

CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS EMPLEADOS
DE LA EMPRESA TRANSPORTES UNIDOS DEL CESAR LTDA EN EL AÑO 2019.

CHINCHILLA PALLAREZ YULEIMA

MAESTRE AGUDELO LINETH CAROLINA

UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR

FACULTAD DE DERECHO CIENCIAS POLITICAS Y SOCIALES

PSICOLOGÍA

VALLEDUPAR-CESAR

2019

CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS EMPLEADOS
DE LA EMPRESA TRANSPORTES UNIDOS DEL CESAR LTDA EN EL AÑO 2019.

CHINCHILLA PALLAREZ YULEIMA

MAESTRE AGUDELO LINETH CAROLINA

ASESOR METODOLOGICO. DANIEL RANGEL

ASESORA TEMATICA. MARGARET CAROLINA ARZUAGA MENDOZA

UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR

FACULTAD DE DERECHO CIENCIAS POLITICAS Y SOCIALES

PSICOLOGÍA

VALLEDUPAR-CESAR

2019

Nota de aceptación

Presidente del jurado

Jurado

Jurado

Valledupar, _____

DEDICATORIA

Hija Danna Michel eres mi orgullo y mi gran motivación, libras de mi mente todas las adversidades que se me presentan y me impulsas cada día a superarme para poder ofrecerte siempre lo mejor.

Madre Noralba Pallares mi incondicional compañía, que en momentos de dificultad tu más que nadie estabas hay para apoyarme, para aconsejarme y por qué no jalarme las orejas y hacerme aterrizar a la realidad.

Papito Jorge Zapata tu mi apoyo, al que nunca me ha dicho que no al momento de hacer realidad mi sueño, al que me ayudada en mis estudios y hasta en la crianza de mi hija, eres mi bastón y yo la niña de tus ojos.

A mi Mamita Edilma Claro, mi padre Gabriel, mis hermanos Jonatán y Jennifer y mi terremoto Mathias a mi tía Laudid y Jassir que de una u otra manera hicieron parte de este hermoso proceso este triunfo es de ustedes.

YULEIMA CHINCHILLA PALLAREZ

A mi nuevo motor en la vida mi hija Emma Sofía, que acaba de venir al mundo para vernos triunfar, por la que luchare hasta mi existencia, para que sea una persona de bien llena de valores y virtudes, mi hermosa hija una razón más para ser una mejor persona y profesional.

A mis padres Doris Agudelo e Iván Maestre que lucharon por darme la mejor educación y la oportunidad de salir adelante y ser alguien en la vida que luchará por ayudar a los demás. Gracias a ellos que lucharon junto a mí en este proceso que estuvo lleno de alegrías, tristezas, desilusiones, esperanzas, ganas de aprender y generar conocimiento. Gracias Papás por su amor e incondicionalidad porque también han pasado por las verdes y las maduras, pero aun así siempre han seguido apoyándome, Papás los Amo

A mi pareja Johnny Camargo por apoyarme, acompañarme, aconsejarme, darme fuerzas y palabras de aliento cuando me sentía caer, gracias por contribuir económica y emocionalmente a culminar este hermoso proceso para lograr ser una profesional. Gracias por compartir tus conocimientos conmigo como el Sociólogo que eres, gracias por formar conmigo una familia que luchará para salir adelante y darle un hogar lleno de amor a nuestra hija.

A mis Hermanos y Familiares que directa o indirectamente contribuyeron en el transcurso de esta carrera gracias por su Cariño y colaboración, gracias por darme aliento para seguir adelante y no rendirme en mis sueños. GRACIAS A DIOS Y A TODOS.

LINET MAESTRE

AGRADECIMIENTOS

En primera instancia agradecerle a nuestro Dios, por nunca apartarse de nuestro camino, por ser nuestro aliciente en los momentos más difíciles, por darnos esas fuerzas cuando al momento de desfallecer Él se manifestaba de una u otra manera.

Con un sencillo gesto agradecer a nuestra alma mater **UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR** por abrirnos las puertas y recibirnos para ser formadas acompañadas de excelentes docentes y compañeros de estudio donde quedaron hermosas amistades e infinitos recuerdos y cada uno de ellos aportaron en el crecimiento académicos y personal, donde se encontraron seres humanos, llenos de sabiduría, paciencia y amor.

JULEIMA CHINCHILLA & LINET MAESTRE

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
1. Planteamiento del problema	12
1.1. Formulación del problema	15
2. Objetivos de la investigación.....	15
2.1. Objetivo general	15
3. Justificación	16
CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL	18
4. Antecedentes.....	18
5. Bases teóricas	22
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	28
6. Enfoque de la investigación.....	28
7. Tipo de investigación	28
8. Diseño de la investigación.....	28
9. Población, muestra y censo	29
10. Técnica e instrumento de recolección de datos	30
10.1. Instrumento de medición de clima organizacional de empresas de Colombia (IMCOC)	30
10.2. Cuestionario de evaluación 360°.....	31
10.3. Ficha de caracterización sociodemográfica.....	32
11. Técnica de análisis de datos.....	32
12. Consideraciones éticas	32
13. Operacionalización de las variables.....	34
CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	38
14. Análisis de los resultados.....	38
15. Discusión de los resultados.....	59
16. Conclusiones y recomendaciones	65
REFERENCIAS	67

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Cuadro de operacionalización de variables	34
Tabla 2. Prueba de normalidad con SPSS para el clima organizacional y el desempeño laboral	53
Tabla 3. Correlación entre la dimensión de desempeño comunicación y clima organizacional	54
Tabla 4. Correlación entre clima organizacional y la dimensión de desempeño seguridad, orden y aseo	54
Tabla 5. Correlación entre el clima organizacional y la dimensión de capacitación y desarrollo.	55
Tabla 6. Correlaciones Clima organizacional y dimensión de desempeño actitud y colaboración.	55
Tabla 7. Correlación entre el clima organizacional y la dimensión de desempeño ambiente de trabajo	56
Tabla 8. Correlación entre clima organizacional y la dimensión de desempeño capacidad personal.....	57
Tabla 9. Correlación entre clima organizacional y la dimensión de desempeño costo y productividad.....	57
Tabla 10. Correlación entre clima organizacional y desempeño laboral.....	58
Tabla 11. Correlación entre clima organizacional y perfil sociodemográfico.	58

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Figura 1. Distribución etaria de los empleados de Transporte Unidos del Cesar Ltda.	38
Figura 2. Estado civil de los empleados de Transporte Unidos del Cesar Ltda.	38
Figura 3. Distribución por sexo de los empleados de Transporte Unidos del Cesar Ltda.....	39
Figura 4. . Personas a cargo en los empleados de Transporte Unidos del Cesar Ltda	39
Figura 5. Tenencia de vivienda de los empleados de Transporte Unidos del Cesar Ltda	40
Figura 6. Promedio de ingreso de los empleados de Transporte Unidos del Cesar Ltda	40
Figura 7. Nivel de escolaridad de los empleados de Transporte Unidos del Cesar Ltda	41
Figura 8. Antigüedad en la empresa de los empleados de Transporte Unidos del Cesar Ltda.....	41
Figura 9. Dimensión objetivos nivel general IMCOC.	42
Figura 10. Dimensión cooperación, IMCOC.	43
Figura 11. Dimensión liderazgo, IMCOC	44
Figura 12. Dimensión toma de decisiones <i>IMCOC</i>	44
Figura 13. Dimensión relaciones interpersonales <i>IMCOC</i>	45
Figura 14. Dimensión de motivación <i>IMCOC</i>	46
Figura 15. Dimensión de motivación IMCOC	46
Figura 16. Dimensión de comunicación, cuestionario 360°	47
Figura 17. Nivel de liderazgo de los empleados de Transporte Unidos del Cesar Ltda.....	48
Figura 18. Nivel de motivación de los empleados de Transporte Unidos del Cesar Ltda.....	48
Figura 19. Niveles de seguridad, orden y aseo de los empleados de Transporte Unidos del Cesar Ltda.	49
Figura 20. Nivel de capacitación y desarrollo de los empleados de Transporte Unidos del Cesar Ltda.	49
Figura 21. Niveles de solución de problemas de los empleados de Transporte Unidos del Cesar Ltda.	50
Figura 22. Niveles de solución de problemas de los empleados de Transporte Unidos del Cesar Ltda.	50
Figura 23. Niveles de capacidad personal de los empleados de Transporte Unidos del Cesar Ltda.....	51
Figura. 24 Niveles de capacidad personal de los empleados de Transporte Unidos del Cesar Ltda.....	51
Figura 25. niveles de costo y productividad de los empleados de Transporte Unidos del Cesar Ltda..	52

RESUMEN

El presente proyecto de grado tiene un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental de corte transversal tipo correlacional, tiene como objetivo general determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los empleados de la empresa Transportes Unidos del Cesar LTDA en el 2019 en una muestra de 60 participantes elegidos por medio de un censo. Los objetivos específicos fueron caracterizar sociodemográficamente la población, describir el clima organizacional, establecer el desempeño laboral y correlacionar el clima organizacional con el perfil sociodemográfico y el desempeño laboral. Para la recolección de información y resultados se empleó el instrumento de medición de clima organizacional de empresas de Colombia (IMCOC) compuesto por 6 dimensiones y el cuestionario de evaluación 350° para desempeño laboral. Como principales hallazgos, se encontró un clima laboral favorable, en el que se deben mejorar aspectos sobre la dimensión objetivos y toma de decisiones y un desempeño laboral muy bueno debiéndose mejorar aspectos sobre la capacitación y desarrollo, actitud y colaboración, ambiente de trabajo y costo y productividad. En la correlación de variables, en cumplimiento al objetivo general, se encontró una correlación positiva indicando que un clima laboral adecuado, conduce a mejores niveles de desempeño, sin embargo, con respecto al perfil sociodemográfico y el clima organizacional, no se encontró correlación.

Palabras clave: clima organizacional, desempeño laboral, objetivos, toma de decisiones, perfil sociodemográfico.

ABSTRACT

This grade project has a quantitative approach with a non-experimental design of cross-cutting cross-sectional correlated type, whose general objective is to determine the relationship between organizational climate and job performance in employees of Cesar LTDA's Transportes Unidos company in 2019 in a sample of 60 participants chosen through a census. The specific objectives were to characterize sociodemographically the population, describe the organizational climate, establish labor performance and correlate the organizational climate with sociodemographic profile and job performance. The 6-dimensional organizational climate measurement instrument of companies in Colombia (IMCOC) and the 350-degree evaluation questionnaire for job performance were used for the collection of information and results. Key findings, a favourable working climate was found, in which aspects of the objective dimension and decision-making and very good job performance must be improved with aspects of training and development, attitude and collaboration, work environment and cost and productivity. In the correlation of variables, in compliance with the overall objective, a positive correlation was found indicating that an adequate working climate leads to better levels of performance, however, with respect to sociodemographic profile and organizational climate, no correlation was found.

Keywords: organizational climate, job performance, objectives, decision-making, sociodemographic profile.

INTRODUCCIÓN

El clima organizacional actualmente es una temática de gran relevancia en las empresas debido a su importancia en factores de interés para toda organización, pues esta afecta la motivación, productividad, comportamiento, rendimiento y resultados de los trabajadores. Se encuentra determinada por componentes psicológicos como la percepción. Considerando esto, es menester tener en cuenta que una de las características que determina el cumplimiento de los objetivos, misión y visión de una entidad, es el resultado de los empleados, dado por el desempeño de los mismos durante su jornada laboral, siendo trascendental la concepción de un buen clima laboral para un óptimo rendimiento.

