

Diseño de un plan de mejoramiento del clima organizacional, para la empresa Súper Drogas Crisan del municipio de La Plata Huila para el segundo semestre del año 2021.

Claudia Mileivy Trujillo

Ingrid Eliced Martínez

John Fredy Hernández

Lazslo Farkas

Juan Mateo Lozano

Escuela de Ciencias Administrativas Contables Económicas y de Negocio (ECACEN)

Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD

Administración de Empresas

2021

Diseño de un plan de mejoramiento del clima organizacional para la empresa Súper Drogas Crisan del municipio de La Plata Huila para el segundo semestre del año 2021.

Claudia Mileivy Trujillo

Ingrid Eliced Martínez

John Fredy Hernández

Lazslo Farkas

Juan Mateo Lozano

Diplomado de profundización en gerencia Del talento humano.

Grupo: 101007_50

Tutor:

Wilson Rodríguez

Escuela de Ciencias Administrativas Contables Económicas y de Negocio (ECACEN)

Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD

Administración de Empresas

2021

Dedicatoria

Primeramente, a nuestro señor Jesucristo por darnos la oportunidad de la vida y la salud de los ponentes del proyecto y de nuestras familias.

A nuestros familiares y su infinito apoyo durante el proceso formativo y de aprendizaje a lo largo de todo este tiempo de formación, por brindarnos esa voz de aliento cuando se intenta desfallecer por diferentes tipos de inconvenientes que se presentan en el largo camino de la vida.

A nuestros tutores por guiarnos y ofrecernos los conocimientos suficientes para enfrentarnos al mundo laboral como excelentes profesionales y dejar en alto la institución de educación superior.

Agradecimientos

Agradecimientos a la universidad abierta y a distancia UNAD por brindarnos la oportunidad de ser parte de tan prestigiosa institución de educación superior por darnos la oportunidad de cumplir nuestros sueños de convertirnos en profesionales y a sí mismo en personas que ayuden a impulsar el progreso del país, de igual forma a cada una de las personas que hacen parte en nuestra formación(tutores) ya que nos han ofrecido sus conocimientos para formar profesionales idóneos en un mundo laboral cada vez más competitivo y por ultimo a cada una de las personas que formaron parte de nuestra formación como compañeros y familiares por brindarnos esa mano amiga para apoyarnos en momentos de desfallecimiento y compartir ese sueño de convertirnos en profesionales.

Resumen

El presente documento parte de la pregunta ¿Porque se está presentando un inadecuado clima organizacional dentro de la empresa Súper Drogas Crisan? La cual se resuelve con el objetivo el diseñar un plan de mejoramiento del clima organizacional para la empresa Súper Drogas Crisan del municipio de la Plata Huila. La investigación fue de carácter descriptivo y explicativo, para esto se realizaron actividades como un diagnóstico de la misma donde se obtuvo que la organización no cuenta debidamente con objetivos estructurados para con sus empleados, es decir el equipo no tiene definida las funciones y las tareas que cada uno tiene a desarrollar en su lugar de trabajo por lo que se presentan inconvenientes e ineficiencia a la hora de resolver problemas o a finalizar ciertas tareas; En segundo lugar se realizaron encuestas a una muestra de 12 personas para conocer cómo se sienten y que tan a gusto están con sus puestos de trabajo, en lo cual se concluyó que las personas a pesar de que las relaciones con sus compañeros y jefes son buenas, la empresa no les brinda oportunidades de mejora para lograr desarrollarse personal y profesionalmente.

Palabras claves: Clima organizacional, plan de mejoramiento, satisfacción, estrategias, mejora continua.

Abstract

This document starts from the question, why is there an inappropriate organizational climate within the company Súper Drogas Crisan? Which is resolved with the objective of designing a plan to improve the organizational climate for the company Súper Drogas Crisan in the municipality of La Plata Huila. The research was descriptive and explanatory, for this, activities were carried out such as a diagnosis of the same where it was obtained that the organization does not have properly structured objectives for its employees, that is, the team does not have defined the functions and tasks that each one has to develop in their workplace so there are inconveniences and inefficiency when solving problems or completing certain tasks; Second, surveys were conducted on a sample of 12 people to find out how they feel and how comfortable they are with their jobs, in which it was concluded that people despite the fact that their relationships with their colleagues and bosses are good , the company does not offer them improvement opportunities to achieve personal and professional development.

Keyword: *Organizational climate, improvement plan, satisfaction, strategies, continuous improvement.*

Tabla de contenido

Resumen	5
Lista de tablas.....	9
Lista de gráficos	10
Introducción	11
Problemática de la empresa.....	12
Justificación.....	14
Objetivos	15
Objetivo General:	15
Objetivos Específicos:.....	15
Antecedentes del problema	16
Antecedentes Internacionales:.....	16
Antecedentes Nacionales:	17
Antecedentes Locales:.....	18
Marco Teórico	21
Clima organizacional:	21
Características Fundamentales del Clima Organizacional.....	22
Clima laboral.....	23
Dimensiones del Clima Organizacional.....	24
Marco legal.....	27
Metodología	30
Tipo de investigación	30
Fuentes De Información.....	30

Población.....	30
Técnica	30
Método de Acceso.....	31
Análisis de la Información	31
Cronograma de la investigación.....	32
Presupuesto de la investigación	33
Herramienta para la encuesta	34
Graficas en tortas o barras.....	35
Resultados	36
Conclusiones	42
Recomendaciones.....	43
Referencias Bibliográficas	44
Anexos	47

Lista de tablas

Tabla 1. <i>Tabla de dimensiones de clima</i>	255
Tabla 2 <i>Cronograma</i>	32
Tabla 3 <i>Presupuesto</i>	33

Lista de gráficos

Grafico 1. <i>Objetivos del trabajo</i>	36
Grafico 2. <i>Oportunidades de crecimiento</i>	36
Grafico 3 <i>Decisiones del jefe</i>	37
Grafico 4 <i>Oportunidades de innovar</i>	37
Grafico 5 <i>Amistades en la empresa</i>	38
Grafico 6 <i>Esfuerzo realizado</i>	39
Grafico 7 <i>Intereses</i>	39
Grafico 8 <i>Confort en la empresa</i>	40
Grafico 9 <i>Gusto por el trabajo</i>	40

Introducción

Dentro del ámbito empresarial se ejecutan diversas áreas que son esenciales para el correcto desarrollo de la empresa, el cliente es clasificado como interno y externo, en el cual dentro del presente proyecto ahondaremos el cliente interno que según Bernal (2014), es el personal que recluta la empresa con la finalidad de ejecutar una labor específica en un puesto asignado de trabajo, de este modo, la adecuada gestión del talento humano es esencial y de gran importancia para cualquier empresa, ya que el personal de la organizaciones un eslabón vital para el cumplimiento de las metas así como también de cada uno de los objetivos propuestos por la misma.

