Diseño de estrategias de intervención para fortalecer el clima laboral del área operativa de la empresa Cointexcargo Logistics Services SA. a partir de la percepción de sus colaboradores, año 2023

Wendy Giovanna Cáceres Ruiz, David López Toro, Lady Ramírez Londoño y Lady Giselle Romero Quintero

Administración de Empresas, Fundación Universitaria Compensar

Proyecto fin de grado Para Facultad de Escuela de Negocios

Ph.D. Liliana Patricia Arias Jiménez

Bogotá D.C, noviembre 20 de 2023

Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional.

Tabla de Contenido

Lista de Figuras 3

Resumen 4

Introducción 5

Objetivo General 8

Objetivos específicos 8

Marco conceptual 10

Marco legal 14

Método 16

Diseño de la Investigación 17

Resultados de la Investigación 20

Discusión 46

Recomendaciones de mejora a partir de los hallazgos encontrados de la investigación para el fortalecimiento del clima laboral. 47

Conclusiones 49

Recomendaciones ..... **¡Error! Marcador no definido.**

Referencias ..... **¡Error! Marcador no definido.**

Anexos 57

Lista de Figuras

Ilustración 1 Pregunta 1 de la encuesta 21

Ilustración 2 Pregunta 2 de la encuesta 23

Ilustración 3 Pregunta 3 de la encuesta 24

Ilustración 4 Pregunta 4 de la encuesta 26

Ilustración 5 Pregunta 5 de la encuesta 27

Ilustración 6 Pregunta 6 de la encuesta 28

Ilustración 7 Pregunta 7 de la encuesta 30

Ilustración 8 Pregunta 8 de la encuesta 31

Ilustración 9 Pregunta 9 de la encuesta 32

Ilustración 10 Pregunta 10 de la encuesta 34

Ilustración 11 Pregunta 11 de la encuesta 35

Ilustración 12 Pregunta 12 de la encuesta 36

Ilustración 13 Pregunta 13 de la encuesta 37

Ilustración 14 Pregunta 14 de la encuesta 38

Ilustración 15 Pregunta 15 de la encuesta 40

Ilustración 16 Pregunta 16 de la encuesta 41

Ilustración 17 Pregunta 17 de la encuesta 42

Ilustración 18 Pregunta 18 de la encuesta 44

Ilustración 19 Pregunta 19 de la encuesta 45

Ilustración 20 Validación de expertos 57

Ilustración 21 Validación de expertos 58

Resumen

Los directivos de las organizaciones enfrentan retos a diario buscando mejorar la productividad, influyen aspectos como la motivación, el compromiso, la creatividad y el rendimiento, resultados de la percepción que cada individuo tenga sobre el ambiente laboral, debido a la presión que ejerce el clima laboral inadecuado sobre los colaboradores, y que incide negativamente en la productividad de la empresa Cointexcargo Logistics Services SA. se decide realizar una investigación cuantitativa en los empleados, del área operativa para analizarlo. El instrumento de medición fue una encuesta estructurada y análisis de variables. Igualmente se determinó la afectación que el clima laboral produce en los empleados y la relación con su desempeño. Con base en los resultados obtenidos se formulan recomendaciones para lograr una mejor estrategia y corregir el problema del clima laboral inadecuado.

En general fue posible evidenciar que la mayoría de los trabajadores del área operativa se encuentran satisfechos con las condiciones laborales, remuneración, acompañamiento y medidas preventivas tomadas durante el periodo de aislamiento por la pandemia de la COVID-19, por lo tanto, es importante fortalecer las características positivas que los directivos presentan sobre trabajadores y mejorar algunos aspectos como por ejemplo tener en cuenta las apreciaciones de los empleados en beneficio de la institución. Por todo lo anterior, los empleados de las empresas deben estar en concordancia con el desarrollo y crecimiento de la organización, es importante que los trabajadores se sientan seguros en que la empresa les aportara seguridad y bienestar porque con ello podrán cumplir sus metas tanto profesionales como personales y todos se beneficiaran de la buena labor entre la organización y su empleador.

Palabras clave: Clima Laboral 1., estrés, presión 2., recomendaciones 3., desempeño 4.

Introducción

El clima laboral surge de la interacción de la estructura organizacional y de diversos factores como actitudes, sentimientos y percepción de las personas que integran la empresa. De esta forma, el clima laboral es un fenómeno con varias dimensiones y que tiene en cuenta estas percepciones del ambiente de trabajo y del efecto directo en el rendimiento y comportamiento de los empleados. El clima laboral tiene un impacto significativo en la motivación, el compromiso, la creatividad y el rendimiento de los empleados y de grupos de trabajo, convirtiéndose en una importante herramienta en la gestión que hacen los colaboradores para el desarrollo de la empresa. Lo anterior se pudo comprobar por medio de una metodología de investigación de tipo descriptiva/cuantitativa, en la cual se recopiló información tenido como referencia datos obtenidos de una encuesta cerrada con 17 preguntas, que giraron en torno a diferentes factores como la remuneración, la satisfacción, compañerismo, comunicación interpersonal, entre otras, para lo cual se estableció una muestra de 23 personas, que actualmente conforman la planta de empleados que pertenecen al área operativa de la empresa, con el fin de analizar las características más relevantes y sustentarlas en este documento.

Finalmente, con esta investigación se logra generar estrategias que Cointexcargo Logistics Services S.A. puede aplicar para lograr un óptimo clima intrainstitucional, laboral y de máxima productividad y rendimiento económico.

Cuando hablamos de clima laboral, encontramos diferentes puntos de vistas, los siguientes son algunos autores que se han interesado en ahondar el tema y explicar sus diferencias; Para (Brunett, 2011) “este concepto se ha extendido al ámbito de las organizaciones, para referirse a las características del ambiente de trabajo. Por tanto, casi todos pueden percibir un mal o un buen clima cuando entran a una organización o parte de ella”. P.12

Mientras que (Chiavenato, 2009) afirma que el clima organizacional es el medio interno y la atmósfera de una empresa y que factores como las políticas, los reglamentos, la tecnología, los estilos de liderazgo, la tecnología, entre otros, influyen en el comportamiento, desempeño, productividad de los empleados. Así mismo (Rodríguez, 2001) relaciona el concepto de clima

organizacional con el de clima atmosférico, señalando que varía a través del tiempo en el largo, mediano y corto plazo, por lo que no es una característica estable en la organización y refleja que el clima organizacional da cuenta de una serie de factores que tienen lugar en la organización, a diferencia de otros conceptos que están referidos a procesos específicos. Según (Brunett, 2011) describe el clima organizacional como un conjunto de percepciones globales de cada persona sobre su medio organizacional, en el que cada uno forma su apreciación del ambiente interno, el cual actúa como un procesador de la información que usa, en relación con las situaciones existentes y características de la empresa además de sus propiedades como perceptor". Además de lo anterior, (Chiavenato, 2009) afirma que el clima organizacional se puede definir como las características o atributos del lugar de trabajo que los miembros de la organización perciben o experimentan y que adicionalmente tienen un impacto directo en el comportamiento de los empleados. Así mismo, (Brunett, 2011) han identificado diferentes variables de clima organizacional como un apoyo determinante y que son el reflejo de los valores culturales de la empresa, dentro de las que se mencionan liderazgo, motivación, trabajo en equipo, comunicación, capacitación, condiciones de trabajo, toma de decisiones, sistemas de remuneración entre otras." (p. 33)

En tal sentido , (Chiavenato, 2009) afirma que "este mismo clima está ligado con el grado de motivación de cada uno de los empleados y que cuando el clima organizacional esta alto se refleja en mejores relaciones, colaboración, satisfacción, trabajo en equipo, motivación entre otras, pero que cuando es bajo se traduce en frustración, desinterés, insatisfacción , depresión y bajo desempeño etc." (p.49) , este autor indica como el clima organizacional determina claramente los efectos que puede generar a futuro y la allí la necesidad de intervenirlo . Siguiendo la línea de (Brunett, 2011) este señala que el nivel percepción de los atributos personales definen el clima como factores individuales ligados a las necesidades, valores e incluso el grado de satisfacción de

los trabajadores, lo que quiere decir, que una persona percibe el clima organizacional de acuerdo con esas necesidades que la compañía le puede satisfacer.

De igual manera desde la perspectiva de los demás referentes se pudo apreciar la gran importancia que tiene el clima organizacional, ya que por medio de él se puede identificar el ambiente o la atmosfera interna dentro de las empresas y de cómo este influye y afecta la conducta de cada trabajador y a su vez determina su desempeño. Por tanto, el objetivo del Clima Organizacional es interpretar los atributos que son producto de la estructura de la empresa, los procesos institucionales y la conducta de los trabajadores cuyo impacto es significativo en el desempeño de la gestión y resultados en la empresa, donde se plantearan estrategias después de obtener respuestas a la pregunta ¿Cuál es la percepción del clima laboral de los empleados de la empresa Cointexcargo Logistics Services SA ubicada en Bogotá del área operativa? (coronel, 2017).

Planteamiento de la pregunta de investigación

En la empresa Cointexcargo Logistics Services S. A, el recurso humano se mantiene con un alto índice de satisfacción, sin embargo, hay un pequeño porcentaje de personal que demuestra unos índices bajos de satisfacción, falta de motivación y patrones de comportamientos negativos dentro de la organización. Es aquí cuando nace la necesidad de abordar esta área de investigación; nace la pregunta ¿de los encuestados ¿cuál es el motivo por el cual no se sienten satisfechos dentro de la organización? dando así la oportunidad presentar una propuesta para intervenir de manera positiva y fortalecer el clima laboral por medio de estrategias que permitan identificar los indicadores que para estos empleados son deficientes y la mejor ruta para subsanarlos y elevar la satisfacción empresarial a un 100%

Problema general

- El clima laboral afecta el desempeño laboral de los empleados en el área operativa de la empresa Cointexcargo Logistics Services S. A

Problemas Específicos

- ¿De qué manera influye la motivación con el desempeño laboral del área de operación?
- ¿De qué manera la falta de comunicación influye en el desempeño laboral del área de operación?
- ¿Las condiciones laborales son un factor negativo en el desarrollo de las actividades dentro de la empresa?

Objetivo General

Diseñar las estrategias de intervención para fortalecer el clima laboral del área operativa de la empresa Cointexcargo Logistics Services SA., a partir de la percepción de sus colaboradores en el año 2023.

Objetivos específicos

- Realizar el diagnóstico sobre la percepción del clima laboral del área operativa de la empresa Cointexcargo Logistics Services S. A, por medio de la aplicación y análisis de encuesta de respuesta cerrada a sus colaboradores para determinar si la motivación influye en el desempeño de las activades
- Determinar si las condiciones laborales influyen en las relaciones laborales entre los empleados de la empresa Cointexcargo Logistics Services S. A
- Proponer estrategias de mejora a partir de los hallazgos de la investigación para el fortalecimiento del clima laboral

Marco teórico

Para dar inicio al estudio se indaga sobre las diferentes teorías que existen sobre el clima organizacional, siendo este la base de la investigación que se presenta este documento.

Para (Dessler & Valera, 2011), citado por (Brunett, 2011), el clima es percibido como una variable interpuesta entre una amplia gama de variables organizacionales (estructura, estilo de liderazgo, entre otros), y las variables de resultado final (rendimiento y satisfacción), es decir que para los autores el ambiente laboral depende de la percepción que el individuo tenga respecto a la organización y se refleja directamente con su rendimiento.

Otra teoría formulada en referencia al clima organizacional es la teoría de los sistemas de organización de (Likert, 1974), citado por (Brunett, 2011), en el cual muestra cuatro sistemas de gestión: sistema autoritario explorador que, en donde existe una jerarquía de subordinación, se basa en el miedo y las amenazas para que el subordinado cumpla sus funciones; sistema de la autoridad benévola, que muestra como las decisiones dependen de los directivos, en el cual los subordinados obtienen recompensas; el sistema de asesoramiento que utiliza las recompensas, el trabajo en equipo y la autonomía como incentivo para el rendimiento; sistema participativo en el que los directivos tienen confianza en los subordinados y les permiten participar en las decisiones.

Existen diferentes características importantes sobre el clima organizacional que ayudaran para un correcto diagnóstico del mismo a cualquier empresa interesada en fortalecer esta área:

(Rodríguez, 2001) presenta características una tesis donde nos muestra cómo se caracteriza un clima organizacional:

- El comportamiento de los empleados puede ser variable depende de los factores que crean el ambiente laboral
- La identificación y compromiso de los empleados son vulnerable al clima de una organización
- Las empresas pueden ser afectadas por diferentes variables

- El ausentismo y la rotación son problemas reales y existentes en la organización siento una alarma de un mal clima organizacional

Las consecuencias positivas de un excelente clima laboral serian el logro, la productividad, la integración, el sentido de pertenencia, retención en talento humano entre otros que se aprecian tanto dentro como fuera de la organización. así se aportará mayor rendimiento, aporte de ideas y mejor adaptación a los cambios.

Marco conceptual

(Tito , 2019) expone que las organizaciones con personal de trabajo comprometido, cuyos aportes, mejoras, o buenas acciones son reconocidas, que sean valorados como seres humanos y se motiven constantemente les permitirá que las empresas obtengan mayor éxito y su productividad aumentara un porcentaje considerable dentro de sus operaciones.

Para (Chiavenato, 2009), el clima organizacional está relacionado con el nivel de motivación de sus miembros. Entonces cuando la motivación es alta, el clima organizacional aumenta y con ello la satisfacción de los miembros, y así su estado de ánimo, su interés, su cooperación aumentará y esto se verá reflejado en la organización.