En los últimos años, se ha hecho cada vez más creciente los cambios entorno a la globalización surgiendo nuevos avances tecnológicos en el mercado que, por ende, afectan el clima de las organizaciones, determinando las habilidades, conocimiento y destrezas de esta para afrontarlos. Tal y como se desarrollará en este proyecto de investigación según la compilación de diversos estudios, el interés por el talento humano en las empresas cada vez es más relevante, por lo cual, no se pueden considerar aisladamente los intereses de la empresa, sino que debe observarse como un conjunto en que las necesidades de los empleados también deben tenerse en cuenta.

El desempeño laboral es un aspecto trascendental para toda organización, tal y como lo refiere Chiavenato (2011), autor muy citado en esta indagación, el desempeño no está restringido únicamente al comportamiento personal de un individuo, sino que es menester encontrar aquellos factores que inciden en este, por esta razón, en las siguientes líneas se abordará todo lo concerniente con respecto a la relación que existe entre clima organizacional y desempeño laboral, siendo de gran importancia que al culminar los resultados, sea claro la influencia de una variable sobre otra para dar respuesta a este proyecto.

Este proyecto de investigación se compone por cuatro capítulos, donde, en el primero se encontrará todo lo correspondiente a la exposición del problema, la importancia de ser investigado, los objetivos y aquello a lo que se busca dar respuesta, en el segundo se encuentra su fundamento teórico y antecedentes, el tercero corresponde a la metodología planteada para su desarrollo y el último expone los resultados encontrados tras el estudio.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1. Planteamiento del problema

El clima organizacional se encuentra asociado a las percepciones que tienen los miembros de una organización, dado por el contexto y las relaciones interpersonales que se establecen en el mismo; para que las organizaciones funcionen de forma eficiente, es de gran relevancia que prevalezca un clima laboral armónico en el que se consideren aspectos psicológicos y físicos que inciden en el desempeño de los empleados. El desempeño laboral se encuentra directamente relacionado con las competencias del sujeto y como estas se integran en un sistema de conocimientos, comportamiento, motivaciones y experiencias que contribuyen a conseguir los resultados y exigencias de la empresa.

Una de las mayores fortalezas de una empresa es el Clima Organizacional, el cual se conoce como el ambiente creado a partir de las emociones de los colaboradores de una organización, dicho clima tiene gran relación con la motivación de los empleados (Carrillo, 2010). Hace referencia al equilibrio de los estados físico, emocional y mental del trabajador, siempre y cuando estos se desarrollen de manera y ambientes adecuados, de no ser así se podrán identificar aspectos negativos en estas áreas, en dichos casos se deberán iniciar acciones que permitan un ambiente motivador para los empleados. De igual manera, este autor plantea que el clima organizacional actúa como integrador en las acciones de la organización, y por ende es un factor influyente en el desempeño laboral, de allí dependerá que el entorno de la organización obtenga los niveles de productividad, concretando sus objetivos.

El clima en la organización debe ser entendido como el ambiente generado por las emociones de los miembros de la empresa, el cual se relaciona con la motivación de los empleados, este se refiere a la parte física emocional y mental del trabajador. Por otro lado, para hablar de desempeño laboral (Urdaneta, 2009), menciona que es la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de acción, lo cual permite demostrar su idoneidad.

De acuerdo con Victoria (2018), las organizaciones constantemente se encuentran presionadas por situaciones competitivas en las que se ve afectado el entorno, ocasionando que las empresas deban generar estrategias, estructuras, procesos y recursos, considerando el

impacto que tiene el clima organizacional sobre los resultados que genera cada empleado, de esta manera, afirma, a nivel mundial más de la tercera parte de los empleados se muestran indispuestos a ofrecer algo más por su organización, bajando la lealtad a la compañía un 57% lo que conlleva a este autor a cuestionar, sobre aquellos aspectos inmersos en el contexto laboral que propician el rendimiento de los empleados no sea adecuado.

Pesantez (2019), en su revisión sobre el mercado laboral en Latinoamérica, una de las problemáticas que enfrenta este sector es la economía sostenible, generando un impacto profundo en el clima de las empresas, presentándose el mayor deterioro del rendimiento de los empleados en países como Argentina, Nicaragua, Colombia y Venezuela, recordando que aunque son muchos los motivadores que impulsan los resultados de los trabajadores, el salario es el principal motivante, así, este estudio afirma que para el 2030 el objetivo de desarrollo sostenible se ve amenazado. De acuerdo con el autor, esta problemática incide en la mala calidad del trabajo ejercido ocasionando problemas en el rendimiento empresarial.

Por otro lado, en Colombia, según García (2019), los empleados suelen trabajar mejor cuando su jefe valora su desempeño, de esta manera, el 85% de los líderes empresariales tienen como prioridad fomentar las habilidades y competencias críticas enfocándose en el talento humano, seguido a esto, se encuentra la construcción de un equipo de liderazgo siendo un aspecto fundamental para más del 78% de los jefes organizacionales y en tercer lugar, más del 50% V de los líderes de recursos humanos establecen como prioridad mejorar la experiencia de los contextos laborales siendo fundamental el clima laboral, la cultura organizacional y el reconocimiento del talento humano, demostrando que cuando se influye en estos aspectos, el rendimiento laboral aumenta un 20%.

Si bien es cierto que dentro de toda organización resulta importante la cultura, tradiciones, normas, lenguaje, liderazgo, estilos, entre otros, que se encuentran integrados dentro del clima organizacional y que estos sean ejercidos por los empleados y directivos, además de la forma como ellos emplean estas culturas y normas tienen gran incidencia en la formación de un contexto laboral adecuado.

La problemática presentada en la empresa Transporte Unidos del Cesar, se basa en que el personal que labora en esta empresa se ve afectado por diversos factores que inciden en su

desempeño laboral, algunos de estos factores son los estilos de liderazgo de los directivos, la comunicación deficiente, la rotación de personal administrativo sin previo aviso y el choque entre los valores de la institución y los valores particulares de los trabajadores, lo anterior crea una insatisfacción que repercute en el clima organizacional, desplegando situaciones ambiguas, inflexibles y autoritarias que disminuyen la eficacia del personal en sus actividades laborales y por ende, pueden afectar significativamente el desempeño o resultados en la productividad.

Lo anterior se puede explicar a partir de lo que explica Lindao & Annabell (2016), quien contempla que el liderazgo tiene como rol principal orientar a los colaboradores hacia los propósitos para la que fue creada la organización, la efectiva administración de los directivos a través de la motivación y comunicación mejorará la productividad en el desempeño de los empleados. En el ambiente laboral, cada uno de los empleados interactúa con los demás, entre estos están superiores, proveedores, clientes, etc. recibiendo información o algún tipo de instrucción, todas estas tareas y relaciones involucran la comunicación, de ahí la importancia de lograr de que esta sea eficaz en las organizaciones laborales.

La problemática anterior ha ido afectando el entorno laboral, a esto se le suma las presiones, la sobre carga laboral, las distinciones educativas, que hacen que afloran la conducta de los empleados, causando discusiones entre ellos, los rumores de pasillos, las faltas de respeto entre compañeros y el individualismo, respecto a esto Zenteno-Hidalgo (2016), menciona que la comunicación informal se basa en la espontaneidad de los colaboradores de la empresa y no en la jerarquía. Cuando existen relaciones informales dentro de la organización pueden desencadenar cohesión grupal que influyen en la cultura de la organización, lo cual incidirán en el desarrollo de las labores, el ambiente del lugar de trabajo.

En Transporte Unidos del Cesar, las problemáticas entre el personal tienen sus puntos críticos en la formación de grupos, los de afuera (refiriéndose a conductores y personal que se encarga de las flotas) y los de adentro (los empleados administrativos), esto origina una barrera entre sus colaboradores, debido a la división, como consecuencia de ello un mal desarrollo del clima organizacional. Por estas razones, se considera importante realizar una investigación que ayude a conocer lo que pudiera estar incidiendo en el proceso organizacional de la empresa, pues se está siendo afectada por diversos factores como: desempeño laboral, el estilos de liderazgo de los directivos, la comunicación deficiente, la alta rotación de personal y el

desconocimiento de los valores institucionales, todo esto afectando el óptimo desarrollo del clima organizacional y por ende afectando el desempeño laboral de los empleados.

Es así que surge la necesidad de considerar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral, como factores que determinan dicho proceso en la organización transporte Unidos del Cesar Ltda., con el fin de elevar no solo la productividad y la excelencia de la empresa sino mejorar el clima organizacional, incrementando la competitividad y contribuyendo a que los personales conecten sus fuerzas para trabajar en pro de la organización para así cumplir con los objetivos de la empresa.

1.1. Formulación del problema

Habiendo realizado la revisión sobre la problemática en torno a al clima organizacional y el desempeño laboral, es importante formular la siguiente pregunta problema con el fin de orientar y dar respuesta al estudio: ¿Cuál es la relación entre clima organizacional y desempeño laboral de los empleados de la empresa Transportes Unidos del Cesar LTDA?

2. Objetivos de la investigación

2.1. Objetivo general

Determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral de los empleados de la empresa transportes unidos del cesar Ltda. en el año 2019.

2.1.1. Objetivos Específico

- Identificar el perfil sociodemográfico de los empleados de Transporte Unidos del Cesar Ltda.
- Describir el nivel de clima organizacional que presentan los empleados de Transporte Unidos del Cesar Ltda.
- Establecer el nivel de desempeño laboral que presentan los empleados de Transporte Unidos del Cesar Ltda.
- Correlacionar el clima organizacional con el desempeño laboral y el perfil sociodemográfico de los empleados de Transporte Unidos del Cesar Ltda.

3. Justificación

El clima organizacional óptimo se encuentra relacionado con el nivel de productividad de los trabajadores y el desarrollo empresarial que conlleva a la consecución de los objetivos y a mejorar la calidad de vida de los miembros de la organización, de esta manera, Zans (2017), resalta que el capital humano es el principal factor que influye en la creación del valor, tanto para los trabajadores; así como para los ciudadanos, así, no se trata únicamente de un activo intangible estático, sino que es más bien un proceso ideológico que permite lograr un fin, brindando lo necesario para propiciar el desempeño laboral, por lo cual, es importante para este estudio indagar la incidencia del clima laboral sobre el mismo, considerando que una mayor satisfacción con ambiente laboral contribuye a obtener mejores resultados en el rendimiento y productividad.

En la organización Transportes Unidos del Cesar LTDA, mediante el proceso de recolección de información de la misma, se evidenció comportamientos asociados a una inestabilidad en el entorno laboral, repercutiendo en el clima de la organización y conllevando a problemáticas entre directivos, empleados y el nivel de rendimiento. Los trabajadores de esta organización, suelen manifestar descontento con las labores diarias, comentarios de pasillo, rencillas, falta de compromiso y sentido de pertenencia, ocasionando una percepción negativa sobre el clima y un bajo desempeño, generado por la falta de motivantes del entorno, por esto, es necesario considerar la evaluación del estado del clima organizacional y la relación de este en el desempeño laboral como herramienta estratégica para que los líderes puedan abordar adecuadamente el problema actuando esto como un aporte práctico que beneficiará a la empresa.

