identificacion.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bordas, M. (2016). *Gestión Estratégica del Clima Laboral*. Madrid, España. Universidad Nacional de Educación a Distancia. Recuperado de [http://https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=7ICxCwAAOBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=clima+laboral&ots=oZIBBVCzg\\_&sig=ZmM\\_oTHCqelFvggNDcCRdxMdnbc#v=onepage&q=clima%20laboral&f=false](http://https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=7ICxCwAAOBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=clima+laboral&ots=oZIBBVCzg_&sig=ZmM_oTHCqelFvggNDcCRdxMdnbc#v=onepage&q=clima%20laboral&f=false)
- Bravo, A. González, G. y Duque, J. (2018). *Diseño de estrategias de mejoramiento a partir del diagnóstico de clima organizacional en una empresa distribuidora de combustibles y alimentos*. Universidad Santiago de Cali, Cali – Colombia





- Cardozo, L. y Yara, M. (2019). Evaluación del Clima Organizacional de la Universidad de Cundinamarca – extensión Soacha, a través del diseño y validación de un instrumento para proponer estrategias de mejora. Universidad Cundinamarca. Soacha. Colombia
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de Recursos Humanos: el capital humano de las organizaciones*. Álvaro Obregón, México: McGraw-Hill.
- Cuestas, A. (2010). *Gestión del Talento Humano y del Conocimiento*. Bogotá: Eso Ediciones.
- Cardona, K. (2016). La satisfacción laboral y el clima organizacional en el CDI San Jose de la Ciudad de Manizales, Universidad de Manizales. Recuperado de <http://http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/3033/CLIMA%20ORGANIZACIONAL%20Y%20SATISFACCION%20LABORAL%20EN%20EL%20CDI%20SAN%20JOS%20C3%89.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Caribe colombiana. En *Omnia*. Maracaibo, Venezuela. Universidad del Zulia. Vol. 17. N° 2, p.91-102.
- Cazau, P. (2006). *Introducción a la Investigación en Ciencias Sociales*. Buenos Aires, Argentina. Red Psicológica Online. Tercera Edición. [https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/37844523/cazau\\_metodologia.pdf?responsecontentdisposition=inline%3B%20filename%3DMODULO\\_404\\_REDPSICOLOGIA\\_ONLINE\\_WWW.GALE.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential](https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/37844523/cazau_metodologia.pdf?responsecontentdisposition=inline%3B%20filename%3DMODULO_404_REDPSICOLOGIA_ONLINE_WWW.GALE.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential)
- Chaparro, L. (2006). Motivación laboral y clima organizacional en empresas de telecomunicaciones (factores diferenciadores entre las empresas pública y privada). *Innovar* 16(28), 7-32.
- Edel, R. García, A. y Casiano, R. (2007). *Clima y Compromiso Organizacional*. Serie libros y manuales: Finanzas, Contaduría y Administración Unidad Multidisciplinaria: CIEA.



Biblioteca nacional española. Recuperado de <http://https://docplayer.es/14167657-Clima-y-compromiso-organizacional-una-investigacion.html>

García solarte, M. (2009). *Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una Aproximación Conceptual*. Universidad del Valle. Cali-Colombia

García, M. y Forero, C. (2013). *Motivación y Satisfacción Laboral como Facilitadores del Cambio Organizacional: una explicación desde las ecuaciones estructurales*. Bogotá, Colombia Universidad católica de Colombia. Recuperado de <http://file:///D:/Documents/Downloads/Dialnet-Motivación Satisfacción Laboral Como Facilitadores Del-6113728.pdf>

Hernandez, R. Fernandez, C. y Baptista, P. (1997). *Metodología de la Investigación*. México, McGraw Hill. Recuperado de <http://https://josetavarez.net/Compendio-Metodologia-de-la-Investigacion.pdf>

Jaramillo, C. (2015). *Diagnóstico de Clima Organizacional Aplicado al Área de Telas de la Empresa Dogama s.a.s*. Bogotá, Colombia. Corporación Universitaria Minuto de Dios. Recuperado de [http://https://repository.uniminuto.edu/bitstream/handle/10656/4202/TP\\_JaramilloCatalina\\_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://https://repository.uniminuto.edu/bitstream/handle/10656/4202/TP_JaramilloCatalina_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Jaén, M. (2010). *Predicción del Rendimiento Laboral a partir de indicadores de Motivación, Personalidad y Percepción de Factores Psicosociales*. Madrid, España. Universidad Complutense de Madrid. Recuperado de <http://https://eprints.ucm.es/10843/1/T31913.pdf>

Lau Chufón, I. (2018). *Potestad sancionadora y rendimiento laboral de los servidores públicos del poder ejecutivo*. Lima. 2017. Univesidad Cesar Vallejo, Lima Perú.

