



**ANÁLISIS DE IMPACTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS  
ALMACENES DE CADENA. CASO ESTUDIO: SÚPER TIENDAS EL IMPERIO SEDE  
BUENAVENTURA**

**SEBASTIAN IBAGUE RAMOS**

**20322022173**

**BAYRON ANDRES RIASCOS ANGULO**

**20322217748**

**Universidad Antonio Nariño**

**Administración de empresas**

**Facultad de Ciencias económicas y administrativas**

**Bogotá DC, Colombia**

**2023**

**Análisis de impacto del clima organizacional en los almacenes de cadena. Caso estudio: Súper tiendas El imperio sede Buenaventura**

**SEBASTIÁN IBAGUE RAMOS**  
**BAYRON ANDRÉS RIASCOS ANGULO**

Proyecto de grado presentado como requisito parcial para optar al título de:

**Administrador de empresas**

Director (a)

**JASBLEHYDY FUENTES**

Línea de Investigación:

Gestión de las organizaciones

**Universidad Antonio Nariño**

**Administración de empresas**

**Facultad de Ciencias económicas y administrativas**

**Bogotá, Colombia**

**2023**

	Tabla	De	Contenido	
Resumen.....				8
Introducción .....				10
Justificación .....				11
Planteamiento del problema.....				13
Pregunta de Investigación .....				14
Objetivos .....				14
Estado del arte.....				15
Investigaciones Internacionales.....				15
Investigaciones Nacionales .....				18
Marco conceptual.....				20
Clima organizacional.....				20
Motivación.....				20
Comunicación.....				21
Trabajo en equipo .....				21
Deserción laboral.....				22
Satisfacción Laboral .....				23
Marco teórico .....				23
Elementos del clima organizacional .....				25
Teorías del clima organizacional.....				26

	4
Algunos Modelos de Medición del Clima Organizacional.....	27
Marco Legal.....	28
Ministerio de protección Social, Colombia 2011 .....	29
Metodología .....	30
Fuentes y técnicas de recolección de la información.....	32
Resultados Y Análisis De La Investigación .....	33
Percepción de los empleados y funcionarios sobre el clima laboral .....	35
Flexibilidad laboral .....	36
Conclusiones sobre la aplicación de las encuestas y entrevista.....	46
Deserción laboral y sus causas de los ultimos 5 años en la súper tiendas el imperio sede Buenaventura .....	47
Preguntas de satisfacción laboral.....	48
Conclusiones sobre la aplicación de la entrevista a los exempleados de supertiendas en imperio .....	55
Debilidades y fortalezas que presenta súper tiendas el imperio sede buenaventura en cuanto al clima organizacional.....	56
1. Debilidades y Fortalezas .....	57
Sugerencias a la empresa con relacion al clima organizacional y contribuir a la mejora del entorno laboral .....	58
Conclusiones .....	60
Referencias Bibliograficas .....	62

Anexos .....	5
.....	65

### Tabla De Figuras

1. ¿Cómo expresaría usted el clima laboral en El Imperio?.....	35
2. ¿En su opinión, el liderazgo El Imperio fomenta la colaboración y el trabajo en equipo?	
36	
3. ¿Qué tipo de incentivo considera que debería recibir por realizar un buen trabajo? .....	36
4. ¿cree usted que lo que devenga en El Imperio es justo? .....	37
5. ¿Los superiores le brindan reconocimientos por las metas alcanzadas? .....	38
6. ¿Cómo calificaría usted la comunicación interna en El Imperio? .....	39
7. ¿Siente usted que el trabajo en El Imperio le brinda oportunidades de crecimiento profesional?.....	40
8. ¿Cree usted que existe alguna preocupación de la empresa por la comodidad de sus trabajadores? .....	41
9. ¿ Cuenta con las herramientas suficiente para realizar su trabajo de manera cómoda?48	
10.. ¿La relación con sus colegas es sana.?.....	50
11. ¿ Cual fue el motivo de su retiro? .....	50
12.¿Considera que existe trabajo en equipo en la empresa? .....	51
13.¿El clima laboral en la empresa le produce tension? .....	52
14.¿Cree que la comunicación al interior de supertiendas el imperio es sana?.....	53

15.¿Son seguras las instalaciones de trabajo en mi area? .....	54
16.Debilidades y Fortalezas .....	57



## Resumen

El clima laboral es un factor crucial que puede tener un impacto significativo en la eficacia, el contentamiento y la implicación de los empleados en una empresa. Por lo tanto, es fundamental llevar a cabo un análisis de cómo el ambiente de trabajo está afectando a los empleados en los almacenes de las cadenas de tiendas. Uno de los objetivos específicos es evaluar la situación actual del clima laboral en la sucursal Buenaventura de Supertienda El Imperio. Para lograrlo, se utilizaron instrumentos de recolección de datos, como entrevistas a los trabajadores de Supertienda El Imperio en Buenaventura, con el fin de comprender la realidad que se presenta en el almacén **con relación al** clima organizacional. En resumen, después de realizar un análisis positivo del clima laboral en Supermercado El Imperio, se puede concluir que no existe un entorno laboral saludable y motivador que promueva el bienestar y la productividad de los empleados.

Los empleados muestran un nivel bajo de satisfacción y compromiso con su trabajo, lo cual puede tener un impacto en la calidad del servicio que ofrecen a los clientes. Por tanto, se plantea la implementación de actividades de capacitación, ya que son esenciales para mejorar la calidad del servicio. El personal debe recibir capacitación en habilidades de comunicación, manejo de productos, servicio al cliente y resolución

**Palabras claves:** clima organizacional, súper tiendas el imperio, empleados, análisis, almacenes de cadena

### **Abstract**

The work climate is a crucial factor that can have a significant impact on the effectiveness, contentment, and involvement of employees in a company. Therefore, it is essential to carry out an analysis of how the work environment is affecting the employees in the warehouses of the chain stores. One of the specific objectives is to evaluate the current situation of the work environment in the Buenaventura branch of Supertienda El Imperio. To achieve this, data collection instruments were used, such as interviews with the workers of Supertienda El Imperio in Buenaventura, in order to understand the reality that occurs in the store in relation to the organizational climate. In summary, after carrying out a positive analysis of the work environment in Supermercado El Imperio, it can be concluded that there is no healthy and motivating work environment that promotes the well-being and productivity of employees.

Keywords: organizational climate, super stores the empire, employees, analysis, chain store

## Introducción

La cultura organizacional de una empresa es esencial para su éxito. por lo tanto, en una organización los empleados son el recurso más importante. por lo que la alta dirección busca constantemente formas de mejorar su bienestar mediante la realización de actividades de gestión organizacional que no solo lo hagan sin que también lo mantengan, el nivel de competencia y maximizar la producción. Los altos costos de no participar en actividades destinadas a mejorar el entorno laboral se reflejan en el fracaso de la organización para lograr sus objetivos.,

Esta investigación cuantitativa se creó con la finalidad de observar e identificar las causas que se han generado en el clima organizacional de la Supertienda el imperio sede buenaventura debido al mal clima laboral; para el cual se utilizó una encuesta e entrevista de 8 preguntas como método de recopilación de información para observar estadísticamente el problema y en base a los resultados obtenidos, proponer soluciones para la mejorar la calidad de vida de los empleados utilizando la motivación viendo el desempeño como componente clave y lograr resultados exitosos .

Finalmente se realizaron recomendaciones para mejorar el clima organizacional, incluyendo estrategias para la toma de decisiones, reconocimiento, relaciones interpersonal y motivación. Se anticipa que estas recomendaciones ayudaran a los empleados de supertiendas el imperio a reanudar su desempeño al máximo.

Este trabajo está estructurado de la siguiente forma introducción, antecedentes, Objetivos de la investigación justificación, marco teórico, diseño Metodológico y resultados de la investigación

## Justificación

El análisis del impacto del clima organizacional en los almacenes de cadena es un tema relevante en Colombia y está regulado por diversas leyes y normas, tales como la Constitución Política y el Código Sustantivo del Trabajo. Estas normas establecen la importancia de garantizar ambientes laborales seguros y saludables para los trabajadores, y la obligación de los empleadores de brindar a sus empleados condiciones óptimas para realizar sus labores.

El clima organizacional puede influir en la productividad y desempeño de los trabajadores, lo que lo convierte en un aspecto importante a analizar en empresas de la industria minorista como los almacenes de cadena. Se trata del entorno psicológico en el que se desenvuelven los empleados, el cual está influenciado por diferentes factores, incluyendo la cultura organizacional, el liderazgo, la comunicación y la política empresarial. Según (Mora, 2019) afecta de manera directa y altamente negativa el rendimiento y la motivación de los trabajadores. Para (Vargas, 2022) esto desmotiva al trabajador, afecta el desempeño del empleado y además puede ser un peligro para la salud mental del mismo.

Por lo tanto, resulta fundamental que los almacenes de cadena se enfoquen en crear un ambiente laboral positivo, con el fin de aumentar la satisfacción laboral, motivación y compromiso de los empleados. Esto se puede lograr a través de la evaluación y el análisis riguroso de la situación actual del clima organizacional en la empresa, así como mediante la implementación de soluciones y propuestas que mejoren el ambiente laboral.

En primer lugar, el clima organizacional puede mejorar la calidad de vida laboral de los empleados, lo que se entiende por un mayor compromiso y motivación para realizar las tareas correspondientes. El propósito principal del trabajo de grado es realizar un análisis preciso y riguroso de la situación actual del clima organizacional de súper tiendas, el imperio sede

buenaventura enfocado al estudio, a través de la situación que presentan los almacenes. Y aportar soluciones o propuestas que mejoren el clima en la organización.

Con este fin se emplean varias herramientas y técnicas adecuadas para medir o analizar variables como el compromiso, la motivación, la satisfacción laboral, la comunicación interna, entre otras.

Al identificar las fortalezas y debilidades de la organización, se pueden implementar nuevas medidas o estrategias para mejorar la calidad de vida laboral de los empleados, lo que puede beneficiar al supermercado en términos de productividad, eficiencia y búsqueda de nuevos talentos.

Al desarrollar esta investigación sobre el análisis del clima organizacional, se fortalecen todos los conocimientos adquiridos, a través de la carrera de administración de empresa, en cuanto al desarrollo del talento humano y las normas importante de toda organización.

## Planteamiento del problema

Según Carlos Vega (2021) el supermercado el Imperio sede Buenaventura ha estado experimentando problemas significativos en los últimos años, ya que los empleados están cada vez más insatisfechos con sus labores. Los trabajadores se sienten poco valorados y sin oportunidades de crecimiento en la empresa.

La falta de satisfacción laboral puede afectar directamente la calidad del servicio que se ofrece en la tienda, ya que los empleados desmotivados no se esfuerzan por brindar una buena atención al cliente. Esto puede llevar a una disminución en los clientes y, por ende, a una disminución en las ventas del supermercado, esto produce una afectación en la moral de los empleados, lo que se traduce en un mayor ausentismo y una mayor rotación del personal. Los gerentes del supermercado el Imperio, se ha dado cuenta que deben abordar esta situación lo antes posible, ya que, si no se toman medidas, la situación puede empeorar y afectar aún más la rentabilidad y la reputación del supermercado.

Por lo tanto, realizar un estudio de clima organizacional permitiría conocer las razones que motivan a los empleados a quedarse o salir de la empresa y así implementar una estrategia que dé solución a un inconveniente que puede derivar en un problema si no se soluciona a tiempo, lo que puede llevar a que la empresa no tenga un progreso continuo, realizar un estudio de investigación que evalúa las percepciones de los empleados de la sede del Imperio, supermercado ubicado en el distrito de Buenaventura, para identificar la situación actual del clima organizacional de la empresa y si este fenómeno ocurre o no en la sede y las razones para ello.

## **Pregunta de Investigación**

¿Cómo es el Clima Organizacional de Supermercados el imperio sede Buenaventura y qué tanto influye éste en la permanencia de sus empleados dentro de la empresa?

## **Objetivos**

### **1.1 Objetivo general**

- Realizar un estudio y análisis sobre el clima organizacional de la empresa Súper tienda el Imperio “caso sede Buenaventura” siendo unos de los almacenes de cadena más importante en esta ciudad.