Continuando con lo mencionado anteriormente, identificar aquellos problemas que se relacionan a una disminución de la productividad es muy importante en la empresa, pues esto, facilitará que los miembros de la organización como el encargado del área de talento humano, gestione planes de intervención para abordar el problema, por lo cual, este estudio genera un aporte práctico en tanto aunque el fin no es intervenir, los resultados generados si propician a otros investigadores generar propuestas de acción.

Con base en lo anterior, la presente investigación realizada en la empresa Transportes Unidos del Cesar Ltda, aporta información para comprender y clarificar el clima interno, con lo

cual permite abordar la manera en que los empleados actúan, interactúan y son influenciados fuertemente en lo que hacen, además de la manera en que coordinan los objetivos de la organización, las normas de comportamiento y las ideologías dominantes, lo cual, es un aporte teórico que ayudará a contrastar y complementar teorías existentes sobre el tema.

Este proyecto de investigación, pretende suscitar en los directivos de esta organización acerca de las condiciones en cuanto a nivel de clima organizacional y su importancia para el desempeño laboral de los empleados, considerando que estas variables son determinantes en la empresa. De igual manera se toma en cuenta que el comportamiento de los colaboradores está regido el ambiente que se respira en la organización, es así entonces, que el clima laboral deberá ser desarrollado para así lograr un equilibrio y mejorar el desempeño laboral, esto facilita a la organización que sus empleados tengan sentido de pertenencia, que se identifiquen en grupo los valores, creencias, lenguaje, estilo de comunicación, entre otros, fortaleciendo la actividad del personal.

Se considera de absoluta relevancia el desarrollo de este proyecto investigativo pues busca reforzar los conocimientos en el ámbito organizacional, poniendo en práctica todo lo aprendido en el proceso de formación, para así fortalecer igualmente la línea de investigación del programa de Psicología de la Universidad Popular del Cesar, sirviendo este como referencia para futuras investigaciones. Así mismo, este proyecto investigativo se justifica a partir de la información que se obtenga, y con las recomendaciones que se formulen, de esta manera la gerencia podría tomar decisiones adecuadas que favorezcan la competitividad y la permanencia de la organización en el mercado.

Por último, considerando lo expresado anteriormente con respecto a los aportes prácticos y teóricos de la investigación, es preciso mencionar aquellas contribuciones generadas metodológicamente, teniendo en cuenta que este proyecto principalmente se constituye como antecedente para futuros investigadores, asimismo, los hallazgos y limitaciones, facilita la ocurrencia de futuras ideas para generar nuevas investigaciones que aborden aquellos temas que no puedan ser desarrollados en esta indagación, igualmente, la ficha de caracterización sociodemográfica se constituye como una herramienta metodológica para ser utilizada por otros estudiosos.

CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL

4. Antecedentes

El clima organizacional como bien se ha mencionado en apartados anteriores, se encuentra relacionado con la percepción del trabajador sobre el mismo, de esta manera, se encuentra determinado por las expectativas que tienen los miembros de una empresa sobre el entorno en el que se desenvuelven, cuando este ambiente se encuentra perturbado por distintos factores, suelen verse afectados otros sectores de la organización como el desempeño de los empleados al no percibir un contexto adecuado, por esto, antes de abordar teóricamente el tema interés de estudio, es necesario realizar una exploración sobre las distintas investigaciones que han sido llevadas a cabo a nivel internacional y nacional con el fin de comparar las similitudes y divergencias.

Son diferentes los estudios que se han adelantado en las organizaciones que tiene como variables a investigar el clima organizacional y el desempeño laboral, siendo estas variables claves para el desarrollo de las organizaciones. A nivel internacional, es preciso mencionar la investigación encontrada realizada por Chaves, Rojas y Lavín (2018), titulada “Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Aldea Infantil SOS Cajamarca 2018”, cuyo objetivo general consistió en determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Aldea Infantil SOS Cajamarca 2018. Fue una investigación cuantitativa con un diseño no experimental – correlacional descriptiva, en la cual utilizaron una muestra de 26 colaboradores de la organización en mención.

Para la recolección de datos uso un cuestionario, para el clima organizacional y desempeño laboral diseñado por 33 ítems en base a la escala de Likert, debidamente validados, y el programa estadístico SPSS v.24. Los resultados arrojan una correlación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de 0.497, indicando que es una relación positiva significativa. Por lo cual los investigadores afirman que la relación del clima organizacional y el desempeño laboral es directa en los colaboradores de la Aldea Infantil SOS Cajamarca-2018. Lo anterior aporta a la presente es de investigación bases de solidez para avanzar en la

correlación de dichas variables en la organización, pues es evidenciada la problemática entre las dos variables.

Por otro lado, se encontró el estudio de Cruz-Valderrama (2019), titulada “el clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de Sanagorán – 2017”, la cual tuvo como objetivo principal determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Sanagorán – 2017, se realizó bajo un enfoque cuantitativo no experimental, con un diseño correlacional causal, transversal. La población estuvo constituida por una muestra de 70 trabajadores de la empresa, como instrumento se utilizaron dos cuestionarios tipo escala Likert, para clima organizacional y para desempeño laboral.

Los resultados de la investigación indicaron una correlación directa baja entre clima organizacional y desempeño laboral, es decir, el clima organizacional no influye muy significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Sanagorán – 2017; por lo tanto, se aceptó la hipótesis de investigación.

Mino (2015), realizó un estudio titulado “Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas Marakos 490 del departamento de Lambayeque”, tuvo como objetivo principal determinar la correlación del clima laboral en el desempeño de los trabajadores del Restaurante de Parrillas Marakos 490, para lo cual se utilizaron como instrumento de encuesta la Escala de Likert cuyos resultados midieron las dimensiones: productividad, procedimiento del cargo, compromiso, conductas, aspectos corporales, perspectiva de servicio, perspectiva de producto que corresponden al desempeño laboral y la estructura, la responsabilidad individual, remuneración, riesgos y toma de decisiones y tolerancia al conflicto que corresponde a la evaluación del clima laboral.

La investigación de Mino (2015), fue abordada desde un enfoque cuantitativo de tipo correlacional, en la cual, una vez aplicado los instrumentos y recolectado los datos, analizaron la información mediante el programa SPSS Statics 18, encontrando como principales hallazgos que el clima laboral si influye en el desempeño, es decir, en la medida que un trabajador percibe un clima organizacional adecuado, gozando de experiencias satisfactorias en su entorno, los resultados generados por este tienden a ser más altos.

Por otra parte, en Latinoamérica, se encontró la investigación de Gonzáles (2017), sobre la “relación del Clima Organizacional en el Bienestar Laboral en una Corporación de Telecomunicaciones en el Ecuador” la cual presenta como objetivo general era demostrar la relación clima-bienestar laboral en la organización objeto de estudio. Para el desarrollo de la misma el diseño empleado fue el transaccional correlacional, con la aplicación de la encuesta propuesta por el grupo FOCUS aplicando por única vez la técnica de medida entre los meses de abril y mayo del 2014, a los empleados y directivos de dicha corporación, la cual se procesó y analizó a través el método clúster de análisis multivariado, obteniéndose como resultado que el clima organizacional se relaciona solo con las expectativas laborales.

De la misma forma la investigación, “El clima organizacional y el desempeño laboral de los funcionarios del área de Balcón de servicios del gobierno autónomo descentralizado del municipio de Ambato” cuyo autor es Rosero (2015), el cual presenta un análisis entre la relación que tiene el clima organizacional sobre el desempeño laboral de los funcionarios del área de balcón de servicios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio de Ambato. Al apreciar la importancia del clima organizacional se puede comprender la dinámica fundamental interna de las organizaciones.

El estudio de Rosero (2015), considera que la apreciación del clima resulta determinante para la satisfacción laboral, el desempeño y la productividad. Un clima positivo propicia una mayor motivación y por tanto un mejor desempeño por parte de los funcionarios, el mismo que si es adecuado provocará un aumento de compromiso y lealtad hacia la Institución. La implementación de una Guía de Capacitación pretende por lo tanto facilitar el proceso de capacitación en cuanto a clima organizacional de los funcionarios del área del balcón de servicios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio de Ambato y de esta manera mejorar el clima dentro del lugar de trabajo dando como resultado un excelente nivel de desempeño laboral que contribuirá al desarrollo de la ciudad.

A partir de los anteriores antecedentes se puede llegar a la conclusión que el clima organizacional en una empresa propicia una mayor motivación y por tanto una mejor productividad por parte de los trabajadores de las organizaciones, mejorando su desempeño laboral, las anteriores investigaciones y la presente investigación tratan a conciencia estos como unos de los temas fundamentales para el apoyo de las organizaciones que buscan más

competitividad. Además de estudiar el clima organizacional como factor clave del mejoramiento continuo de las organizaciones a través del desempeño laboral, así mismo se considera importante estudiar la calidad de la gestión de recursos humanos en el avance de la tecnología, la cual se considera una causa que lleva a las organizaciones a cambiar su cultura de la mano con su organización funcional.

Para culminar, a nivel local se encontró que en la ciudad de Valledupar se han realizado varias investigaciones con relación al tema, de las cuales es preciso mencionar la realizada por Silva (2016) en la Cámara de Comercio de Valledupar el cual tuvo como principal objetivo realizar un diagnóstico del clima organizacional en la cámara de comercio de Valledupar, que permita reconocer las características principales de los comportamientos de los funcionarios y del ambiente de trabajo en el que se desenvuelven. Se desarrollaron una serie de actividades entre estas una encuesta a los funcionarios de la cámara de comercio de Valledupar, donde se pudo identificar la percepción de cada uno de ellos con respecto al clima organizacional y la forma existente como resuelven los conflictos suscitados por el diario vivir dentro de la institución.

Otra investigación es la realizada en la Universidad UDES por Campo y Daza (2016) en la cual se medía el clima organizacional de esta empresa. Con la finalidad de analizar y proponer alternativas de mejora, que sirvan de guía a los directivos de la organización, para fomentar un ambiente laboral agradable y motivador para sus trabajadores y de esta manera incrementar su desempeño laboral. Para el diagnóstico de Clima Laboral se utilizó el instrumento CLIMA 18, que busca medir o evaluar 18 factores del clima que están siendo afectados.

A partir de los anteriores antecedentes se puede llegar a la conclusión que el clima como propicia una mayor motivación y por tanto una mejor productividad por parte de los trabajadores de las organizaciones, mejorando su desempeño laboral, las anteriores investigaciones y la presente investigación tratan a conciencia estos como unos de los temas fundamentales para el apoyo de las organizaciones que buscan más competitividad. Además de estudiar el clima organizacional como factor clave del mejoramiento continuo de las organizaciones a través del desempeño laboral, así mismo se considera importante estudiar la calidad de la gestión de recursos humanos en el avance de la tecnología, la cual se considera una causa que lleva a las organizaciones a cambiar su cultura de la mano con su organización funcional.

5. Bases teóricas

El clima organizacional es un concepto que destaca en los procesos de gestión de personas, partiendo de la concepción de que el ser humano se encuentra acostumbrado a desenvolverse en ambientes o entornos complejos y dinámicos; teniendo en cuenta que las organizaciones se encuentran conformadas por personas, grupos y colectivos con distintos pensamientos y personalidades que afectan ese entorno, es importante abordar las distintas teorías para explicar esta temática y a su vez, sustentar su incidencia en distintos aspectos importantes en una empresa como el desempeño de los empleados. A continuación, en este apartado se expone los sustentos teóricos desde la posición de diversos autores.