De este modo, una adecuada gestión del talento humano en una empresa aporta muchas ventajas a la organización, es por ello que es de gran importancia diseñar procesos organizativos que logren atraer, desarrollar, gestionar, retener y motivar a todos los colaboradores, de tal manera que se establezcan enfoques humanos que mejoren el ambiente laboral, el logro de metas e incluso el desarrollo personal y profesional de cada individuo (Pérez, 2021).

Por lo tanto, el presente proyecto tiene como finalidad llevar a cabo el mejoramiento del clima organizacional de la empresa mediante un plan de mejoramiento, teniendo en cuenta las diferentes áreas de la organización, el número de empleados, su capacidad laboral y otros factores que juegan un papel importante en el clima organizacional, que se debe reconocer el plan de inducción, entrenamiento y capacitación para la retención del talento humano, así como también, identificar la importancia en la productividad e impacto en la perdurabilidad del personal en las organización, y finalmente se deberá diseñar estrategias desde la retribución .

Problemática de la empresa

El concepto de clima organizacional se ha desarrollado recientemente, fue introducido por primera vez en psicología industrial organizacional por Gellerman en 1960 y es tal vez esa juventud que de su estudio no existe una unificación de definiciones y metodologías que permitan elaborar una clara definición y distinción.

El clima organizacional nace de la idea de que el hombre vive en ambientes complejos y dinámicos puesto que las organizaciones están compuestas de personas grupos y colectividades que generan comportamientos diversos y que afectan ese ambiente, Méndez manifiesta que el origen del clima organizacional está en la sociología (Mendez, 2016). En donde el concepto de organización dentro de la teoría de las relaciones humanas enfatiza la importancia del hombre en su función del trabajo y por su participación en un sistema social.

El clima organizacional de acuerdo con Méndez (2016) ocupa un lugar destacado en la gestión de las personas y en los últimos años ha tomado un rol protagónico como el objeto de estudio en organizaciones de diferentes sectores y tamaños que buscan identificarlo y utilizan para su medición las técnicas el análisis y la interpretación de metodologías particulares que realizan consultores del área de la gestión humana o desarrollo organizacional en la empresa.

Entre los diferentes sectores productivos que se pueden identificar en el municipio de la Plata Huila y que contribuyen al crecimiento de la economía regional, se encuentra una problemática global que afecta el rendimiento de las mismas, un claro ejemplo es la empresa súper Drogas Crisan la cual no cuenta debidamente con objetivos estructurados para con sus empleados, es decir el equipo no tiene definida las funciones y las tareas que cada uno tiene a desarrollar en su lugar de trabajo por lo que se presentan inconvenientes e ineficiencia a la hora de resolver problemas o a finalizar ciertas tareas, el equipo de trabajo no suele tener claros los

protocolos que se deben seguir dentro de la misma lo que causa muchas veces que los ayudantes desconozcan la jerarquía y las responsabilidades dentro de la empresa, ante este desconocimiento se determina que se labora mediante órdenes mal percibidas sin conocer el sentido de estado y la finalidad de la importancia que tienen los procesos para tener un excelente resultado final, esto crea o genera cierto malestar dentro de los funcionarios de la empresa mermando su productividad y la convivencia colectiva dentro de la misma.

Pregunta problema

¿Porque se está presentando un inadecuado clima organizacional dentro de la empresa Súper Drogas Crisan?

Justificación

Con esta investigación se pretende implementar un plan de mejoramiento del clima organizacional para la empresa Súper Drogas Crisan que se dedica a la comercialización de productos farmacéuticos en el municipio de la palta Huila (Ver Anexo A). El engranaje económico del municipio de la plata Huila, gira en torno a actividades agrícolas, ganaderas, agropecuarias y comerciales en esta última actividad y dadas las condiciones territoriales, es posible contemplar la oportunidad de expandir el mercado de productos farmacéuticos de alta calidad con valor agregado.

Aun así, a raíz de la presente emergencia sanitaria todas estas actividades han sufrido un impacto negativo afectando la economía de la región, de manera que, con el ánimo de aportar al desarrollo socioeconómico e impulsar la dinámica de la economía local, la implementación de herramientas, estrategias y capacitaciones en súper drogas Crisan busca generar que se logren dinamizar las buenas relaciones interpersonales dentro de la empresa mediante manuales y App que logren delimitar la función específica de cada uno de los colaboradores de la organización y optimizar el clima organizacional y así potenciar el rendimiento de las diferentes tareas y las relaciones en el ambiente laboral para satisfacer el mercado local y regional y aportar una empresa que genera empleo de calidad, es un paso importante para el inicio de esta nueva reactivación económica

Por lo tanto, teniendo en cuenta lo anterior logramos determinar que el enfoque principal de la investigación nos permite analizar el clima organizacional y estudiar la percepción que los empleados tienen de súper Drogas Crisan.

Objetivos

Objetivo General:

Diseñar un plan de mejoramiento del clima organizacional para la empresa Súper Drogas Crisan del municipio de la Plata Huila.

Objetivos Específicos:

Realizar un diagnóstico del clima organizacional, de la empresa.

Establecer las herramientas que permitan la mejora del clima organizacional.

Proponer mejoras continuas que generen un impacto positivo en el clima organizacional de la empresa.

Antecedentes del problema

Antecedentes Internacionales:

A nivel internacional, se evidencia que la investigación realizada por Naranjo (2014), de la Universidad Central del Ecuador, titulada “Factores psicosociales y su influencia en el clima laboral para diseñar un Plan de Mejoramiento del Clima Organizacional de la Intendencia Regional Norte de la Superintendencia de Telecomunicaciones” , busco “Realizar un diagnóstico de los Factores Psicosociales y su influencia en el Clima Laboral con la Finalidad de diseñar un Plan de Mejoramiento del Clima organizacional” (p.3), a través de una metodología de tipo descriptiva, observacional y a analítica la cual fue aplicada a una muestra de 41 personas con la finalidad de plantear una evaluación psicosocial a través de un análisis de las condiciones de trabajo de carácter psicosocial.

Por otra parte, como instrumento de recolección de la información se utilizó un cuestionario cuya finalidad se basó en determinar las necesidades del personal, teniendo en cuenta cada una de las ocho fases propuestas dentro del proyecto para su ejecución, donde la primera fase se basa en la identificación de los factores psicosociales, la segunda en obtener información referente a la institución, la tercera en definir las herramientas de medición a utilizar, la cuarta fase en diagnosticar las necesidades del personal, la quinta fase en la interpretación de los resultados, la sexta fase en comprobación de hipótesis, la séptima fase en el programa de mejoramiento del clima laboral, y la octava fase en la realización del informe, así como también la observación y el cuestionario.

A nivel de resultados se evidencio que de los 41 servidores el 29% se siente algunas veces defraudados en su trabajo, mientras que el 27% raramente se sienten defraudados en su trabajo, por otra parte al hacer referencia de que como termina la jornada laboral, el 29% indica

que se siente algunas veces agotado al terminar la jornada, el 25% afirma que muchas veces se siente agotado y el 27% afirma que siempre se siente agotado, así mismo en el enfoque de si puede crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo, el 39% de los encuestados afirma que puede crear con facilidad un clima agradable en su trabajo y el 61% restante afirma que no puede crear dicho factor en su trabajo.

