

**Análisis Del Clima Organizacional En La Papelería Y Cacharrería Mareliz,
Mocoa-Putumayo**

Dayron Jesús Carvajal Jamiroy

Omar Antonio Córdoba Ordoñez

Estudiantes de Ingeniería de Sistemas del Instituto Tecnológico del Putumayo

Resumen

El logro de los objetivos de una organización pasa por la adecuada administración del talento humano, donde se consideran las condiciones físicas, sociales y psicológicas que repercuten de manera directa en el desempeño de los colaboradores. A partir de la anterior premisa se estableció como propósito del estudio de caso el análisis del clima organizacional en la papelería y cacharrería Mareliz de Mocoa-Putumayo.

El estudio se realizó mediante diseño de investigación mixto con enfoque descriptivo, utilizando las técnicas de recolección de datos como la entrevista, la encuesta y la observación directa. Estas fueron aplicadas a seis trabajadores, tres asesores de ventas, dos cajeros, y un contador. Los resultados que se obtuvieron muestran debilidades en el clima organizacional relacionadas con la motivación de los colaboradores.

Palabras clave: Clima, Organización, Colaboradores, Clima organizacional, desempeño.

**Analysis Of The Organizational Climate In The Paper And Cacharry Mareliz,
Mocoa-Putumayo**

Abstract

The achievement of the objectives of an organization goes through the proper administration of human talent, which considers the physical, social and psychological conditions that directly affect the performance of employees. Based on the previous premise, the analysis of the organizational climate in the Mareliz de Mocoa-Putumayo stationery and pottery shop was established as the purpose of the case study.

The study was conducted through mixed research design with a descriptive approach, using data collection techniques such as interview, survey and direct observation. These were applied to six workers, three sales consultants, two cashiers, and one accountant. The results that were obtained show weaknesses in the organizational climate related to employee motivation.

Key words: Climate, Organization, Collaborators, Organizational climate, performance.

Introducción

El clima organizacional es un aspecto fundamental para el logro de los objetivos planteados por una organización, para ello es necesario disponer de un personal motivado, eficiente y productivo, así como contar con líderes que brinden apoyo permanente a sus colaboradores para una mejor ejecución de los procesos que se desarrollan dentro de esta.

Para el presente artículo dirigido en la papelería y cacharrería Mareliz, siendo esta una de las empresas líderes de la región por su trayectoria en el mercado, es de vital importancia realizar este tipo de evaluaciones porque permiten estudiar las diferentes variables asociadas a la percepción de comportamientos individuales y grupales (Cardona & Zambrano, 2014, pág. 2) las cuales reflejan el nivel de rendimiento y producción de la empresa. Por lo tanto “un ambiente organizacional favorable es una inversión a largo plazo, y cuando realmente lo percibe el trabajador, como consecuencia asumirá el compromiso organizacional” (Soberanes & De la Fuente, 2009, pág. 2) y de esta manera se podrán llevar a cabo los objetivos organizacionales.

El propósito de la presente investigación fue analizar el clima organizacional utilizando técnicas de investigación como la entrevista, encuesta y la observación directa. Esto nos posibilitó explorar las diversas percepciones que poseen los empleados que conforman el talento humano, Con el fin de determinar el nivel de entrega de los colaboradores; asunto clave en la productividad del personal (Capuano, 2004, pág. 2) , como también identificar aquellas perspectivas del clima organizacional que significan fortalezas para ser valoradas por la organización y aspectos que se deban mejorar.

Métodos

El presente estudio se enmarcó en el diseño de investigación mixto con enfoque descriptivo, para ello se aplicaron técnicas como la entrevista, encuesta y la observación directa, permitiendo así obtener dicha información para realizar su respectivo análisis. Se

eligió este tipo de diseño porque estos métodos estudian la vida social en un marco natural sin ser distorsionada y siendo no experimental (Ruiz Olabuénaga, 2012, pág. 26).