Teoría de Clima Organizacional

El clima organización de acuerdo con Brunet (2011), emerge de un pensamiento funcionalista, donde el pensamiento y el comportamiento de los individuos están determinados por el ambiente que los rodea, jugando un papel relevante en cuanto a la adaptación de este en su medio. De igual manera esta teoría está regida por el enfoque de la escuela Gestalt, la cual está centrada en la organización de la percepción, esta es entendida como el todo es diferente a la suma de sus partes, aportando los siguientes principios en la percepción.

1. Captar el orden de las cosas y como existen en el mundo.
2. Creación de un nuevo orden mediante la integración a nivel de pensamiento. Según esta postura, tal y como lo afirma Ramos (2012), el individuo comprende el mundo que le rodea a través de los criterios que se perciben, comportándose de la manera en cómo ven el mundo, lo cual quiere decir que la percepción del medio de trabajo y del entorno es lo que influye en su comportamiento.

En la comprensión del clima organizacional es frecuente como regla general que al fusionar teorías funcionalistas y de la escuela Gestalt, al ser aplicado en el clima laboral, se suele tener como elemento común el equilibrio buscando que los miembros de la organización tengan como necesidad informarse respecto a su medio laboral con el fin de conocer los comportamientos requeridos por la organización y así alcanzar el equilibrio en el contexto rodante. Tal y como afirma Caraveo (2004), es posible considerar que, si un empleado percibe

hostilidad en el clima laboral, pueda mantener una actitud defensiva para equilibrar su medio, pues según este autor, la defensa es necesaria para sostener un equilibrio del entorno.

Vázquez y Gadamarra (2010) anotan que en la percepción de clima intervienen tres grupos de variables identificándose como las estructuras de la organización y su administración: reglas, decisiones, competencias y actitudes entre otras. Referente a las variables intermediarias, se tiene que estas reflejan el estado interno y la salud de una empresa educativa y constituyen los procesos organizacionales; al respecto se mencionan las siguientes: motivación, actitud, comunicación, toma de decisiones, entre otras. Las variables finales son el resultado obtenido de las dos anteriores e impacta fuertemente a la organización en la productividad, ganancias y pérdidas.

Para Segredo (2013), en el estudio del clima organizacional resulta de suma importancia identificar los diferentes elementos que constituyen el concepto de clima y por el otro, los diversos métodos de diagnóstico utilizados actualmente en las organizaciones para su evaluación y desarrollo, pues, es esto lo que permite realizar un análisis donde se evidencie la actitud por parte de los colaboradores hacia la organización al mismo tiempo que favorecen al desarrollo de cambios efectivos en las mismas.

Para Segredo (2013) autor existe un elemento significativo en la definición del clima organizacional, el cual está dado por el conjunto de percepciones, las cuales son influidas por factores internos y externos, de los miembros de la organización, lo que equivale a cómo se desempeñan las acciones dentro del sistema organizado para dar respuesta a los objetivos planteados para la institución. Los factores y las estructuras del sistema organizacional dan lugar a un determinado clima, en función a las percepciones de los miembros, este clima resultante induce determinados comportamientos en las personas y estos comportamientos inciden en el funcionamiento de la organización, y, por ende, en el clima, por lo que actúan en forma sistémica.

Por otra parte, Ghiang, Vega y Martin (2010), anotan que el clima organizacional está constituido por diversos constructos, los cuales pueden ser directamente estímulos, representaciones verbales o conceptuales que se transmiten de viva voz a terceras personas que hacen parte de un grupo u organización, partiendo de que todas las percepciones de estímulos

están basadas en la experiencia y está sujeta a la tendencia de organizar configuraciones estructuradas de manera espontánea, es a partir de allí que se experimenta el significado propio de la cultura. El clima Organizacional, suele medirse de diferentes formas, en este caso, el autor tiene en cuenta dimensiones tales como; Normas de excelencia, Claridad organizacional, Calor y apoyo, Conformidad, Recompensa, Salario.

El clima laboral es un tema de gran relevancia dentro de las organizaciones, el cual incide en distintos aspectos de las mismas, sin embargo, para este estudio es importante indagar como influye el clima organizacional en el desempeño laboral, siendo este concebido por Chiavenato (2012), como el comportamiento del trabajador para lograr los objetivos fijados a nivel personal y organizacional, asimismo, García (2001), lo define como las acciones observadas en los trabajadores que son relevantes para conseguir las metas de la empresa. Dentro de los exponentes más relevantes del desempeño laboral, se destaca la teoría de Chiavenato (2012) que describe ampliamente este concepto.

Teoría del desempeño y evaluación laboral de (Chiavenato, 2012)

Chiavenato (2012), considera el desempeño laboral como la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral. En este sentido, el desempeño laboral de las personas va a depender de su comportamiento estimulado por los motivantes dentro de la empresa y también de los resultados obtenidos. Para este autor, el desempeño está determinado por la manera en cómo se organizan las condiciones de trabajo, emergiendo su concepto de la transformación y producción de este, implicando de manera relevante que el desempeño es la eficacia dentro del área de trabajo. Lo anterior se complementa con lo expuesto por Pedraza, Amaya y Conde (2010), anotando que el empleado no podría estar aislado de la forma de su organización ni mucho menos de las condiciones laborales que esta le ofrece, siendo el primer paso para entender los procesos de desempeño laboral.

Por otro lado, Milkovich y Boudrem (1994; citado por Nuñez y Delgado, 2016), considera que el desempeño laboral debe tener en cuenta las características individuales de los trabajadores como sus necesidades, habilidades, cualidades y capacidades que interactúan en su medio laboral, produciendo comportamientos que inciden en los resultados generados por el

empleado. El desempeño laboral describe el grado en que los coordinadores empresariales alcanzan sus funciones, considerando los requerimientos del cargo con base a los resultados alcanzados.

Robbins (2004), formula la relevancia de la fijación de metas, impulsando de esta manera, el comportamiento y mejora del desempeño. Este mismo autor propone que el desempeño global es mejor cuando se fijan metas difíciles, caso contrario ocurre cuando las metas son fáciles. En las definiciones presentadas anteriormente, se evidencia que las mismas coinciden en el logro de metas concretas de una empresa, siendo imprescindible para ello la capacidad y nivel de motivación que poseen los empleados para la consecución de metas, logrando así resultados satisfactorios en cada uno de los objetos propuestos.

El desempeño laboral, frecuentemente se encuentra ligado íntimamente al desarrollo de las competencias laborales, con el fin de encontrar indicadores de medición que sean a la vez observables y objetivos. A partir de lo anterior se desarrollan enfoques basados en dichas competencias que buscan la manifestación de diversos aspectos para la transformación productiva como la generación de ventajas competitivas en mercados globales, la gestión y producción del trabajo y el desarrollo de mecanismos de regulación ad hoc (Urdaneta, 2009). De igual manera el desempeño suele ser medido desde diferentes dimensiones, entre las cuales están Comunicación, Liderazgo, Motivación, Seguridad, orden y limpieza, Capacitación y desarrollo, Actitud y colaboración, Solución de problemas, Ambiente de trabajo, Capacidad personal, Costos y productividad.

Quintero, africano y Faria (s.f) refieren que el desempeño laboral radica en el comportamiento de un trabajador entendido no solo como el resultante de los factores organizacionales existentes, sino que dependen de las percepciones que él tenga de estos factores. Sin embargo, en gran medida estas percepciones pueden depender de las interacciones y actividades, además de otras experiencias de cada miembro con la organización. Entre ellos el reconocimiento dentro de la organización y la satisfacción de sus necesidades.

Cumplidos los objetivos anteriores la motivación se convertirá en el impulsador para asumir responsabilidades y encaminar su conducta laboral al logro de las metas que permitirán que la organización alcance altos niveles de eficacia y desempeño laboral y los patrones de

comunicación que tienen gran efecto sobre la manera de cómo los empleados perciben el clima de la organización, estos elementos serán objeto de análisis en la investigación como factores que tienen gran influencia en la determinación del clima. De allí que el clima organizacional refleje la interacción entre las características personales y organizacionales.

En las organizaciones modernas dicha configuración ha generado cambios que se asignan a las competencias laborales, las cuales son consideradas de fundamental importancia para el desarrollo del trabajo. Para (Chiavenato, 2012), el desempeño laboral es medible a partir de una apreciación consecuente del proceder de las personas en los cargos que ocupan. Asimismo, en las empresas la evaluación del desempeño puede estar bajo la responsabilidad del jefe inmediato, del empleado como tal o de una comisión de evaluativa, esto varía según la organización y los objetivos de la evaluación.

Por otro lado, Chiavenato (2012), afirma que los métodos que se usan para evaluar el desempeño laboral, son:

- Método de escalas gráficas, el cual se pone en práctica a través de un formulario de doble entrada, en este se evalúan conocimientos, calidad y operación en las filas, mientras que en las columnas se evalúan, el desempeño como (óptimo, muy bueno, bueno, regular, etc.).
- Método de elección forzada, el cual evalúa el desempeño a través de conceptos descriptivos y/o alternativas de tipo de desempeño individual.
- Método de investigación de campo: La evaluación del desempeño la realiza el superior (jefe), pero con asesoría de un especialista del staff. El especialista va a cada una de las secciones para entrevistar a los jefes sobre el desempeño de sus respectivos subordinados.
- Método de comparación por pares: Aquí se comparan a los empleados tomados de a dos, y se anota cuál es aquel que, en cada aspecto (conocimientos, calidad, etc.) se desempeña mejor.
- Método de frases descriptivas: este se limita a señalar las frases que caracterizan el desempeño del subordinado y aquellas que no lo demuestran.

- Métodos mixtos: es una combinación de los métodos anteriores es usada en organizaciones que se caracterizan por la complejidad de los cargos.
- La entrevista de evaluación de desempeño con el empleado constituye el punto principal del sistema: la comunicación que sirve de retroalimentación y que reduce los malentendidos entre un superior y el subordinado.

El perfil sociodemográfico según Silva, Santos & Silva (2018) resume las características sociales y demográficas de un grupo en este caso de trabajadores, este se construye a través de la recolección de información de interés de las personas pertenecientes al grupo, por lo general se utiliza en investigaciones que muestran correlaciones. A esta información se le denominan variables sociodemográficas que están determinadas por la edad, el género, el estado civil, el estrato socioeconómico, entre otras. En el perfil sociodemográfico se suele organizar la información de los trabajadores recolectada previamente y se generan por gráficos y tablas que resuman dicha información. Posteriormente, se toman las características más relevantes de la población y se establece el perfil, según sean las necesidades del investigador o según lo exija la investigación.

La información sociodemográfica es una importante herramienta para el campo de la psicología organizacional, pues es por medio de esta que se elabora el programa de riesgo psicosocial en las empresas, para el especialista que elabora los programas de prevención y promoción y para los instructores que realizan las capacitaciones a los empleados. También se convierte en una fuente de información para las áreas de talento humano y bienestar de las empresas (Chiñas, 2018).

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

6. Enfoque de la investigación

Esta investigación esta direccionada desde un enfoque cuantitativo, teniendo en cuenta que este permite señalar ciertas alternativas implementado magnitudes numéricas mediante herramientas estadísticas y adquirir conocimientos fundamentales eligiendo un modelo adecuado para conocer la realidad de manera más imparcial. Hernández, Fernández y Baptista (2014), definen este enfoque como un procedimiento secuencial, estructurado y predecible, en el cual, la recolección de datos se hace con el fin de validar hipótesis mediante la medición numérica y uso de análisis estadísticos buscando establecer pautas de comportamiento y probar teorías.