A manera de conclusiones se evidencia que los factores psicosociales que afectan a los servidores de la empresa son ocasionados a causa de la falta de incentivos puesto que no hay una motivación al personal que eleve su productividad y buena convivencia, así como también se determina que el ambiente laboral dentro de la empresa es satisfactorio, sin embargo se recalca la insatisfacción de algunos empleados en llevar a cabo un buen clima organizacional a causa de no contar con un equipo adecuado de trabajo, no recibir un salario justo de acuerdo a las actividades que se ejecutan, la falta de comunicación oportuna y abierta entre el equipo de trabajo.

Esta investigación aporta al siguiente proyecto, en cuanto a la determinación de fases que permitan estructurar la elaboración del proyecto, teniendo en cuenta cada actividad que se vaya a realizar dentro del mismo, así como también la utilización de un cuestionario como instrumento de recolección de la información el cual permita determinar las afectaciones que generar un mal clima organizacional en la empresa.

Antecedentes Nacionales:

A nivel nacional, se evidencia que la investigación realizada por Cubillo, Velásquez y Reyes (2014), de la Fundación Universitaria Konrad, Lorenz de la ciudad e Bogotá Colombia, titulada “Plan de mejoramiento de variables del clima organizacional que afectan al desempeño laboral en una entidad del estado”, busco “realizar un análisis de las evaluaciones del clima organizacional y de desempeño laboral de una empresa del estado” (p.69), a través de una

metodología basada en un enfoque cualitativo, descriptivo y propositivo, ya que busco analizar los resultados de la encuesta aplicada por la entidad a los funcionarios, así como también utilizo como instrumento de recolección de datos la entrevista, la cual fue aplicada a los directivos de la entidad con el ánimo de corroborar los resultados obtenidos en la encuesta, la población a investigar fueron los 121 empleados vinculados a la empresa, cuya muestra fue aplicada a través de un censo con la finalidad de obtener un análisis más completo de la misma.

A manera de resultados, se determinan que los aspectos del clima organizacional se encuentran afectados en mayor medida a causa de las acciones que ejecutan los funcionarios, por lo que se propone a la entidad un plan de mejoramiento que se encuentre enfocado en dos estrategias que influyen directamente en el desempeño laboral a través de la intervención de las variables del clima organizacional que afectan negativamente a la misma y de este modo lograr que estos a su vez se vean reflejados en el alcance de los objetivos tanto individuales como corporativos.

De este modo se concluye que desde el área de gestión humana se puede influir directamente en la estrategia de las organizaciones, ya que se busca dejar de ser vista como un área de apoyo y demostrar que puede estar totalmente alineada con la misión, visión y la planeación de la organización. Esta investigación aporta al presente proyecto en cuanto a la realización de una encuesta y entrevista como herramientas de recolección de la información, la cual es necesaria para establecer el comportamiento del clima organizacional de la empresa objeto de estudio.

Antecedentes Locales:

A nivel local, la investigación realizada por Cardozo (2012), de la Universidad Nacional Abierta y A Distancia – UNAD de la ciudad de Pitalito Huila, Colombia, titulada “Propuesta de

un plan de mejoramiento del clima organizacional fundamentado en el análisis y gestión de la satisfacción laboral de los trabajadores de la ESE Hospital Nuestra Señora de Fátima Suaza”, con el objetivo “Proponer un plan de mejoramiento en el clima organizacional fundamentado en el análisis y gestión de la satisfacción laboral de los trabajadores de la ESE Hospital Nuestra Señora de Famita, con el fin de convertirla en una organización eficiente, eficaz y efectiva para laborar” (p.17), con una metodología de tipo descriptivo ya que se buscó identificar las formas de conducta, actitudes y el comportamiento frente al clima organizacional fundamentado en el análisis y gestión de la satisfacción laboral de los trabajadores del hospital, en base a los métodos cualitativos y cuantitativos con la finalidad de conocer el análisis y gestión de la satisfacción laboral, el estudio fue aplicado a una población de 55 trabajadores del hospital con una muestra de 29 funcionarios, para la recolección de la información se utilizó el instrumento basado en un cuestionario el cual fue aplicado de manera personal a las personas vinculadas de manera directa con la investigación, así mismo se formuló una hipótesis con la finalidad de determinar “La falta de mecanismos que trabajen por el clima organizacional de la ESE HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DE FATIMA, inciden negativamente en la productividad, motivación y satisfacción de los empleados afectándose significativamente la cultura organizacional.” (p.64).

A nivel de resultados, se evidencio que el 93% de los encuestados afirma que, si conoce la metodología del trabajo dentro del área, la cual permite el cumplimiento de los objetivos propuestos, por otra parte, el 7% restante indica que no las conoce, dentro del ámbito de las capacitaciones, se evidencio que el 48% de los encuestados afirma que la institución les brinda facilidades de estudio y capacitación, sin embargo el 42% afirma que la institución no les otorga dicho beneficios, por otra parte dentro de la preocupación de los supervisores por motivar continuamente a los empleados, se evidencia que el 62% de los encuestados afirman que los

supervisores no se preocupan por motivar continuamente a los empleados a través del reconocimiento verbal por el buen desempeño y el 38% restante afirma que si lo hacen. De este modo, se concluye que el Hospital no cuenta con políticas claras para el manejo del clima organizacional, así como también, se evidencia que existen factores que afectan la productividad de los empleados, así como también que no hay un adecuado flujo de comunicación entre los altos mandos y funcionarios de la empresa.

Se evidencia que la investigación aporta al presente proyecto en la realización de una hipótesis que permita establecer si el clima organizacional de la empresa es adecuado o no, teniendo en cuenta que se buscara dar validez a la hipótesis en base a las técnicas de recolección de la información y el análisis de estas, con la finalidad de obtener un resultado más preciso y certero de acuerdo con las necesidades de la empresa.

Marco Teórico

Resulta interesante señalar que al indagar sobre el clima organizacional, es evidente la necesidad de entender, la teoría de cultura y clima organizacional al respecto (Idarraga, Clima organizacional, 2017), afirma, que el clima es la resultante de la percepción que se tiene del entorno, que depende de acontecimientos interrelacionados, generados por la estructura, procesos, estrategias e integrados, contextualizados integralmente.p.17 es decir, la transformación está centrada en el cambio de pensar y actuar de la persona en el nivel institucional, en el caso concreto de la empresa Súper drogas Crisan con mejoramiento continuo en la organización con una visión prospectiva estratégica.