La población de estudio estuvo conformada por el total personal que labora en la empresa, la encuesta fue dirigida a los seis colaboradores que la componen, se constituía de veinticinco preguntas, agrupadas mediante cinco ítems los cuales resaltaban diferentes interrogantes de libre albedrío como las condiciones de trabajo, estructura organizacional, ambiente social, enfoque personal y relación con el superior e igualmente contaba con un ítem donde podía dar a conocer el punto de vista de cada uno. La calificación en los ítems se manejó de la siguiente forma: 5 totalmente de acuerdo, 4 de acuerdo, 3 indiferente, 2 en desacuerdo, 1 totalmente en desacuerdo, permitiendo evidenciar de una manera concreta los factores que influyen positiva o negativamente el clima organizacional dentro de la empresa a juicio de los encuestados.

Como segunda técnica se llevó a cabo la entrevista, compuesta por catorce preguntas estructuradas y dirigida a la gerente de la empresa, evidenciando con claridad el punto de vista que tiene el superior con lo referente a clima organizacional, e igualmente a través de ella conociendo la situación actual de la empresa.

La observación directa como tercera técnica utilizada para la recolección de la información a través de un diario de observación, se llevó a cabo en el espacio de trabajo durante una hora y media, donde se pudo evidenciar los diferentes factores que contempla el clima organizacional, tales como; la comunicación, la motivación, el liderazgo, el respeto, la responsabilidad, la colaboración, atención al cliente y a su vez cualquier tipo de

conducta que permita realizar un diagnóstico de la situación y con ello detectar que falencias se deben estudiar más a fondo.

Todas las técnicas fueron esenciales para el desarrollo de la investigación, permitiendo conocer las percepciones de los miembros de la empresa sobre el clima organizacional, y con ello recolectando la información para realizar el respectivo análisis.

Recolectada la información se procedió a su análisis, para el caso de la encuesta se realizó una tabulación y en lo relacionado con la entrevista y la observación se realizó un análisis a través de la triangulación, para culminar con una narrativa que permita evidenciar y plasmar el trabajo desarrollado.

Resultados

En los resultados que se obtuvieron mediante la encuesta con respecto a las condiciones de trabajo, se puede evidenciar en la Figura 1 de los apéndices. Que un 67% de los colaboradores manifiestan una satisfacción aceptable referente al espacio laboral, aunque consideran sus respectivas adecuaciones como aptas para laborar

Por otra parte, el trabajo en equipo y la comunicación entre los colaboradores se ve reflejado en la Figura 2 con un 100% de asertividad por parte de los encuestados, como un ambiente social favorable, lo que contribuye en un desarrollo eficaz de sus funciones y repercute en la calidad del servicio brindado. En el ambiente personal Figura 3, el 67% los colaboradores sienten agrado de pertenecer a la empresa, aunque el 17% evidencian en la Figura 4, inconformismo relacionado con la remuneración salarial, lo que incide

desfavorablemente en su motivación y sentido de pertenecía.

Como último aspecto evaluado basado en la relación del personal con el superior se aprecia en la Figura 5 que el 17% de los colaboradores concuerdan que existe una reacción negativa ante algún imprevisto e igualmente no hay reconocimiento de los errores que comete su superior.

La encuesta planteo un ítem donde se permitió reflejar opiniones, y fue en este apartado donde los colaboradores dieron a conocer algunos aspectos negativos tales como; la falta de personal, lo que genera sobrecargo laboral y a su vez conlleva al bajo rendimiento en sus tareas, produciendo inconformidad por parte del superior y los clientes. También manifiestan la falta de incentivos laborales y permisos justificables, traduciéndose en una alta desmotivación para ellos.

De la entrevista aplicada a la gerente del establecimiento se obtienen afirmaciones como; la comunicación con sus colaboradores se efectúa por medio de reuniones cada dos meses para informar a su personal asuntos como novedades y reportes originados durante ese lapso de tiempo, igualmente aclara que hacen uso de otros medios como el voz a voz, redes sociales y llamadas telefónicas. Notifica que durante los últimos años no se han presentado conflictos internos; para consolidar lo anterior, ella recomienda a sus colaboradores mantener buenas relaciones interpersonales a fin de evitar posibles confrontaciones.

Por otra parte, en cuestiones de riesgos laborales, los colaboradores no han presentado ningún tipo de accidente dentro y fuera de la organización en horarios de trabajo. Para el

manejo de dichas situaciones, la gerente afirma que no cuentan con estrategias propias para la mitigación de los diferentes tipos de riesgos, no obstante, asisten a capacitaciones y cumplen con las normas estipuladas por los entes reguladores.