Considerando la definición del anterior autor, y teniendo en cuenta que este estudio se ha llevado mediante la implementación de una serie de fases como plantear el problema, establecer objetivos, definir teóricamente y delimitar la problemática con el fin de utilizar una serie de instrumentos para validar la hipótesis de estudio sobre que el clima organizacional influye en el desempeño de los trabajadores, el enfoque cuantitativo fue el más adecuado para desarrollar la investigación.

7. Tipo de investigación

Este estudio se encuentra enmarcado dentro del tipo de investigación correlacional, pues se desea conocer la relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral, para evaluar si los cambios de una variable afectan la otra. De acuerdo con Bernal (2010), estos estudios examinan la relación y resultado entre las variables, afirmando que dentro de los puntos más importantes se encuentra correlacionar y examinar las relaciones entre conceptos, sin embargo, estos estudios no buscan explicar que una sea la causa de la otra, en otras palabras, la correlación examina asociaciones, pero no relaciones causales, donde un cambio en un factor influye directamente en un cambio en otro.

8. Diseño de la investigación

Esta investigación se realiza con un diseño no experimental transversal debido a que se hace la investigación en un único momento y sin manipular las variables de la misma,

simplemente para analizarlos posterior a la recolección de los datos; en ese orden, Hernández, Fernández y Baptista (2014), señalan que el diseño no experimental se refiere a “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (p.152). Así mismo, lo de transversal se refiere a “investigaciones que recopilan datos en un momento único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado”. (p. 154).

Considerando las afirmaciones teóricas citadas anteriormente sobre el diseño de investigación y teniendo en cuenta que este proyecto fue realizado sin ningún tipo de manipulación intencional de las variables, el diseño transversal fue el más idóneo, e igualmente, al haber aplicado los instrumentos en un tipo y momento único, es de considerar que el corte trasversal fue pertinente para abordar el proceso investigativo.

9. Población, muestra y censo

La investigación cuantitativa busca generalizar los resultados por ello se interesa que las derivaciones del estudio, puedan ser aplicados a elementos similares, siendo por esto de gran relevancia la selección de un sector poblacional. La población es definida según Arias (2012), como un conjunto finito o infinito de elementos que tiene características comunes que permiten la extensión de conclusiones. En este orden, López (2004), considera la muestra como un subconjunto de la población en la que se llevara la recolección de datos, esta debe contener elementos representativos para que los resultados puedan ser generalizados e inferidos teniendo en cuenta el margen de error.

La selección de muestra poblacional es importante cuando se cuenta con una población extensa que cuenta con más de 100 elementos o individuos, sin embargo, la empresa seleccionada para este proyecto cuenta con un total de 60 trabajadores, por esto, se decidió trabajar mediante un censo poblacional que indica, cuando el universo con el que se desea trabajar es pequeño, se deben seleccionar todos los elementos. El censo, es definido por Hernández, Fernández y Baptista (2014), como el número total de elementos sobre el cual se va a generar los resultados, es decir, es el tipo de estudio que utiliza todos los elementos disponibles de una población, debe incluir todos los casos objetos de estudio del universo o población

10. Técnica e instrumento de recolección de datos

Una técnica de investigación según Rodríguez (2008), son los medios empleados para recolectar información, entre las que destacan la observación, cuestionario, entrevistas, encuestas. Asimismo, un instrumento de medición según Gómez (2006), es aquel que registra datos observables que representan verdaderamente los conceptos o las variables que el investigador tiene en mente, en términos cuantitativos, se captura verdaderamente la realidad que se desea capturar, aunque no hay medición perfecta, el resultado se acerca todo lo posible a la representación del concepto que el investigador tiene en mente.

El cuestionario según (Malhotra, 2001) es una técnica de recopilación de datos la cual contiene preguntas escritas u orales que se deben responder como entrevistando. Según el autor el cuestionario presenta tres objetivos; traducir la información necesaria a un conjunto de preguntas específicas, motivar y alentar al entrevistado para la participación y minimizar el error de respuesta. Como técnica de recolección de datos para este estudio se utilizó el instrumento de medición de clima organizacional de las empresas de Colombia (IMCOC) de Méndez (2010), asimismo, para medir el desempeño laboral se usó el cuestionario de evaluación 360°, para la recolección de los datos del perfil sociodemográfico se elaboró una ficha técnica con preguntas relacionadas a la población de interés.

10.1. Instrumento de medición de clima organizacional de empresas de Colombia (IMCOC)

El Instrumento De Medición De Clima Organizacional De Las Empresas De Colombia (IMCOC) de (Méndez, 2010), tiene como objetivo determinar el Clima Organizacional de la empresa; este cuestionario no contiene preguntas correctas ni incorrectas y consta de 45 ítems cerrados, de escala ordinal, con 7 opciones de respuesta que varían en redacción por cada ítem. Es un instrumento auto-aplicado, que puede ser administrado individual o colectivamente.

10.1.1. Confiabilidad y validez del instrumento

Este instrumento cuenta con un nivel de confiabilidad de 0,89, evaluado por medio del alpha de Cronbach con un nivel considerablemente bueno, asimismo, su validez está fundamentada en pruebas de consistencia interna y análisis factorial hallando que el instrumento

mide un factor general y siete dimensiones: 1) objetivos, o conocimiento de la razón de ser de la empresa, 2) cooperación, a capacidad percibida de los trabajadores en establecer asociaciones formales e informales para el logro de objetivos organizacionales; 3) liderazgo, o percepción de confianza y gestión del líder; 4) toma de decisiones, o percepción de la posibilidad de participación del trabajador; 5) relaciones interpersonales, o percepción positiva o negativa de las interacciones sociales; 6) motivación, que expresa niveles de satisfacción y sentido de pertenencia a la organización; y 7) control, o percepción de la forma en que la organización regula la periodicidad y desempeño de sus trabajadores.

10.2. Cuestionario de evaluación 360°

El cuestionario de evaluación 360° de Thomas es una herramienta de retroalimentación, basada en la colección de información de múltiples fuentes (Jefe Inmediato, supervisor, colega y cliente interno); que permite apreciar el resultado del desempeño, competencias, habilidades y comportamientos específicos de los trabajadores; con la finalidad de mejorar los resultados del desempeño y efectividad del servicio prestado por todo individuo de la Organización. Esta consta de 50 ítems.

Existen tres criterios disponibles para centrar el instrumento de evaluación, sin embargo, la evaluación del desempeño de 360° por ser un modelo integral, lo ideal es que vincule los criterios de: 1) características del trabajador, 2) comportamiento y 3) valoración de los resultados, estos aspectos son fundamentales a la hora de elaborar el cuestionario, con el cual se realizará la entrevista destinada para la obtención de la información.

10.2.1. Confiabilidad y validez del instrumento

La confiabilidad del cuestionario de evaluación 360°, fue evaluada mediante el coeficiente alpha de Cronbach con una puntuación de 0,598 y prueba T cuadrada con un 220.583, de esta manera, su grado de confiabilidad es de 59,8 % y un nivel de significancia de 0,00%, lo que indica que, aunque el instrumento puede mejorar, tiene un alto nivel de credibilidad. El éxito de éste método evaluativo llamado 360° se centra en el proceso de retroalimentación, el cual integra los conceptos emitidos desde varios ángulos, lo que lo le aporta un mayor grado de fidelidad, de igual manera reúne un grupo de recomendaciones y alternativas para superar las debilidades encontradas y explotar las habilidades que sean halladas en el evaluado.

10.3. Ficha de caracterización sociodemográfica

Según Castro (2010), una ficha de caracterización sociodemográfica es un instrumento que permite describir y recolectar información relevante sobre los sujetos de investigación relacionado con sus datos de identificación, contexto y criterios de inclusión al estudio, tiene como finalidad garantizar estrategias de medición para establecer generalidades basadas en las características comunes e individuales de la población seleccionada. En este estudio se elaboró una breve ficha de caracterización para la recolección de datos sociodemográficos elementales como edad, estado civil, genero, personas a cargo del núcleo familiar, posesión de vivienda, ingresos, nivel de escolaridad y antigüedad en la empresa.

11. Técnica de análisis de datos

En la presente investigación se utilizó como técnica de análisis de datos el paquete de análisis estadístico para ciencias sociales SPSS, por sus siglas en inglés “Statistical Package For Social Sciences”, el cual es un programa o Software de análisis estadísticos de datos desarrollado por la compañía IBM; este programa facilitó la organización de los datos de una forma estructurada, de forma que pudiese analizarse la base de datos con técnicas estadísticas e igualmente, permitió realizar las respectivas pruebas de normalidad y correlación.

12. Consideraciones éticas

Las consideraciones éticas a tener en cuenta en este proyecto se relacionan con las disposiciones del código deontológico del psicólogo en Colombia, la ley 1090 y fundamentos de la constitución política sobre los derechos humanos y los lineamientos para estudios investigativos. De acuerdo con la Unicef (2015), los derechos humanos garantizan el reconocimiento y protección de la dignidad sin importar la raza, género o sexo, sino que se rige por los derechos y deberes de los individuos, considerándolos como universales, es por esto, que como investigadoras principalmente se tuvo en cuenta la calidad humana, el derecho a la dignidad, la igualdad e interdependencia de los participantes.

La ley 1090, estipula sobre las investigaciones que involucren seres humanos en el artículo dos numeral nueve, que se debe tener en cuenta la dignidad, conocer normas legales, el bienestar y las regulaciones sobre la participación, especificando siempre el derecho a elegir

libremente participar o culminar el proceso en el momento que el participante lo considere conveniente. Todos deben ser tratados sin discriminación, racismo o regionalismo, los criterios de exclusión deben estar justificados desde los lineamientos de la investigación y no por alguna característica discriminatoria que atente contra el individuo.

Igualmente, es menester tener en cuenta los lineamientos del código deontológico y la ley 1090 para la elaboración de consentimiento informado, fundamentales para propiciar la participación de los individuos al estudio. Consuegra (2010), define el consentimiento informado como aquel documento que busca dar fe de la autorización que una persona o su representante legal emite para que se le realice un procedimiento determinado, se le aplique una prueba, entrevista o estudio, en este, debe existir una relación honesta entre el evaluador y el evaluado, se debe considerar el derecho a la confidencialidad, proteger datos personales del individuo y evitar siempre la divulgación de información que pueda generar un malestar.

El consentimiento informado en este estudio, es menester para obtener la aprobación firmada del participante en el que acepta las condiciones y ser parte del estudio, proporcionando este a cada sujeto de forma individual y explicando siempre el derecho a dejar el estudio por el motivo que este considere razonable sin tener ninguna implicación o sanción. Las consideraciones éticas son elementales dentro de este proceso, pues, demuestra la veracidad y transparencia del mismo, por lo cual, es importante asegurar la claridad y capacidad del individuo para aceptar ser partícipe del estudio. La ética favorece que la labor profesional o investigativa no extralimite el ámbito profesional.