Clima organizacional:

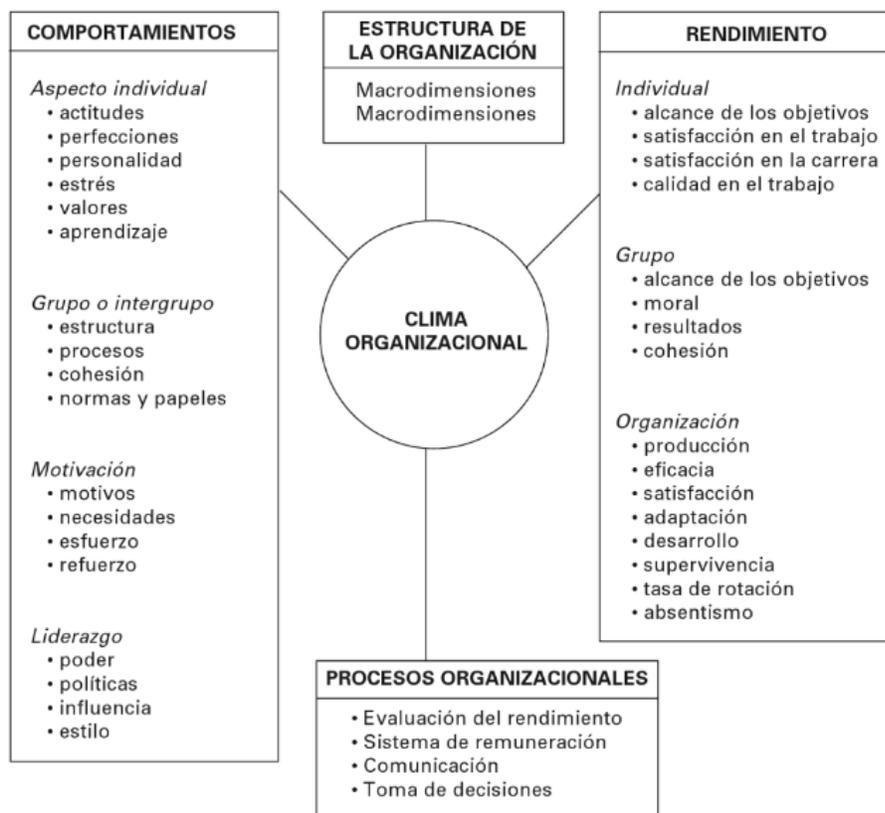
El clima organizacional ocupa un lugar importante en la gestión de las personas, debido a que este ha sido constituido como un objeto de estudio en las organizaciones (Méndez, 2006), por lo que en diferentes sectores y tamaños, hacen un esfuerzo por la identificación, tomando como referencia a la medición de las técnicas, análisis e interpretación de metodologías que son consideradas como particulares, las cuales tienen como finalidad realizar consultar externas e internas del área de gestión humana como también determinar el desarrollo organizacional de cada empresa.

De este modo, el concepto de organización de acuerdo con Méndez (2006), se encuentra enfocado en la perspectiva teórica frente a las relaciones humanas, la cual se encuentra enfatizada en la importancia del hombre en el funcionamiento del trabajo como en la participación en un sistema social; por lo tanto, el clima organizacional “es el resultado de la forma como las personas establecen procesos de interacción social” (Méndez, 2006, p.30).

Por otra parte, Martínez (2013), determina que el clima organizacional determina la forma en que un individuo percibe su trabajo, su rendimiento, productividad, satisfacción y entre otros aspectos que son importantes para su desarrollo.

Figura 1.

Clima Organizacional.



Fuente: (Martínez, 2013)

Características Fundamentales del Clima Organizacional.

Dentro de las características fundamentales del clima organizacional se presentan las siguientes de acuerdo con Martínez (2013):

Es un concepto molecular y sintético como la personalidad.

Es una configuración particular de variables situacionales.

Sus elementos constitutivos pueden variar, aunque el clima puede seguir siendo el mismo.

Tiene una connotación de continuidad no tan permanente como la cultura, y puede cambiar después de una intervención particular.

Está determinado por las características, conductas, aptitudes y expectativas de personas, y por las realidades sociológicas y culturales de la organización.

Es un fenómeno lógicamente exterior al individuo, que puede sentirse como un agente que contribuye a su naturaleza.

Es fenómeno lógicamente distinto a la tarea y se puede observar diferentes climas en los individuos que efectúan una misma tarea.

Está basado en las características de la realidad externa tal como las percibe el observador o el actor.

Puede ser difícil describirlo con palabras, aunque sus resultados pueden identificarse fácilmente.

Tiene consecuencias sobre el comportamiento.

Es un determinante directo del comportamiento, porque actúa sobre las actitudes y expectativas.

Clima laboral

El clima laboral es un concepto con amplia tradición en los estudios e investigaciones que se han realizado acerca del factor humano presente en una empresa u organización (Gan y Triginé, 2012), por lo tanto, el clima laboral es considerado como un indicador fundamental de la vida de la empresa, ya que en el se encuentra condicionado los múltiples cuestionamientos

enfocados desde las normas internas de funcionamiento, como de las condiciones ergonómicas del lugar de trabajo y de los equipos.

Dimensiones del Clima Organizacional

Las dimensiones del clima organizacional proponen la existencia de nuevas dimensiones o enfoques que permitan llevar a cabo la explicación del clima existente en una organización (Sarmiento y Valero, 2014), en la cual se evidencian las siguientes dimensiones.

Estructura: Hace énfasis en la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones que enfrentan el desarrollo de su trabajo.

Responsabilidad: Se enfatiza en el sentimiento de los miembros de la organización con respecto a la autonomía en la toma de decisiones que se encuentran relacionadas con su trabajo, así como también la supervisión que estos recibe.

Recompensa: Corresponde a cada una de las percepciones de los miembros que se adecuan en la recompensa que reciben por el trabajo que realizan de manera satisfactoria.

Desafío: Hace referencia al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que se imponen en el desarrollo del trabajo.

Relaciones: Se enfoca en la percepción que tienen los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales dentro de la organización.

Cooperación: Se basa en el sentimiento de los miembros de la empresa, sobre la existencia de un espíritu que ayude a las partes de los directivos y de otros empleados del grupo.

Estándares: Es la percepción de los miembros acerca del énfasis que pone la organización sobre las normas de rendimiento.

Conflictos: Se basa en el sentimiento de los miembros de la organización.

Identidad: Es el sentimiento de pertenencia de la organización el cual es importante y valioso dentro del grupo de trabajo. (p. 22-24).

Tabla 1.

Tabla de dimensiones de clima

Dimensiones	Aspectos Clave de las dimensiones
Estructura	Estructura organizacional, procedimientos de la organización, estilo administrativo, competencia, supervisión, burocracia...
Liderazgo	Comportamiento líder (directivo, jefe), toma de decisiones, participación, centralización de decisiones, estatus, estructura de la autoridad, estilo de liderazgo...
Normas	Estandar, presión del trabajo, características del trabajo, papel, competencias empleadas...
Seguridad	Seguridad, ergonomía, diseño del puesto de trabajo...
Control	Supervisión y estilo, orientación a la gente...
Resultados	Rendimiento – remuneración, nivel práctico, ejecución...
Recompensas – Satisfacción	Política de promoción, calidad de las recompensas, refuerzo, castigo, fuentes de satisfacción y motivación, participación y orientación de la recompensa...
Apoyo	Reconocimiento, consideración, calidez y apoyo...
Confianza	Claridad, calidez, tono de afecto hacia la gente...
Impulso	Motivación para el rendimiento, impulso, promoción...
Conflictos	Conflicto frente a cooperación, claridad de los papeles...
Obstáculos	Presión, mobbing...
Responsabilidad/ autonomía – Confianza	Responsabilidad, autonomía – confianza, misión e implicación...
Identidad, Lealtad	Cohesión, tono de afecto, cooperación, amistad, calidez, espíritu de trabajo, confianza, compañerismo...
Comunicación - interacción	Relaciones sociales, implicación, comunicación abierta...