### **1.2 Objetivos específicos**

- Evaluar la percepción de los colaboradores y funcionarios de la sede de Buenaventura sobre el clima organizacional de la compañía.
- Realizar un análisis de la deserción laboral y sus causas de los últimos 5 años en la Súper tiendas el Imperio sede Buenaventura.
- Identificar las debilidades y fortalezas que presenta Súper tiendas el Imperio sede Buenaventura en cuanto al clima organizacional y cómo influye en el desempeño de los empleados.
- Proponer sugerencias a la empresa con respecto al clima organizacional y contribuir a la mejora del ambiente laboral

## **Estado del arte**

El objetivo del próximo estado de investigación es encontrar una monografía que desarrolle procesos de investigación en torno al clima organizacional empresas tanto en el país como en el extranjero para determinar los aspectos más importantes, que hubo en el proceso de desarrollo, cuál fue su impacto final y estableciendo así lo que servirá de modelo para el desarrollo de este estudio.

## **Investigaciones Internacionales**

(Cortés, 2021) Para optar por el título Maestra en Salud Pública Nelsy Marien Cortés Jiménez realizó en México la investigación denominada Diagnóstico del clima organizacional. Hospital “Dr. Luis F. Nachón”. Xalapa, versión 2009, donde a través de la implementación del instrumento de medición propuesto por la OPS para medir CO se ejecutó un estudio descriptivo, transversal y observacional a 880 trabajadores activos al momento de la recolección de la información con el objetivo de determinar el estado del clima organizacional del hospital, establecer el nivel de motivación, participación, liderazgo que predomina en el hospital, así como plantear opciones de solución que optimicen el clima organizacional.

Los resultados de esta investigación concluyeron con un resultado negativo porque los empleados sienten que los gobiernos no contribuyen al desarrollo personal y profesional de los mismos, creando problemas en aspectos como el reconocimiento por el buen trabajo o la distribución de turnos, siendo la variable de líder la que mayor puntuación obtuvo.

Esta investigación contribuye al desarrollo de herramientas de búsqueda basada en recopilar información porque es un patrón proyectivo, que ayuda a tener evaluaciones psicológicas, le da al

investigador el acceso a la opinión de los colaboradores en una empresa. Y, por otro lado, a la delimitación de las categorías/variables en que debe enfocarse la búsqueda de resultados.

- (Rodríguez, 2021) El segundo documento consultado es el denominado Relación entre el compromiso organizacional con la satisfacción laboral del cliente interno en la empresa “Saga Falabella” del centro comercial “El Quinde”- Cajamarca Perú del 2016 de Deciderio Jhon Rodríguez Álvarez, que tiene como objetivo determinar la relación o influencia entre clima organizacional y la satisfacción laboral.

Para este fin se aplicó a los usuarios internos de dicha empresa dos escalas de tipo descriptivo, una que mide el Compromiso Organizacional y la otra que mide la satisfacción laboral, según la población a los usuarios internos de la empresa.

En este apartado se muestra la importancia y compromiso que tienen los empleados para lograr los objetivos misión, y visión de la empresa. Y en la satisfacción de sus necesidades. Por lo tanto, los resultados de esta investigación podrían ser de gran ayuda para la comprensión de cómo el clima organizacional afecta la satisfacción laboral de los empleados y, en última instancia, la calidad del servicio al cliente en supertiendas el imperio.

- José Quiroz (2019) Grandes conflictos en supermercados en la ciudad de Quito

Los supermercados, enfrentan constantemente el reto de agradar y retener a sus clientes en Quito Ecuador, para ello José Giovanni Quiroz Díaz puso a prueba sus ideas que trataran en que interactúen todos sus recursos, en especial el talento

humano. El objetivo de esta investigación fue determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de las principales Cadenas Ecuatorianas de Supermercados. La investigación fue aplicada, cuantitativa, no experimental de diseño transversal, correlacional. La muestra fue tomada a 379 colaboradores de las tres principales cadenas comerciales. Se aplicó un cuestionario con 55 interrogantes estas relaciones también fueron confirmadas con la medida de adecuación KMO y la prueba de esfericidad de Bartlett. Si bien la relación de los factores no es contundente, los resultados obtenidos demuestran que las principales cadenas ecuatorianas de supermercados están atentas sobre la importancia de crear entornos adecuados que brinden las condiciones necesarias para ofrecer un clima organizacional idóneo, potenciar el desempeño y que tanto el colaborador como la organización alcancen su máximo crecimiento.

Esta investigación es importante porque aborda un problema real y relevante en el contexto de los supermercados en Quito, Ecuador, que es la necesidad de complacer y retener a los clientes. Además, el estudio se centra en la conexión entre la cultura del lugar de trabajo y la productividad de los trabajadores en las principales dependencias de supermercados del país.

La investigación también es relevante porque utiliza un enfoque cuantitativo y un diseño transversal correlacional para analizar la relación entre las variables, lo que permite obtener resultados objetivos y precisos. Además, la muestra de colaboradores es significativa, lo que aumenta la validez de los resultados obtenidos.

Chinchay Paz (2022.) clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de un supermercado la cual determina la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de un supermercado en San Juan de Lurigancho, Lima, en el año 2022. Para

lograr este objetivo, se utilizó un enfoque cuantitativo, un tipo de investigación aplicada, un diseño no experimental, correlacionar y de corte transversal. La muestra seleccionada fue de 118 colaboradores del supermercado en cuestión, quienes fueron encuestados mediante un cuestionario con 22 preguntas para el cambiante clima organizacional, divididos en 5 medidas, y 28 preguntas para la cambiante de rendimiento laboral, divididos en 4 medidas. Los resultados obtenidos a través de la correlación Tau-b de Kendall revelaron una adecuación positiva considerable entre la eficiencia de sus empleados y la cultura organizacional.

Esta investigación es relevante ya que busca entender la relación entre la cultura del lugar de trabajo y la productividad de los trabajadores en un supermercado específico en San Juan de Lurigancho, Lima. El desempeño laboral se refiere a la capacidad de un empleado para llevar a cabo los deberes y objetivos de su puesto, mientras que la cultura organizacional se refiere al entorno psicológico en el que trabajan los colaboradores, El estudio podría ayudar a la empresa a comprender cómo aumentar la cultura organizacional y por tanto, mejorar la eficiencia laboral de sus trabajadores. Además, los resultados obtenidos de este estudio podrían ser aplicables a otros supermercados o empresas similares, lo que podría tener un impacto en el sector minorista en general. En general, este tipo de investigaciones puede compartir datos muy preciados para la toma de decisiones en las organizaciones y mejorar su eficiencia y productividad.

### **Investigaciones Nacionales**

- El siguiente párrafo se presenta una investigación realizada por Yoli Adriana Riascos Ángulo y Diana Cristina García Castro en el año 2012-2013, titulada "Análisis del clima organizacional en Almacenes LA 14 S.A., capítulo Buenaventura". El objetivo principal de esta investigación es diagnosticar el estado del clima organizacional en todas las áreas de la empresa y seleccionar las deficiencias y/o necesidades encontradas para su posterior análisis. Los resultados

revelaron que, en general, existe un buen clima laboral, aunque se identificaron algunas preocupaciones en los trabajadores, como la falta de retroalimentación sobre las evaluaciones periódicas y la centralización de actividades que dificultan las relaciones entre dependencias y colaboradores.

Esta investigación es relevante para la comprensión la cultura organizacional en una organización similar a la que se está investigando. Además, proporciona una guía sobre cómo utilizar herramientas para la acumulación de datos y cómo enfrentar posibles dificultades durante la toma de información.

- (Sarmiento, Giraldo, & Pedreros, 2021) Este documento denominado Diagnóstico del clima organizacional del área de facturación de cuentas médicas de la E.S.E Hospital San Rafael DE Fusagasugá de Miguel Ángel Sarmiento Villalobos, Laura Valentina Giraldo Villalba y Astrid Pedreros Castillo, buscaba diagnosticar el clima organizacional con el que cuentan los empleados y así identificar las condiciones laborales, errores y aciertos que existían en la empresa. En conclusión, los resultados arrojaron que el clima organizacional del Hospital no era tan negativo como se percibía, por el contrario, se identificó que con algunos pocos ajustes las condiciones de los trabajadores podrían mejorar hasta alcanzar el nivel óptimo deseado.

Este documento es importante para un análisis de impacto de la cultura organizacional en los almacenes de cadena, específicamente en el caso de estudio de Super tiendas El Imperio sede Buenaventura. Esto se debe a que proporciona una guía útil para llevar a cabo un diagnóstico del clima organizacional en una empresa y para detectar los aspectos que impactan en el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores.

## **Marco conceptual**

### **Clima organizacional**

Para (Brown & Moberg, 1990) el clima organizacional se define como: "...las percepciones compartidas por un grupo de individuos acerca de su entorno laboral: estilo de supervisión, calidad de la capacitación, relaciones laborales, políticas organizacionales, prácticas comunicacionales, procedimientos administrativos, ambiente laboral en general".

(Méndez C., 2006) se refiere también al clima organizacional como el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo con las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales y cooperación).

Basados en las dos definiciones anteriores se puede interpretar, que 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 organización." (Ramos, 2021, pág. 13).

A manera de conclusión hoy en día la programación estratégica de una organización debe incluir la cultura organizacional como un componente clave porque permite impulsar la motivación de los empleados para obtener mayor resultado monetario y productivo.

### **Motivación**

La cultura organizacional mantiene una ajustada relación con el nivel de motivación de sus trabajadores. Para Zuluaga citado por (Ramos, 2021) La motivación posee componentes cognitivos, afectivos y de conductas. Las preferencias, persistencia y empeño o vigor son

evidencias de los procesos motivacionales internos de una persona que se traducen en la responsabilidad, el cumplimiento, la dedicación, el esfuerzo, la productividad personal frente a la realización de las actividades laborales. Cuando hay motivación bien sea en el trabajo o en los aspectos de la vida en general, las personas realizan mejor sus actividades, no son forzados y estiman la labor realizada permitiendo disminuir los errores y aumentando la atención, lo que finalmente se traduce en trabajo de calidad y eficiente.

### **Comunicación**

Según la definición de Alberto Martínez “La comunicación se puede definir como un proceso por medio del cual un individuo se pone en contacto con otra a través de un mensaje, y espera que esta última de una respuesta, sea una opinión, actividad o conducta”. (Sarmiento, Giraldo, & Pedreros, 2021, pág. 22)

Esta dimensión se basa en las redes de comunicación que existe dentro de la organización, así como la facilidad que tienen los empleados de hacer que se escuchen sus quejas en la dirección. (Ramos, 2021, pág. 82)

*En ese sentido se entiende que la comunicación en una empresa se trata de un proceso recíproco de paso de información entre las partes, que les permite mantenerse conectadas entre sí desde las distintas redes verbales u orales, físicas, escritas, entre otras. No obstante, la comunicación también debe ser asertiva pues hace parte de la motivación, las expresiones emocionales y de su centro de control e información que si no se ejecuta bien puede provocar malentendidos, evasión de responsabilidades, etc. (Pag 82).*

### **Trabajo en equipo**

Para Gutiérrez el trabajo en equipo es como un grupo de personas colaboran e interactúan para lograr objetivos en común, fundamentado en la unidad de un propósito por medio de

aportaciones de conocimientos, habilidades y acciones de sus integrantes. El trabajo en equipo permite a los individuos que lo integran crecer en la medida en que su equipo se desarrolla al conseguir los objetivos propuestos. (Ramos, 2021, pág. 52)

El trabajo en equipo es un tema de mucha importancia en esta investigación porque nos muestra que no necesariamente se refiere a un grupo de individuos brindando su contribución si no que son personas que cooperan para completar un proyecto o trabajo de manera organizada y esto es muy importante para cualquier organización.

### **Deserción laboral**

La deserción de empleados es un problema importante en muchas organizaciones. Según PwC, es una preocupación principal para los ejecutivos de Recursos Humanos y se espera que las empresas pierdan hasta un tercio de sus empleados en los próximos cinco años. Las causas pueden variar desde una falta de oportunidades de desarrollo profesional hasta un ambiente laboral poco favorable. Como dijo David Ulrich, psicólogo y experto en Recursos Humanos, "la retención de empleados es un indicador importante de su compromiso y la calidad de gestión empresarial".

Para atender este problema, es posible mejorar la experiencia del empleado. Según Deloitte, "las empresas que ofrecen una experiencia positiva a sus empleados tienen 28% más probabilidades de retenerlos". Esto implica crear una cultura positiva en el lugar de trabajo, ofrecer oportunidades de crecimiento profesional, y fomentar la comunicación y retroalimentación entre los empleados y la dirección de la empresa.