Méndez, C. (2005). *Clima Organizacional en Empresas Colombianas..* Universidad del Rosario. Bogotá, Colombia





- Mendoza, M. y Torres, T. (2016). Percepciones del clima organizacional en tres instituciones educativas oficiales del distrito de Cartagena de Indias. Universidad Tecnológica de Bolívar. Cartagena de Indias, D. T. y C., Colombia.
- Monje, C. (2011). Metodología de la Investigación Cuantitativa y Cualitativa. Neiva, Colombia. Universidad Surcolombiana. Recuperado de <http://https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Móvil, D. y Montero, I. (2016). Factores motivacionales influyentes en el rendimiento laboral de los empleados del área administrativa de la clínica renacer. Riohacha, La Guajira. Universidad Antonio Nariño.
- Motowidlo, J. (2003). *Rendimiento laboral*. Manual de Psicología Industrial y Psicología Organizacional. New York, Estados Unidos. John Wiley & Sons.
- Niebles, W. Martínez, P. y De la Ossa, S. (2019). Clima organizacional y su incidencia en la conformación de equipos de trabajo en Mipymes en Barranquilla. Colombia.
- Ordóñez de Pablos, P. (2004). El Capital Estructural Organizativo Como Fuente de Competitividad Empresarial: un estudio de indicadores. *Revista Economía Industrial*, N (357), p131 - p140.
- Pedraza, E. Amaya, G. & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*. Vol. XVI. Universidad Del Zulia. Maracaibo, Venezuela. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/280/28016320010.pdf>
- Pérez de Maldonado, I., Maldonado Pérez, M. & Bustamante Uzcátegui, S. (2006, enero 12). Clima Organizacional y Gerencia: Inductores del Cambio Organizacional. En *Investigación y Postgrado*. Universidad Pedagógica Experimental Libertador. Caracas, Venezuela. Vol. 21. N° 2, p.231-248.



Potestad sancionadora y rendimiento laboral de los servidores públicos del poder ejecutivo. <https://doi.org/10.15446/revista.1111>

2017 TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE: Maestra en Gestión Pública

AUTOR: Br. Ingrid Lau Chufón ASESOR: Mgtr. Walter Manuel Vásquez Mondragón

SECCIÓN: Gestión pública LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Control administrativo PERÚ –2018.

Ramos, A. y Thorrens, Z. (2015). Análisis del clima organizacional en una empresa de suministro de agua de la ciudad de Cartagena-Bolívar. Universidad de Cartagena facultad de ciencias económicas y administrativas programa de administración de empresas Cartagena de indias. D.T. Y C., Colombia.

Ritter, A. y Anker, R. (2002). Buenos y malos trabajos, Opiniones de los trabajadores de cinco países. *Revista Internacional del Trabajo*, N (121), p367-p397.

Silva, M., Santos, J., Rodríguez, E y Hernando, C. (2008). *Las relaciones humanas en la empresa*. Madrid: Paraninfo.

Rivera Porras, D. Andrés Hernández Lalinde, J. y Forgiony Santos, J. (2017). Impacto de la motivación laboral en el clima organizacional y las relaciones interpersonales en los funcionarios del sector salud. Universidad Simón Bolívar. *Revista espacio* Vol. 39 (Nº 16) Año 2018 Pág. 17. Recuperado de <http://www.revistaespacios.com/a18v39n16/18391617.html>

Segredo, A., García, A., Leon, P., & Perdomo, I. (2017). Desarrollo organizacional, cultura organizacional y clima organizacional. Una aproximación conceptual. Artículo de Posición. Infeudar. Escuela Nacional de Salud Pública. La Habana, Cuba. Recuperado de <https://www.google.com/search?q=cuba&oq=cuba&aqs=chrome..69i57j46i433j0j46i433j0i43312j46i2.988j0j15&sourceid=chrome&ie=UTF-8>





- Suárez, Cindy, Cruz, J. y Gasca, P. (2020). formulación y aplicación de instrumentos para medir el clima laboral en la sede administrativa y de ventas de la empresa olímpica-Neiva, y la elaboración de programas para mejorar el ambiente de trabajo. Trabajo de grado. Universidad cooperativa de Colombia. Neiva-Colombia
- Tapias, A. (2014). Diagnóstico del clima organizacional en el área administrativa de la Universidad Tecnológica del Chocó (Diego Luis Córdoba). Universidad Nacional de Colombia. Facultad de Ciencias Económicas. Maestría en Administración. Bogotá, Colombia.
- Toro, G., Ochoa, L., & Vargas, A. (2004). Clima organizacional: promotor de la creatividad en la empresa. *Revista Creando*, 2(3), 1-7.
- Vargas, A. y Castellanos, M. (2019). Estudio del clima organizacional, caso aplicado a la Facultad de Ciencias Económicas y administrativas de la Universidad de Ibagué. Ibagué-Colombia.
- Ucros Brito, M. (2011, mayo-agosto). Factores del clima organizacional en las universidades de la costa.