Fuente: Manual de Recursos Humanos. Cuadro de dimensiones de clima adaptación, Silva (citado por Sarmiento y Valero, 2014)

La empresa Súper Drogas Crisan está avanzado sustancialmente, pero requiere más innovación que le permita alcanzar mayor posicionamiento estratégico y recursos económicos financieros, nuevos clientes y un nicho de mercado para ello requiere de transformaciones sustanciales y no simples modificaciones.

La empresa del siglo XXI ante todo debe ceñirse a la normatividad jurídica legal vigente para ofertar bienestar seguridad oportunidades fortaleza a sus trabajadores y a sus clientes de esta

manera la ley contribuye de manera específica a que Súper Drogas Crisan ajuste a la demanda y cumplimiento de las normas jurídicas y así ofertar un bienestar y un clima organizacional favorable a sus trabajadores.

Marco legal

Siguiendo el orden jurídico, de La Constitución política de 1991, que claramente dice, Colombia es un Estado social de derecho, todos los colombianos incluido los empleados, funcionarios tienen los beneficios del derecho positivo y con base en ello surgen una serie de leyes y decretos que garantizan, la armonía, tolerancia, paz y constituyen el marco de la legalidad de las empresas, personas, trabajadores, instituciones y dentro de ellas es viable mencionar,

Que siguiendo la ley fundamentada en la constitución que a su vez garantiza el derecho al trabajo humano, al bienestar del trabajador, a la libre empresa, igualmente respalda el bienestar de la empresa y el cambio organizado, dentro de un clima positivo y favorable excelente para todos, de similar manera el manual de funciones de la empresa, la misión y visión de Súper drogas Crisan se enfocan en un clima organizacional óptimo.

También el Código de ética, de la empresa ratifica, los valores, la dignidad, la unidad, demanda en síntesis un clima organizacional evidente consecuentemente al nivel profesional de los trabajadores, que laboran diariamente en la empresa Super drogas Crisan del municipio de la Plata, los cuales conocen la normatividad jurídica vigente en cuanto les atañe a su tarea y responsabilidad con la organización, sus clientes y Compañeros o grupos de trabajo. Bien, lo afirma (Idarraga, Clima organizacional, 2017) valores y principios son el marco que sustenta el clima organizacional y determina el tipo de comportamiento de los colaboradores.

El artículo 2° de la Constitución política de 1991 claramente dice son fines del estado apoyar y contribuir a la creación de empresas que decirme la constitución política del 91 está incentivando la creación de empresas y organizaciones dentro de un ámbito de paz cooperación y aportes fundamentales para la paz del país el caso de Colombia de similar manera el gobierno

nacional creó la ley 100 y leyes complementarias para limitar el proceso de actualización jurídica en materia de organización de salud

La ley 715 de 2001 que junto a otros decretos reglamentarios buscan mayor independencia y ordenación en materia de salud facilitando los espacios para el clima organizacional funcional y dinámico.

La ley 1562 de 2012 del Congreso de Colombia “Por la cual se modifica el sistema de riesgos Laborales y Se dictan Otras disposiciones en materia de la salud ocupacional”. La finalidad primordial de la presente ley es modificar el sistema de riesgos laborales, dictando en ellos la materia de la salud ocupacional, la cual se encargue de manera correcta de la seguridad y salud del trabajador, mitigando las posibles consecuencias que puedan recaer sobre el mismo al momento de la ejecución de cada una de sus labores dentro de la empresa.

Decreto 1062 2015 Derogado por el Artículo 19, Decreto Nacional 244 de 2016 “Por el cual se fija la remuneración de los empleados públicos pertenecientes a las empresas industriales y comerciales del estado, a las sociedades de economía mixta y a las entidades de Naturaleza Especial, directas e indirectas, del orden nacional sometidas al régimen de dichas empresas y se dictan otras disposiciones”. La finalidad del decreto se basa en la fijación de la remuneración de los empleados públicos, teniendo en cuenta la procedencia de su labor en base de las normas generales señaladas en la ley 4 de 1992 y el régimen de dichas empresas.

Ley 1010 de 2006 acoso laboral “Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo”. La presente ley, tiene como finalidad definir, prevenir, corregir y sancionar las diversas formas de agresión, maltrato, vejámenes, trato desconsiderado como ofensivo, y en general todo

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

Metodología

Tipo de investigación

El tipo de investigación que se llevara a cabo en la presente investigación será de carácter descriptivo y exploratorio, ya que se realizara un análisis de datos, que se obtendrán a partir del método de evaluación de clima organización, lo que permitirá arrojar resultados que podrán ser analizados estadísticamente.

Fuentes De Información

Las fuentes de investigación que se utilizarán en el presente trabajo serán fuentes primarias que consisten en la recolección de información a través de la aplicación de una encuesta para la evaluación del clima organizacional a todos los empleados de la empresa, por otro lado, también se utilizaran fuentes secundarias las cuales constaran de textos de investigación, artículos de revista, libros y tesis de grado.

Población

La información se obtendrá de los resultados de las encuestas aplicadas a la totalidad del personal que la empresa Súper Drogas Crisan conformado por 10 personas encargadas del área operativa y 3 encargadas de la parte administrativa, para un total de muestra de 12.

Técnica

El instrumento utilizado para la evaluación del clima organizacional fue la encuesta de clima organizacional ECO (Ver Anexo B), creada por el señor Fernando Toro Álvarez (Rojas, 2018). Esta herramienta evalúa 49 ítem con una escala de calificación Likert de 1 a 5 donde 0 corresponde a no estoy seguro del asunto, 1 significa totalmente en desacuerdo, 2 en parte desacuerdo, 3 en parte de acuerdo y 4 totalmente de acuerdo, los factores evaluados son relaciones interpersonales, estilo de dirección, sentido de pertenencia, retribución, disponibilidad

de recursos, estabilidad, claridad, coherencia en la dirección y valores colectivos (Bravo & Díaz, 2018).

Método de Acceso

Una vez se determine la población y se ajuste las preguntas de la encuesta, la recolección de esta se hará de manera presencial en las instalaciones de la empresa.

Análisis de la Información

Para el análisis e interpretación de la información se dará mediante la tabulación de datos con ayuda de la herramienta ofimática Excel, que permitirá realizar una representación gráfica de los resultados.