Para (Dessler & Valera, 2011), el clima es considerado como una variable tales como estructura, estilo de liderazgo, entre otras y variables de resultado tales como desempeño y satisfacción. Según (Brunett, 2011) las variables son: Causales: determinan tanto el sentido en que la organización evoluciona, como los resultados que se obtienen de las reglas, decisiones, competencias y actitudes; Intermedias: En esta clasificación se encuentran las motivaciones, actitudes, los objetivos de rendimiento, la eficacia de la comunicación y la toma de decisiones, entre otras; Finales: Estas constituyen la eficacia organizacional de una empresa, por lo cual la calidad de vida del empleado depende de la forma en que la gerencia organiza y dirige su actividad, y en especial como promueve la acción creativa de su gente (Newton 2011)

Duran, García, Parra, Velázquez y Hernández (2018) plantean que “cualquier organización necesita un conjunto de condiciones y una correspondiente infraestructura física, así como una ubicación geográfica, para hacer accesibles a la población los servicios de una manera funcional que le permita satisfacer las expectativas de los usuarios internos y externos" (p. 214).

(Forehand, G. A. & Von Haller, G., 1964) definen el clima organizacional como "la personalidad de la organización". Según el concepto, el ambiente de trabajo es una relación que permite que perdure en el tiempo y así mismo influya en el comportamiento.

(Guízar Montúfar, 1998) presentan la cultura organizacional como un modo de vida, un sistema de creencias y valores, una forma aceptada de interacción y relaciones típicas de determinada organización y su entorno.

(Alves, 2000)dice que una buena comunicación, respeto, compromiso, un ambiente agradable y sentimientos de satisfacción y agradecimiento son factores que favorecen el clima laboral en la organización y así habrá un alto rendimiento.

(Rodríguez, 2001) define el clima laboral como percepciones compartidas por diferentes personas así mismo las relaciones interpersonales tienen un lugar en el entorno de esta forma se va formando el clima en la organización.

Para (Rodríguez, 2001) citado en (Fernández Rivera, 2018) el clima organizacional se caracteriza por guardar estabilidad, aunque con algunos cambios que van de manera gradual, modificar el comportamiento de los empleados por el mismo clima laboral de la empresa, ejercer cierta influencia en el compromiso de los empleados, insatisfacción de los empleados y presentar ausentismo y rotación, afectar la actitud de los empleados modificando así el clima organizacional de la empresa, es decir, que si el individuo tiene una percepción positiva de la organización y una estabilidad, tendrá un mejor rendimiento, así mismo evitará el ausentismo o rotación que, genera una pérdida para la organización tanto en tiempo como en recursos al instruir a un nuevo empleado para desempeñar labores que ya conoce el empelado activo.

Ahora bien, según (Brunett, 2011) el clima organizacional establece una conformación de las características de una empresa, que al igual que las características propias de una persona pueden formar su personalidad, por lo que señala algunas características importantes como las diferentes particularidades internas de la empresa; además está definido por el comportamiento de los empleados en las diferentes áreas; igualmente, al ser fomentado, contribuye al trabajo en equipo y motivación grupal, lo que ayuda a un mayor desarrollo, Es importante tener en cuenta diferentes variables que forman parte del clima organizacional, tales como la motivación, la satisfacción y el estrés laboral.

La motivación es la energía que tienen las personas para alcanzar una meta (Rengifo- Barreto et, al., 2017). El clima organizacional es un regulador tanto de la motivación como del rendimiento del empleado como el de la organización, (Chaparro, 2006) es decir, que si el individuo está motivado cumplirá de manera óptima sus funciones.

La satisfacción laboral, según (Salazar Botello, CM, Núñez Part, & Chiang Vega, MM, 2007) , tiene una relación importante con el clima organizacional, que se refleja en la eficacia, la innovación y la adaptación que pueden tener los empleados, es decir que su eficiencia y eficacia va relacionada directamente con la satisfacción, que no es más que una sensación subjetiva de bienestar, de sentirse bien consigo mismo y con la labor desarrollada. (García Rubiano, 2020)

El estrés laboral es una respuesta fisiológica y psicológica que ocurre cuando un individuo se enfrenta a demandas o exigencias en su ambiente laboral que superan su capacidad de adaptación, (Lucena, 2023); puede manifestarse de diversas formas, incluyendo ansiedad, depresión, enfermedad física y problemas de salud mental, se puede entender que el estrés afecta al empleado psicológica y físicamente, generando enfermedades mentales como ansiedad y depresión, y adicionalmente influye directamente en el rendimiento del empleado, pues al sentir el estado de estrés sus capacidades disminuyen y los resultados no son óptimos, lo cual conlleva a una disminución en la productividad que afecta los resultados de la empresa.

Para abordar el tema de clima organizacional es importante mencionar cómo en el año 2020 el confinamiento ocasionado por la pandemia de la COVID-19, afectó la población global, e insidió laboralmente en nuestro país. Las medidas restrictivas adoptadas por el gobierno nacional y local se basaron fundamentalmente en la prevención de la propagación del virus, sometiendo a la población a un confinamiento obligatorio de sectores no vitales. La población en general se vio obligada a "reinventarse", término utilizado para definir estrategias que permitían el uso de herramientas digitales, para la productividad de las diferentes empresas, y una de las medidas adoptadas fue el teletrabajo; El teletrabajo en estas últimas décadas ha tenido un desarrollo sostenido, y la situación de pandemia por la COVID-19 ha acelerado dicho proceso, en parte porque ha sido una herramienta preventiva que la salud pública ha aplicado al permitir disminuir la interacción física y por tanto la transmisibilidad del coronavirus. Por otra parte, resultó ser, además una opción de trabajo seguro para la población que presentaba algún factor de riesgo por comorbilidades o por grupo etario para la infección por SARS-CoV2. (Tomasina, 2022)

Investigaciones anteriores han demostrado que el trabajo virtual proporciona beneficios a los empleados individuales (menos estrés, mayor satisfacción laboral y mayor productividad), a la organización (menores costos inmobiliarios y mayor compromiso y desempeño) y, potencialmente, a la sociedad en general por existir menor tráfico automotor, menos contaminación y menores costos de atención médica debido a la reducción del estrés y los conflictos entre el trabajo y la familia. (Adamovic, 2022), según el autor el trabajo virtual beneficia a los empleados quienes trabajan cómodamente desde su hogar, disminuyendo el estrés y aumentando la capacidad productiva y a las empresas las beneficia en cuanto a la reducción de gastos.

Pasado el tiempo y al analizar otros efectos del confinamiento, empezaron a surgir estudios en los cuales se evidenció que el estrés laboral aumentó con el trabajo remoto, debido a que el empleado no solo debía cumplir con obligaciones laborales, sino que, además, las laboras del hogar, ocasionando un mayor desgaste en su salud mental. Para Mónica Delgadillo, entrevistada por Nancy Malacara, diario la Expansión, todo empieza con la alteración del sueño. Después llegan los pensamientos negativos, la falta de interés en actividades de ocio, cambios de humor, dificultad para concentrarse, sentimientos abrumadores, trastornos

alimenticios, miedo recurrente y bajo rendimiento (Malacara, 2020), 2. En este articulo la experta asegura que, si bien el estrés se puede manifestar tanto en hombres como en mujeres, en una cultura machista como la nuestra, las tareas son recargadas en las mujeres quienes cumplen funciones laborales, como madres, profesoras y en las tareas propias del hogar. Cabe mencionar, aunque no sea tema de estudio que, además, hubo aumento de la violencia intrafamiliar, violencia de género y gran número de divorcios por las dificultades de la convivencia; esto produjo aumento del estrés, el cual se puede reflejar en el bajo rendimiento laboral del individuo.

El Coronavirus afectó la mayoría de las industrias en el mundo, como fueron transformación de materia prima, servicios de turismo, incluyendo hoteles y restaurantes, servicio de transporte público, entre otros, sectores afectados en una mayor proporción por su valoración respecto a la importancia vital de sus productos y servicios; otra industria gravemente afectada fue la de las importaciones, exportaciones, transporte y logística. La irrupción de la COVID-19 se produjo en un contexto de debilitamiento del comercio mundial, (NU.CEPAL, 2020). La rápida propagación del virus y las medidas adoptadas por los gobiernos tuvieron grandes consecuencias en las economías mundiales, como Cointexcargo Logistics Services S.A, por lo cual no fue tarea fácil mantenerse en funcionamiento y cubrir con la carga laboral y prestacional de empleados que estuvieron por fuera de sus actividades en un tiempo prolongado en el año 2020; entonces la empresa buscó algunas estrategias para no afectar a sus empleados, brindando seguridad, tranquilidad y confianza, con la expectativa de afectar positivamente el clima organizacional.

Marco legal

Para hablar de clima organizacional es necesario contemplar temas de salud psicosocial en los trabajadores colombianos y la normatividad que respalda sus políticas la prevención, siendo un gran reto para el Ministerio del Trabajo el organizar el Sistema General de Riesgos Laborales, definiendo su estructura, los actores, sus funciones, objetivos, metas, enfoques, indicadores, etc. A través de estos 38 años, se han desarrollado cinco planes nacionales de Seguridad y Salud en el trabajo, los cuales han sido de interés desde el nivel central y a lo largo de todo el territorio nacional. (Mintrabajo, 2022)

Tabla 1
Marco legal

LEY		
Abril 30 de 1991	Ley 50 de 1990 Decreto 1127 de 1991	Art. 4. El empleador elaborará los programas que deban realizarse para cumplir con lo previsto en el artículo 21 de la Ley 50 de 1990. Dichos programas estarán dirigidos a la realización de actividades recreativas, culturales, deportivas o de capacitación, incluyendo en éstas las relativas a aspectos de salud ocupacional, procurando la integración de los trabajadores, el mejoramiento de la productividad y de las relaciones laborales. Art. 6. La ejecución de los programas señalados en el presente Decreto se podrá realizar a través del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, las Cajas de compensación Familiar, centros culturales, de estudio y en general, de instituciones que presten el respectivo servicio (Senado de la República de Colombia, 1991)
Diciembre 23 de 1993	Ley 100 de 1993	Crea el sistema de seguridad social integral, para la protección y servicios sociales a los habitantes del territorio nacional. (Congreso de Colombia, 1993)
Enero 23 de 2006	Ley 1010 de 2006	"Adopta medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo" (p. 1). (Congreso de Colombia, 2006)
Octubre 03 de 2007	Ley 1164 de 2007	"Por la cual se dictan disposiciones en materia del Talento Humano en salud" (p. 1). (Congreso de Colombia, 2007)
Enero 19 de 2011	Ley 1438 de 2011	"Por medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud" (p. 1). (Senado de la Republica de Colombia, 2011)
DECRETO		
Marzo 14 de 1984	Decreto 614 de 1984	El literal C del artículo 2, señala como objeto de la salud ocupacional: "proteger a la persona contra los riesgos relacionados con agentes físicos, químicos, biológicos, psicosociales, mecánicos, eléctricos y otros derivados de la organización laboral que puedan afectar la salud individual o colectiva en los lugares de trabajo" (Presidencia de la República de Colombia, 1984)
Noviembre 02 de 2011	Decreto 4109 de 2011	Establece que es función de la Dirección General de Riesgos Profesionales del Ministerio del Trabajo (hoy Dirección General de Riesgos Laborales) diseñar las políticas, normas, estrategias, programas y proyectos para el desarrollo del sistema general de riesgos profesionales (hoy riesgos laborales) (Decreto 1567, 1998)
Agosto 5 de 1998	DECRETO 1567 DE 1998	Crea el Sistema de Estímulos, los Programas de Bienestar y los Programas de Incentivos. (Senado de la República de Colombia, 1998)
NORMA INTERNACIONAL		
Noviembre *15* de 2008	ISO 9001	Sistemas de gestión de calidad - Requisitos. "La organización debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo para lograr conformidad con los requisitos del producto" (p. 7). ((Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001, 2015)

Método

Se realizo bajo el tipo de investigación descriptiva/cuantitativa, la cual permitió obtener un conocimiento de mayor profundidad e información precisa del problema planteado, para brindar una alternativa de mejoramiento. Los estudios descriptivos utilizados fueron técnicas específicas para la recolección de la información necesaria midiendo, evaluando y recolectando datos, sobre diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar, (Hernández et al., 2014)

Con respecto a lo descriptivo (Hernández, Fernández Collado, & y Baptista Lucio, 2014), manifiestan que al mirar las variables que se estudian, se reconoce que una investigación es descriptiva, ya que su propósito es averiguar cuál es el evento que llama la atención y cómo se manifiesta, de tal manera que se ven como resultado al conocer las características, comportamiento, o propiedades en determinado momento, cuando el investigador no puede controlar o cambiar fácilmente las cosas que se estudian.

La investigación se basó en una encuesta a la población total del área operativa, utilizando el método determinado como censo. El uso del censo ayudo a recopilar datos de cada trabajador del área operativa en la empresa Cointexcargo Logistics Services S.A. Este método nos proporcionó información completa sobre la población y su perspectiva del clima laboral.

Para cada pregunta que se realizó se utilizó la formula del porcentaje para así mismo graficar y tabular los resultados. En este método no se presentan errores de muestreo debido que se censo el 100% de los trabajadores del área operativa.

$$porcentaje = \left(\frac{numero\ de\ trabajadores\ con\ la\ caracteristica}{numero\ total\ de\ trabajadores\ (23)}\right)\ x\ 100$$

El estudio se realizó en empleados del área operativa de la empresa Cointexcargo Logistics Services S. A, ubicada en la Calle 52 B # 74 – 04, Bogotá, Colombia, mediante un instrumento de medición denominado encuesta, que contiene preguntas cerradas, aplicada mediante el formulario de Google forms, de la plataforma de Gmail. La encuesta fue revisada y avalada por dos expertos en

metodología de la investigación: Benjamín Herazo Acuña, profesor (r) de metodología de la investigación de la Universidad Nacional de Colombia y de posgrados en la Pontificia Universidad Javeriana; Didier Ávila, profesor (r) aspectos legales de la Fundación universitaria Compensar y la Universidad Libre de Colombia. (Ver Anexo 1 y 2) La investigación tuvo una duración de 75 días, De acuerdo con las disposiciones legales, los datos personales de los empleados serán tratados según la política de confidencialidad de Cointexcargo Logistics Services S.A., publicada a través de su página web, quien será la única responsable.