13. Operacionalización de las variables

Tabla 1. Cuadro de operacionalización de variables

Definición Nominal (variable)	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Número de preguntas	Tipos de preguntas
Perfil sociodemográfico	Silva, Santos y Silva (2018), las definen como las características sociales y demográficas de un grupo, construido mediante la recolección de información de interés pertenecientes al mismo.	Ficha de caracterización sociodemográfica	Características sociodemográficas	<ul style="list-style-type: none"> • Edad • Sexo • Genero • Estado civil • Personas a cargo del núcleo familiar • Posesión de vivienda • Nivel de ingresos • Nivel de escolaridad • Antigüedad en la empresa 	9	9	Dicotómicas y politómicas
Definición Nominal (Variable)	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Número de preguntas	Tipos de preguntas
Clima Organizacional	Este concepto se basa en describir y percibir el ambiente generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización, el cual está relacionado con la motivación de los	Cuestionario de Medición de Clima Organizacional de Las Empresas De Colombia (IMCOC).	Cooperación	<ul style="list-style-type: none"> • Participación • Amistad • Confianza • Grupos • Motivación • Comunicación • Relaciones interpersonales. • Tendencia a compartir apoyo, ambiente. 	4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13.	45	Cerradas

empleados. Se refiere tanto a la parte física como emocional y mental.

Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> • Percepción del liderazgo y del control trabajo en grupo. • Confianza, ayuda y colaboración. • Motivación al trabajo y compromiso reflejado con el rendimiento. 	14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22.
Toma de Decisiones.	<ul style="list-style-type: none"> • Autonomía en el trabajo, participación. • Compromiso • Comunicación • Confianza. • Satisfacción personal. • Percepción del control. Responsabilidad en la ejecución. 	23, 24, 25, 26.
Relaciones interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> • Ayuda y colaboración • Trabajo en grupo • Motivación • Comunicación • Confianza • Satisfacción personal y profesional. • Percepción del jefe y de la amistad de forma positiva. 	27, 28, 29, 30, 31, 32
Motivación	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción personal y en el trabajo • Percepción del objetivo del liderazgo y del control • Recompensas y actitud receptiva. 	33, 34, 35, 36, 37, 38, 39.

Definición Nominal (Variable)	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Número de preguntas	Tipos de preguntas
			Control	<ul style="list-style-type: none"> Liderazgo Motivación Confianza Toma de decisiones Satisfacción personal y en el trabajo Esfuerzo y reconocimiento; logrando el rendimiento esperado. 	40, 41, 42, 43, 44, 45		
Desempeño Laboral	Se conoce como rendimiento laboral la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad.	Modelo de apreciación del desempeño 360 grados	Comunicación Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> Comunicación eficaz Liderazgo decisivo de equipo 	1, 2, 3, 4, 5. 6, 7, 8, 9, 10.	50	Cerradas
			Motivación	<ul style="list-style-type: none"> Situaciones que motivan al personal de la empresa. 	11, 12, 14, 14, 15		
			Seguridad, orden y limpieza	<ul style="list-style-type: none"> Iniciativa y asunción de responsabilidad 	16, 17, 18, 19, 20		
			Capacitación y desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> Análisis y planificación 	21, 22, 23, 24, 25		
			Actitud y colaboración	<ul style="list-style-type: none"> Enfoque en el negocio 	26, 27, 28, 29, 30.		

		Solución de problemas	<ul style="list-style-type: none"> • Impacto e influencia 	31, 32, 33, 34, 35	
		Ambiente de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Construir relaciones 	36, 37, 38, 39, 40	
		Capacidad personal	<ul style="list-style-type: none"> • Iniciativa y asunción de responsabilidad 	41 42, 43, 44, 45	
		Costos y productividad	<ul style="list-style-type: none"> • Toma de decisiones 	46, 47, 48, 49, 50	

Fuente: elaboración propia (2020).

CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

14. Análisis de los resultados

El estudio correlacional de las variables clima organizacional y desempeño académico, se llevó a cabo mediante los instrumentos IMCOC Y el cuestionario de evaluación 360, no obstante, previamente a la aplicación de los mismos, se implementó la ficha de caracterización sociodemográfica, evidenciándose en la figura.1 la distribución etaria de la población, hallándose que la población se concentra mayormente en el rango etario de 36 a 45 años compuesto por el 47% de los encuestados, asimismo, solo el 8% se encuentra en edades de 18 a 25 años.

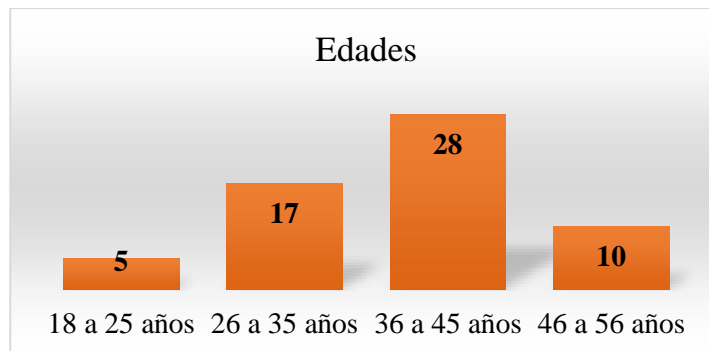


Figura 1. Distribución etaria de los empleados de Transporte Unidos del Cesar Ltda.

En la figura.2 muestra la distribución de los empleados por su estado civil, los cuales arrojan que el 17% de los empleados es soltero, el 82% está casado y solo el 2% es viudo, siendo preciso concluir que la mayor parte de la población encuestada tiene una relación sentimental.

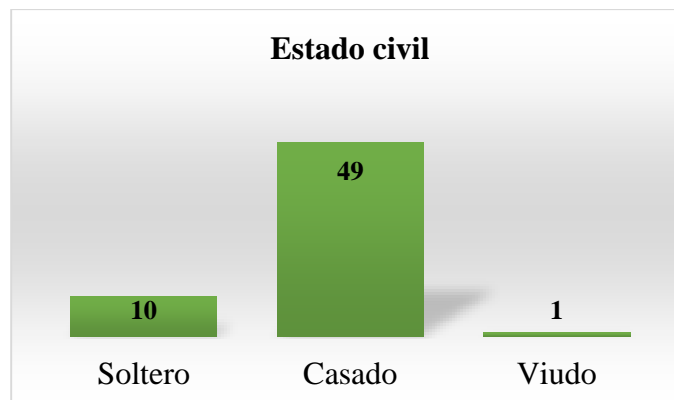


Figura 2. Estado civil de los empleados de Transporte Unidos del Cesar Ltda.

Por otro lado, con respecto al sexo de los encuestados se encontró que, de los 60 participantes, el 92% es hombre correspondiente a 55 varones y el 8% es mujer correspondiente a 5 féminas, es decir, tal y como se puede ver en la figura. 3, mayoritariamente la población de trabajadores de la empresa de transportes unidos del Cesar LTDA es masculino.

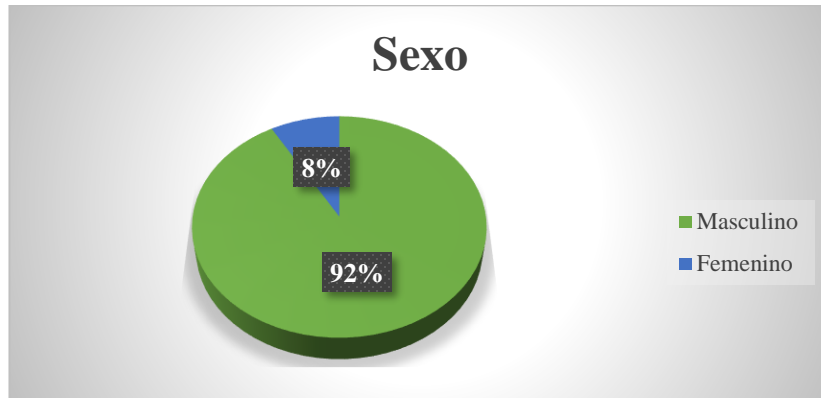


Figura 3. Distribución por sexo de los empleados de Transporte Unidos del Cesar Ltda.

En la figura.4 a continuación, se evidencia que el 45% proporcional a 27 trabajadores, contestaron tener de 1 a 3 personas a cargo, dos de los trabajadores expresaron no tener ninguna persona a cargo correspondiente al 3%, asimismo, el 35% (21) de los empleados tiene a cargo de 4 a 5 personas y por último el 17% los cuales manejan una frecuencia de 10 empleados expresaron tener a cargo en su núcleo familiar a más de 6 personas. Estos resultados permiten deducir que más del 50% de los empleados tienen como mínimo, una persona que depende de sus ingresos.

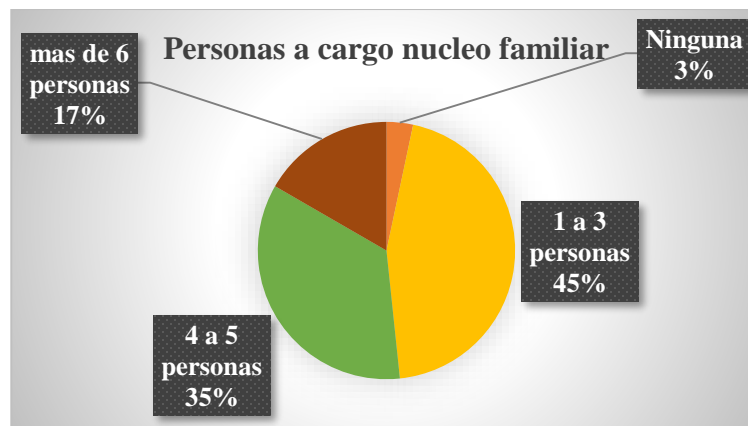


Figura 4. . Personas a cargo en los empleados de Transporte Unidos del Cesar Ltda

Con respecto a la tenencia de vivienda de la población encuestada, la figura. 5 permite evidenciar que 21 de los trabajadores cuenta con casa propia correspondiente al 35%, 35 de los encuestados contestó residir en arriendo proporcional al 58% y 4 de los encuestados vive en casa familiar, correspondiente a solo el 7%, de esta manera, la mayoría de los trabajadores no cuenta con una vivienda propia.

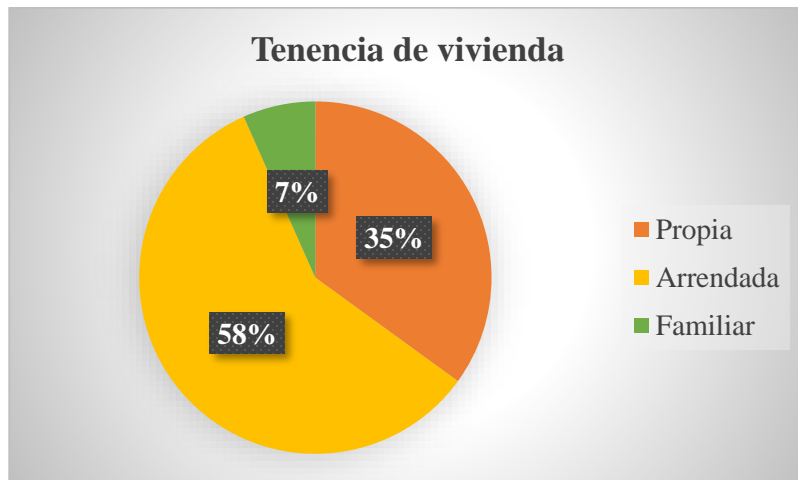


Figura 5. Tenencia de vivienda de los empleados de Transporte Unidos del Cesar Ltda

La figura. 6, muestra los resultados del promedio de ingreso de los empleados donde el 92% de los empleados perteneciente a una frecuencia de 55, tiene un promedio de ingresos del mínimo legal, mientras que el 8 % de estos, con una frecuencia de 5, ganan entre 1 a 3 salarios mínimos.