Otra estrategia para abordar este problema es la retención de talentos. Según el Harvard Business Review, "la retención de talentos es crítica para las empresas que buscan mantener su ventaja competitiva". Esto involucra ofrecer incentivos y beneficios atractivos, como flexibilidad

laboral, salarios competitivos, seguro médico, y crear un ambiente de trabajo que fomente la colaboración y sentido de pertenencia.

### **Satisfacción Laboral**

La satisfacción laboral es un tema crucial en el ámbito laboral. Como seres humanos, pasamos una gran parte de nuestras vidas en nuestros trabajos, por lo que es muy importante sentirnos realizados y satisfechos en nuestro lugar de trabajo. Según un estudio de la consultora Gallup, "la satisfacción laboral está ligada a una mayor productividad, mejor desempeño y menor rotación del personal".

Una de las formas en que las empresas pueden abordar la satisfacción laboral es a través de la creación de un ambiente laboral positivo. Según un artículo del Harvard Business Review, "un ambiente laboral positivo puede mejorar la satisfacción laboral y la retención de empleados, y puede tener un impacto directo en la motivación y el desempeño de los empleados". Esto implica crear un ambiente que fomente la colaboración, el diálogo y el feedback constante entre los empleados y la dirección de la empresa. Otro factor importante en la satisfacción laboral es el equilibrio entre la vida laboral y personal. Según un estudio de la consultora Randstad, "los empleados valoran un balance adecuado entre su vida laboral y personal". Al ofrecer flexibilidad laboral y opciones de trabajo remoto, las empresas pueden brindar a sus empleados la oportunidad de equilibrar sus responsabilidades laborales y personales, lo que puede impactar positivamente en la satisfacción laboral.

### **Marco teórico**

El interés por el ambiente laboral y su influencia en las empresas se remonta a la psicología organizacional, anteriormente conocida como psicología industrial. Esta disciplina se estableció

formalmente en América a principios del siglo XX y se fortaleció después de la Segunda Guerra Mundial, cuando comenzaron a abordarse temas como la selección adecuada de personal y los sistemas de remuneración. En la década de los sesenta, el surgimiento del Desarrollo Organizacional y la Teoría de los Sistemas ayudaron a estudiar las organizaciones, y las investigaciones sobre psicología organizacional ayudaron a enfocar la atención hacia el bienestar laboral de los colaboradores, las motivaciones individuales, los valores y las relaciones interpersonales dentro de las organizaciones.

Las investigaciones en psicología organizacional han sido fundamentales para ampliar los horizontes de esta disciplina hacia aspectos relacionados con el bienestar laboral de los colaboradores, las motivaciones individuales, los valores y las relaciones interpersonales dentro de las organizaciones. En este sentido, se ha enfocado la atención en la manera en que debe percibir un individuo su clima de trabajo y los componentes de la organización. Un estudio pionero en cuanto a clima organizacional fue desarrollado por el sociólogo Kurt Lewin. Su análisis interno medía de forma individual y grupal el nivel de rendimiento laboral en la organización, examinando tanto los aspectos positivos como negativos. Para Lewin, el comportamiento humano no depende solamente de las características personales del individuo, sino también de su ambiente psicológico o clima laboral. Este concepto de clima organizacional es útil para enlazar los aspectos subjetivos y objetivos de una organización.

Cada organización crea una cultura específica y busca personas que puedan adaptarse a ella y contribuir al logro de sus objetivos. En este sentido, las estrategias de la psicología organizacional juegan un papel importante al identificar las motivaciones individuales y determinar la mejor manera de aprovechar sus habilidades. También es vital asegurar un clima organizacional adecuado que favorezca la adaptación de los individuos. (Ramos, 2021, pág. 8)

### **Elementos del clima organizacional**

El clima organizacional es un factor crucial que influye en la percepción y comportamiento de los empleados dentro de una empresa. Este clima está compuesto de varios elementos que influyen en la calidad del ambiente laboral. Entre los principales elementos del clima organizacional se encuentran la comunicación efectiva y transparente, el liderazgo comprometido, el reconocimiento y valoración a los empleados, la flexibilidad en las condiciones laborales y las oportunidades de desarrollo profesional. Todos estos elementos son esenciales para fomentar la satisfacción laboral y el compromiso de los empleados en la organización.

## Teorías del clima organizacional

Existen distintas definiciones del Clima Organizacional, entre las cuales se pueden encontrar tres enfoques:

- **La medida múltiple de los atributos organizacionales:** se considera el Clima Organizacional como un conjunto de características que describe y distinguen a una organización, son relativamente estables en el tiempo e influyen en el comportamiento de los trabajadores. La metodología de investigación preferida es la medida objetiva de los componentes del Clima Organizacional.
- **La medida perceptiva de los atributos individuales:** se sostiene que el Clima Organizacional es percibido por los individuos en función de sus características personales y necesidades actuales, por lo que, si éstas cambian, el Clima también cambia; no tiene tanto que ver con las características objetivas de la organización.
- **La medida perceptiva de los atributos organizacionales:** el Clima Organizacional está definido como una serie de características que son percibidas a propósito de una organización, y que pueden ser deducidas según la forma en que la organización actúa con sus miembros y la sociedad; esta interacción de las características propias de la organización con la personalidad de los individuos produce las percepciones, las que pueden ser evaluadas para analizar la relación entre las características de la Empresa y los rendimientos obtenidos. (Valencia, 2021)

### **Algunos Modelos de Medición del Clima Organizacional**

El clima organizacional es un elemento crucial en el funcionamiento de una organización debido a que influye en la percepción y comportamiento de los empleados. Para evaluar el clima organizacional, se han desarrollado varios modelos y herramientas. Algunos de los modelos más destacados son:

- El Cuestionario de Clima Organizacional de Litwin y Stringer, que tiene nueve dimensiones
- El Cuestionario de Clima Organizacional de Denison, que tiene cuatro dimensiones
- El Cuestionario de Clima Organizacional de Schneider, que se enfoca en cinco dimensiones
- El Cuestionario de Clima Organizacional de Cameron y Quinn, que se enfoca en cuatro culturas organizacionales.

Todos estos modelos se basan en encuestas que permiten evaluar la percepción de los empleados acerca del clima organizacional y su efectividad ha sido probada en diversos estudios.

### **Modelo de Medición de John Sudarsky - Test de Clima**

El modelo de medición de John Sudarsky, comúnmente conocido como Test de Clima organizacional, es una herramienta diseñada para evaluar la percepción de los trabajadores en relación con el ambiente laboral y la satisfacción que experimentan en su trabajo. Según Sudarsky, el clima organizacional puede incidir directamente en la productividad, el desempeño y el grado de satisfacción de los empleados. La prueba de Clima organizacional se conforma de diversas escalas que evalúan, entre otras, la disposición al cambio, la comunicación interna, la satisfacción laboral, el liderazgo, la motivación, la toma de decisiones, la cultura organizacional y la percepción de los empleados acerca de su futuro en la empresa.

La evaluación se realiza mediante cuestionarios que se aplican al personal de la organización. Este modelo de medición posee distintos beneficios, destacándose la identificación de problemas y retos que demanden atención de la dirección, y la creación de un ambiente laboral saludable y productivo. De la misma forma, los resultados de la prueba de Clima organizacional pueden emplearse como base para diseñar programas de desarrollo y mejoras en la organización

### **Modelo de Medición del Profesor Carlos Méndez - Instrumento para Medir Clima en las Organizaciones Colombianas (IMCOC)**

El Instrumento para Medir Clima en las Organizaciones Colombianas (IMCOC) es un modelo de medición creado por el Profesor Carlos Méndez con el fin de valorar el clima organizacional en empresas del país. Mediante la aplicación de un cuestionario, se evalúan distintas dimensiones, como la satisfacción laboral, la comunicación, el liderazgo, el compromiso, la motivación y el ambiente en la empresa. El modelo de medición ha sido adaptado a empresas de diferentes tamaños y sectores económicos en Colombia. Méndez sostiene que el IMCOC es una herramienta valiosa para la gestión del clima laboral, ya que permite identificar las fortalezas y debilidades en la empresa para tomar acciones y mejorar el ambiente laboral. Además, el uso del modelo puede contribuir a la toma de decisiones informadas por parte de los líderes de la empresa y mejorar la retención de empleados.

### **Marco Legal**

En Colombia, la regulación del análisis del impacto del clima organizacional en los almacenes de cadena se encuentra establecida de acuerdo con varias normas y leyes. Entre ellas, se destacan: La Constitución Política de Colombia (1991), que en su artículo 53 reconoce el

derecho al trabajo en condiciones justas y dignas, y el deber estatal de garantizar dichas condiciones.

- **El Código Sustantivo del Trabajo (1970)**, que en su artículo 57 exige a los empleadores garantizar un ambiente de trabajo saludable y seguro para su personal. La Resolución 2646 de 2008, que establece las normas para la prevención, diagnóstico, evaluación, tratamiento y seguimiento de las enfermedades laborales en Colombia.
- **La Ley 1562 de 2012**, que establece disposiciones relativas a la salud ocupacional y riesgos laborales en el país.
- **El Decreto 1072 de 2015**, que regula la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en Colombia. Estas normas y leyes reconocen la importancia de proveer un ambiente laboral seguro y saludable para los trabajadores, y establecen las obligaciones de los empleadores para proveer las condiciones necesarias para que los empleados puedan realizar sus labores en un ambiente óptimo.

Diversos estudios, como el "Instrumento para Medir Clima en las Organizaciones Colombianas (IMCOC)" desarrollado por el Profesor Carlos Méndez, señalan que el clima organizacional puede tener un impacto significativo en la productividad y el desempeño de los trabajadores. Por ello, resulta fundamental realizar análisis de impacto del clima organizacional en los almacenes de cadena y promover la creación de un ambiente laboral óptimo.

### **Ministerio de protección Social, Colombia 2011**

#### **Ley 1010 de 2006**

La presente ley tiene por objeto definir, prevenir, corregir y sancionar las diversas formas de agresión, maltrato, vejámenes, trato desconsiderado y ofensivo y en general todo ultraje a la

dignidad humana que se ejercen sobre quienes realizan sus actividades económicas en el contexto de una relación laboral privada o pública.

Son bienes jurídicos protegidos por la presente ley: el trabajo en condiciones dignas y justas, la libertad, la intimidad, la honra y la salud mental de los trabajadores, empleados, la armonía entre quienes comparten un mismo ambiente laboral y el buen ambiente en la empresa.

Después de la descripción legal de la investigación se puede decir que el manejo del clima laboral de una organización depende en gran medida de sus líderes estos son los responsables de crear un ambiente seguro para sus empleados y dar prioridad a la normativa legal y desarrollar reglas y estrategias para darle importancia a la salud mental y la ergonomía en el trabajo y convertirse en promotor cultural en pro de los objetivos planteados para la empresa.

### **Metodología**

Esta investigación tiene como tipo de estudio el método Descriptivo, por cuanto se trata de la observación y descripción de una situación existente, no permite la manipulación de las variables, el investigador no tiene control directo sobre las variables, no puede influir en ellas por cuanto ya sucedieron al igual que sus efectos (Hernández, Fernández, & Baptista, 2021) Según Dankhe (Hernández, Fernández, & Baptista, 2021) el propósito del investigador es describir situaciones y eventos. Esto es, decir cómo es y se manifiesta determinado fenómeno. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno o que sea sometido a análisis. Miden y evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar. Desde el punto de vista científico, describir es medir. Esto es, en un estudio descriptivo se selecciona una serie de

cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente, para así -y valga la redundancia- describir lo que se investiga.

Para analizar el fenómeno observado, se ha optado por utilizar el método Inductivo en la investigación, el cual implica la recopilación de datos para obtener información real. Esto permitirá un análisis que pueda llegar a conclusiones generales precisas, utilizando la teoría particular acerca de una situación o fenómeno para establecer explicaciones generales. Según Bacon, es esencial para obtener conocimiento la observación directa de la naturaleza, descartando los prejuicios y las ideas preconcebidas, a las que denomina "ídolos". Se propone buscar los hechos para encontrar la verdad en lugar de depender de la autoridad o la especulación. Con el tiempo, esta actitud se ha convertido en el principio básico de todas las ciencias (Dávila, 2006).