Finalmente, en lo que refiere a un plan estratégico de motivación para mejorar el clima organizacional admite que desconoce de nuevas estrategias, sin embargo, comenta que se tienen en cuenta algunos puntos como son la celebración de algunas fechas especiales, capacitaciones de superación personal y talleres recreativos. También asevera que es bastante complejo hacer que los miembros de su personal se empoderen de su cargo, por esta razón, agrega que se tiene en mente buscar soluciones que contribuyan a su mejora. Por último, la técnica de observación directa realizada a través del diario de la observación permitió identificar algunas debilidades con respecto al espacio y comodidad en el área de trabajo, como también en la falta de personal para atender las necesidades de los clientes en momentos de saturación dentro de la empresa. Cabe recalcar que, en cuestión de comunicación y trabajo en equipo, las apreciaciones son muy buenas demostrando respeto y cortesía entre sí.

Las estrategias implementadas para lograr un adecuado clima organizacional al interior de la papelería y cacharrería Mareliz, consisten en primer lugar en velar por el bienestar del empleado, aplicando políticas de seguridad y salud en el trabajo, dentro de estas se brindan capacitaciones de seguridad y primeros auxilios; con el propósito de comprender los procedimientos de prevención de accidentes, que se deben adoptar antes, durante y después de realizar sus labores. Así mismo, se incita al colaborador a participar de las integraciones de; celebración de cumpleaños, cena navideña, paseos y talleres recreativos que realiza la

empresa, con el objetivo de fomentar el esparcimiento y aumentar lazos de compañerismo entre colaboradores y jefes.

Las estrategias implementadas por gerencia orientadas a potencializar un adecuado clima organizacional, son percibidas por los empleados como insuficientes e inefectivas, debido a que se presentan inconformidades y falencias en diversos aspectos; como estructurales, interpersonales y físicos (García, 2009, pág. 14), que no generan el impacto que se espera de su aplicación.

En lo que concierne a los empleados sus percepciones apuntan a que existen una comunicación interna favorable, aspecto importante para el desempeño de sus funciones y trabajo en equipo, Sin embargo, expresan algunas actitudes no favorables de su líder en momentos de imprevistos y resultados negativos; conociendo que las relaciones humanas son las enderezadas a crear y mantener entre los individuos relaciones cordiales, vínculos amistosos, basadas en ciertas reglas aceptadas por todos (Avila, 2014). Aspecto importante que se debe mejorar con el objetivo de afianzar mejores relaciones con su superior. Adicional a eso la sobrecarga laboral, motivo por lo que algunos colaboradores se sienten estresados y desmotivados.

En el sentir de los empelados el clima laboral de la papelería y cacharrería Mareliz, presenta condiciones aceptables, no obstante, existe la necesidad de considerar ciertos factores a mejorar, entre ellos; la integración, motivación y satisfacción. Todo esto con la

finalidad de establecer un excelente clima organizacional (Osorio, Arango, & Acosta, 2016, pág. 12).

Discusión

Respecto a la información obtenida a través de las herramientas de recolección de datos, se evidencia que la empresa posee un ambiente laboral propicio para el desarrollo de sus funciones, pero existen aspectos que se deben mejorar, porque se debe tener en cuenta que los colaboradores son esenciales para el desarrollo y crecimiento de una empresa. Sin embargo, la empresa que no le da la suficiente importancia al tema de clima organizacional y compromiso organizacional, error que los puede llevar a la reducción de los resultados, pues estos son elementos fundamentales en el desarrollo estratégico de cualquier empresa (Navarro & Garcia, 2007, pág. 7).

La papelería podría efectuar estrategias administrativas tendientes a fortalecer los vínculos de los empleados con la empresa, empoderamiento e iniciativa, fortalecimiento de los sistemas de estímulos e incentivos, entre otros, generando así oportunidades de mejora y con esto obtener los resultados deseados. Se debe señalar que son pocos los estudios que se realizan a pequeñas empresas, donde se evalúa el clima organizacional, por lo tanto con este tipo de estudios se pretende ayudar a mejorar el funcionamiento de la organización; de tal manera que sean más eficaces y aporten al crecimiento de la región.