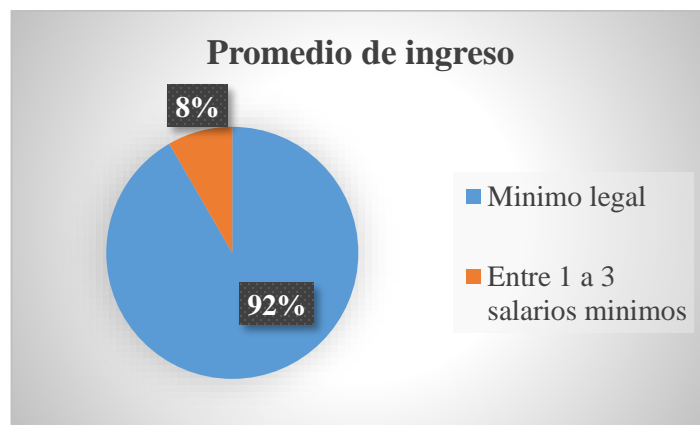


Figura 6. Promedio de ingreso de los empleados de Transporte Unidos del Cesar Ltda

La figura. 7 muestra el nivel de escolaridad de los empleados con un porcentaje de 13%, con una frecuencia de 8 empleados quienes su nivel de escolaridad es de primaria, un 57% con una frecuencia de 34 empleados, poseen un nivel de escolaridad de secundaria, mientras que un 13% con frecuencia de 8 empleados, poseen títulos de técnicos y/o tecnólogos y un 17% de los empleados con una frecuencia de 10, poseen títulos universitarios.

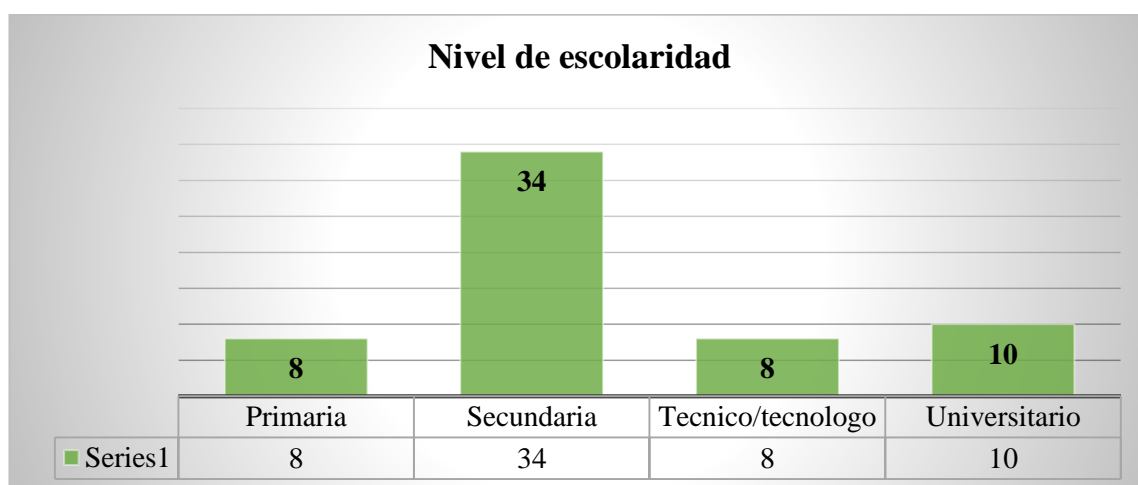


Figura 7. Nivel de escolaridad de los empleados de Transporte Unidos del Cesar Ltda

La siguiente figura 8. muestra la antigüedad de los empleados en la empresa, donde el 17% con una frecuencia de 10 empleados lleva menos de 1 año en la organización, el 60% correspondiente a 36 trabajadores lleva de 1 a 5 años, otro 17% lleva de 5 a 10 años y el 7% de los empleados, con una frecuencia de 4, están en la empresa con una antigüedad de más de 15 años.

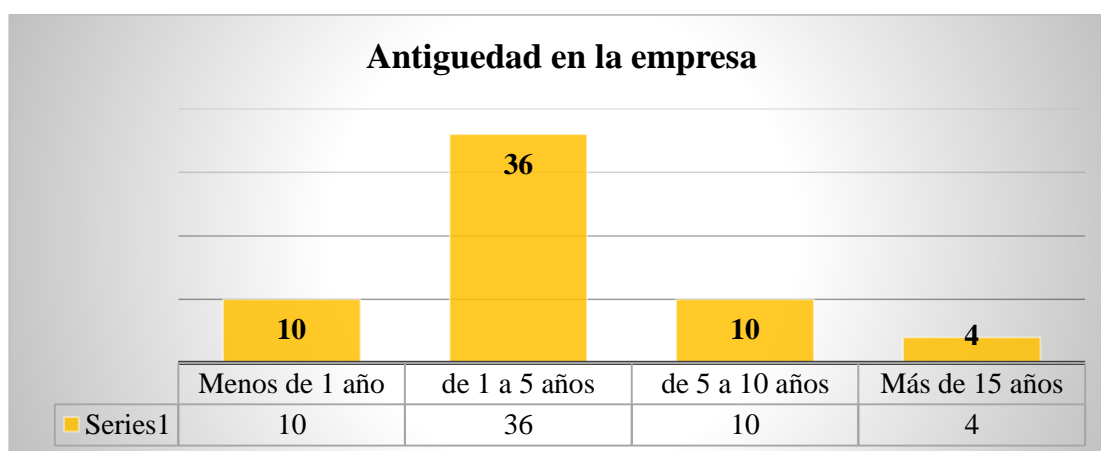


Figura 8. Antigüedad en la empresa de los empleados de Transporte Unidos del Cesar Ltda

Nivel de clima organizacional en los empleados de Transporte Unidos del Cesar Ltda.

Con base a los resultados obtenidos y de acuerdo a la dimensión de las respuestas encontradas se analizan a continuación cada una de las dimensiones medidas por el instrumento (Encuesta IMCOC). La dimensión de objetivos consta de tres ítems, el primero valora los conocimientos que tiene el individuo sobre los objetivos de la empresa, el segundo, la cantidad de información recibida sobre los objetivos y políticas y el último, valora la participación en el cumplimiento de estos, que al final, se sintetizan en la percepción de un clima favorable, neutro o desfavorable.

Como se puede observar en la figura. 9 el 98% de los empleados encuestados y con un promedio de 58 respuestas desfavorables, aseguran no conocer los objetivos de la empresa, políticas y la razón de esta, mostrando algún tipo de insatisfacción personal al saber que ellos no contribuyen a que esos objetivos planteados, se cumplan. Otro 1%, perteneciente a 5 empleados anota que si conoce dichos objetivos y el otro 1% se encuentra neutro.

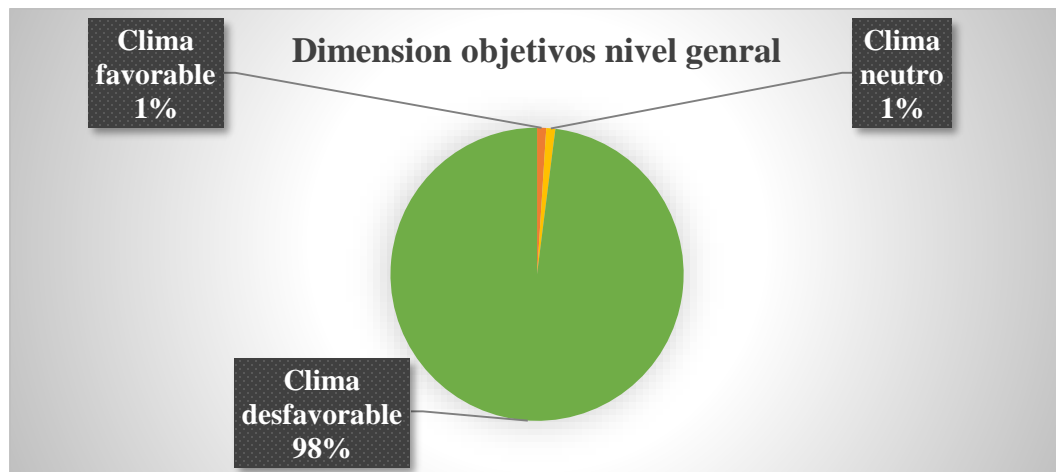


Figura 9. Dimensión objetivos nivel general IMCOC.

La dimensión de cooperación, se encuentra conformada por diez ítems, los cuales miden la colaboración entre trabajadores, el grado de ayuda proporcionada percibida, la participación en los grupos de trabajo, divertirse con los compañeros, actividades recreativas de la empresa, la participación percibida en esas actividades, la ayuda solicitada por los compañeros,

participación en las actividades de la empresa, tiempo compartido con otros trabajadores fuera del horario laboral y la ayuda prestada para la resolución de problemas.

La figura. 10, muestra de forma sintetizada los resultados obtenidos en esta dimensión, evidenciándose que un 57 % de los empleados consideran que existe un grado alto de colaboración entre ellos, por otra parte el 32% del personal encuestado considera estar en un actitud independiente y poco de acuerdo con las técnicas implementadas en la empresa; y por ultimo un 11% de los empleados participantes de esta encuesta dicen estar en nivel intermedio es decir de acuerdo a la actividad a realizar se involucran y aportan al equipo de trabajo.

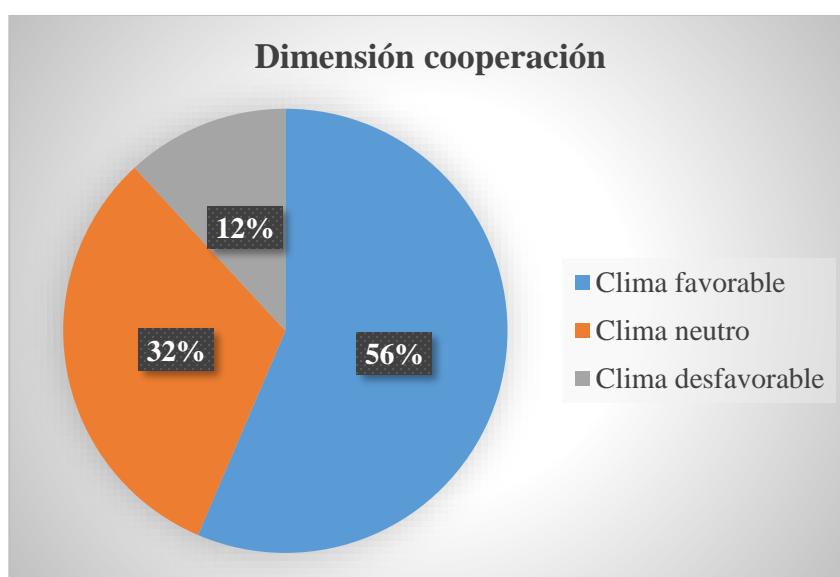


Figura 10. Dimensión cooperación, IMCOC.

Por otra parte, la dimensión de liderazgo se conforma de ocho ítems para valorar las inquietudes y problemas planteados por directivos y compañeros, si el individuo realiza su trabajo como quiere, la percepción de justicia sobre su jefe, la obediencia a las órdenes, el control que ejerce el jefe sobre su trabajo y la ayuda ofrecida del mismo y la cantidad de información recibida sobre las obligaciones y deberes asignados. La figura. 11, muestra un clima de desarrollo favorable en un 66%, sin embargo, se puede detectar fallas en los canales de comunicación ya que el 15 % de los encuestados manifiestan tener dudas acerca de la manera como se ejerce el liderazgo en su empresa por parte de sus jefes, y un 21% de estos empleados, están en un nivel neutro.