Diseño de la Investigación

Tipo de investigación

Se realizó una investigación descriptiva /cuantitativa, porque es una investigación donde se puede medir y/o cuantificar cifras, la cual permitió obtener un conocimiento de mayor profundidad e información precisa del problema planteado, para lograr una alternativa de mejoramiento. Los estudios descriptivos miden, evalúan o recolectan datos, sobre diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar al utilizar técnicas específicas para la recolección de la información necesaria. (Hernández, R & Baptista L., 2014)

Con respecto a lo descriptivo (Hernández & Fernández, 2010), manifiesta que al mirar las variables que se estudian, se reconoce que una investigación es descriptiva, ya que su propósito es averiguar cuál es el evento que llama la atención y cómo se manifiesta, de tal manera que se da como resultado de conocer las características, comportamiento, o propiedades en determinado momento, cuando el investigador no puede controlar o cambiar fácilmente las cosas que se estudian.

- Población y muestra. 23 trabajadores son el total de colaboradores del área operativa intervenida los cuales en su totalidad participaron en el estudio (corresponden a la muestra).
- Instrumentos de recolección de información

- Escala de medición
- Análisis de los datos.

Para lograr los objetivos de la investigación se llevó a cabo la recolección de la información a través de los siguientes medios:

- Fuentes Primarias: Se utilizó la encuesta de respuesta cerrada como una herramienta muy útil para recolectar información de cada empelado y permitir identificar fácilmente las necesidades y oportunidades de mejorar. La encuesta se realizó de manera anónima, para que haya más confianza en expresar lo que se piensa.

La realización de encuestas es el método más habitual de medición del clima laboral. Según García y Bedoya (1997) dentro de la organización existen tres estrategias para medir el clima organizacional como son; el observar el comportamiento y desarrollo de sus trabajadores, realizar entrevistas directas a los trabajadores y realizar encuestas a todos los trabajadores a través de un cuestionario, siendo la encuesta la más común. Igualmente, para (Brunet, 1987) el instrumento de medida ideal para la evaluación del clima es la encuesta ya que este instrumento con preguntas describe hechos particulares de la empresa, donde se deben indicar hasta qué punto están de acuerdo con la descripción mencionada. Es así que, la encuesta de clima organizacional permite medir el nivel de satisfacción del personal en general.

Fuentes Secundarias: Para este estudio se utilizaron fuentes secundarias como libros, revista, tesis grado, textos bibliográficos, documentos, artículos investigación, archivos y demás documentos relacionados con el tema.

Según lo expresa (Sampieri, 2018) “estudios que al utilizar los procesos de investigación cuantitativa, cualitativa o mixta; analizan profundamente una unidad para responder al planteamiento del problema, probar hipótesis y desarrollar alguna teoría” (p.205).

Población: La población sobre la cual estuvo enfocada la investigación fue a 23 empleados del área operativa de la empresa Cointexcargo, La muestra fue representativa, corresponde al 100% de la población total del área en mención. Al respecto de la muestra representativa, Por lo tanto, reflejó las características clave de la población en estudio, puesto que tuvo una distribución de características similar a la población total, lo que permitió obtener resultados estadísticamente significativos. Igualmente, se usó la técnica estadística como el cálculo del error estándar o la prueba de hipótesis para determinar si la muestra fue significativa.

La escala tipo CAP (Conocimiento, aptitudes y practicas) es un método de medición descriptivo y trasversal por la cual se utilizaron preguntas cerradas y fáciles de entender por los trabajadores. Este tipo de escala es la más propicia para la investigación debido que se desea conocer el clima laboral en el área operativa. De acuerdo con (Hernández, Fernández, & Baptista, 2003)el participante selecciona la opción con la cual tiene más cercanía de acuerdo a las experiencias vividas, logrando una identificación.

- Descripción de la población investigada.

Se trabajo con 23 trabajadores de la empresa Cointexcargo Logistics Services SA., los cuales cumplieron con los parámetros mínimos para la investigación, que son: tener un contrato directo

con la empresa con ejecución mínima de 6 meses; trabajar en el área operativa en un rango de edad entre 20 a 40 años.

Resultados de la Investigación

El diagnóstico del clima laboral de la empresa Cointexcargo Logistics Services SA.
es primordial dentro de una empresa ya que es una herramienta que le permite conocer y evidenciar su situación interna, para saber cuáles elementos específicos están afectando su dinámica de trabajo y así mismo identificar las acciones que contribuyan a mejorar y aumentar su productividad de acuerdo con sus objetivos a mediano, corto y largo plazo. Por lo que, realizar oportunamente un diagnóstico del clima laboral genera cambios muy favorables dentro de la empresa.

Este diagnóstico de clima laboral comprende un análisis de información previo para conocer la percepción que tienen los empleados de una empresa con respecto a sus actividades, compañeros, superiores y lugar de trabajo. Por lo que, su objetivo es entender su nivel de satisfacción laboral y detectar si hay problemas internos que necesiten solucionarse y que estén impidiendo que un trabajador pueda realizar sus actividades cotidianas con agrado.

Según (Cota, 2017)" El diagnóstico del clima organizacional hace referencia a la percepción de los trabajadores en cuanto al lugar de trabajo, toma de decisiones, relaciones interpersonales por lo que, es importante definir qué es lo que se quiere conocer sobre el clima laboral para plantear un instrumento claro". (p.195). En tal sentido, los estudios de clima permiten efectuar intervenciones certeras tanto a nivel de diseño o rediseño de estructuras organizacionales, planificación estratégica, cambios en el entorno organizacional interno, gestión de programas motivacionales, gestión de desempeño, mejora de sistemas de comunicación interna y externa, mejora de procesos productivos y mejora en los sistemas de retribuciones. (Cota, 2017)

De igual modo, para (Salguero, 2006), “el clima organizacional es el conjunto de cualidades, atributos o propiedades, relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto, que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización y que influyen sobre su conducta” .Por tanto , el objetivo de un modelo de diagnóstico es identificar la percepción que tienen los empleados sobre el clima organizacional y las causas principales del porqué de los resultados de acuerdo a sus apreciaciones, y establecer soluciones que permitan determinar un plan de mejoramiento. A continuación, se describen las respuestas de las preguntas que se incorporaron en la encuesta de percepción del clima laboral.

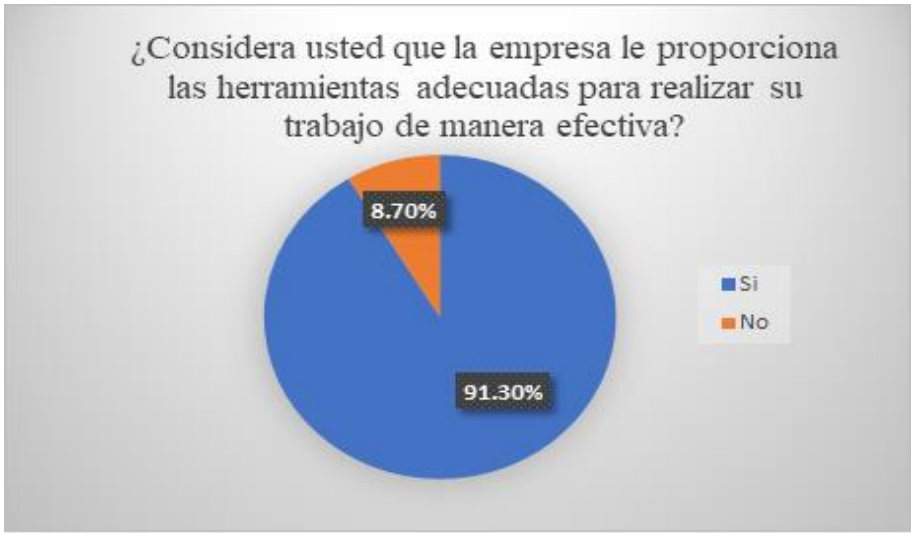
Pregunta 1. ¿Considera usted que la empresa le proporciona las herramientas adecuadas para realizar su trabajo de manera efectiva?

Tabla 3

Pregunta 1 de la encuesta.

No. Total Encuestados	**23**	**%**
Si	21	91,30
No	2	8,70

Ilustración 1 Pregunta 1 de la encuesta



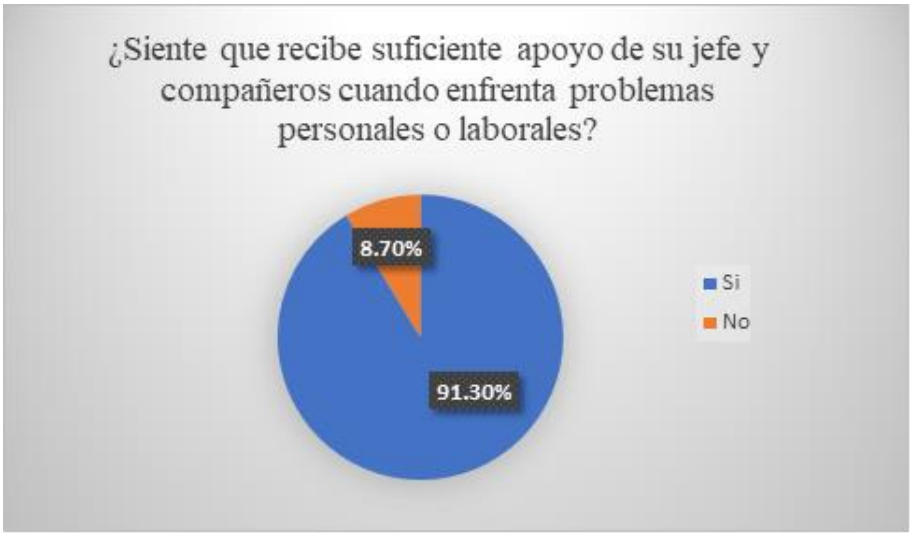
Al realizar la primera pregunta a los trabajadores del área operativa, si la empresa les proporciona las herramientas adecuadas para ser más efectivos en su trabajo o labor diaria, el 91,3% de ellos indicaron que sí, aunque el 8.7% indicaron que no cuentan con las herramientas adecuadas. Tal y como lo menciona (Rodríguez, 2001) cuando hay insatisfacción de los trabajadores, se podría presentar ausentismo y rotación. Pero (Robbins, 1999) y (Litwin, G. & Stinger, R. , 1968) señalan la importancia de la motivación, satisfacción laboral y conformidad ya que son factores importantes en cuanto a la percepción del clima laboral ya que hace que los trabajadores se sientan apoyados y valorados por la organización al proporcionarles las herramientas necesarias para realizar su trabajo de manera efectiva, teniendo un trabajador motivado y conforme eleva su nivel de satisfacción en la empresa. Se considera que es vital para un trabajador tener todas las herramientas que este necesite para que su desempeño laboral sea optimo y por supuesto más efectivo; en este caso los resultados fueron positivos cumpliéndose en un alto porcentaje, concluyendo que es positivo para el clima laboral de sus trabajadores. Sin embargo, el hecho de que un pequeño porcentaje de trabajadores (8,7%) haya respondido que no consideran que la empresa proporcione herramientas adecuadas para realizar su trabajo, indica que hay problemas de percepción del clima laboral en la organización. Es posible que estos trabajadores no estén satisfechos con las herramientas que se les proporcionan o que consideren que se les ha negado el acceso a herramientas importantes para su trabajo. Es importante que la organización preste atención a esta minoría de trabajadores insatisfechos y busque formas de mejorar la percepción del clima laboral en este aspecto. Esto podría implicar una revisión de las herramientas proporcionadas o una mayor comunicación y transparencia sobre la disponibilidad y acceso a las herramientas.

Pregunta 2. ¿Siente que recibe suficiente apoyo de su jefe y compañeros cuando enfrenta problemas personales o laborales

Tabla 4
Pregunta 2 de la encuesta

No. Total Encuestados	**23**	**%**
Si	21	91,30
No	2	8,70

Ilustración 2 Pregunta 2 de la encuesta



Al realizar la segunda pregunta se evidencia que el 91,3% de los trabajadores encuestados respondieron que si se sienten acompañados o apoyados cuando están pasando por momentos de dificultad o contratiempos, el 8.7% eligió que no se sienten apoyados por sus superiores o compañeros en momentos de dificultad. Para (Litwin, G. & Stinger, R. , 1968) las relaciones y apoyo generan confianza en los trabajadores por lo que su buena percepción hace que prevalezca un buen ambiente laboral. Igualmente, como lo señalaba (Robbins, 1999) estas situaciones

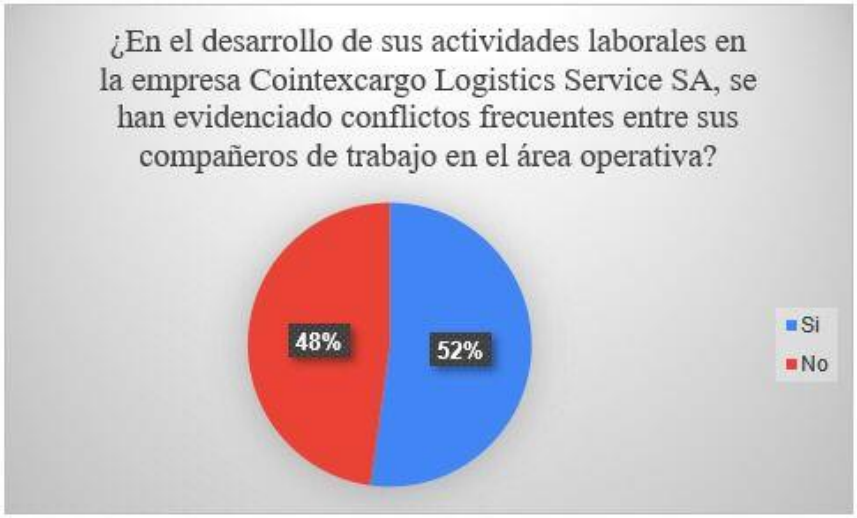
provocan estrés, situaciones frustrantes y desgastantes a nivel individual e influyen en una sobre carga emocional para el trabajador. De hecho, en muchas compañías los jefes son muy ajenos a las situaciones emocionales que atraviesa su equipo de trabajo; la escucha activa es vital en un área que busca un mejor desempeño de sus trabajadores, el estado emocional afecta directamente el cumplimiento optimo y eficiente de un trabajador. Por tanto, la empresa deberá crear estrategias de escucha activa y mejorar la comunicación.