## Apéndices

### Apéndice A. Consentimiento Informado



Una Universidad con Presencia  
Nacional y Vocación Regional

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Riohacha 01 de octubre de 2020

Usted es cordialmente invitado a participar en la investigación:

#### **Clima laboral en el Laboratorio Clínico Isabel Curiel del Distrito Especial, Turístico y Cultural de Riohacha**

El objetivo de la investigación consiste en:

**Analizar el clima laboral en Laboratorio Clínico Isabel Curiel del Distrito Especial, Turístico y Cultural de Riohacha.**

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

1. La participación es libre y voluntaria. Luego de iniciada la investigación, Ud. puede 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 **Ana Arteta Henríquez** y 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 cómo 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.

7. La medición o intervención no presenta Riesgos para los Participantes.
8. 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

Ana Sashana Arteta Henríquez  
 Psicología - X Semestres  
 C.C 1.118.839.741  
 aarteta46@uan.edu.co

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, certifico que mi participación sucede de manera libre y voluntaria, y estoy de acuerdo con ésta.

\_\_\_\_\_  
 Firma

## Apéndice B. Cuestionario IMCOC



Con esta encuesta la se desea conocer en forma directa la percepción que usted como empleado tiene acerca del clima organizacional. Por favor responda marcando una X la opción que mejor describa su actitud, no deje ninguna sin contestar. Es totalmente confidencial, por lo tanto no debe incluir ni su nombre ni su firma. Le agradecemos su colaboración.

### DATOS GENERALES

|  |   |
|--|---|
| <p>1. SEXO</p> <p>Femenino <input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/></p> <p>2. NIVEL EDUCATIVO</p> <p>Primaria <input type="checkbox"/> Bachillerato <input type="checkbox"/> Técnico <input type="checkbox"/> Tecnológico <input type="checkbox"/> Pregrado <input type="checkbox"/> Postgrado <input type="checkbox"/></p> | <p>3. ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA</p> <p>Menos de 1 año <input type="checkbox"/> 1-3 años <input type="checkbox"/> 4-6 años <input type="checkbox"/> 7-10 años <input type="checkbox"/> Más de 10 años <input type="checkbox"/></p> <p>4. CARGO</p> <p>_____</p> |
|--|---|

### ENCUESTA

#### VARIABLE OBJETIVOS

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

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

**2. Considera que su conocimiento acerca de los valores de la empresa es:**

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:**

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





**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:**

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

**5. Considera usted que la información que recibe periódicamente sobre los objetivos, políticas y novedades de la empresa es:**

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

**6. La cantidad de información que recibió al ingresar a la empresa sobre las responsabilidades de su cargo fue:**

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

**7. La información que recibe sobre las novedades o acontecimientos que suceden en su área de trabajo es:**

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

**8. Al colaborar con su trabajo en el logro de los objetivos de la empresa, cómo se siente con respecto al salario que percibe**

- a. Contento y satisfecho  b. Contento  c. bien  d. indiferente  e. Algo insatisfecho  f. Insatisfecho  g. Completamente insatisfecho