Cronograma de la investigación

Tabla 2

Cronograma

Actividad	Mes 1				Mes 2				Mes 3			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Definición de variables e indicadores para la búsqueda de información.	X											
Identificación de fuentes secundarias.	X											
Identificación de fuentes primarias y competencia.	X											
Diseño de cuestionario de encuesta semiestructurada.		X										
Aplicación de la encuesta.		X	X									
Análisis y sistematización de los datos.			X	X								
Análisis de factores internos.				X								
Análisis de resultados.				X								
Estructuración del informe final.				X								
Entrega del informe final.					X							

Fuente: Autoría Propia.

Presupuesto de la investigación

Tabla 3

Presupuesto.

	Cantidad	Costo unitario	Costo Total
Activos Tangibles			
Computadora	1	1.000.000	1.000.000
Celular	1	400.000	400.000
Memoria USB	1	20.000	20.000
Papelería	1	40.000	40.000
Dispensador de agua.	1	75000	75.000
Activos intangibles			
Sistema	1	200.000	200.000
Total			1.735.000

Fuente: Autoría Propia.

La inversión aproximada para comenzar con el proyecto está estipulada en Un millón setecientos treinta y cinco mil pesos.

Herramienta para la encuesta

La herramienta que se utilizará para el desarrollo de la encuesta será la herramienta de creación de formularios en línea Google Forms, la cual permite la creación de formularios que permite a los usuarios crear encuestas y cuestionarios online con la finalidad de recopilar y organizar la información, de este modo, la herramienta permite usar los formularios para la planificación de eventos, así como también administrar registros, configurar una encuesta, recopilar información de contacto, como también crear un cuestionario emergente; así mismo, los usuarios pueden enviar todos los datos recopilados a una hoja de cálculo y de este modo analizar cada uno de los datos de manera directa con Google.

De este modo (GetApp, s.f.), al crear un formulario con Google Forms, cada uno de los usuarios pueden seleccionar entre múltiples tipos de preguntas, así como también personalizar valores y arrastra y soltar las preguntas para reordenarlas, permitiendo a los usuarios crear y establecer diferentes tipos de pregunta, de acuerdo a sus necesidades, donde se pueden encontrar menús desplegables, opciones múltiples y lineales, así como también, varias opciones que permiten una mayor dinamismo en el diseño y estética de la encuesta a realizar.

Finalmente, las respuestas a las encuestas y cuestionarios son recopiladas y almacenadas automáticamente en Google Forms, con datos y gráficos de respuesta en vivo, que permite analizar rápidamente los datos que son suministrados por el encuestado, con la finalidad de observar el comportamiento de las respuestas dadas y de esta manera ir consolidando un análisis más efectivo de acuerdo con lo que el encuestador busca al aplicar dicha encuesta.

Graficas en tortas o barras

La tabulación de la encuesta se realizará a través de las gráficas de torta, la cual, en un círculo dividido en partes, donde el área de cada una de las partes es proporcional al número de los datos de cada categoría (Universidad Nacional Autónoma de México, s.f.), de este modo, la gráfica de pastel se usa para la representación de variables cualitativas o categóricas de preferencias nominales, las cuales se utilizan para mostrar la proporción que le corresponde a cada categoría.

Por otra parte, de acuerdo con Universidad Nacional Autónoma de México, la gráfica de pastel debe ser construida teniendo en cuenta cada una de sus partes, la cual cada uno de los elementos estudiados deben pertenecer solo a una categoría, donde se deben representar las proporciones para cada categoría de la variable, basándose que la suma de las proporciones no deben exceder el 100%, por lo que es importante mantener una representación de máximo 5 categorías, de este modo, si la suma de las categorías más grandes y más importantes suman menos de 100%, entonces las otras categorías se deben agrupar en una sola, la cual se debe identificar con el nombre de otras variables.

Resultados

Gráfico 1.

Objetivos del trabajo



Fuente: Autoría Propia.

De acuerdo con la gráfica, se observa que el 61,5% de los encuestados tienen claro lo que se espera en su entorno de trabajo, sin embargo un 23,1% es indiferente a dicha situación y el 15,4% indica que no tiene claro lo que espera de su trabajo, por lo que, de acuerdo a los datos obtenidos, la mayoría de los empleados tiene claro lo que se espera de su trabajo.

Gráfico 2

Oportunidades de crecimiento



Fuente: Autoría Propia.

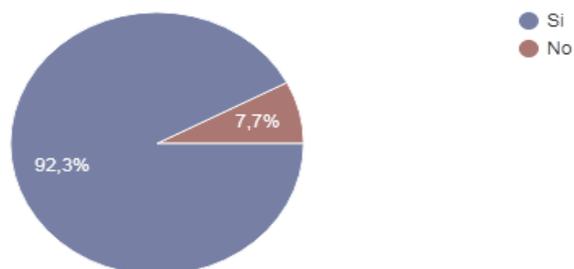
En base a la gráfica anterior, se evidencia que el 53,8% de los encuestados cree que tiene oportunidades para crecer profesionalmente en la empresa, sin embargo, el 46,2% restante indica que no cree que tenga oportunidad de crecimiento profesional en la empresa, de este modo, se evidencia que la mayoría de los empleados tiene confianza en la trayectoria que pueda llegar a tener la empresa frente a su entorno laboral.

Gráfico 3

Decisiones del jefe

¿Mi supervisor o jefe directo es justo en sus decisiones?

13 respuestas



Fuente: Autoría Propia.

Según la gráfica, se evidencia que el 92.3% de los encuestados indican que el supervisor o jefe directo es justo con sus decisiones, sin embargo, un 7,7% indica que este no es justo en sus decisiones, por lo que, de acuerdo con los datos obtenidos, la mayoría de los empleados afirma que su jefe es justo con las decisiones que toma en el entorno laboral.

Gráfico 4

Oportunidades de innovar

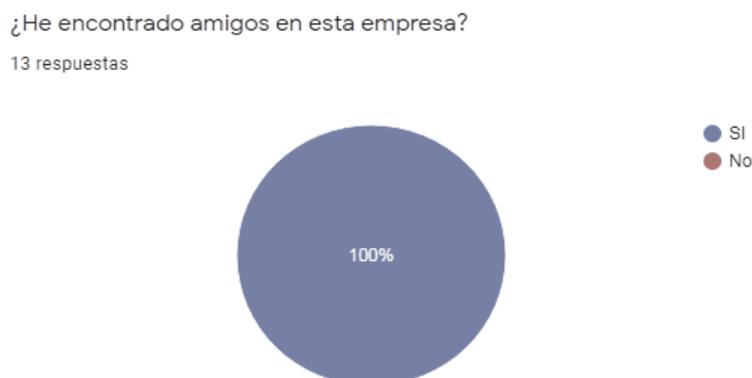


Fuente: Autoría Propia.

De acuerdo con la gráfica, se observa que el 85,6% de los empleados ha tenido oportunidad de innovar en su trabajo, sin embargo, el 15,4% indica que no ha tenido la oportunidad, por lo tanto, se establece que la mayoría de los empleados a logrado tener una mayor oportunidad de innovación en su puesto de trabajo.