### **Fases del proceso de investigación**

Para el desarrollo de esta investigación se seguirán los siguientes pasos:

1. Preparación, este paso incluye aspectos como primer acercamiento a la empresa, escoger la sucursal, definir criterios a medir, elaborar la encuesta, delimitar áreas de aplicación, variables.
2. Aplicación y recolección, definir horarios o espacios de aplicación de las encuestas y observación, verificación de aplicación y recolección de las encuestas.
3. Análisis e interpretación de los resultados, organización, estudio de las encuestas, sistematización de la información, desglose, conclusiones y resultados.

4. **Recopilación de datos:** En esta fase se lleva a cabo la recolección de datos a través de los instrumentos diseñados en la fase anterior. Se pueden realizar encuestas, entrevistas o grupos focales con los empleados, y también se pueden recopilar datos objetivos como el índice de rotación de personal.
5. **Informe final:** En esta fase se elabora un informe final que resume todo el proceso de investigación y presenta los resultados, las conclusiones y las recomendaciones. Este informe puede ser utilizado por la organización para implementar medidas de mejora en clima organizacional.

### **Fuentes y técnicas de recolección de la información**

#### **Fuente primaria:**

De acuerdo con el cumplimiento de los objetivos plateados en esta investigación, la encuesta y la entrevista se utilizará como fuente primaria la que nos permitirá medir la percepción del clima organizacional de Supertienda el imperio

**Encuesta:** se conformará por 8 preguntas, que nos ayudará a conocer la verdadera atmosfera laboral desde el punto de vista de los colaboradores, en el supermercado el imperio. dado que la información va ser de prima mano, además de saber el nivel de compromiso con las políticas internas.

**Entrevista:** esta entrevista contará con 10 preguntas, la cual estará diseñada para el área administrativa de la empresa donde se conocerá si la organización cuenta con estrategias para mejorar el clima laboral, la motivación, el reconocimiento a sus trabajadores. etc.

Con el objetivo de poder estudiar las opiniones brindadas por los trabajadores, se tomará como método principal la observación directa; donde se podrá recopilar información. Con la ayuda

de esta visita será posible llevar a cabo un estudio preciso y exhaustivo del clima laboral y observar como los colaboradores interactúan entre si a medida que realizan sus actividades diarias.

#### **Fuente secundaria:**

Se utilizarán fuentes secundarias Para tener una visión más amplia de la investigación, y que vaya de la mano con líneas de estudios que tengan como objetivo conocer la opinión del talento humano frente a la cultura organizacional. como en tesis, libros, enunciados, artículos y trabajos de grados, etc.

#### **Población y Muestra**

La población de la presente investigación está compuesta por 10 trabajadores de supermercado el imperio y diez (10) ex empleados que realizaron su retiro voluntario en los últimos 5 años. Según (Fernando, 2003): "si la población es menor a cincuenta (50) individuos, la población es igual a la muestra. en consecuencia, no se implementó ningún tipo de muestreo.

#### **Resultados Y Análisis De La Investigación**

Antes de plasmar los resultados obtenidos en la investigación se podrá conocer los principios misión y visión suministrado por Súper tiendas El imperio.

#### **Principios:**

Lealtad: Es el respeto a las convicciones, ideales y creencias.

- Honestidad: Es actuar con integridad, con transparencia, con base en principios y valores.
- Respeto: Es reconocer y aceptar nuestras diferencias.

#### **Misión**

La satisfacción del cliente es lo más importante para nosotros, atendemos nuestras ofertas a sus necesidades mientras nos aseguramos de que se beneficien de un entorno de familiar y confianza creado por nuestro excelente servicio al cliente.

### **Visión**

Supertiendas el imperio se dedica a tratar bien a su personal de trabajo, para que sean profesionales más motivados y capacitados que puedan brindar a los clientes el mejor servicio, satisfaciendo sus necesidades y ofreciendo una variedad de productos en cuanto a calidad y presentación.

## Percepción de los empleados y funcionarios sobre el clima laboral

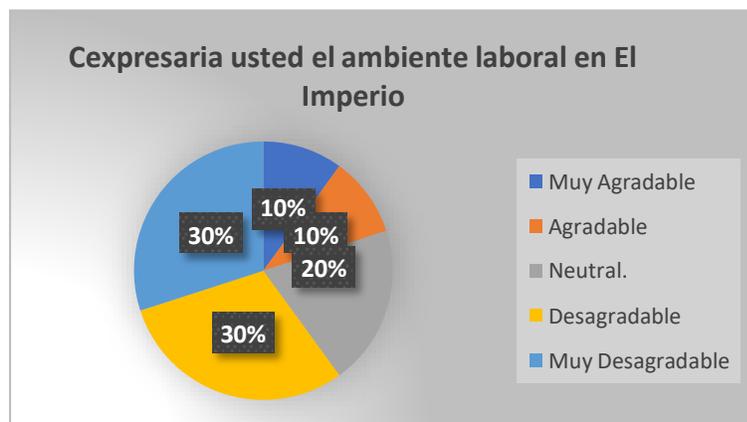
se llevó a cabo unas encuestas a los empleados y funcionarios, haciendo énfasis sobre el clima organizacional, en el ambiente laboral, las políticas, la comunicación, motivación, Remuneraciones etc.

### Preguntas de cada factor evaluador del clima organizacional

1. ¿Cómo expresaría usted el clima laboral en El Imperio?

- a) Muy agradable
- b) Agradable
- c) Neutral
- d) Desagradable
- e) Muy desagradable

Figura 1



Muy Agradable	1
Agradable	1
Neutral	2
Desagradable	3
Muy Desagradable	3
<b>Total</b>	<b>10</b>

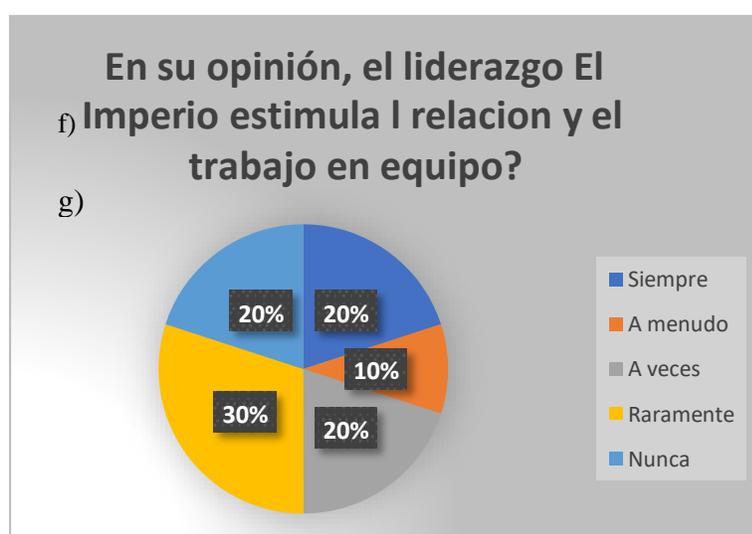
Elaborado: grupo investigador

**Análisis:** En términos generales, se puede observar que la mayoría de las personas que han participado en esta encuesta, es decir, el 60%, consideran que el clima laboral no es agradable. Por otro lado, el restante 40% de los encuestados

piensa que el clima es neutral o incluso agradable.

2. ¿En su opinión, el liderazgo El Imperio estimula la relación y el trabajo en equipo?

- a) Siempre
- b) A menudo
- c) A veces
- d) Raramente
- e) Nunca



Siempre	2
A menudo	1
A veces	2
Raramente	3
Nunca	2
<b>Total</b>	<b>10</b>

Elaborado: grupo investigador **Figura 2**

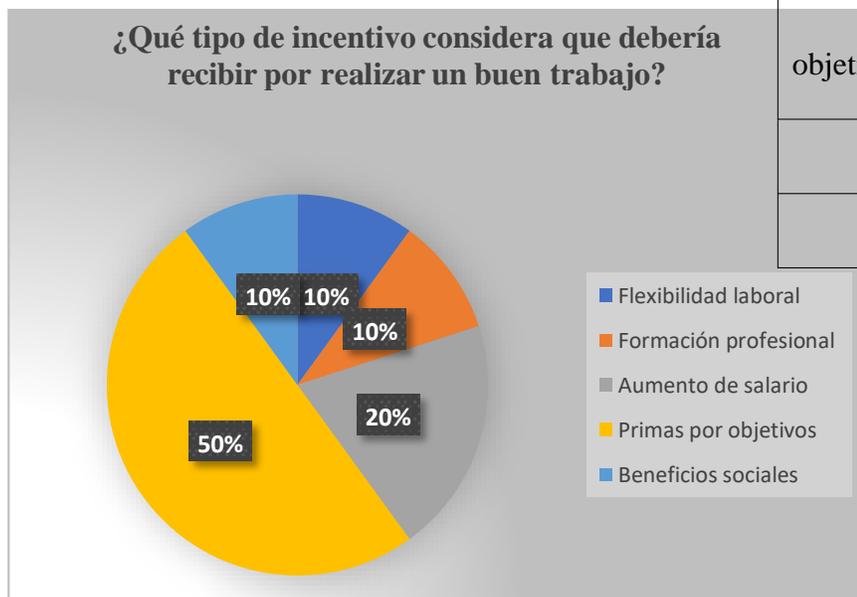
**Análisis:** En términos generales, se podría afirmar que hay una percepción dividida en cuanto a la implementación del trabajo en equipo y la relación entre colaboradores en la organización. El 50% de los trabajadores encuestados considera que esto casi nunca se lleva a cabo. Por otro lado, el otro 50% opina que en Supertiendas El Imperio se trabaja en equipo en algunas ocasiones.

3. ¿Qué tipo de incentivo considera que debería recibir por realizar un buen trabajo?

Flexibilidad laboral

- a) Formación profesional
- b) Aumento de salario
- c) Primas por objetivo
- d) Beneficios sociales

Flexibilidad laboral	1
Formación profesional	1
Aumento de salario	2
Primas por objetivos	5
Beneficios sociales	1
<b>Total</b>	<b>10</b>



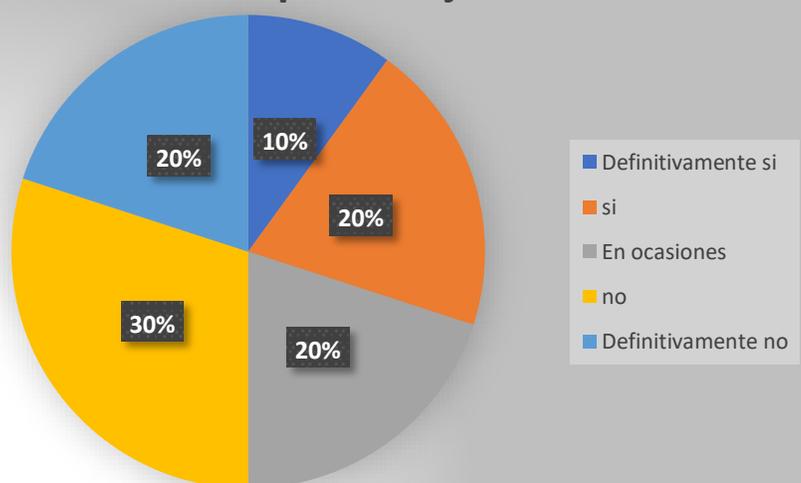
Elaborado: grupo investigador      Figura 3

**Análisis:** En general, se puede observar que el 50 % de los encuestados consideran que la mejor forma de premiarlos o reconocerle por su buen desempeño a la hora de realizar sus labores serias recibir primas por objetivos cumplidos, sin embargo en el otro 50 % se observan opiniones divididas, como flexibilidad laboral, aumento de salario, formación profesional y beneficios sociales

4. ¿cree usted que lo que devenga en El Imperio es justo?
- a) Definitivamente si
  - b) Si

- c) En ocasiones
- d) no
- e) definitivamente no

¿cree usted que lo que devenga en El Imperio es justo?