Pregunta 3. ¿En el desarrollo de sus actividades laborales en la empresa Cointexcargo Logistics Services SA, se han evidenciado conflictos frecuentes entre sus compañeros de trabajo en el área operativa?

Tabla 5
Pregunta 3 de la encuesta

No. Total Encuestados	**23**	**%**
Si	12	52
No	11	48

Ilustración 3 Pregunta 3 de la encuesta



En esta tercera pregunta se observa un porcentaje dividido y similar, el 52% los trabajadores indican que si se presentan frecuentes conflictos entre compañeros y por el contrario el 48 % indica que no son frecuentes; en un área operativa o de medición de resultados se puede llegar a presentar cierto tipo de conflictos entre compañeros, y como consecuencia puede llegar a afectar tanto el ambiente laboral como el desempeño de los trabajadores. Como bien señala Davis y Cols. (1999) factores como las actitudes, valores y conflictos son diferentes en cada empresa, porque cada una cuenta con características únicas. Mientras que para (Bergeron, J. L, Léger, N. C, Jacques, J, & Bélanger, L, 1983) los conflictos están muy relacionados con factores psicológicos que están presentes en cada trabajador y los factores grupales y estructurales ya que puede influir sobre su comportamiento y ambiente al interior de la organización. Es importante que la organización preste atención a este porcentaje tan similar y busque formas de mejorar la percepción del clima laboral en este aspecto. Esto podría implicar una revisión para mejorar la comunicación e indagar por qué se presentan conflictos en la empresa, para así tomar los correctivos necesarios. Tal como lo plantean (Mascaray & Elías, 2003), la comunicación es el centro de toda organización y según como esta sea tendrá empleados motivados o desmotivados. Así la organización puede mejorar la percepción del clima laboral, aumentar la motivación y satisfacción de todos los trabajadores.

Pregunta 4. ¿Considera que su lugar de trabajo es adecuado para el desarrollo de sus actividades laborales?

Tabla 6
Pregunta 4 de la encuesta

No. Total Encuestados	**23**	**%**
Si	20	87,0
No	3	13,0

Ilustración 4 Pregunta 4 de la encuesta



En esta pregunta se evidencia que un 87% de los trabajadores encuestados perciben que la empresa donde laboran es un lugar apropiado y con espacios físicos adecuados para desarrollar sus funciones. Sin embargo, un pequeño porcentaje que equivale al 13% consideran que su lugar de trabajo no es el adecuado. Como se recordará, para (Robbins, 1999) los factores ambientales ocasionan situaciones negativas, frustrantes, y de mucho estrés, que tienen que ver con diversos elementos como el ruido, la temperatura, movimiento, luz, contaminación, los implementos de trabajo, las herramientas tecnológicas entre otras. Como lo manifestó (Bergeron, J. L, Léger, N. C, Jacques, J, & Bélanger, L, 1983) los factores estructurales tienen diferentes particularidades que provocan estrés y que puede influir sobre el comportamiento y ambiente al interior de la empresa. Aunque más de la mitad de los trabajadores considera que es adecuado, la empresa debe indagar sobre aquellos elementos o factores que provocan insatisfacción por su lugar de trabajo y comprometerse a mantener el sitio de trabajo adecuado ya que de esta manera la productividad y motivación aseguran un buen desempeño y una mejor percepción.

Pregunta No. 5 ¿Se siente satisfecho (a) con el salario que recibe por el desarrollo de su trabajo, de acuerdo con sus habilidades y experiencia?

Tabla 7
Pregunta 5 de la encuesta

No. Total Encuestados	**23**	**%**
Si	20	87,0
No	3	13,0

Ilustración 5 Pregunta 5 de la encuesta



Un 87% de los trabajadores encuestados están conformes con su salario, es decir que la mayoría se sienten satisfechos por la remuneración que reciben y un trabajador que siente que su trabajo es reconocido por incentivos económicos se esforzará por mejorar su rendimiento y cumplir de la mejor manera posible con sus funciones para conservar su empleo, generando un fortalecimiento personal y profesional, es importante tener en cuenta que el 13% de los trabajadores no se siente satisfecho con su salario, para (Litwin, G. & Stinger, R. , 1968) el factor del salario actúa en la conducta de los trabajadores y dependiendo de si están satisfecho o no, así mismo será la percepción o sentimiento de sus expectativas salariales para suplir sus necesidades

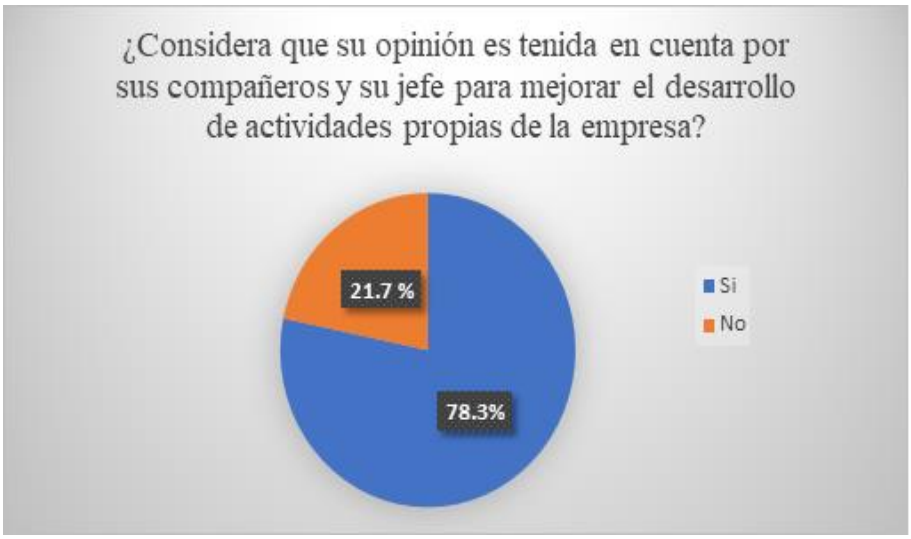
básicas o tengan la probabilidad de lograr una remuneración mayor, según las oportunidades que la empresa les ofrezca. Ahora bien, el hecho de que un 13% de los trabajadores no este conforme con su salario, puede indicar que hay problemas de percepción del clima laboral en la organización y es posible que estos trabajadores sientan que no está siendo valorado su trabajo, sus capacidades y se sientan frustrados profesionalmente. Por lo tanto, es necesario analizar la causa de esta percepción y llegar a acuerdos u ofrecer incentivos que ayuden a mejorar la percepción y no afectar las relaciones con sus compañeros y su desempeño.

Pregunta 6. ¿Considera que su opinión es tenida en cuenta por sus compañeros y su jefe para mejorar el desarrollo de actividades propias de la empresa?

Tabla 8
Pregunta 6 de la encuesta

No. Total Encuestados	**23**	**%**
Si	18	78,3
No	5	21,7

Ilustración 6 Pregunta 6 de la encuesta



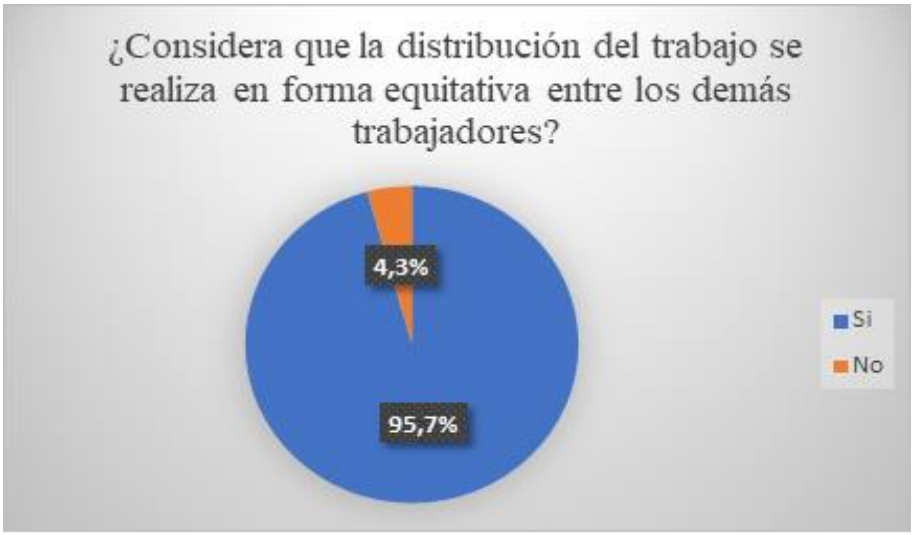
El 78.3% de los trabajadores encuestados tienen una buena percepción ante la pregunta y consideran que son tenidos en cuenta por sus compañeros y jefes permitiendo así un ambiente en equipo, con personal comprometido y feliz. Según *(Robbins, 1999)* esto estaría relacionado con factores organizacionales que tienen que ver con las relaciones interpersonales y el apoyo, las características del cargo, estilos de gerencia, entre otros, para que al ser tenido en cuenta facilite buenas relaciones y confianza en sí mismo para obtener un mejor desempeño en las actividades y tareas a realizar. Sin embargo, una minoría del 21.7% considera que su opinión no es tenida en cuenta y puede incidir en una mala percepción del clima laboral de la empresa, es probable que sientan que no son valorados, por tanto, es importante que la organización preste atención a esta minoría y busque formas de mejorar la percepción del clima laboral, se podría lograr con una mayor comunicación y analizar las capacidades de cada trabajador, con el proposito de aumentar la motivación y satisfacción de todos los trabajadores, de acuerdo a lo que han planteado los autores Elías y Mascaray (2003) sobre la importancia de la comunicación en las organizaciones.

Pregunta 7. *¿Considera que la distribución del trabajo se realiza en forma equitativa entre los demás trabajadores?*

Tabla 9
Pregunta 7

No. Total Encuestados	**23**	**%**
Si	22	95,7
No	1	4,3

Ilustración 7 Pregunta 7 de la encuesta



El 95,7% de los trabajadores encuestados indicaron que la distribución del trabajo se realiza de una forma equitativa, solo un trabajador, representado en el 4,3% consideran que el trabajo no es equitativo. Para Brunet (1992) este tipo de factores que tienen que ver con las actividades o la posición que ocupa el trabajador en la empresa y si tienen las mismas responsabilidades que sus otros compañeros, es un indicativo de una buena o mala percepción de clima laboral. De hecho, para (Robbins, 1999) estos son factores individuales que, pueden generar sobrecarga del trabajo, conflicto de roles, discrepancia entre compañeros, así como lo relacionado con la apreciación y nivel que sienten los trabajadores en cuanto a reglas o procedimientos al interior de la empresa, el grado de responsabilidad que cada trabajador recibe y compromiso para realizar las tareas que le corresponden de conformidad. Aunque el resultado muestra un alto porcentaje de un trabajo equitativo, lo ideal es llegar al 100% de una positiva percepción de los colaboradores dentro de la compañía, para alcanzar los objetivos personales y profesionales dentro de la organización. Ahora bien, aunque el resultado negativo de la encuesta es de un mínimo porcentaje (4,3%), es importante que la empresa le preste atención, mejorar la comunicación con el trabajador, analizar las causas

para lograr que el 100% de los empleados se sientan satisfechos con la distribución de las funciones.

Pregunta 8. ¿Cree que su trabajo contribuye a su crecimiento personal y profesional?

Tabla 10
Pregunta 8 de la encuesta

No. Total Encuestados	**23**	**%**
Si	22	95,7
No	1	4,3

Ilustración 8 Pregunta 8 de la encuesta



De los trabajadores encuestados un alto porcentaje equivalente al 95,7% indicaron que su trabajo contribuye a su desarrollo personal y profesional, por lo que la percepción de los colaboradores es que se sienten apreciados y valorados, esto se puede considerarse cómo ventaja competitiva para la empresa. Aunque el 4,3% indicaron que su trabajo no contribuye a su desarrollo personal y profesional, es necesario tal y como lo plantea *(Robbins, 1999)* prestar especial atención a factores como la actitud generan sentimientos que determinan la percepción de los trabajadores en relación con su entorno y compromiso, e incluso una inadaptabilidad laboral,

así mismo la motivación ya probablemente podrían sentirse condicionados por la capacidad de satisfacer una necesidad individual. Por tanto, la empresa debe indagar para tener claridad respecto a esta percepción de este grupo pequeño y diseñar estrategias que ayuden a facilitar la comunicación entre jefe y trabajador, en la que finalmente el trabajador encuentre que su labor hace parte y contribuye también a su desarrollo profesional y personal, lo que generaría mayor rendimiento en su área de trabajo y por supuesto un cambio en la percepción que se tiene.