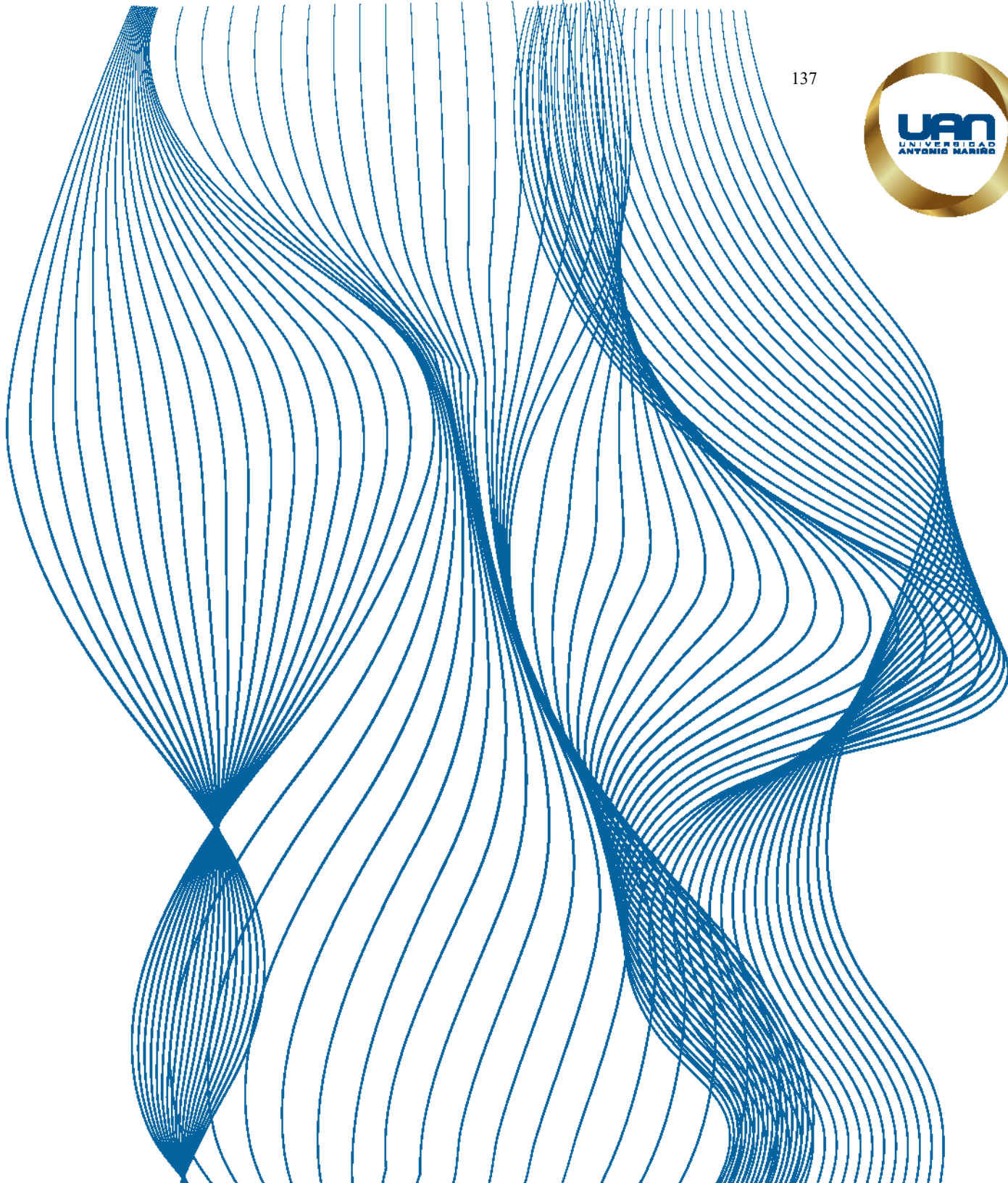
**9. Al colaborar con su trabajo en el logro de los objetivos de la empresa, cómo se siente con respecto al reconocimiento que recibe**

- a. Contento y satisfecho  b. Contento  c. bien  d. indiferente  e. Algo insatisfecho  f. Insatisfecho  g. Completamente insatisfecho

**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**

- a. Contento y satisfecho  b. Contento  c. bien  d. indiferente  e. Algo insatisfecho  f. Insatisfecho  g. Completamente insatisfecho

**11. En esta empresa las personas tienen la posibilidad de definir las actividades y los resultados de su trabajo:**







**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:**

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

**21. Su jefe inmediato es justo y equitativo cuando asigna un trabajo o toma decisiones:**

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

**22. Está de acuerdo con su jefe inmediato cuando le asigna un trabajo:**

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

**23. Su jefe inmediato lo apoya para que pueda hacer el trabajo que le corresponde:**

- a. Siempre  b. Con mucha frecuencia  c. Periódicamente  d. Algunas veces  e. Muy de vez en cuando  f. Casi nunca  g. 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. La comunicación y el trato que tiene con su jefe inmediato es:**

- a. Excelente  b. Buena  c. Aceptable  d. Regular  e. Mala  f. Muy mala  g. Pésima

**26. La confianza que tiene usted y sus compañeros de sección con el jefe inmediato es:**



- a. Excelente  b. Buena  c. Aceptable  d. Regular  e. Mala  f. Muy mala  g. Pésima

**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 TOMA DE 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, paseos y otros eventos que organizan los compañeros de sección o de otras áreas.**





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

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

**35. Participa en actividades de recreación, sociales, culturales, deportivas, por fuera de la compañía, con amigos de su sección o de otras áreas.**

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

a. Siempre  b. Con mucha frecuencia  c. Periódicamente  d. Algunas veces  e. 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 y le agrada  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 y le agrada  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

**46. El control al trabajo debe ser realizado:**

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





# Anexos

## Anexo 1. Evidencias Fotográficas

VIGILADA MINEDUCACIÓN







VIGILADA MINEDUCACIÓN