Definitivamente si	2
Si	3
En ocasiones	3
No	1
Definitivamente no	1
<b>Total</b>	<b>10</b>

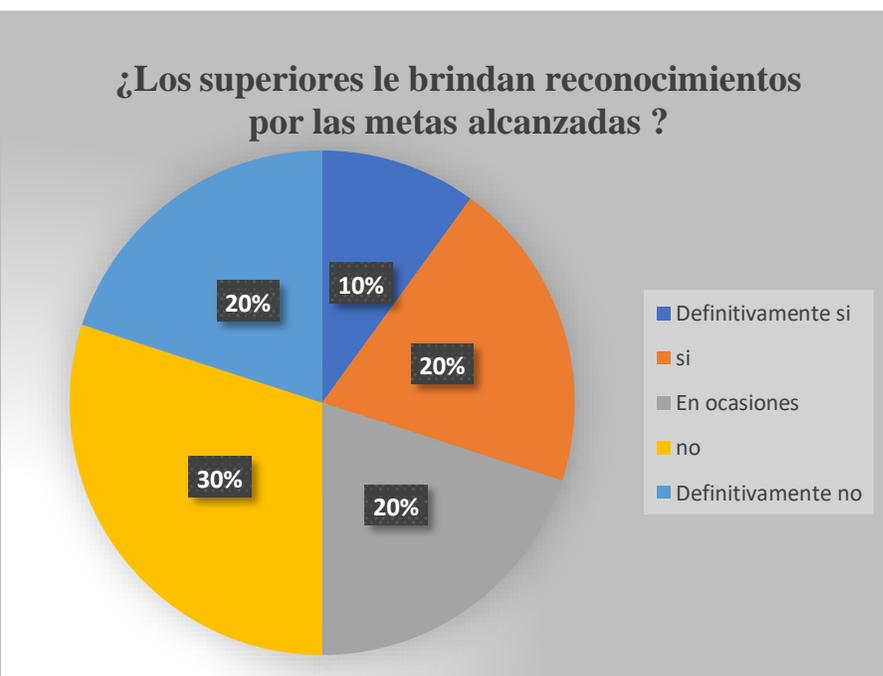
Elaborado: grupo investigador      figura 4

**Análisis:** De acuerdo con el análisis realizado a los resultados de la encuesta, se podría decir de manera general que la gran mayoría de los trabajadores de Supertiendas El Imperio, es decir, el 70%, siente que el salario que la empresa les brinda es justo. Por otro lado, el otro 30% de los encuestados considera que el salario que reciben no es justo.

5. ¿Los superiores le brindan reconocimientos por las metas alcanzadas ?

- f) Definitivamente si
- g) Si
- h) En ocasiones
- i) no

j) definitivamente no



Definitivamente si	1
Si	2
En ocasiones	2
No	3
Definitivamente no	2
<b>Total</b>	<b>10</b>

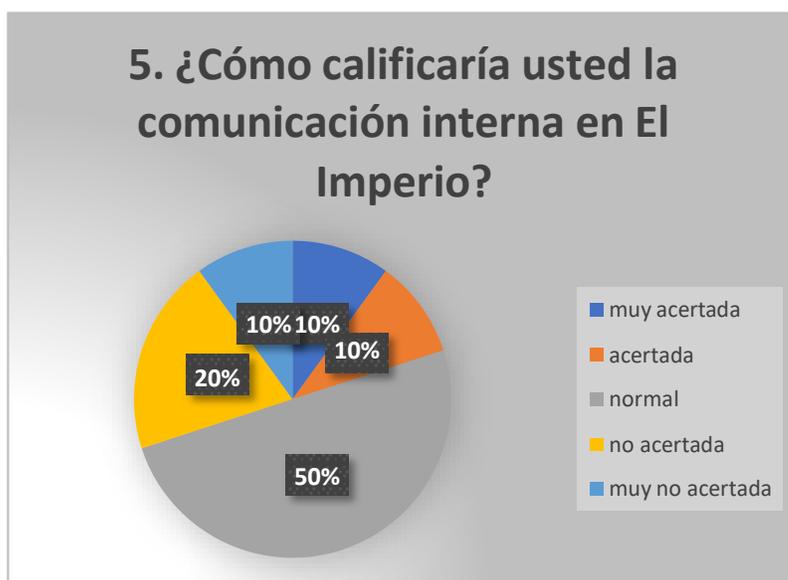
Elaborado: grupo investigador      figura 5

**Análisis:** con base a la encuesta, se podría decir de manera general que la opinión de los trabajadores de Supertiendas El Imperio en cuanto a los reconocimientos que brindan los supervisores por los objetivos logrados está dividida en dos grupos. El 50% de los encuestados manifiesta que no está de acuerdo con la práctica de brindar reconocimientos. Por otro lado, el otro 50% considera que sí siente un apoyo por parte de los supervisores en este aspecto.

6. ¿Cómo calificaría usted la comunicación interna en El Imperio?

- Muy acertada
- acertada
- normal
- No acertada

e) Muy no acertada



Muy acertada	1
Acertada	1
Normal	5
No acertada	2
Muy no acertada	1
<b>Total</b>	<b>10</b>

Elaborado: grupo investigador      figura 6

**Análisis:** De forma general, se podría afirmar que la comunicación interna en Supertiendas El Imperio es percibida de manera cautelosa por los trabajadores, de acuerdo a los resultados. El 50% de los encuestados califica esta comunicación como "normal" entre los trabajadores. Por otro lado, el otro 50% se divide entre aquellos que la consideran "acertada y no acertada".

¿cree que cuenta con la posibilidad de tener desarrollo profesional en supertiendas el imperio?

Elaborado: grupo investigador      figura 8

k) Definitivamente si

l) Si

m) En ocasiones

n) no

o) definitivamente no



Definitivamente si	2
Si	2
En ocasiones	3
No	1
Definitivamente no	2
<b>Total</b>	<b>10</b>

Elaborado: grupo investigador

figura 7

**Análisis:** Según los resultados de la encuesta, se puede observar de forma general que la opinión de los trabajadores de Supertiendas El Imperio en cuanto a la posibilidad de crecimiento profesional en la empresa está dividida en dos grupos. El 70% de los encuestados consideran que el trabajo si les brinda esa posibilidad de crecimiento. Por otro lado, el otro 30% piensa que no existen posibilidades alguna de crecimiento en la empresa.

¿Cree usted que existe alguna preocupación de la empresa por la comodidad de sus trabajadores?

Elaborado: grupo investigador

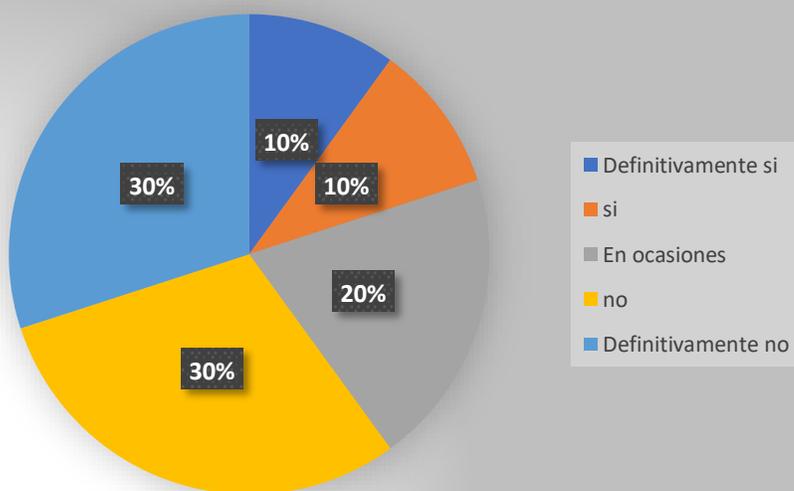
figura 8

p) Definitivamente si

q) Si

- r) En ocasiones
- s) no
- t) definitivamente no

¿Cree usted que existe alguna preocupación de la empresa por la comodidad de sus trabajadores?



Definitivamente si	1
Si	1
En ocasiones	2
No	3
Definitivamente no	3
<b>Total</b>	<b>10</b>

**Análisis:** De manera general se puede determinar que el mayor porcentaje de los encuestados el cual representa el 60 % considera que el supermercado el imperio no tiene esa preocupación por sus trabajadores y el 40% restante piensa que la empresa si se preocupa por la comodidad de los trabajadores .

Entrevista

Cargo: área administrativa

Años en la empresa: 6

1. ¿Cómo describiría el clima organizacional interno en el supermercado El Imperio?

¿Cree que es positivo o negativo?

El clima organizacional en El Imperio es muy positivo. Nos enfocamos en mantener un ambiente de trabajo colaborativo y respetuoso, lo que ha permitido a nuestros empleados sentirse valorados y apoyados en su labor diaria. Esto se traduce en un mejor rendimiento y mayor satisfacción en el trabajo.

**2. ¿Cuáles cree que son los factores clave que contribuyen al clima organizacional en su empresa?**

Considero que la comunicación abierta, la transparencia en la toma de decisiones y el apoyo constante a los empleados son los factores clave que contribuyen a mantener un clima organizacional positivo en El Imperio.

**3. ¿Qué políticas y prácticas ha implementado la empresa para mejorar el clima organizacional interno?**

La empresa ha implementado políticas como la flexibilidad en los horarios de trabajo, el apoyo emocional y psicológico a los empleados, programas de capacitación y desarrollo personal y profesional, y programas de reconocimiento y recompensa por el desempeño destacado.

**4. ¿Cree que los trabajadores se sienten apreciados y valorado por su desempeño en El Imperio? ¿Qué medidas se han tomado para asegurarse de que esto sea así?**

Sí, considero que los empleados se sienten apreciados y valorados por su desempeño en El Imperio. Hemos implementado programas de premios y reconocimiento por el trabajo destacado, así como programas de capacitación y desarrollo personal y profesional, que les brindan a nuestros empleados la oportunidad de crecer y desarrollarse en su carrera.

**5. ¿Cómo se promueve la relación entre compañeros dentro las distintas áreas del supermercado**

Fomentamos, en todos los niveles la transparencia y el dialogo abierto en la empresa. Tenemos reuniones periódicas con nuestros empleados para abordar cualquier problema o preocupación, y tenemos un sistema de retroalimentación constante que nos ayuda a mejorar en nuestras áreas de oportunidad. Además, promovemos la colaboración a través de proyectos y actividades en equipo que fomentan el trabajo en conjunto entre diferentes departamentos.

**6. ¿Qué estrategias utiliza la empresa para mantener motivados a sus empleados?**

Hemos implementado programas de capacitación y desarrollo personal y profesional que les brindan a nuestros empleados la oportunidad de crecer y desarrollarse en su carrera. Además, ofrecemos incentivos y recompensas por el desempeño destacado, y brindamos apoyo emocional y psicológico a nuestros empleados para ayudarlos a enfrentar los desafíos en el trabajo y en su vida personal.

**7. ¿Cómo se aborda el conflicto en el ambiente laboral? ¿Existe algún programa o entrenamiento específico para manejar situaciones de conflicto?**

Abordamos el conflicto en el ambiente laboral mediante la implementación de un protocolo de resolución de conflictos y el ofrecimiento de programas de capacitación en manejo de conflictos. También nos aseguramos de escuchar las preocupaciones de los empleados y de trabajar en conjunto para encontrar soluciones.

**8. ¿Ha notado alguna diferencia en el clima organizacional durante la época de pandemia? ¿Se han implementado nuevas políticas o prácticas para adaptarse a esta situación?**

Durante la pandemia, se implementaron medidas de seguridad para proteger la salud de nuestros empleados y clientes, como el uso de mascarillas y la implementación de distanciamiento social.

**9. ¿Cómo se mide el clima organizacional en El Imperio? ¿Se realizan encuestas o evaluaciones de forma periódica?**

Medimos el clima organizacional en Súper tiendas El Imperio a través de encuestas regulares y evaluaciones de desempeño. También contamos con canales abiertos de retroalimentación para que los empleados puedan expresar sus opiniones y preocupaciones.

**10. ¿Cuáles son las metas o planes futuros para mejorar el clima organizacional en El Imperio?**

Nuestras metas y planes futuros para mejorar el clima organizacional en Súper tiendas El Imperio incluyen la implementación de más programas de capacitación y desarrollo profesional, la creación de equipos de trabajo más diversos y la promoción de una cultura de trabajo en equipo y colaboración. También estamos trabajando para mejorar la calidad de vida en el trabajo, mediante la implementación de políticas.

## **Conclusiones sobre la aplicación de las encuestas y entrevista**

Se concluye, después de realizar un análisis a las encuestas realizadas al personal de trabajo sobre el clima organizacional de supermercados El Imperio, se puede decir que no existe un ambiente laboral muy saludable y motivador que favorezca el bienestar y el rendimiento de los colaboradores. Los empleados muestran un nivel intermedio de satisfacción y compromiso con su trabajo, lo cual puede afectar la calidad del servicio hacia los clientes.