Pregunta 9. ¿La comunicación con el personal de las diferentes áreas de trabajo es adecuada?

Tabla 11
Pregunta 9 de la encuesta

No. Total Encuestados	**23**	**%**
Si	19	82,6
No	4	17,4

Ilustración 9 Pregunta 9 de la encuesta



En esta pregunta el 82,6% de los empelados encuestados respondieron de manera afirmativa en cuanto a si la comunicación es adecuada con el personal de las diferentes áreas de trabajo, por lo que es muy probable que esta comunicación sea muy fluida y adecuada con los demás compañeros de trabajo y genera una buena percepción del clima laboral, como lo plantea *(Brunett, 2011)* esta característica o factor contribuye a la motivación y al trabajo en equipo, lo que facilita el buen

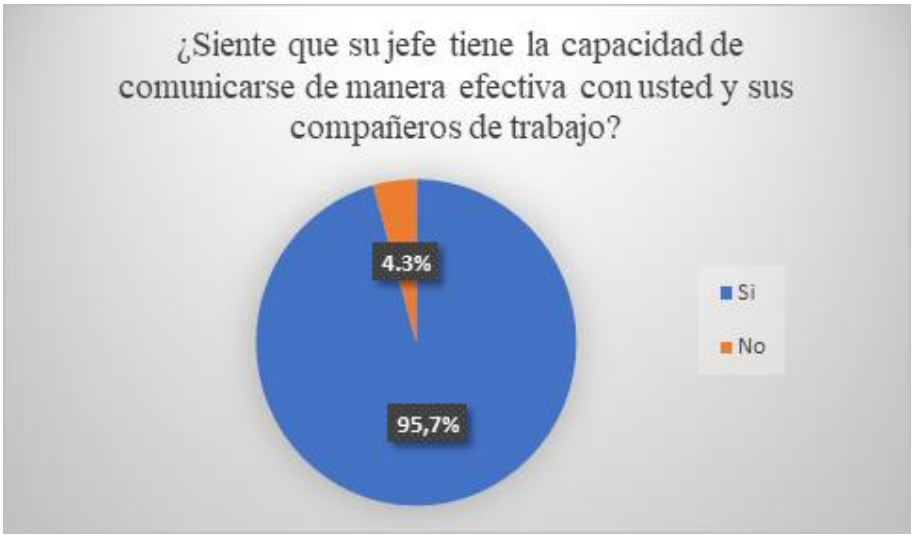
desarrollo de la empresa, sin embargo el 17,4% respondió de forma negativa ante la pregunta, es decir que hay problemas de comunicación y por consiguiente una mal percepción del clima laboral, es posible que esto se deba a factores individuales y grupales donde según *(Bergeron, J. L, Léger, N. C, Jacques, J, & Bélanger, L, 1983)* muestra que cada persona tiene diferentes particularidades que competen a su personalidad, valores, actitudes y estas puede influir en su comportamiento y comunicación con sus compañeros de trabajo. Como menciona *(Litwin, G. & Stinger, R. , 1968)* se debe a que el empelado no está conforme y no existe buenas relaciones y apoyo, por tanto, no existe confianza mutua. Es importante que la organización preste atención a este grupo (17,4%) y busque formas de mejorar la percepción del clima laboral en este aspecto. Esto podría implicar una revisión o charlas con el trabajador para indagar los posibles inconvenientes que cada uno pueda tener respecto en cuanto a una mejor comunicación con los demás compañeros del área. Al hacerlo, la organización puede mejorar la percepción del clima laboral y aumentar las buenas relaciones, motivación y satisfacción de todos los trabajadores.

Pregunta 10. ¿Siente que su jefe tiene la capacidad de comunicarse de manera efectiva con usted y sus compañeros de trabajo?

Tabla 12
Pregunta 10 de la encuesta

No. Total Encuestados	**23**	**%**
Si	22	95,7
No	1	4,3

Ilustración 10 Pregunta 10 de la encuesta



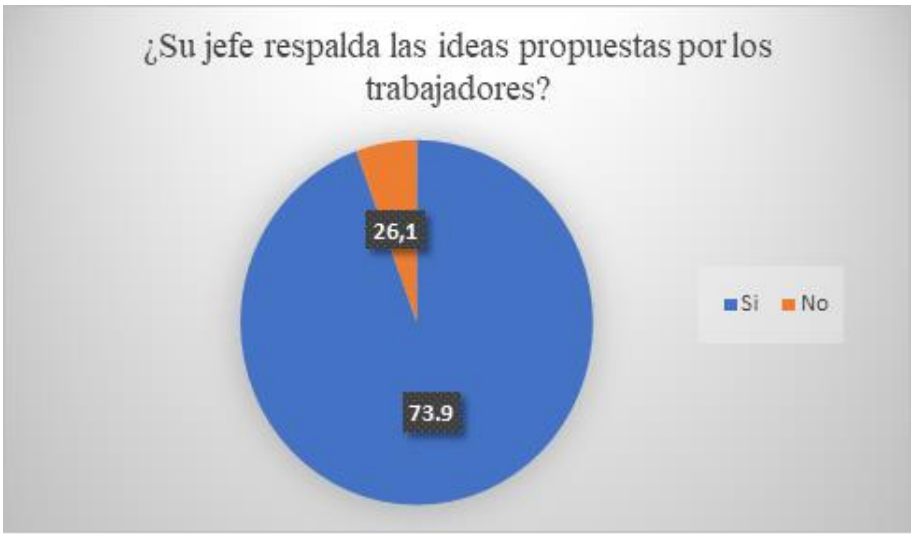
En cuanto a esta pregunta el 95,7% de los trabajadores encuestados respondieron que, si sienten que su jefe tiene la capacidad de comunicarse de manera efectiva, lo que sugiere que hay una buena percepción del clima laboral en relación a la comunicación efectiva; para (Brunett, 2011) la comunicación hace parte fundamental de las variables en el clima y son un apoyo fundamental y un reflejo de los valores de la empresa, sin embargo un 4,3% de los trabajadores consideran que no hay una buena capacidad de comunicación entre jefes y colegas, aunque si bien es cierto que es una pequeña minoría, esto refleja una negativa percepción del clima laboral, por lo que es probable que se sienten aislados y distantes, influyendo en factores como la satisfacción, motivación, relación y apoyo, por tanto, los directivos deben trabajar en este indicador para identificar las falencias en la comunicación e implementar estrategias que logren corregir esta percepción por parte de esta minoría.

Pregunta 11. ¿Su jefe respalda las ideas propuestas por los trabajadores?

Tabla 13
Pregunta 11 de la encuesta

No. Total Encuestados	23	%
Si	17	73,9
No	6	26,1%

Ilustración 11 Pregunta 11 de la encuesta



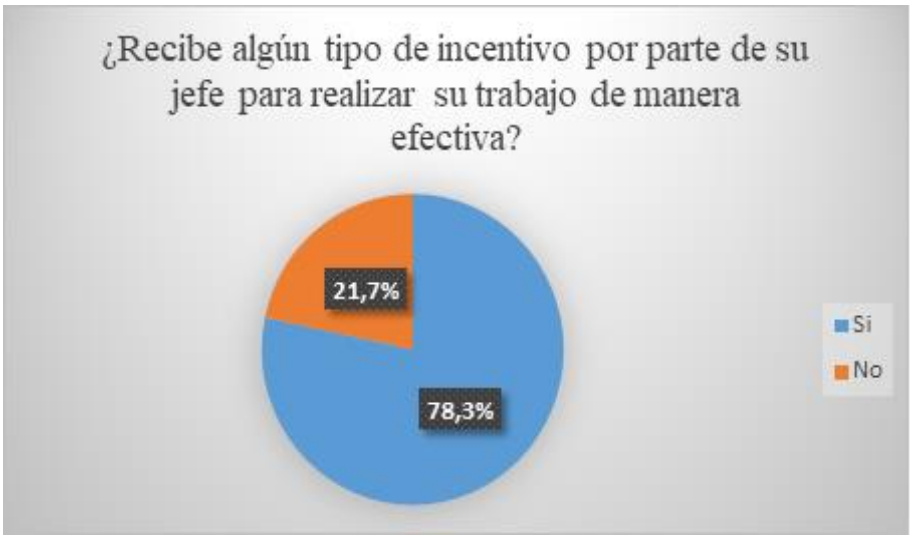
Es esta pregunta el 73,9% de los trabajadores encuestados consideran que los superiores respaldan las ideas propuestas por los trabajadores, este porcentaje refleja que hay una buena percepción y que sienten el apoyo de sus jefes a ideas planteadas y están en libertad de expresar y proponer métodos y estrategias que ayuden al mejoramiento continuo de su trabajo, sin embargo, un 26,1% consideran lo contrario, generando una percepción negativa en el clima laboral de la empresa, afectando la motivación, satisfacción, comunicación y la cooperación, tal como lo plantea *(Robbins, 1999)* son factores que actúan sobre el comportamiento de los trabajadores y afectan su desempeño y rendimiento laboral, por tanto, la empresa debe identificar el motivo por el cual este grupo sienten que sus ideas no son respaldadas, para mejorar la percepción del clima laboral, lo cual se podría lograr con una mayor comunicación, poder mejorar la motivación y satisfacción de estos trabajadores.

Pregunta 12. ¿Recibe algún tipo de incentivo por parte de su jefe para realizar su trabajo de manera efectiva?

Tabla 14
Pregunta 12 de la encuesta

No. Total Encuestados	23	%
Si	18	78,3
No	5	21,7

Ilustración 12 Pregunta 12 de la encuesta



Al realizar la pregunta el 78,3% de los trabajadores encuestados respondieron que si reciben por parte de sus jefes reciben incentivos por realizar de manera efectiva su trabajo, lo que sugiere que hay una buena percepción del clima laboral en cuanto a los incentivos, esto quiere decir que los trabajadores se sienten motivados, valorados y apoyados por la empresa, esto los anima a realizar su trabajo de manera más efectiva. Aunque un 21,7% consideran que no cuentan con ningún tipo de incentivo para realizar su trabajo y genera una percepción negativa del clima laboral, afectando la satisfacción y motivación, reconocidos por (Robbins, 1999) como factores que inciden en su rendimiento, motivación y satisfacción laboral, así como la recompensa según (Litwin, G. & Stinger, R. , 1968) hace que los trabajadores sean reconocidos y valorados, en lugar

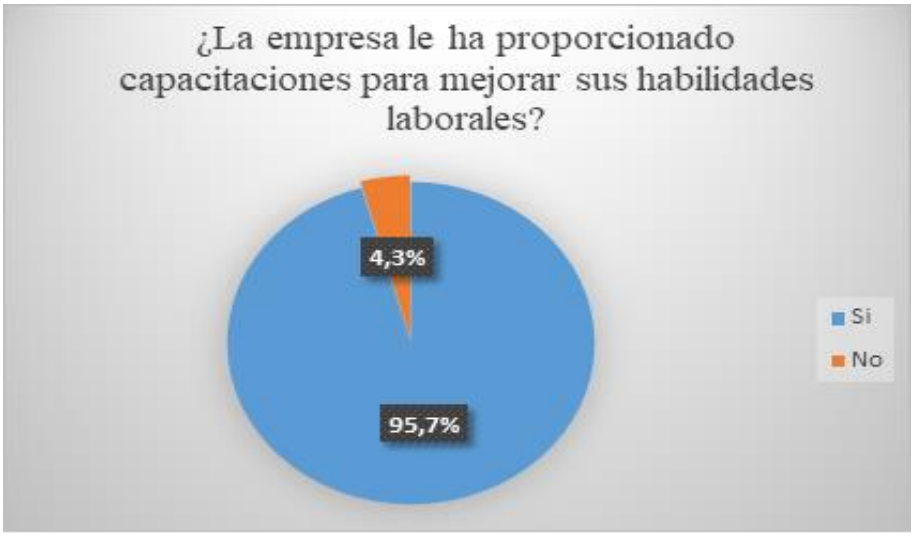
de ser criticados, juzgados o ignorados cuando algo no sale bien. Es importante que la empresa preste atención a este grupo de trabajadores insatisfechos y busque formas de mejorar la percepción del clima laboral en este aspecto, ya que este tipo de factores o percepciones se contagian. Esto podría implicar una revisión de la comunicación creando espacios positivos donde los trabajadores desarrollen sus tareas cómodamente, se sientan valorados, se generen mejores resultados y tratar de fidelizar y aumentar el desempeño por medio de recompensas como la adquisición de habilidades con formación continua y mayor oportunidad para seguir desarrollándose profesionalmente. Al hacerlo, la organización puede mejorar la percepción del clima laboral y aumentar la motivación y satisfacción de estos trabajadores.

Pregunta 13. ¿La empresa le ha proporcionado capacitaciones para mejorar sus habilidades laborales?