Gráfico 5

Amistades en la empresa



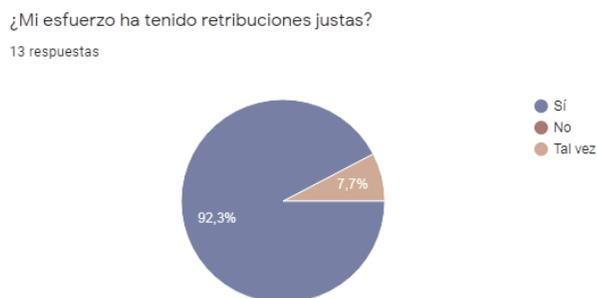
Fuente: Autoría Propia.

Según la gráfica, se observa que el 100% de los empleados ha encontrado amigos en la empresa, por lo que, dentro de esta variable, el total de los empleados afirma que al entrar en la

empresa y ejercer sus labores han generado alianzas de amistad con cada uno de los colaboradores.

Gráfico 6

Esfuerzo realizado

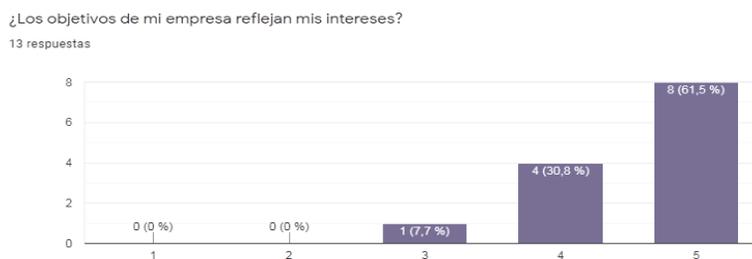


Fuente: Autoría Propia.

Según la gráfica, se observa que un 92,3% de los encuestados afirma que el esfuerzo que ejerce en su labor ha tenido retribuciones o incentivos justos, sin embargo, un 7,7% de los encuestados indica que no ha tenido retribuciones justas, por lo que, se determina que la mayoría de los encuestados indica que las retribuciones que han tenido en su trabajo han sido justas frente a las actividades que realizan o ejecutan,

Gráfico 7

Intereses

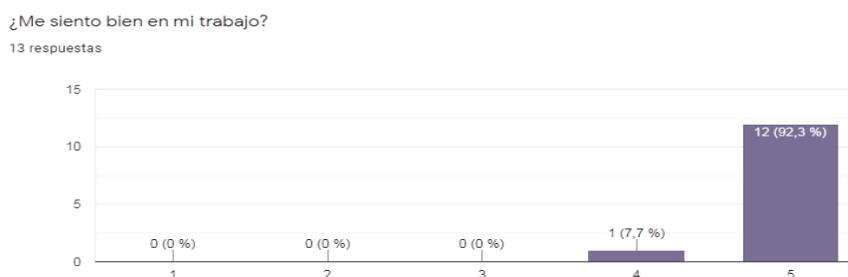


Fuente: Autoría Propia.

De acuerdo con la gráfica, se observa que un 61,5% de los encuestados indica que los objetivos de la empresa reflejan su interés, sin embargo, un 30,8% indica que casi no reflejan su interés, y el 7,7% restante indica que no refleja su interés, de este modo, se determina que la mayoría de encuestados refleja un alto interés en los objetivos de la empresa.

Gráfico 8

Confort en la empresa

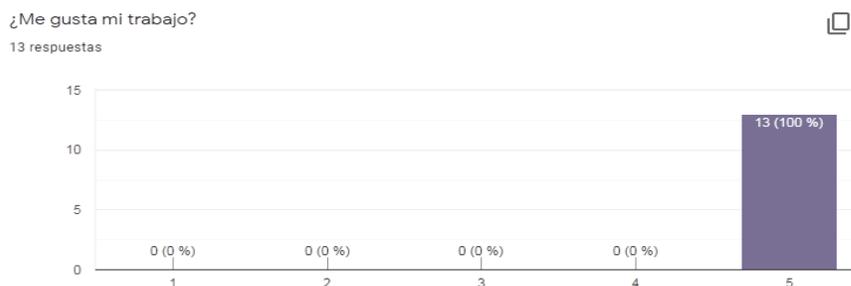


Fuente: Autoría Propia.

De acuerdo con la gráfica, se evidencia que el 92,3% de los encuestados se siente bien en su trabajo, sin embargo, el 7,7% indica que no se siente bien en su trabajo, por lo que se evidencia que la mayoría de los empleados de la empresa se siente bien dentro de las labores que ejerce en la empresa.

Gráfico 9

Gusto por el trabajo.



Fuente: Autoría Propia.

De acuerdo con la gráfica, se evidencia que el 100% de los empleados indica que le gusta su trabajo, por lo que se evidencia que la totalidad de los empleados les gusta la labor que ejercen en la empresa.

Conclusiones

Se logró identificar por medio del diagnóstico a la empresa Súper Drogas Crisan que esta requiere mayor atención en definir con mayor ímpetu en estructuras los cargos, tareas y funciones de cada vacante, para así evitar en incurrir en demoras e ineficiencias por parte de los empleados, los cuales consideran una parte fundamental tener mayor comunicación por parte de sus jefes o encargados de las áreas.

Por medio de los resultados de las encuestas realizadas a la muestra de 12 personas se considera que una parte de las personas identifican que la empresa no se responsabiliza por generar espacios de crecimiento personal y profesional, además, hay brechas entre las comunicaciones de jefes y colaboradores y siendo así no hay cultura organizacional en los trabajadores donde no se sienten muy a gusto en su trabajo.

Se hace evidente el incluir a los trabajadores en la toma de decisiones, esto con el objetivo de eliminar las brechas de comunicación que hay entre las áreas que limitan el desarrollo operativo de la empresa y conociendo las necesidades y preferencias de los colaboradores.

Recomendaciones

Se les recomienda a los directivos de Súper Drogas Crisan el formular nuevas estrategias en donde se tenga como objetivo estrategias en donde se busque mejorar la efectividad, clima laboral, ambientes de trabajo y demás para que sus empleados se encuentran mayor satisfechos y la empresa por consecuencia tenga mayor rentabilidad en sus procesos.

Emplear por medio de las compañías y capacitaciones conductas positivas para los empleados en donde se sienten más motivados y con mayor interés por los altos directivos de la empresa donde se logre mayor desarrollo personal y profesional para sus trabajadores.

Ejecutar el plan de mejoramiento en donde los colaboradores y directivos tengan una mayor participación e interés en que la organización pueda crecer y poder generar mayor empleo y participación en el mercado.