Los trabajadores tienen la percepción que la cadena de supermercados ha demostrado un liderazgo regular, a la hora de realizar un enfoque en el desarrollo de los empleados y la promoción de una cultura de trabajo colaborativa y respetuosa. Además, no han implementado políticas y prácticas que fomentan la equidad, la transparencia y el reconocimiento del desempeño y logros individuales y colectivos.

En la entrevista realizada al área administrativa de Supertiendas el Imperio, donde aseguran que la empresa se encuentra trabajando en medidas para aumentar la calidad del servicio el cual prestan, Asimismo, se está llevando a cabo un análisis exhaustivo para conocer los motivos del abandono laboral además se están implementando medidas para fomentar un ambiente de trabajo más satisfactorio. Sin embargo, acorde a la encuesta efectuada a los trabajadores se puede evidenciar que, desde la percepción de los empleados, ninguna de estas medidas se ha llevado a cabo o no se han hecho efectiva hasta el momento.

**Deserción laboral y sus causas de los últimos 5 años en la súper tiendas el imperio  
sede Buenaventura**

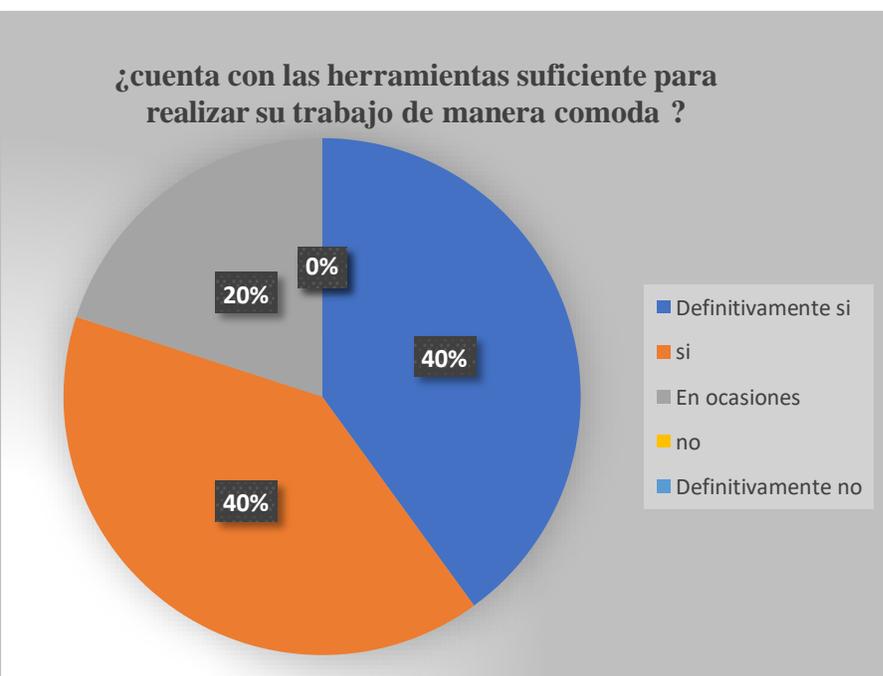
Se realizaron entrevistas vía telefónica a exempleados que decidieron realizar su retiro voluntario de la empresa en los últimos 5 años destacando los motivos por el cuales decidieron hacer su retiro de la empresa.

(la información recolectada para esta entrevista fue suministrada y autorizada por la empresa supertiendas el imperio, la cual brindo la información necesaria para poder realizar la comunicación con los antiguos trabajadores)

## Preguntas de satisfacción laboral

1. ¿cuenta con las herramientas suficiente para realizar su trabajo de manera comoda? ¿el jefe a cargo de mi lugar de trabajo cuenta con conocimiento suficiente de sus funciones ?

- u) Definitivamente si
- v) Si
- w) En ocasiones
- x) no
- y) definitivamente no



Definitivamente si	4
Si	4
En ocasiones	2
No	0
Definitivamente no	0
<b>Total</b>	<b>10</b>

Elaborado: grupo investigador figura 9

**Análisis:** de manera general se puede decir que la mayor parte de los entrevistados la cual corresponde al 80% consideran que cuentan con las herramientas suficiente para realizar un trabajo cómodo y el otro 20% considera que no se trabaja cómodamente.

2. ¿el jefe a cargo de mi lugar de trabajo cuenta con conocimiento suficiente de sus funciones ?

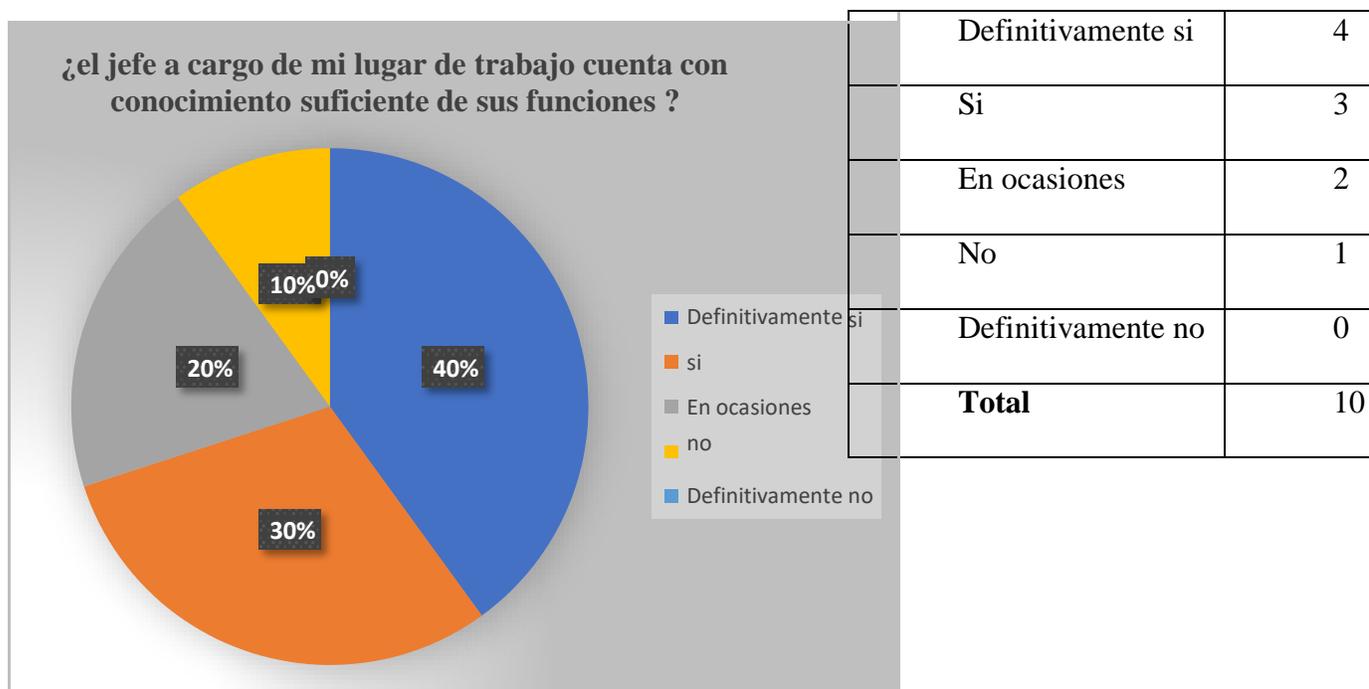
z) Definitivamente si

aa) Si

bb) En ocasiones

cc) no

dd) definitivamente no



Analisis: Se puede decir de forma general en base a los resultados que el 70% de los trabajadores consideran que el jefe a cargo si cuenta con el conocimiento suficiente de sus funciones , el otro 20% considera que el jefe no cuenta con varias destrezas ni dominio técnico.

### 3. ¿La relación con sus colegas es sana?

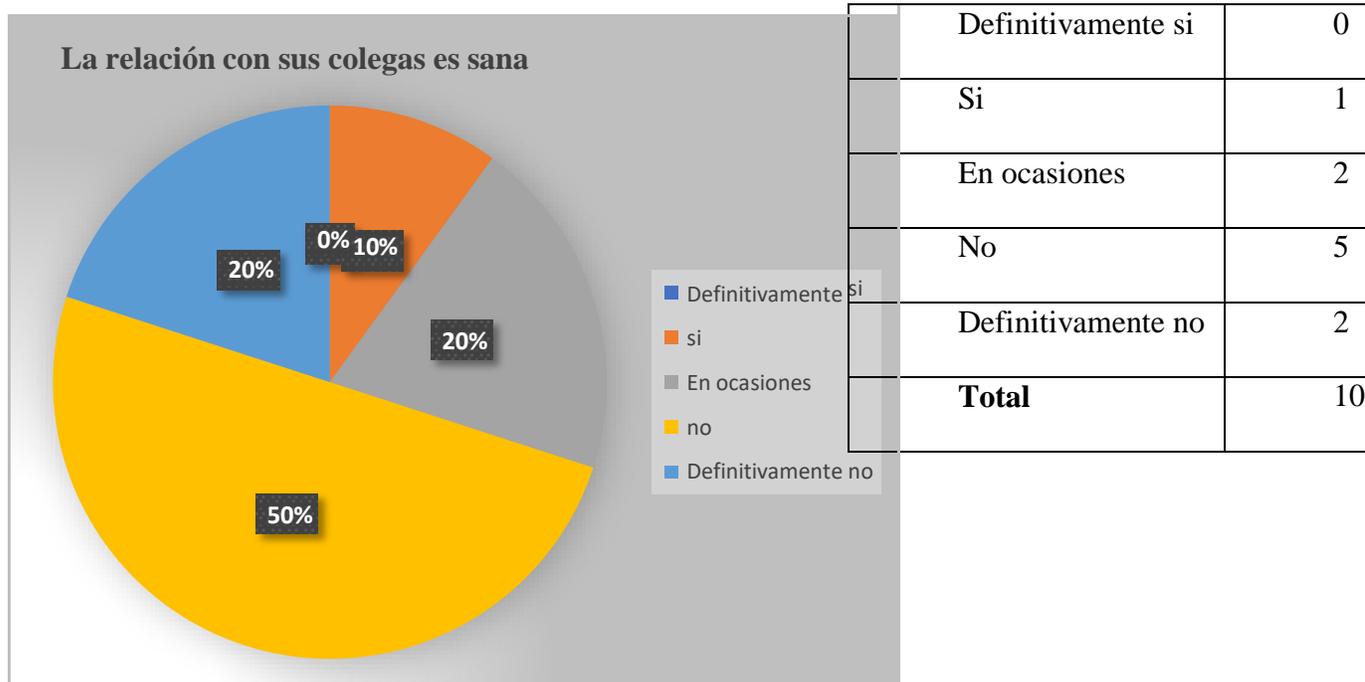
ee) Definitivamente si

ff) Si

gg) En ocasiones

hh) no

ii) definitivamente no



Elaborado: grupo investigador figura 11

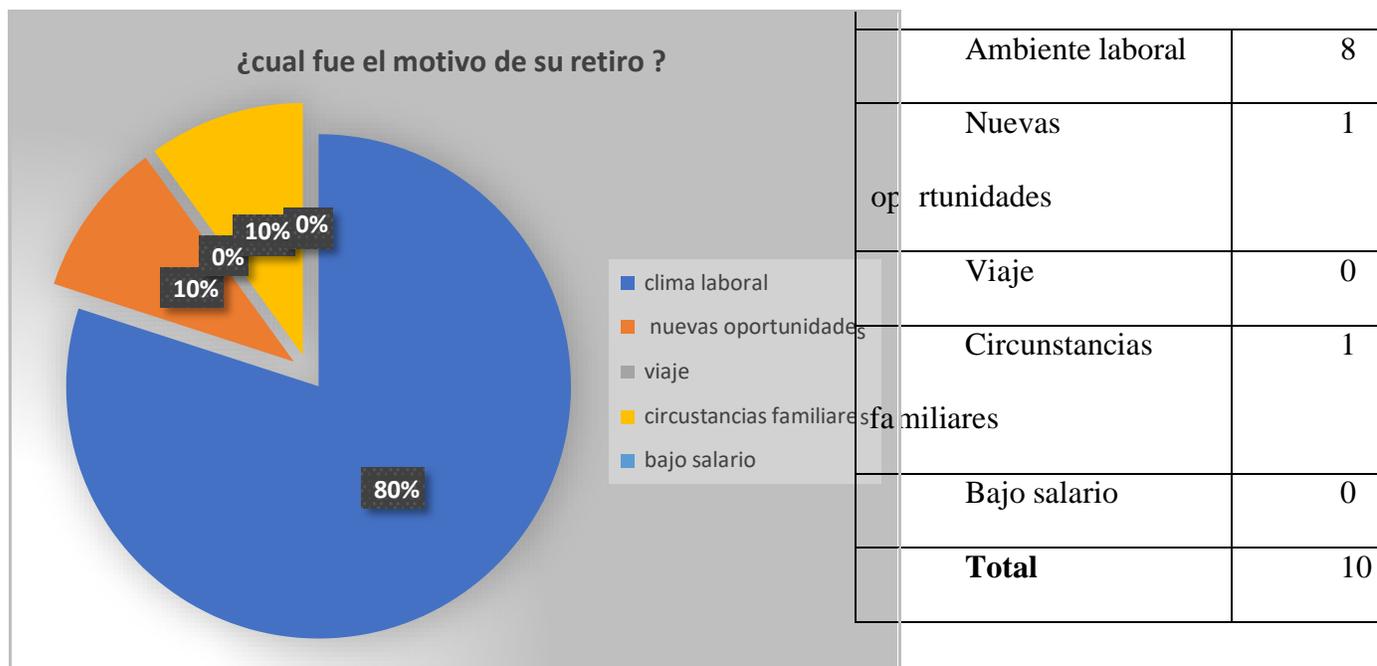
**Análisis:** Se puede evidenciar en un 60% de los entrevistados que representan y consideran que no existe en supertienda el imperio una buena relación de trabajo entre compañeros y el otro 40% se divide y piensan que la relación con los compañeros es buena.