La empresa debe buscar que los colaboradores se sientan parte de la empresa, se sienten bien en su ambiente laboral, ello, permitirá que se brinde un servicio de calidad al cliente; es ese clima organizacional entendido como las percepciones que tienen los miembros de la empresa de los factores psicológicos individuales, grupales y organizacionales, lo que influye en los comportamientos de las personas, trayendo consecuencias vitales como el rendimiento y la rotación del personal. (Ucrós & Gamboa, 2010, pág. 187)

El estudio realizado evidencia que entre los colaboradores de la papelería existe una buena comunicación y trabajo en equipo, reflejado en un buen direccionamiento a las metas de la empresa, cabe resaltar que existen algunas inconformidades en cuestión a la motivación que les brinda su superior, pero se resalta que trata de mejorar en todo lo que sea posible para lograr que sus colaboradores tengan sentido de pertenencia con la organización. La comunicación entre colaborador y superior también presenta falencia, pues no existe un buen ambiente favorable donde se pueda expresar las necesidades y propuestas de estos, es recomendable ser más flexible por parte de la empresa de acuerdo a los factores anteriormente mencionados, en razón de que los colaboradores deben sentir apoyo y seguridad en su lugar de trabajo. De esta manera se considera el comportamiento del individuo esta modelado por el comportamiento de la organización en que se desarrolla. (Bordas, 2016).

Referencias

- Avila, O. H. (2014). Clima organizacional. *Uniminuto*, 10.
- Bordas, M. (2016). *Gestion estrategica del clima laboral*. Madrid: Uned.
- Capuano, M. (2004). Evaluación de desempeño. Desempeño por competencias. *Invenio*, 12.
- Cardona, D., & Zambrano, R. (2014). Revisión de instrumentos de evaluación de clima organizacional. *Estudios Gerenciales*, 6.
- García, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una Aproximación Conceptual. *Cuadernos de Administracion - Universidad del Valle*, 20.
- Navarro, R., & Garcia, A. (2007). *Clima y compromiso organizacional*. Mexico: Ediciones Fiscales ISEF S. A. León, A.
- Osorio, K., Arango, A., & Acosta, E. (2016). LA MOTIVACIÓN COMO UN FACTOR CLAVE DE ÉXITO EN LAS. *Coleccion Academica de Ciencias Sociales - Universidad Pontifica Bolivariana*, 14.
- Ruiz Olabuénaga, J. I. (2012). *Metodologia de la investigacion cualitativa*. Bilbao: Universidad De Deusto.
- Soberanes, L., & De la Fuente, A. (2009). EL CLIMA Y EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LAS ORGANIZACIONALES. *Revista Internacional La Nueva Gestión Organizacional*, 8.
- Ucrós, M., & Gamboa, T. (2010). Clima organizacional: discusión de diferentes enfoques teóricos. *Revista vision Gerencial*, 186-187.

Apéndices

	ENCUESTA CLIMA LABORAL PAPELERÍA Y CACHARRERÍA MARELIZ Diplomado Gerencia del Talento Humano(GTH) Información confidencial con fines de investigación académica Instituto Tecnológico del Putumayo	07/05/2019 Página 1 de 2
---	---	-----------------------------

Este cuestionario tiene como único fin analizar la forma en que el personal de la empresa percibe el ambiente de trabajo en el que se desempeña, de esta manera con la colaboración de todos podemos mejorar nuestro entorno laboral.

INSTRUCCIONES

La serie de preguntas que se realizan a continuación presentan escala del 1 al 5 de acuerdo al grado de aprobación o desaprobación de cada afirmación. Marque con una X.


- 5 Totalmente de acuerdo
- 4 De Acuerdo
- 3 Indiferente
- 2 En desacuerdo
- 1 Totalmente en desacuerdo



A	CONDICIONES DE TRABAJO	5	4	3	2	1
1	¿El espacio de trabajo es adecuado para realizar mis actividades?					
2	¿Se cuenta con el material necesario para realizar mis actividades?					
3	¿Existe orden y limpieza en mi lugar de trabajo?					
4	¿Existe buena iluminación en mi lugar de trabajo?					
5	¿Existe buena ventilación en mi lugar de trabajo?					