Referencias Bibliográficas

- Bernal, M. (2014). *Importancia del cliente interior y externo de la organización*. [Tesis de Pregrado]. Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, Colombia.
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/6330/trabajo%20de%20grado%200101487.pdf?sequence=1>
- Bravo Tobar, L. B. (2015). *Evaluación de la gestión del departamento de talento humano de la Súper Tienda Quevedo y su incidencia en el desempeño laboral en el cantón Quevedo, provincia de Los Ríos, año 2014*. Ecuador: Universidad técnica Estatal de Quevedo.
- Cardozo, D. (2012). *Propuesta de un plan de mejoramiento del clima organizacional fundamentado en el análisis y gestión de la satisfacción laboral de los trabajadores del ESE hospital Nuestra Señora de Fátima de Suaza* [Tesis de Pregrado]. Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD.
<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/1248/93117211.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cubillos, B., Velásquez, F., y Reyes, N. (2014). *Plan de mejoramiento de variables del clima organizacional que afectan al desempeño laboral en una entidad del estado*. Suma de Negocios, 5(10), 69-73.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2215910X14700126/pdf?md5=421f2622d1a6ed3c3926619a281512b3&pid=1-s2.0-S2215910X14700126-main.pdf>
- GetApp. (s.f.). Sobre Google Forms.
<https://www.getapp.com.co/software/112857/google-forms>

- Luna Arocas, R. (2018). *Gestión del talento*. Difusora Larousse - Ediciones Pirámide. (pp. 16-52).
<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/123076?page=1>
- Méndez, C. (2006). *Clima Organizacional en Colombia*. Colección Lecciones, Facultad de Administración.
<https://books.google.com.co/books?id=qipFxpVbK1AC&lpg=PP1&dq=clima%20organizacional&pg=PA4#v=onepage&q=clima%20organizacional&f=false>
- Murillo Vargas, G. García Solarte, M. y González, C. H. (2010). *Los macroprocesos: un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana*. Programa Editorial Universidad del Valle. (pp.18-51).
<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=174>
- Naranjo, I. (2014). *Factores psicosociales y su influencia en el clima laboral para diseñar un plan de mejoramiento del Clima Organizacional de la Intendencia Regional Norte de la Superintendencia de Telecomunicaciones* [Tesis de Pregrado]. Universidad Central del Ecuador.
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7669/1/T-UCE-0007-247i.pdf>
- Perez, O. (2021). *¿Qué es la gestión del talento humano?*
<https://blog.peopenext.co.mx/gestion-del-talento-humano-en-la-empresa-y-su-importancia>
- Ramos Ramos, P. (Coord.). (2015). *Planificación y gestión de recursos humanos* (2a. ed.). Editorial ICB. (pp. 42-55).
<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/113344?page=5>

Sarmiento, P. y Valero, P. (2014). *Desarrollo de un plan de acción para mejorar el clima organizacional*. Universidad Sergio Arboleda.

<https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/995/Desarrollo%20de%20un%20plan%20de%20accion%20para%20mejorar%20el%20clima%20organizacional.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Ley-1562-de-2012.pdf>

Torres Laborde, J. L. y Jaramillo Naranjo, O. L. (2014). *Diseño y análisis del puesto de trabajo: herramienta para la gestión del talento humano*. Universidad del Norte. (pp.61-123).

<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/69929?page=10>

Universidad Nacional Autónoma de México. (s.f.). *Gráfica de Pastel*.

<http://asesorias.cuautitlan2.unam.mx/Laboratoriovirtualdeestadistica/DOCUMENTOS/TEMA%201/5.%20GRAFICA%20DE%20%20PASTEL.pdf>

Sabino C. (2021). *El proceso de investigación científica editorial El cid Bogotá Colombia*.

Constitución política de 1991 ediciones jurídicas congreso de la república Bogotá Colombia. Mario Idárraga Rendón y de la transformación cultural y desarrollo organizacional qué Manizales Colombia 2017 editorial el Cid.

Ley 100, 7:15 y complementarios mediante la cual se ordena el sistema de salud en Colombia ediciones jurídicas Bogotá Colombia 2001.

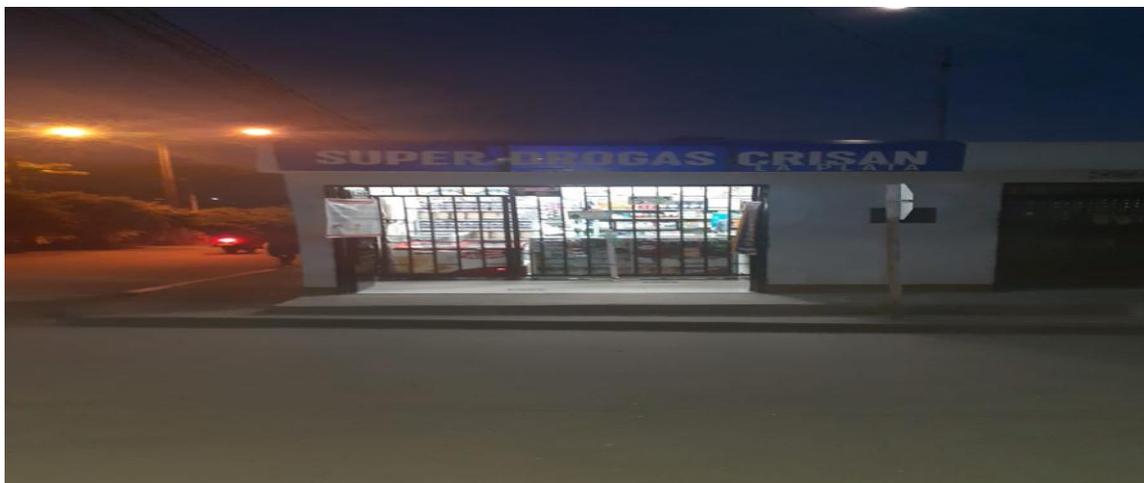
Decreto 1062 de 2015. El presidente de la República de Colombia. Derogado por el Artículo 19, Decreto Nacional 244 de 2016.

Ley 1010 de 2006. Congreso de Colombia enero 23 de 2016.

Anexos

Anexo A.

Súper Drogas Crisan la Plata



Súper Drogas Crisan II la Plata



Súper Drogas Crisan Algeciras





Anexo B. Encuesta Clima Organizacional

La finalidad de la presente encuesta es conocer cómo se sienten los empleados frente al clima organizacional de la empresa, teniendo en cuenta el área de trabajo en la que se encuentran.

1. ¿Tengo claro lo que se espera de mi trabajo?

Si

No

Indiferente

2. ¿Creo que tengo oportunidades para crecer profesionalmente en esta empresa?

Si

No

3. ¿Mi supervisor o jefe directo es justo en sus decisiones?

Si

No

4. ¿He tenido oportunidad de innovar en mi trabajo?

Si

No

5. ¿He encontrado amigos en esta empresa?

Si

No

6. ¿Mi esfuerzo ha tenido retribuciones justas?

Si

No

Tal vez

7. ¿Los objetivos de mi empresa reflejan mis intereses?

	1	2	3	4	5	
No ideal	<input type="radio"/>	Ideal				

8. ¿Me siento bien en mi trabajo?

	1	2	3	4	5	
Poco Satisfecho	<input type="radio"/>	Muy Satisfecho				

9. ¿Me gusta mi trabajo?

	1	2	3	4	5	
Poco	<input type="radio"/>	Mucho				