### 4. ¿Cual fue el motivo de su retiro?

a) Ambiente laboral

b) Nuevas oportunidades

- c) Viaje
- d) Circunstancias familiares
- e) Bajo salario



Elaborado: grupo investigador      figura 12

**Análisis:** Se puede decir de manera general que el 80% de los entrevistados consideran que el mayor motivo que los llevo a realizar su retiro de la empresa superdientas el impero fue el clima laboral y un 20% por nuevas oportunidades y circunstancias familiares.

¿considera que existe trabajo en equipo en la empresa ?

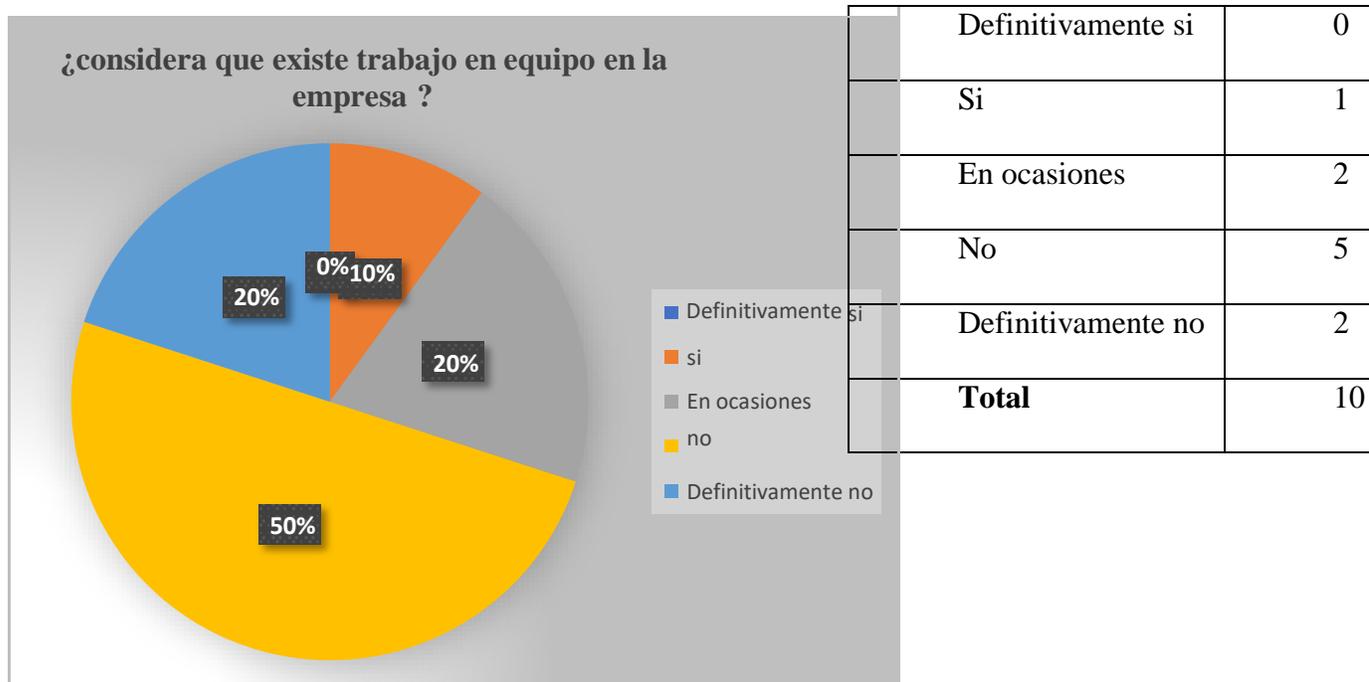
jj) Definitivamente si

kk) Si

ll) En ocasiones

mm) no

nn) definitivamente no



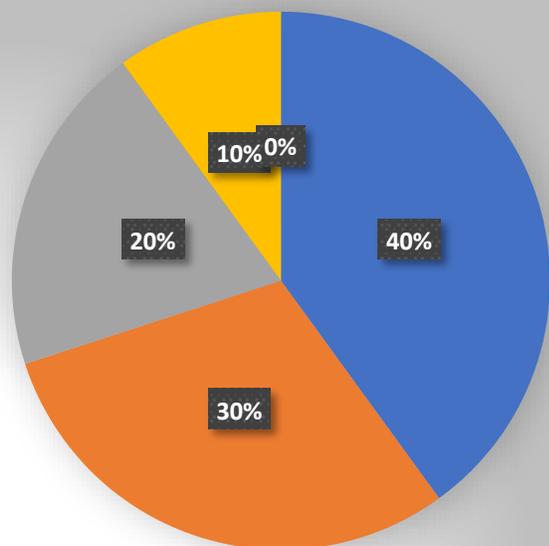
Elaborado: grupo investigador figura 13

**Análisis:** de acuerdo al análisis realizado se puede decir que el mayor porcentaje de los entrevistados que equivalen a un 70% no consideran que exista trabajo en equipo dentro su lugar de trabajo, el otro 30% consideran que si .

¿El clima laboral en la empresa le produce tension?

- plenamente conforme
- Conforme
- imparcial
- inconforme
- plenamente inconforme

### El clima laboral en la empresa le produce tension



Plenamente conforme	4
Conforme	3
Imparcial	2
Inconforme	1
Plenamente inconforme	0
<b>Total</b>	<b>10</b>

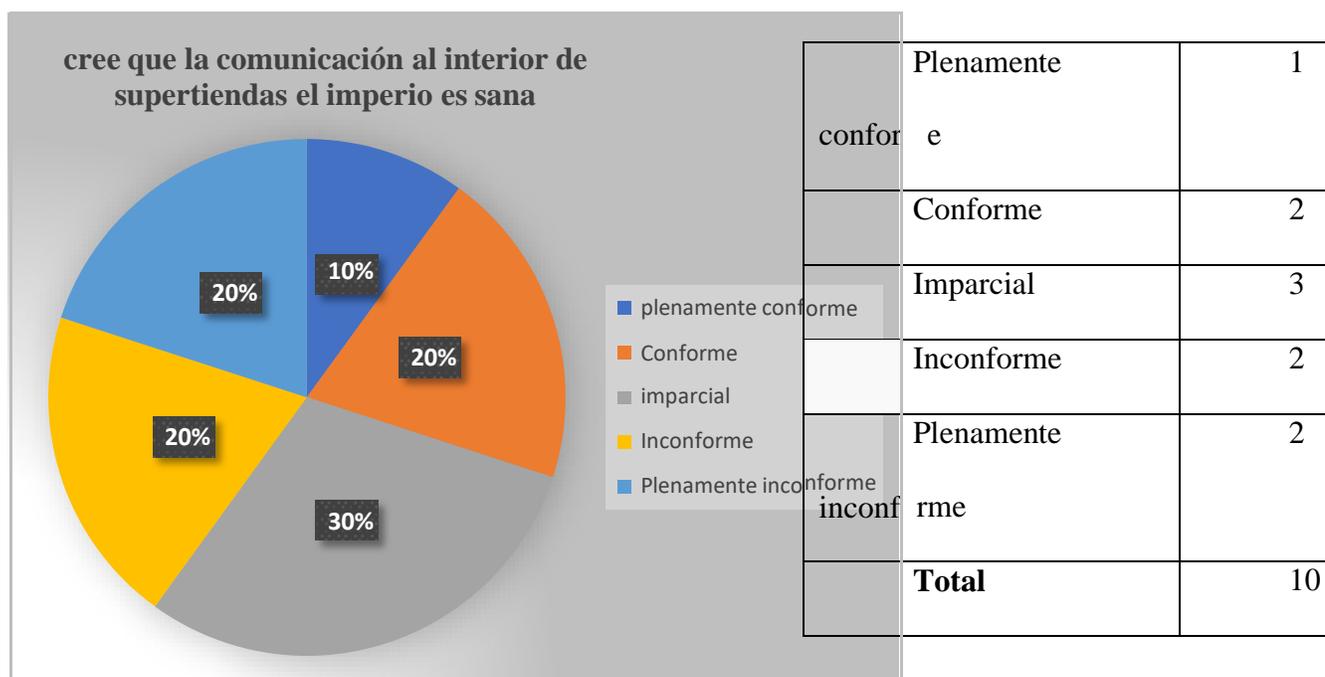
Elaborado: grupo investigador      figura 14

**Análisis:** de forma general y en base a los resultados se puede observar que el 70% de los entrevistados creen que el clima laboral les produce tensión, mientras que el 10% considera que no, sin embargo, el 20% se muestra imparcial frente a esta situación.

¿cree que la comunicación al interior de supertiendas el imperio es sana?

- f) plenamente conforme
- g) Conforme
- h) imparcial
- i) inconforme

j) plenamente inconforme



Elaborado: grupo investigador      figura 15

**Análisis:** El 70% de los entrevistado siendo este el mayor porcentaje se puede decir que no están conforme con la comunicación al interior de la empresa el imperio el otro 30% consideran que la comunicación interna si es suficiente

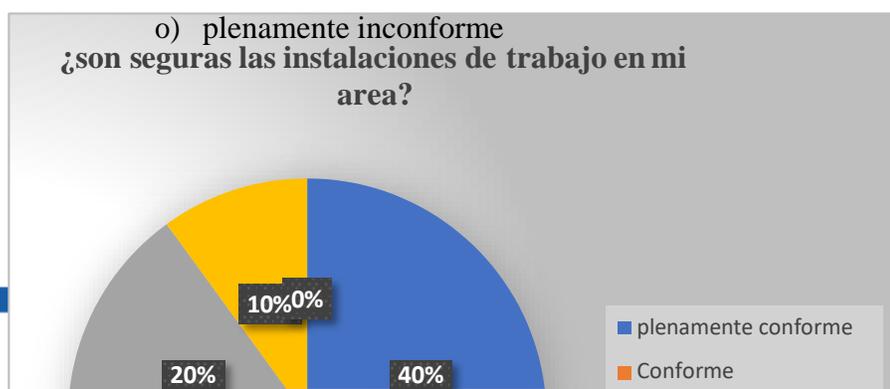
¿son seguras las instalaciones de trabajo en mi area?

k) plenamente conforme

l) Conforme

m) imparcial

n) inconforme



Plenamente conforme	4
Conforme	3
Imparcial	2
Inconforme	1
Plenamente inconforme	0
<b>Total</b>	<b>10</b>

Elaborado: grupo investigador    figura 16

**Análisis:** de forma general se puede examinar que el 70 % de las personas creen que las instalaciones de trabajo son seguras y no presentan ningún riesgo, el otro 30% están inconforme con las instalaciones de tiendas el imperio.

**Conclusiones sobre la aplicación de la entrevista a los empleados de supertiendas en imperio**

Se puede decir, de acuerdo con los resultados encontrados en las entrevistas a los extrabajadores que realizaron su retiro voluntario, que supertiendas el imperio cuenta con muchos aspectos favorables a la hora de trabajar en sus instalaciones, ya que cuentan con áreas de trabajo muy equipadas que les permiten a los empleados trabajar de forma cómoda y segura. Sin embargo, aunque supertiendas el imperio cuenta con un personal muy capacitado que manejan un total conocimiento de sus funciones, no cuentan con la habilidad u oportunidad de compartir todos sus conocimientos con sus compañeros de trabajo, debido a que las comunicaciones internas son muy bajas y esto puede llevar a una mala relación laboral.