B	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	5	4	3	2	1
6	¿Conozco la misión, visión y valores de la empresa?					
7	¿Conozco las estrategias para alcanzar los objetivos planteados por la empresa?					
8	¿Tengo claro mis funciones dentro de la empresa?					
9	¿Tengo la información suficiente para realizar de manera eficaz mi trabajo?					
10	¿Recibí capacitación acertada para desarrollar mi función laboral?					

C	AMBIENTE SOCIAL	5	4	3	2	1
11	¿Escucha mi(s) jefe(s) sugerencias y opiniones que contribuyan al mejoramiento de la empresa por parte de los empleados?					
12	¿Conozco la normatividad de la empresa y la practico?					
13	¿Las relaciones interpersonales con mis compañeros es buena?					
14	¿La comunicación dentro del equipo de trabajo es buena?					
15	¿Existe trabajo en equipo?					

	ENCUESTA CLIMA LABORAL PAPELERÍA Y CACHARRERÍA MARELIZ Diplomado Gerencia del Talento Humano (GTH) Información confidencial con fines de investigación académica Instituto Tecnológico del Putumayo	07/05/2019 Página 2 de 2
---	--	-----------------------------

D	PERSONAL	5	4	3	2	1
16	¿se siente a gusto de trabajar en esta empresa?					
17	¿Se siente involucrado con los objetivos organizacionales establecidos por la empresa?					
18	¿Mi trabajo y esfuerzo son valorados?					
19	¿Cuento con motivación de mis superiores para cumplir con las funciones del cargo?					
20	¿Me siento satisfecho con el sueldo asignado?					


E	RELACION CON EL SUPERIOR	5	4	3	2	1
21	¿la comunicación con mi jefe es buena?					
22	¿Separa situaciones laborales de las personales?					
23	¿La reacción de su jefe ante un imprevisto o resultado negativo es buena?					
24	¿Fomenta una relación positiva entre los compañeros de trabajo?					
25	¿Reconoce sus errores?					

Si tiene algún comentario por favor, dar a conocer su opinión

Gracias por su colaboración.

DIPLOMADO GERENCIA DEL TALENTO HUMANO

Figura 1. Formato Encuesta del Clima Organizacional realizada en la papelería y cacharrería Mareliz. Fuente propia: mayo 2019

	<p>ENTREVISTA CLIMA ORGANIZACIONAL Diplomado Gerencia del Talento Humano(GTH) Información confidencial con fines de investigación académica Instituto Tecnológico del Putumayo</p>	<p>FECHA Página 1 de 2</p>
---	--	--------------------------------

La presente entrevista, es una herramienta de medición de clima laboral, cuyo objetivo es conocer la percepción que tiene el líder de la Papelería y Cacharrería Mareliz de Mocoa, y se analiza sobre aquellos aspectos que conforman su entorno laboral y que facilitan o dificultan su desempeño.

1. ¿Cuál es su cargo dentro de la empresa?
2. ¿Cuál es la función principal de su cargo?
3. ¿Cómo es la comunicación con sus colaboradores?
4. ¿Cómo es su relación con los demás colaboradores?
5. ¿Ha presenciado o participado en algún tipo de conflicto laboral con sus colaboradores?
6. ¿Cuál es el índice de accidentes dentro y fuera de la Empresa?
7. ¿Existen acciones para la prevención de accidentes?
8. ¿Cuenta con políticas de Seguridad e Higiene? ¿Cuáles son?
9. ¿Hay alguna preferencia en cuanto a los colaboradores que llevan un recorrido amplio dentro de la empresa?
10. ¿Cómo es el nivel educación de los colaboradores?
11. ¿Para regular el comportamiento de los colaboradores utiliza algún tipo de políticas y normas como son los premios o castigos?
12. ¿Qué estrategias se han implementado para el bienestar de los empleados?
13. ¿Qué estrategias se ha implementado para fomentar el buen ambiente laboral?
14. ¿Cuál cree usted que ha sido la percepción de sus empleados de acuerdo a sus estrategias?

DIPLOMADO GERENCIA DEL TALENTO HUMANO

Figura 2. Formato Entrevista Clima Organizacional realizada a Gerente papelería y cacharrería Mareliz.

Fuente propia: mayo 2019



Figura 1. Gráfico circular. Fuente Propia. Tabulación de pregunta N° 1. Mayo 2019.



Figura 2. Gráfico circular. Fuente Propia. Tabulación de pregunta N° 13. Mayo 2019.