Tabla 15
Pregunta 13 de la encuesta

No. Total Encuestados	**23**	**%**
Si	22	95,7
No	1	4,3

Ilustración 13 Pregunta 13 de la encuesta



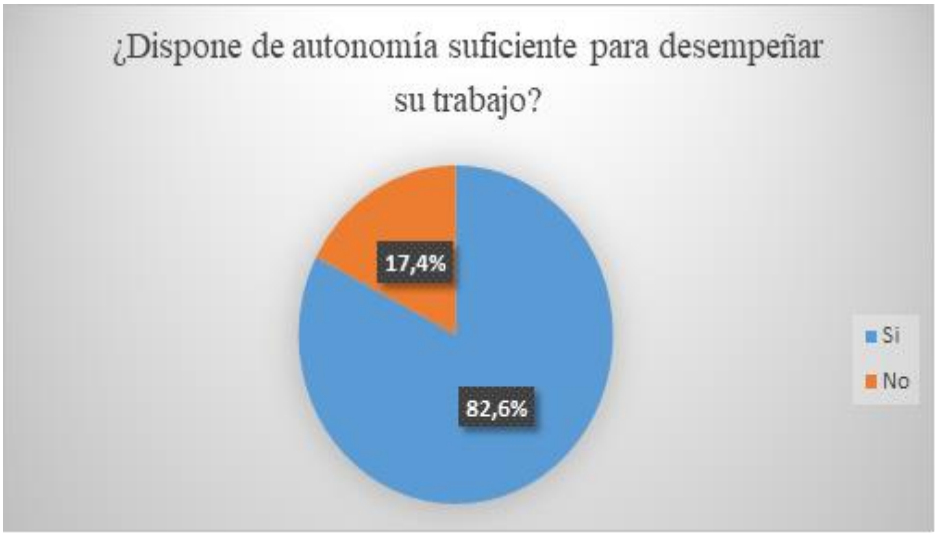
De acuerdo con los resultados obtenidos en esta pregunta un 95,7% de los encuestados respondieron que, si consideran que la empresa les brinda herramientas para su crecimiento personal y productivo, esto quiere decir que la percepción de este grupo es buena y sienten que cuentan con las capacitaciones necesarias para mejorar sus habilidades labores, la capacitación como lo plantea (Brunet, 1987) hace parte de las variables del clima laboral y genera satisfacción y motivación en cada trabajador. Mientras que un 4,3% consideran lo contrario por lo que su percepción no es buena y afecta el factor sobre las actividades, el nivel de satisfacción y conformidad planteado por: (Litwin, G. & Stinger, R. , 1968) en donde los trabajadores sienten que la empresa no los tiene en cuenta para su crecimiento laboral y se sienten limitados, así mismo el factor de la cooperación y apoyo es vital de parte de sus jefes inmediatos o la misma empresa. Por lo que, es importante que la organización preste atención a esta minoría de trabajadores insatisfechos y busque formas de mejorar la percepción del clima laboral en este aspecto. Esto podría ser ofreciendo capacitaciones constantes y /o actividades que motiven al trabajador para ampliar sus conocimientos y capacidades al realizar sus labores asignadas.

Pregunta 14. ¿Dispone de autonomía suficiente para desempeñar su trabajo?

Tabla 16
Pregunta 14 de la encuesta

No. Total Encuestados	**23**	**%**
Si	19	82,6
No	4	17,4

Ilustración 14 Pregunta 14 de la encuesta



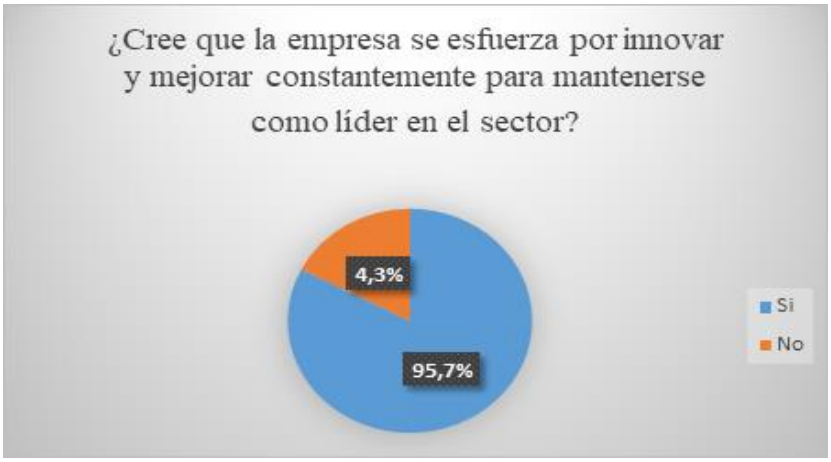
De acuerdo a lo resultados obtenidos en esta pregunta un 82,6% de los encuestados consideran que si disponen de suficiente autonomía para desempeñar su trabajo y hacerlo más efectivo, lo que genera, según Chiavenato (2011) un alto grado de motivación que va ligado con una buena percepción del clima laboral, pues si es alto se refleja en su desempeño, colaboración y compromiso con su trabajo, sin embargo un 17,4% consideran que no tienen suficiente autonomía y probablemente siente que hay procedimientos que son tediosos y no permiten modificaciones, esto podría generar frustración en los trabajadores , desinterés y bajo desempeño como bien lo ha planteado (Chiavenato, 2009), se estaría afectado los factores de satisfacción, motivación, confianza y de conformidad que provocan una mala percepción del clima laboral, por lo tanto, la empresa deberá mejorar la comunicación y la confianza para que el trabajador se siente cómodo y valorado al desarrollar su labor, según (Mascaray & Elías, 2003) la comunicación es el principio básico de toda organización.

Pregunta 15 ¿Cree que la empresa se esfuerza por innovar y mejorar constantemente para mantenerse como líder en el sector?

Tabla 17
Pregunta 15 de la encuesta

No. Total Encuestados	23	%
Si	22	95,7
No	1	4,3

Ilustración 15 Pregunta 15 de la encuesta



De acuerdo con los resultados obtenidos el 95,7% de los trabajadores encuestado se encuentra satisfechos y creen que la empresa se esfuerza constantemente y como bien lo plantea Chiavenato (1990) este tipo de factores como lo son la innovación, la tecnología, estilos de liderazgo influyen en el comportamiento del trabajador y genera una buena atmosfera en la empresa, por lo tanto la percepción del clima laboral es alta , probablemente sienten que sus directivos o jefes inmediatos tienen el suficiente conocimiento para proponer mejoras continuas y poderlos guiar en actividades que les permiten alcanzar los objetivos de la empresa, por otra parte, el 4,3% de los encuestados opinan que la organización no se esfuerza lo suficiente para innovar, provocando en ellos según Brunet (1992), factores que están ligados a la tecnología, contexto, estructura y organizacionales que se ven afectados, puede influir sobre su comportamiento y ambiente al interior de la organización, con una mala percepción del clima laboral. En tal sentido, aunque es importante que la empresa preste atención a esta minoría

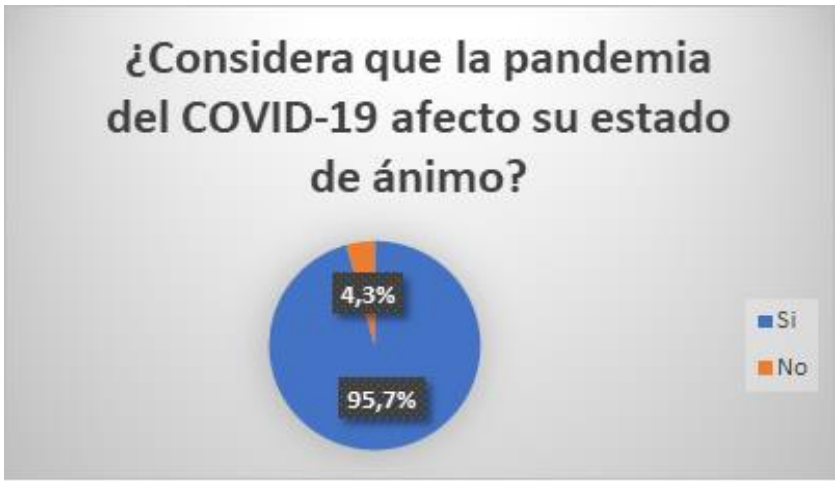
(4,3%) de trabajadores insatisfechos debe buscar formas de mejorar la percepción del clima laboral, podría ser tener una mayor comunicación con este grupo, escuchar sus inquietudes y animarlos a aportar ideas que ayuden a innovar en la empresa, lo que aumentaría su motivación, relación y satisfacción de los trabajadores.

Pregunta 16 ¿Considera que la pandemia del COVID-19 afecto su estado de ánimo?

Tabla18
Pregunta 16 de la encuesta

No. Total Encuestados	**23**	**%**
Si	22	95,7
No	1	4,3

Ilustración 16 Pregunta 16 de la encuesta



El 95,7% de los trabajadores encuestados indicaron que consideran que su estado de ánimo se vio afectado por la pandemia del COVID-19, y solo el 4,3% consideran que el COVID-19 no tuvo ninguna afectación en su estado de ánimo, según (Enrique Chávez-León, s.f), el aislamiento voluntario y el distanciamiento social a nivel psicológico implicó riesgos debido a que el COVID-19 despertó sentimientos de incertidumbre, miedo y desesperación, estos ocasionaron trastornos mentales como ansiedad, depresión y síntomas como el insomnio en la

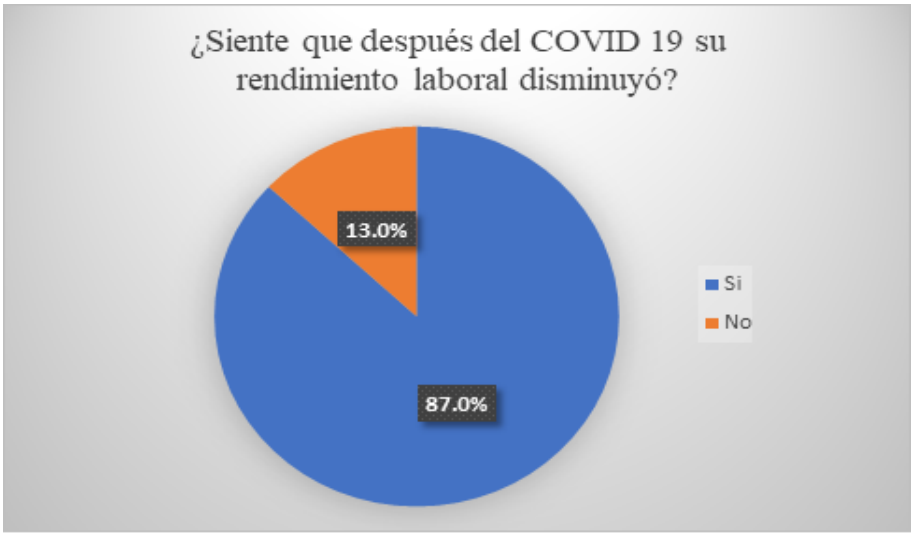
población general y aún más frecuentemente en pacientes que han tenido COVID-19 y en sus familiares. Es por esto que el gran porcentaje de las personas encuestadas sienten que su estado de ánimo se vio afectado, debido a que sentían temor al contacto físico mientras cumplían sus labores en medio de la pandemia. El acompañamiento psicológico fue un factor importante en la empresa para que sus trabajadores en medio de la pandemia pudieran continuar con sus labores y sus cuidados brindándole la confianza y seguridad de que todo estaría bien. Mientras que la minoría de las personas tomaron la situación con calma y manifiestan a través de la encuesta que no se vio afectado su estado de ánimo pese a estar en medio de esta pandemia.

Pregunta 17 ¿Siente que después del COVID 19 su rendimiento laboral disminuyó?

Tabla 19
Pregunta 17 de la encuesta

No. Total Encuestados	**23**	**%**
Si	20	87,0
No	3	13,0

Ilustración 17 Pregunta 17 de la encuesta



Un 87% de los trabajadores encuestados siente que su rendimiento laboral disminuyó después de la pandemia del COVID-19, por lo que se entiende que sus labores no se hacían con el mismo entusiasmo que antes, aunque se puede apreciar que en el 13% de los trabajadores no disminuyo su rendimiento laboral por la pandemia. Algunos de los factores que han contribuido a una disminución del rendimiento laboral durante la pandemia incluyen:

Trabajo remoto: Para muchas personas, la transición al trabajo desde casa ha presentado desafíos, como la falta de un espacio de trabajo adecuado, distracciones en el hogar y la necesidad de equilibrar el trabajo con las responsabilidades familiares.

Problemas de salud: Aquellos que se han visto afectados directa o indirectamente por el COVID-19 han experimentado problemas de salud que han afectado su capacidad para trabajar de manera efectiva.

Estrés y ansiedad: La pandemia ha generado altos niveles de estrés y ansiedad debido a la preocupación por la salud, la seguridad laboral y la incertidumbre económica, lo que ha afectado la concentración y la productividad.

Interrupciones en la cadena de suministro y la economía: Muchas industrias se han visto afectadas por interrupciones en la cadena de suministro y cambios en la demanda del consumidor, lo que ha llevado a la pérdida de empleos y a la disminución de la seguridad laboral.

Aislamiento social: El aislamiento social y la falta de interacción con colegas pueden afectar el bienestar emocional y la motivación en el trabajo.