Por otra parte, se puede decir de forma general, que cuenta con aspectos no favorables con los que cuenta el supermercado el impero. se observa que el principal factor que llevo a los trabajadores a realizar su retiro voluntario de la empresa y que influye en la deserción laboral del imperio sede buenaventura y por tal razón afecta la cultura organizacional es el Ambiente laboral.

### **Debilidades y fortalezas que presenta súper tiendas el imperio sede buenaventura en cuanto al clima organizacional**

se llevó a cabo un análisis de las encuestas y entrevistas elaborada a los colaboradores donde se puede evidenciar las Debilidades (D), y Fortalezas (F), con las que cuenta la Supertienda el imperio

## 1. Debilidades y Fortalezas

DEBILIDADES	FORTALEZA
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Falta de capacitación y desarrollo personal</li> <li>❖ Baja motivación</li> <li>❖ Ambiente laboral toxico</li> <li>❖ Falta de reconocimiento y apreciación</li> </ul> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Las condiciones de trabajo son seguras</li> <li>❖ Personal con alto conocimiento en sus funciones</li> <li>❖ Crecimiento profesional</li> <li>❖ Buen salario</li> </ul> 

Entre las principales debilidades de Supertiendas El Imperio se encuentra la falta de capacitación y desarrollo personal, lo cual puede llevar a una baja motivación y descontento entre los empleados. a un ambiente laboral tóxico y poco acogedor para los trabajadores, a un mayor ausentismo y rotación de personal. Además, el poco reconocimiento y apreciación ha sido una fuente de descontento entre los empleados y puede contribuir a la pérdida de talentos valiosos para la empresa.

Sin embargo, Supertiendas el Imperio cuenta con una sucesion de fortalezas que le ayuda a seguir creciendo y compitiendo en el mercado minorista. Entre estas fortalezas se encuentra el hecho de que las condiciones de trabajo son seguras y se cumplen con las normas y regulaciones locales, lo que puede brinda tranquilidad a los trabajadores. Además, el personal de Supertiendas El Imperio tiene un alto nivel de conocimiento y habilidades en sus funciones, lo que se traduce en una mayor eficiencia y efectividad en la atención al cliente.

Otra fortaleza importante de Supertiendas El Imperio es su enfoque en el desarrollo profesional de los colaboradores . la organizacion ha creado un ambiente de trabajo que permite el progreso de sus trabajadores , lo que les puede permite adquirir nuevas habilidades y avanzar en sus carreras. Esto no solo beneficia a los empleados, sino que también es una estrategia clave para retener el talento y aumentar la productividad.

Además, Supertiendas El Imperio ofrece salarios muy competitivos según sus empleados, lo que es una fortaleza importante en el mundo laboral, porque cada vez se vuelven más competitivo. Esta política también puede contribuir a la motivación y lealtad de los colaboradores, y a su vez puede mantener mas talento humano en la organización y una mayor satisfacción laboral.

### **Sugerencias a la empresa con relacion al clima organizacional y contribuir a la mejora del entorno laboral**

Basado en los hallazgos de la información conseguida durante las encuestas y entrevistas realizada a los trabajadores de la organización sobre la cultura empresarial y ambiente laboral, tanto cualitativos como cuantitativos, las sugerencias que se enumeran a continuación pueden ayudar a mejorar el entorno de trabajo.

#### **Relaciones interpersonales**

Objetivo: crear e implementar actividades pedagógicas que logren mejorar el trato entre los trabajadores.

De acuerdo a la conexión que mantiene el trabajador con sus colegas, es un tema el cual se le debe dedicar mucho tiempo. porque es uno de los aspectos que más relevancia negativa tuvo, por lo tanto, se recomienda:

realizar actividades que no implique necesariamente hablar de trabajo, sino para comunicarse mejor y realizar actividades de intercambio social en lugares abiertos con los compañeros de trabajo que conviven todos los días.

disponer reglas o conversaciones entre compañeros, porque una de las situaciones que pudo ser factor, es la competitividad entre compañeros y a menudo, se pueden transformar en rencor o envidia, recibiendo aspectos no tan positivos entre los colegas.

### **Dirección y Liderazgo**

Objetivo: impulsar la relación entre jefe y trabajador a la hora de las decisiones.

Con relación al impacto de los estilos de gestión y liderazgo, el jefe siempre debería servir como un mentor y compañero del colaborador, actuando como un recurso disponible cuando lo necesite.

Adelantarse a los inconvenientes operativos que puedan llegar a tener los trabajadores. tener a los trabajadores todo un tiempo informado sobre las políticas que se realicen en la empresa, como las metas a lograr, los planes tanto estrategias como operativo de la empresa.

### **Motivacionales.**

Objetivo: fomentar entre los jefes la motivación a sus trabajadores ya que es el principal factor para que un empleado realice labor con intensidad y pasión.

Dejar claro a los empleados que condiciones deben cumplir para ser promovidos dentro de la empresa.

Implementar una política de reconocimientos, para premiar la calidad de vida de los colaboradores.

Suministrar a los colaboradores el tiempo y las oportunidades adecuadas, para su crecimiento personal y de esta forma hacerles sentir un sentimiento de pertenencia hacia la empresa.

### **Reconocimiento**

Objetivo: llevar a cabo actividades por parte de la empresa para verificar si el trabajador cumple para participar en un ascenso.

Conocer y reconocer los logros del empleado, Si algún trabajador quiere obtener un ascenso, debe demostrarle a la empresa que, si cumple con las cualidades suficiente, para que se le brinde dicho reconocimiento y que no solo se mida por su perfil profesional.

### **Conclusiones**

- ❖ Se creó y aplicó la encuesta con la finalidad de saber la percepción de los trabajadores frente al clima laboral, encontrándose con bajos índices de motivación, comunicación y un ambiente laboral muy deteriorado, más aún que la organización no cuenta con un esquema de recompensas y beneficios por realización de metas. por tal motivo los empleados muestran un nivel intermedio de satisfacción y compromiso con su trabajo.
- ❖ Se realizó un análisis de la deserción laboral y sus causas en los últimos 5 años en Supertiendas El Imperio sede Buenaventura, el cual incluyó entrevistas a extrabajadores de la empresa. Los resultados indican que la organización cuenta con muchos factores negativos en el clima organizacional, lo que puede llevar a un

ambiente de trabajo poco favorable y a la deserción laboral. En particular, algunos extrabajadores citaron el ambiente laboral como la principal causa de su retiro voluntario. Por esta razón, las organizaciones deben siempre tener en cuenta que el incentivo y conformidad laboral son elementos clave que trabajan juntos para asegurar un buen nivel de desempeño laboral para los colaboradores en su lugar de trabajo. Estos resultados destacan la importancia de una buena dirección y un clima laboral saludable dentro de las organizaciones.

- ❖ Se realizó un análisis a las encuestas realizadas a los trabajadores para identificar las debilidades y fortalezas con las que cuenta la super tiendas el imperio donde se encontraron 8 factores en el clima organizacional que son situaos como fortalezas o debilidades de esta
- ❖ Finalmente, en el informe de la encuesta se presentaron recomendaciones para mejorar el apoyo a los trabajadores en la culminación de los objetivos propuestos. Entre estas recomendaciones se incluyen planes motivacionales, de relación interpersonal, de reconocimiento y de liderazgo. Se espera que estas estrategias puedan ser implementadas por la empresa para ayudar a reestablecer un clima laboral favorable para los trabajadores al interior de la organización.
- ❖ En conclusión se pudo determinar según el trabajo realizado que el impacto del clima organizacional sobre súper tiendas el Imperio, puede en un futuro originar consecuencias negativas para el desarrollo económico de la compañía, pues partiendo de la entrevista implementada a una muestra de 10 trabajadores, se puede precisar que

el clima organizacional de la compañía no es muy bueno; principalmente porque para la mayoría de empleados la empresa no se preocupa por los trabajadores, no cuenta con un buen Liderazgo y además el clima laboral es desagradable para la mayoría de la muestra analizada. Un clima organizacional negativo puede acarrear para la empresa poca eficiencia por parte de los empleados, deserción de los mismos y mala atención al cliente que es el objeto comercial principal de una empresa, lo cual es muy grave.

### **Referencias Bibliograficas**

- Acosta, B., y Venegas, C. (2010). Clima Organizacional En Una Empresa Cervecera
- Brown & Moberg, (1990) el clima organizacional
- Brunet, (1987) Modelo de Medición Clima organizacional de Likert.
- C. E. Méndez, (2013). Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales, México: Editoria Limusa S.A, 2013, p. 228.
- Cortés, (2021) Para optar por el título Maestra en Salud Pública Nelsy Marien Cortés Jiménez realizó en México la investigación denominada Diagnóstico del clima organizacional. Hospital

- Constitución Política de Colombia (1991)
- El Código Sustantivo del Trabajo (1990),
- Fernando, (2003): la población
- Hernández, Fernández, & Baptista, (2021) el propósito del investigador
- Lewin, K. (1951). Teoría de campo en las ciencias sociales
- Ley 1010 de 2006
- Méndez, C.(s.f.). (2006). Clima organizacional en Colombia. Obtenido de Clima organizacional y su diagnóstico
- Mora, V,. (2019). Clima laboral: ¿qué impacto tiene en las empresas?. Conexión Esan. Recuperado de: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/clima-laboral-que-impacto-tiene-en-las-empresas#:~:text=%22El%20clima%20laboral%20puede%20afectar,de%20Recursos%20Humanos%20en%20ESAN.>
- Ramos, (2021) La motivación
- Robbins, S. (1998). Comportamiento organizacional.
- Rodríguez, (2021) Relación entre el compromiso organizacional con la satisfacción laboral del cliente interno en la empresa “Saga Falabella” del centro comercial “El Quinde”- Cajamarca Perú del 2016
- Sandoval, (2004) Para Likert el clima es multidimensional
- Sarmiento, Giraldo, & Pedreros, (2021) Este documento denominado Diagnóstico del clima organizacional del área de facturación de cuentas médicas de la E.S.E Hospital San Rafael
- Sarmiento, Giraldo, & Pedreros, (2021), pág. 22)
- Sudarsky, J (1977). la teoría de la motivación

Yoli Adriana Riascos Ángulo y Diana Cristina García Castro en el año 2012-2013,  
titulada "Análisis del clima organizacional en Almacenes LA 14 S.A., capítulo Buenaventura

Vargas, T., (2022). Cómo afecta el clima laboral a tu empresa y cómo mejorarlo.

Tramitapp. Recuperado de: <https://www.tramitapp.com/blog/como-afecta-el-clima-laboral-a-tu-empresa-y-como-mejorarlo/>

Quiroz, J (2019) Grandes conflictos en supermercados en la ciudad de Quito

## **Anexos**

### **Entrevista**

**Cargo: área administrativa**

**Años en la empresa: 6**

- 1. ¿Cómo describiría el clima organizacional interno en el supermercado El Imperio?  
¿Cree que es positivo o negativo?**
- 2. ¿Cuáles cree que son los factores clave que contribuyen al clima organizacional en su empresa?**
- 3. ¿Qué políticas y prácticas ha implementado la empresa para mejorar el clima organizacional interno?**
- 4. ¿Cree que los empleados se sienten valorados y reconocidos por su trabajo en El Imperio? ¿Qué medidas se han tomado para asegurarse de que esto sea así?**
- 5. ¿Cómo se promueve la relación entre compañeros dentro las distintas áreas del supermercado**
- 6. ¿Qué estrategias utiliza la empresa para mantener motivados a sus empleados?**
- 7. ¿Cómo se aborda el conflicto en el ambiente laboral? ¿Existe algún programa o entrenamiento específico para manejar situaciones de conflicto?**
- 8. ¿Ha notado alguna diferencia en el clima organizacional durante la época de pandemia? ¿Se han implementado nuevas políticas o prácticas para adaptarse a esta situación?**
- 9. ¿Cómo se mide el clima organizacional en El Imperio? ¿Se realizan encuestas o evaluaciones de forma periódica?**

**10. ¿Cuáles son las metas o planes futuros para mejorar el clima organizacional en El Imperio?**