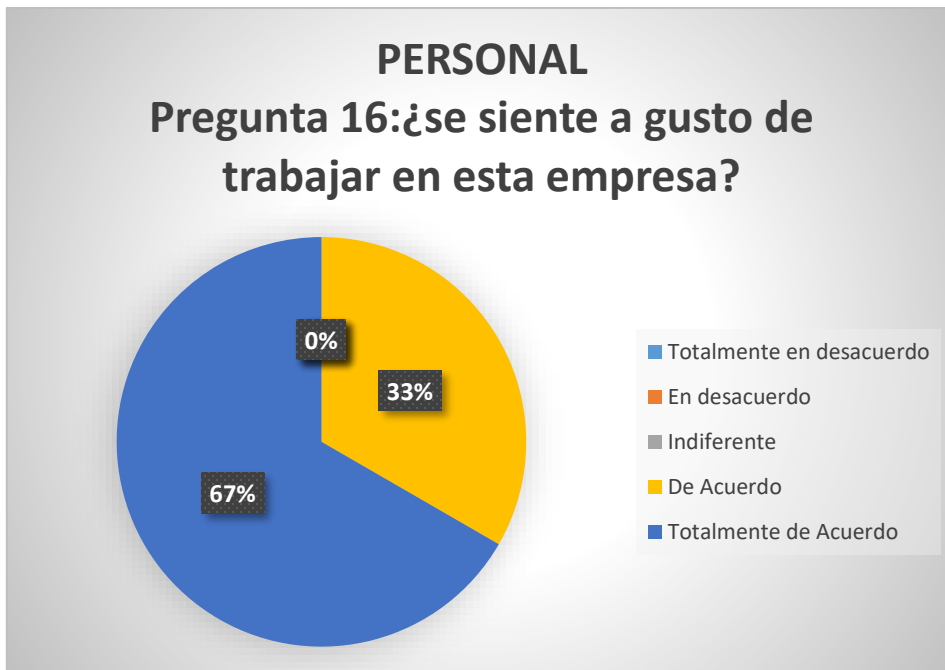


Figura 3. Gráfico circular. Fuente Propia. Tabulación de pregunta N° 16. Mayo 2019.

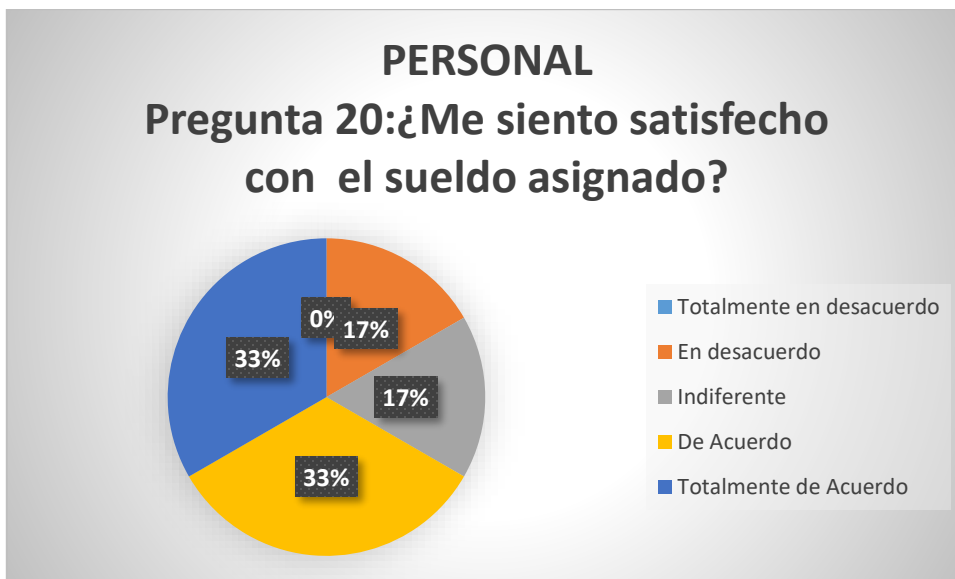


Figura 4. Gráfico circular. Fuente Propia. Tabulación de pregunta N° 20. Mayo 2019.



Figura 5. Gráfico circular. Fuente Propia. Tabulación de pregunta N° 23. Mayo 2019.