Sin embargo, también es importante destacar que algunas personas han logrado adaptarse a las circunstancias y han mantenido o incluso mejorado su rendimiento laboral durante la pandemia. La adaptabilidad, el apoyo de los empleadores y las estrategias de manejo del estrés han

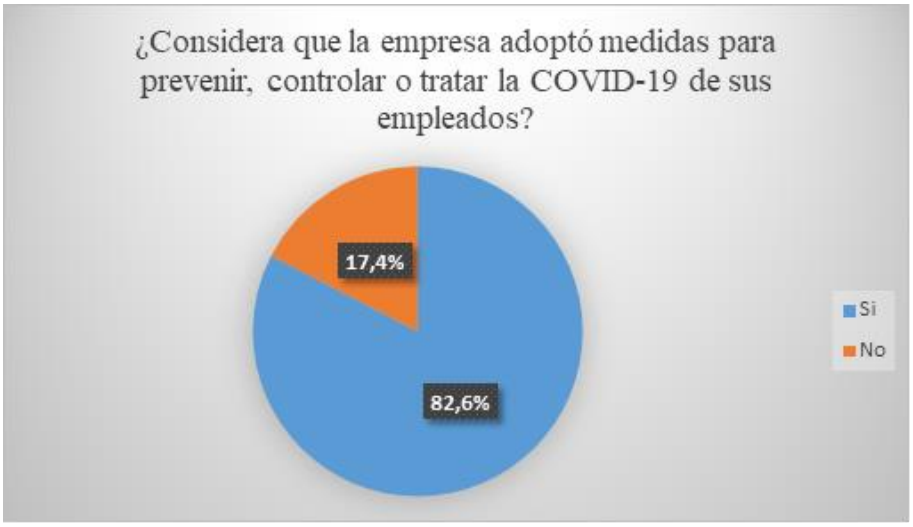
desempeñado un papel importante en la mitigación de los efectos negativos en el rendimiento laboral. OIT (2018)

Pregunta 18 ¿Considera que la empresa adoptó medidas para prevenir, controlar o tratar la COVID-19 de sus empleados?

Tabla 20
Pregunta 18 de la encuesta

No. Total Encuestados	**23**	**%**
Si	19	82,6
No	4	17,4

Ilustración 18 Pregunta 18 de la encuesta



En esta pregunta el 82,6% de los empelados encuestados respondieron de manera afirmativa que la empresa adoptó medidas para prevenir, controlar o tratar la COVID-19 de sus empleados, por lo que en su mayoría sintió el apoyo que brindo la empresa y como actuó frente a esta compleja situación. En cambio, el 17.4% de los encuestas sintieron que la empresa no tuvo las medidas suficientes para tratar la pandemia del COVID-19, es por esta razón que hay que indagar más internamente sobre el tema, pese a que todo se reactivó aun vivimos casos de contagios y es ahí donde se puede seguir previniendo y tomando las respectivas medidas para

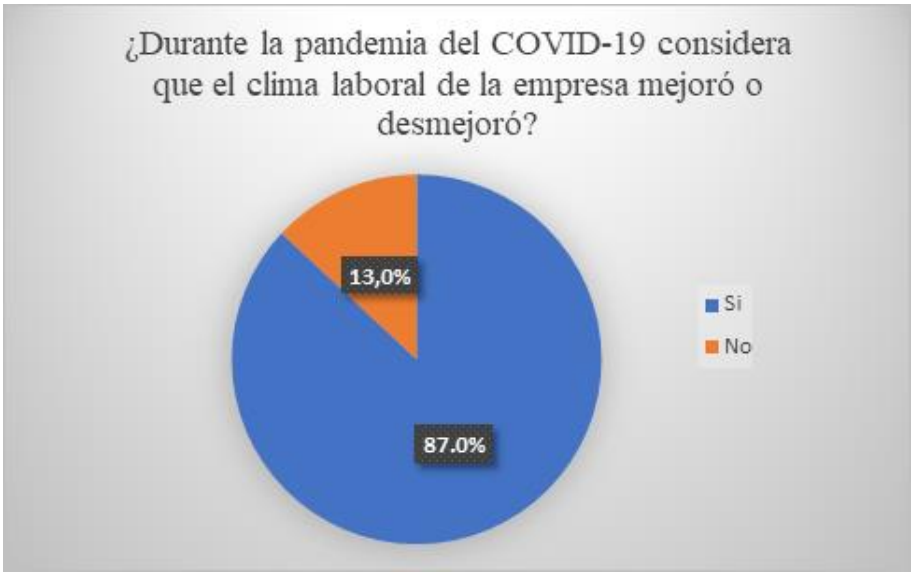
que los trabajadores de Cointexcargo Logistics Services SA, cambien su percepción negativa del manejo hacia sus trabajadores para brindarles la confianza que necesitan para tener tranquilidad y no afectar su clima laboral.

Pregunta 19 ¿Durante la pandemia del COVID-19 considera que el clima laboral de la empresa mejoró o desmejoró?

Tabla 21
Pregunta 19 de la encuesta

No. Total Encuestados	**23**	**%**
Si	20	87,0
No	3	13,0

Ilustración 19 Pregunta 19 de la encuesta



En esta pregunta se evidencia que un 87% de los trabajadores encuestados perciben que el clima laboral mejoró, en cambio el 13% sienten que desmejoró, según (Ximena Montaño, Mayo 7, 2020) “Dentro de la informalidad hay situaciones muy complejas para las personas que trabajan, por ejemplo, una de las cosas que hemos visto en las investigaciones que hemos

realizado desde la Facultad de Psicología, es que se ha generado una especie de rivalidad entre los trabajadores permanentes y los que tienen un contrato temporal flexibilizado, pues estos últimos se convierten en los trabajadores que tienen que mostrar su máxima eficiencia, ya que todo el tiempo están a la espera de que los contraten de forma estable y esto los lleva a una suerte de auto explotación para mostrar que pueden ser más eficientes que los trabajadores permanentes y a la vez a un deterioro del clima laboral de la empresa. La pandemia golpeó a toda la población y queda claro que es fundamental pensar en la estabilidad, en condiciones dignas e igualitarias, y aquí el papel de las universidades es muy importante para pensar todos estos problemas y generar posibles "soluciones", dado lo anterior es importante recalcar que para ese 13% de las personas encuestadas el clima laboral desmejoró durante la pandemia de la COVID-19. Es de gran importancia hacer acompañamiento y seguimiento a sus colaboradores, para que perciban un ambiente tranquilo, inclusivo y de apoyo.

Discusión

Esta investigación se desarrolló con el objetivo de conocer el clima laboral de la empresa Cointexcargo Logistics Services S. A, durante el segundo periodo del 2023 y determinar estrategias de intervención en el área operativa. Cabrera (1989) manifiesta que la percepción como parte de la conducta individual que se lleva a cabo para conseguir información acerca de lo que le rodea, y esto le permite obtener al sujeto un concepto respecto a su realidad. De este modo se validan las respuestas de las 23 personas participantes.

De acuerdo al resultado positivo de la investigación, el 91 % de los trabadores demuestran un nivel alto de satisfacción, se puede llegar al acuerdo con que la empresa Cointexcargo Logistics Services S. A. A lo largo del tiempo ha logrado llegar al nivel en que los trabajadores tengan un alto grado de aprendizaje referente a los valores y hábitos de convivencia, respeto,

solidaridad laboral, teniendo en cuenta que cuando un colaborador se encuentra a gusto en la compañía donde trabaja el nivel de producción se mantiene alto. De acuerdo autores analizados (Toro, 2005) considera factores relacionados con la estabilidad laboral. Debido que por el deseo de mantenerse en la compañía y no perder la oportunidad laboral se mantiene un buen ritmo y una calidad de vida esperada. Igualmente, se logra comprobar que el trabajador se siente apoyado por el jefe el cual es receptivo a los comentarios por parte del área operativa y se mantiene un nivel de armonía en el lugar sin generar afectaciones al clima laboral.

Recomendaciones de mejora a partir de los hallazgos encontrados de la investigación para el fortalecimiento del clima laboral.

- Con base a los resultados arrojados en este estudio, a continuación, se dan a conocer una serie de recomendaciones enfocadas en mejorar el clima laboral, el cual como se ha hablado y explicado anteriormente tiene efectos importantes sobre la a percepción del clima laboral por parte de los 23 empleados del área de operativa de la empresa Cointexcargo.
- Incrementar una buena comunicación entre jefes, empleados y compañeros de trabajo, con actividades que ayuden a mejorar la comunicación interna y permita a los empleados conocerse un poco mejor. Un ejemplo podría ser facilitar el trabajo en equipo y realizar reuniones periódicas en donde se pueda compartir dudas, experiencias o proponer nuevas alternativas de trabajo.
- Hacerle saber a los trabajadores lo que se espera de ellos, para que puedan tener claro sus actividades y desarrollar sus habilidades, lo que permitirá mejor concentración y rendimiento laboral. Esto sería posible por medio de reuniones informativas cortas pero periódicas.

- Poner en práctica la escucha activa, prestando atención a lo que empleados perciben de la empresa, de sus jefes y compañeros de trabajo. Un ejemplo de ello podrían ser charlas periódicas donde el empleado se sienta acompañado y escuchado. Así mismo poder establecer buzones de comentarios, lo que permitiría una libre expresión ya que sería de manera anónima, por lo cual ayudaría a detectar si algo anda mal al interior de la empresa y poder enfrentar la situación lo más pronto posible.
- Establecer políticas justas para los empleados en donde contengan criterios de igualdad estar de acuerdo a los valores de la empresa y estar diseñada para que se les facilite a los empleados el cumplimiento de sus actividades.
- Mejorar las relaciones interpersonales, en donde se puedan, manejar espacios de integración y esparcimiento, para fomentar la participación de los trabajadores. Esto se podría hacer teniendo un tiempo de 10 minutos antes y después de cada jornada para debatir temas libres o realizar actividades que saquen un poco de la rutina al empleado
- Seguir mejorando la motivación de los empleados por medio de recompensas o reconocimiento al buen desempeño, ofrecer apoyo en capacitaciones de bienestar o actividades que permitan y animen al empleado ampliar su conocimientos y capacidades para la realización de sus actividades asignadas
- Ofrecer independencia y autonomía, ya que el hecho de que un empleado se sienta autónomo para realizar cualquier actividad genera un impacto muy positivo en el clima laboral
- Ganarse la confianza de los empleados esto incentiva un buen clima laboral, mostrando agradecimiento por su esfuerzo y dedicación, puede ser por medio de tarjetas, mensajes etc. Esta es una manera de hacer que se sientan valorados y cómodos trabajando y no

tendrán dudas en acudir a sus jefes para comentarles sus inquietudes o ideas para continuar mejorando.

- Hacer un plan semestral o anual con estrategias de innovación en donde todo el personal pueda participar y aportar ideas.
- Mejorar el ambiente o lugar de trabajo a la minoría que percibe el clima laboral, esto se podría hacerse por medio de una reunión con los empleados semestral y con el apoyo de la dependencia de seguridad en el trabajo, para conocer sus inquietudes o problemas respecto a su sito de trabajo y poder tomar los correctivos necesarios

Conclusiones

- Teniendo en cuenta que la percepción del clima laboral se refiere en cómo los empleados perciben el ambiente de trabajo y las condiciones que lo rodean. Se pudo concluir que con esta investigación se dio cumplimiento a su objetivo principal, correspondiente a diagnosticar la percepción del clima laboral en los empleados de la empresa Cointexcargo Logistics Services SA, del área operativa, con miras a proponer estrategias de mejora del clima laboral.
- Se concluyó que la identificación de la percepción del clima organizacional por parte de los empleados proporcionó información importante y permitió comprender los factores que determinan su comportamiento, permitiendo a su vez, emprender planes estratégicos que apunten al cambio tanto en las actitudes y conductas de los empleados, como en la estructura en los procesos organizacionales.

  Respecto a los objetivos específicos se concluye que:

- Al analizar los resultados de las 23 encuestas que se le realizaron al personal del área operativa de Cointexcargo, se determinaron factores de satisfacción, conformidad y

motivación, donde se reflejó un alto porcentaje de empleados que tienen una buena percepción del clima y lo consideran bueno. Pero se pudo diagnosticar que no hay un 100% de satisfacción positiva, por lo tanto, el enfoque deberá hacerse en aquellos trabajadores o porcentajes pequeño de empleados que tienen una negativa percepción del clima.

- En cuanto a los factores más predominantes en el análisis de la información en un porcentaje pequeño del 4,3% demostrando desmotivación, insatisfacción, la falta de comunicación; este último tuvo un porcentaje que provocó elaborar unas estrategias del clima laboral, por lo que es necesario que se analice en cuanto a la búsqueda de la razón de estos conflictos, ya que puede generar no solo insatisfacción y desmotivación sino deserción del empleado. Todos estos factores que intervienen tanto en su personalidad, como en sus exceptivas.
- Se considera que es necesario generar una comunicación abierta y transparente, entre los colaboradores de la empresa, ya que traerá como resultado una percepción positiva y permitirá en ellos más fidelización y compromisos necesarios, para alcanzar mejores resultados en el desempeño laboral.
- Una baja percepción en el clima laboral influye punto sobre las actitudes y la conducta el trabajador y condicionan los niveles de motivación laboral y rendimiento profesional.
- Un clima organizacional adecuado hace sentir más cómodos a los empleados, porque se involucra con sus necesidades, la satisfacción y la motivación laboral. Estos factores generan una sensación de sentido de pertenencia y aceptación para cada trabajador; Por lo tanto, es importante que para que cada empleado se sienta motivado debe sentirse comprometido, y esto sucede en la medida en que se satisfagan sus necesidades.

- Así mismo para alcanzar cada meta u objetivo propuesto al interior de la empresa resulta vital mantener una comunicación efectiva y activar la escucha por parte de los jefes inmediatos.

Estrategias

Conforme al análisis de la presente investigación se realizaron las siguientes recomendaciones para de esta forma orientar a la empresa Cointexcargo Logistics Services y a sus trabajadores a tener una mejor convivencia con relación al clima laboral.

- Los responsables de área pueden implementar procesos de comunicación periódicos para que todos los trabajadores de la empresa puedan participar y presentar sus sugerencias. Para ello se aconseja implementar diferentes canales de comunicación de fácil acceso para todos los empleados como lo son apps organizacionales donde se conozca la información más reciente y relevante de la empresa, con apartados para opiniones sugerencias felicitaciones o quejas. De igual modo en áreas estratégicas, buzones con diferentes colores:

  - ✓ Verde: para felicitaciones y opiniones positivas
  - ✓ Naranja: para oportunidades de mejora
  - ✓ Rojo: para quejas y opiniones negativas

Sera de vital importancia que estos buzones sean implementados en la modalidad de anonimato para no afectar las emociones y el clima laboral

- continuar con los procesos establecidos al momento buscando siempre ser más justo en la distribución de las tareas laborales. ya que esto aumentaría significativamente el nivel de motivación y satisfacción de los empleados y disminuirá la carga laboral en algunos puestos de trabajo.

• Para continuar con el buen clima laboral en los trabajadores satisfechos y mejorar el clima laboral en los trabajadores es recomendable realizar actividades como sesiones de esparcimiento, pausas activas y relajación mental, partiendo de una por semana donde se puedan integrar todos los trabajadores y así sus relaciones interpersonales mejoren, pausas activas guiadas por el personal de bienestar

- Identificar por medio de encuestas y censos bimestrales al área operativa las falencias que hayan podido surgir en el seno de la empresa para implementar las medidas correctivas necesarias y evitar que se agraven.
- De acuerdo al censo el 4,3% refiere falta de capacitaciones por este es importante continuar con un cronograma de Capacitaciones constantes sobre las herramientas disponibles que maneje la empresa y el clima laboral para que su trabajo sea exitoso.
- Con referencia al salario es recomendable que sea conforme a las funciones y nivel académico de la persona, si bien es cierto normalmente no se maneja de esta forma es necesario comunicarlo al jefe antes de tomar el puesto y así llegar a un acuerdo que beneficie a las dos partes.
- Aumentar el trabajo del escucha activamente en las instrucciones de los responsables de área para lograr un trabajo en equipo que facilite la actividad o función a realizar.

Referencias

Hernández, R, & Baptista L. (2014). *Metodología de la Investigación.* México: McGraw-Hill /Interamericana Editores S.A.

(Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001. (2015). Sistema de Gestión de la Calidad. *ISO 9001*. Colombia.

Adamovic, M. G. (2022). *Explorando la adopción del trabajo virtual: el papel de la autoeficacia en el trabajo virtual y el clima de trabajo virtual.* La Revista Internacional de Gestión de Recursos Humanos.

Alves. (2000). *Liderazgo y clima organizacional.* Revista Psicología del Deporte.

Bergeron, J. L, Léger, N. C, Jacques, J, & Bélanger, L. (1983). *Los aspectos humanos de la organización.* pesquisa.bvsalud.org.

Brunet, L. (1987). *La investigación evaluativa en el medio organizacional. In Modelos de investigación para el desarrollo de recursos humanos.* Trillas.

Brunett, L. (2011). *El clima de trabajo en las organizaciones. Definición, diagnóstico y consecuencias.* México: Trillas S.A.

Chaparro, L. (2006). *Motivación laboral y clima organizacional en empresas de telecomunicaciones (factores diferenciadores entre las empresas pública y privada).* INNOVAR.

Chiavenato, I. (2009). *Administración de Recursos Humanos.* México: Edición Altos.

Congreso de Colombia. (1993). *Ley 100 de 1993. Bogotá, Cundinamarca, Colombia.* Bogotá, Cundinamarca, Colombia.: Congreso de Colombia.

Congreso de Colombia. (2006). *LEY 1010 DE 2006. Leyes desde 1992 - Vigencia expresa y control de constitucionalidad.* Bogotá: Congreso de Colombia.

Congreso de Colombia. (2007). *Ley 1164 de 2007. Leyes desde 1992 - Vigencia expresa y control de constitucionalidad.* Bogotá, Cundinamarca, Colombia.: Congreso de Colombia.

Cota, J. (01 de Mayo de 2017). *Método para evaluar el clima organizacional del área docente de un centro de bachillerato tecnológico de cd. obregón*. Obtenido de Universidad Nacional de la Plata: https://www.redalyc.org/journal/5116/511653854004/ht

Decreto 1567. (10 de Agosto de 1998). *Leyes desde 1992 - Vigencia expresa y control de constitucionalidad*. Bogotá , Cundinamarca, Colombia.

Dessler, G., & Valera, J. (2011). *Administración de Recursos Humanos, Enfoque Latinoamericano.* Mexico: Pearson.

Fernández Rivera, M. E. (2018). *Gestión del capital humano y su incidencia en el clima organizacional en la sociedad de beneficiencia pública de Jaén 2017.* Revista Lasallista de investigación.

Forehand, G. A., & Von Haller, G. (1964). *Environmental variation in studies of organizational behavior.* Psychological bulletin.

García Rubiano, M. V. (2020). *Clima organizacional, teoría y práctica. Bogotá: Universidad Católica de Colombia.* Bogotá: Universidad Católica de Colombia.

Guízar Montúfar, R. (1998). *Desarrollo organizacional.* McGraw Hill.

Hernández, Fernández, & Baptista. (2003). *Metodología de la investigación. México DF.* México: McGraw Hill Latinoamérica.

Hernández, R., & Fernández, C. (2010). *Investigación.* México: Mc Graw Hill.

Likert, R. (1974). *El gobierno participativo en la empresa.* Paris, Francia: Collection Hommes.

Litwin, G., & Stinger, R. . (1968). *Auditoría administrativa: Evaluación de los métodos y eficiencia administrativos.*

Lucena, P. (. (21 de Abril de 2023). *Universidad Sucema*. Obtenido de ¿Qué es el estrés laboral?: Lucena, Pahttps://www.cesuma.mx/blog/que-es-el-estres-laboral.html#:~:text=El%20estr%C3%A9s%20laboral%20es%20una,superan%20su%20capacidad%20de%20adaptaci%C3%B3n

Malacara, N. (2020). *La contingencia sanitaria detona estrés postraumático en 7 de cada 10 empleados.* Expanción.

Mascaray, J., & Elías, J. (2003). *Más allá de la comunicación interna: la intracomunicación, diez estrategias para la implementación de valores y la conquista del comportamiento espontáneo de los empleados.* Grupo Planeta.

Mintrabajo. (2022). *PLAN NACIONAL DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO*. Obtenido de PLAN NACIONAL DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO: https://www.cerlatam.com/wp-content/uploads/2022/05/Documento-del-PNSST-2022-2031-Version-13052022-1.pdf

NU.CEPAL. (2020). *Los efectos del COVID-19 en el comercio internacional y la logística.* CEPAL.

Presidencia de la República de Colombia. (14 de Marzo de 1984). Decreto 614. *por el cual se determinan las bases para la organización y administración de Salud Ocupacional en el país*. Bogotá, Cundinamarca, Colombia.

Robbins, A. (1999). *La motivación*. Obtenido de http://motivaciongrupob. blogspot. com/2012/03/motivacion-segun-variosautores. html.

Rodríguez. (2001). *Diagnóstico Organizacional* . México : Editorial Alfaomega.

Salazar Botello, CM, Núñez Part, & Chiang Vega, MM. (2007). *Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral En Un Establecimiento De Salud Estatal: Hospital Tipo 1*. search.ebscohost.com.

Salguero. (2006). *Diagnóstico del clima organizacional en una empresa de transporte de carga pesada (Doctoral dissertation, Tesis Inédita.* Guatemala: Universidad Rafael Landívar.

Sampieri, R. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.* México: McGraw Hill .

Senado de la República de Colombia. (1991). *Decreto 1127 de 1991. Decreto 1127 de 1994 Nivel Nacional.* Bogotá: Senado de la Republica.

Senado de la Republica de Colombia. (19 de Enero de 2011). Leyes desde 1992 - Vigencia expresa y control de constitucionalidad. *Ley 1438 de 2011*. Bogotá, Cundinamarca, Colombia: Senado de la Republica de Colombia.

Tito , C. (2019). *El clima organizacional y desempeño docente en la institución educativa de señoritas Educandas de Cusco.* repositorio.ucv.edu.pe.

Tomasina. (2022). *Pros y contras del teletrabajo en la salud física y mental de la población general trabajadora: una revisión narrativa exploratoria.* Montevideo: Universidad de la República, Facultad de Medicina, Departamento de Salud Ocupacional.

Toro. (2005). *Clima organizacional. Perfil de empresas colombianas. Medellín.* Medellin: Cincel.

Barrera-Sanabria, G. (2021). *Acta 002 Comité de investigaciones Fundación Universitaria Compensar* [Archivo PDF]

Anexos

Anexo 1

Ilustración 20 Validación de expertos

Categoría	Preguntas	Pertinencia	Estructura
Preguntas Cerradas	¿Considera usted que su compañía le proporciona las herramientas adecuadas para realizar su trabajo de manera efectiva?	E	A
	¿Siente que recibe suficiente apoyo de su supervisor y compañeros cuando enfrenta problemas personales o laborales?	E	A
	¿En el desarrollo de sus actividades laborales en la empresa Cointexcargo Logistics Service SA se han evidenciado conflictos frecuentes entre sus compañeros de trabajo en el área operativa?	E	A
	¿Considera que su lugar de trabajo es adecuado para el desarrollo de sus actividades laborales?	E	A
	¿Se siente satisfecho (a) con el salario que recibe por el desarrollo de su trabajo, según sus habilidades y experiencias?	E	A
	¿Considera que su opinión es tenida en cuenta por sus compañeros y jefe inmediato para el mejor desarrollo de actividades propias de la empresa?	E	A
	¿Considera que la distribución del trabajo se realiza en forma equitativa entre los trabajadores?	E	A
	¿Cree que su trabajo contribuye a su desarrollo personal y profesional?	E	A
	¿La comunicación con el personal de las diferentes áreas de trabajo es adecuada?	E	A
	¿Siente que su jefe tiene la capacidad de comunicarse de manera efectiva con usted y sus compañeros de trabajo?	E	A
	¿Su jefe respalda las ideas propuestas por lo empleados?	E	A
	¿Recibe algún tipo de incentivo por parte de su jefe para realizar su trabajo de manera efectiva?	E	A
	¿La empresa le ha proporcionado capacitaciones para mejorar sus habilidades laborales?	E	A
	¿Dispone de autonomía suficiente para desempeñar su trabajo?	E	A
	¿Cree que la empresa se esfuerza por innovar y mejorar constantemente para mantenerse como líder en el sector?	U	A
SUGERENCIAS DEL EVALUADOR			
Preguntas Cerradas	¿Considera que después de la pandemia de la COVID-19 su estado de ánimo decayó, se mantuvo como antes o mejoró?	E	A
	¿Durante y después de la COVID 19 su rendimiento aumento o disminuyó?	E	A
	¿Considera de la empresa adoptó medidas para prevenir, controlar o tratar la COVID-19 de sus empleados?	E	A
	¿Durante la pandemia de la COVID-19 considera que el clima laboral de la empresa mejoró o desmejoró?	E	A

Señor evaluador, su labor fue muy importante en el proceso de diseño y construcción de esta prueba. La fase de valoración por jueces expertos nos permite ofrecer instrumentos con adecuados estándares de validez de contenido. Este es un ejercicio académico que fortalece nuestra formación en el uso y desarrollo de test psicométricos. Agradecemos su participación y sus valiosas observaciones.

Nombre del evaluador: BENJAMÍN HERAZO ACUÑA
Cargo del evaluador: DOCENTE



Firma del evaluador:

Anexo 2

Ilustración 21 Validación de expertos

Categoría	Preguntas	Pertinencia		Estructura	Observaciones
Preguntas Cerradas	¿Considera usted que su compañía le proporciona las herramientas adecuadas para realizar su trabajo de manera efectiva?		U	A	
	¿Siente que recibe suficiente apoyo de su supervisor y compañeros cuando enfrenta problemas personales o laborales?	E			
	¿En el desarrollo de sus actividades laborales en la empresa Cointexcargo Logistics Service SA se han evidenciado conflictos frecuentes entre sus compañeros de trabajo en el área operativa?	E		A	
	¿Considera que su lugar de trabajo es adecuado para el desarrollo de sus actividades laborales?	E		A	
	¿Se siente satisfecho (a) con el salario que recibe por el desarrollo de su trabajo, según sus habilidades y experiencias?	E		A	
	¿Considera que su opinión es tenida en cuenta por sus compañeros y jefe inmediato para el mejor desarrollo de actividades propias de la empresa?	E		A	Mejorar la redacción de la pregunta
	¿Considera que la distribución del trabajo se realiza en forma equitativa entre los trabajadores?	E		A	
	¿Cree que su trabajo contribuye a su desarrollo personal y profesional?		U	A	
	¿La comunicación con el personal de las diferentes áreas de trabajo es adecuada?		U	A	¿Adecuada para qué? (será adecuada según la estructura siempre y cuando se mejore la estructura)
	¿Siente que su jefe tiene la capacidad de comunicarse de manera efectiva con usted y sus compañeros de trabajo?				
	¿Su jefe respalda las ideas propuestas por lo empleados?	E			
	¿Recibe algún tipo de incentivo por parte de su jefe para realizar su trabajo de manera efectiva?	E			
	¿La empresa le ha proporcionado capacitaciones para mejorar sus habilidades laborales?	E			
	¿Dispone de autonomía suficiente para desempeñar su trabajo?	E		A	
	¿Cree que la empresa se esfuerza por innovar y mejorar constantemente para mantenerse como líder en el sector?	E		A	

Señor evaluador, su labor fue muy importante en el proceso de diseño y construcción de esta prueba. La fase de valoración por jueces expertos nos permite ofrecer instrumentos con adecuados estándares de validez de contenido. Este es un ejercicio académico que fortalece nuestra formación en el uso y desarrollo de test psicométricos. Agradecemos su participación y sus valiosas observaciones.

Nombre del evaluador: Didier Andrés Ávila
Cargo del evaluador: Docente Universitario
Firma evaluador: Didier Andrés Ávila