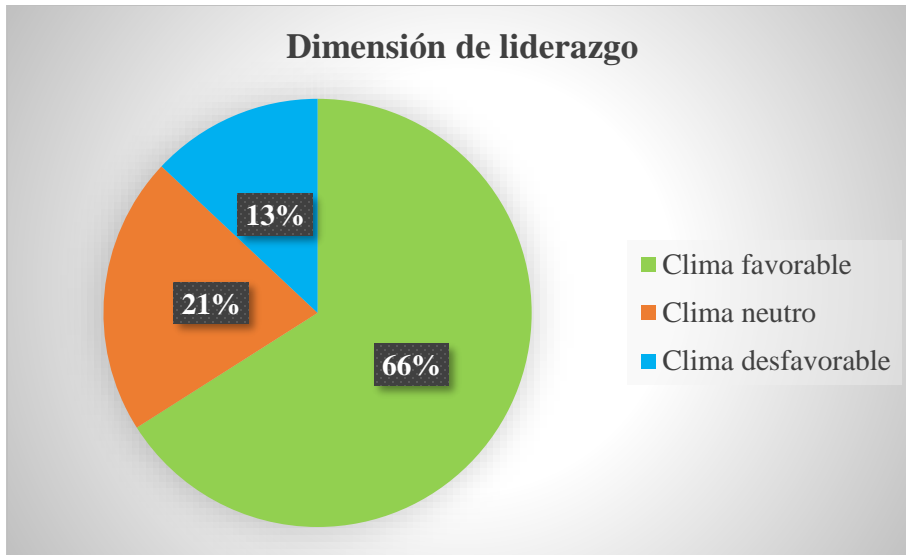


Figura 11. Dimensión liderazgo, IMCOC

La dimensión de toma de decisiones, cuenta con cuatro ítems que valoran las decisiones tomadas sin consultar al jefe, la aceptación de responsabilidades, participación en las decisiones de la empresa y la consideración de la empresa ante las opiniones y situaciones personales de los empleados, con respecto a esto, la figura. 12 muestra de forma resumida el nivel general obtenido en la toma de decisiones, donde un 37% de los empleados maneja un clima favorable, un 33% están en un punto neutro, y un 30%, percibe un clima desfavorable en cuanto a la toma dediciones; estas cifras se encuentran distribuidas casi que iguales, indicando que es preciso la empresa mejore en torno a los aspectos de esta dimensión.

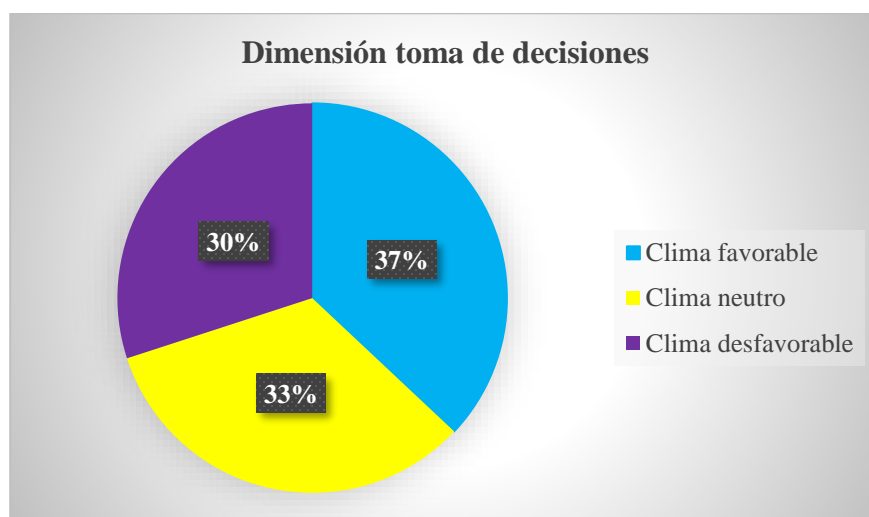


Figura 12. Dimensión toma de decisiones IMCOC

La dimensión de relaciones interpersonales cuenta con seis ítems, que evalúan la relación con los compañeros, la resolución de problemas con compañeros y directivos, la percepción de trato y relación con el jefe, el nivel de confianza entre jefes y compañeros, la información recibida ante los cambios y la atención de los directivos a los problemas presentados entre equipos de trabajo. En el gráfico. 13 se evidencia que existe un clima favorable a partir de la dimensión de las relaciones interpersonales con un 67% demostrando ser una fortaleza importante para la organización, los empleados perciben que son amigos entre ellos y su relación es sana, no solo laboral si no también personal, se puede mejorar debido a que el 17% de estos perciben que el clima en cuanto a esta dimensión es desfavorable, mientras que el 16% restante está en un nivel neutro.

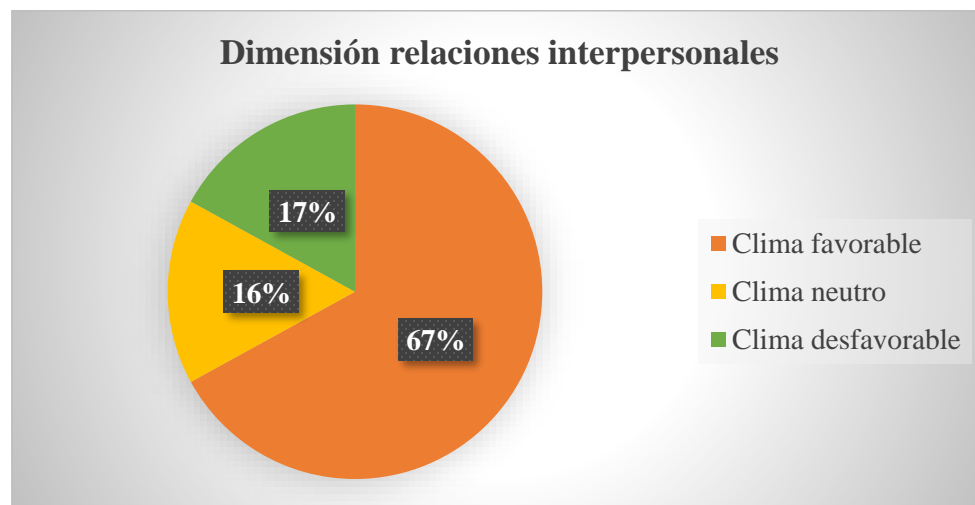


Figura 13. Dimensión relaciones interpersonales *IMCOC*

Por otro lado, la dimensión de motivación, la conforman siete ítems, que tratan sobre la satisfacción con las labores y con trabajar en la empresa, el salario devengado, el cumplimiento de funciones, la percepción de recompensas, el tiempo trabajado en la empresa y la importancia asignada a ser parte de la misma. En respuesta a esto, la figura. 14, permite apreciar la dimensión de motivación como un factor de rendimiento individual que ayuda a los trabajadores a sentirse más competitivos y comprometidos con la organización, vemos que 85% de los participantes perciben un clima organizacional desde la motivación favorable, un 10% están dentro de un rango neutro, lo que quiere decir que ocasionalmente se identifican con una motivación optima

dentro de la empresa y solo un 5% de los empleados percibe un clima desfavorable en cuanto a la motivación.

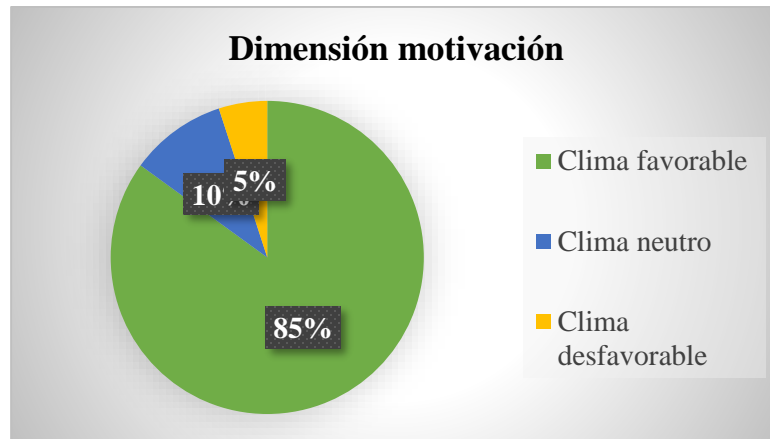


Figura 14. Dimensión de motivación *IMCOC*

Culminando con las dimensiones del clima organizacional, el control por medio de cinco ítems, evalúa la revisión de los directivos del trabajo de los empleados, el conocimiento de resultados de dicha revisión, con qué frecuencia debe reportar sobre sus labores, forma de trabajo bajo el control del jefe, percepción del control de directivos y el control que debe tener la empresa para un óptimo funcionamiento. El gráfico. 15, refleja que el clima de la empresa en la dimensión de control a los empleados, es evidente que hay un clima favorable en lo que corresponde a un 82% de los empleados, en un 12% los empleados perciben un clima desfavorable en torno a esta dimensión y solo un 6% de estos se encuentra en un nivel neutro.

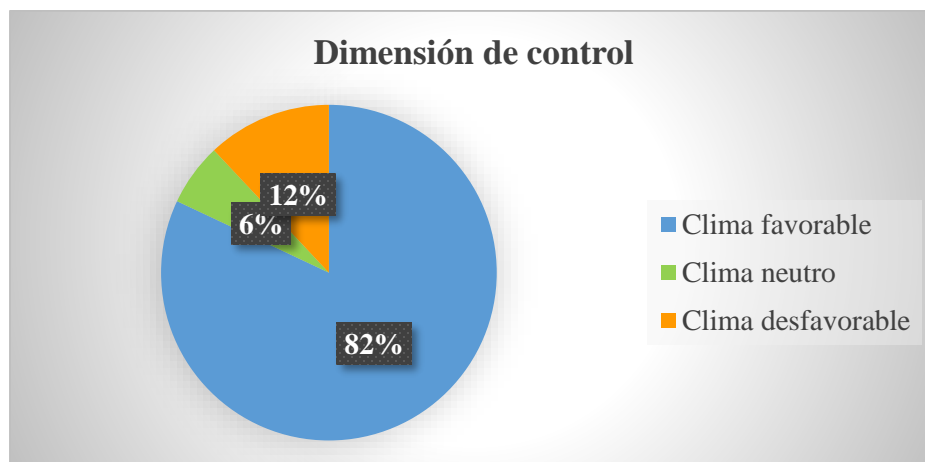


Figura 15. Dimensión de motivación *IMCOC*

Nivel de desempeño laboral de los empleados de Transporte Unidos del Cesar Ltda.

Una vez aplicado y procesado los datos relacionados con la variable de clima organizacional, se procedió a analizar los datos recolectados mediante la aplicación del instrumento de desempeño laboral en los empleados de transporte unidos del Cesar LTDA, según el cuestionario 360°.

Según lo que muestra la figura 16, los niveles de comunicación en la empresa son buenos para un 3% de los empleados, con una frecuencia de 2. Muy bueno en un 42%, con una proporción de 25 empleados. Y excelente, un 55% de los empleados con una frecuencia de 33. De esta manera, es preciso afirmar que, en cuanto a esta dimensión, el nivel de comunicación en la organización es óptimo.

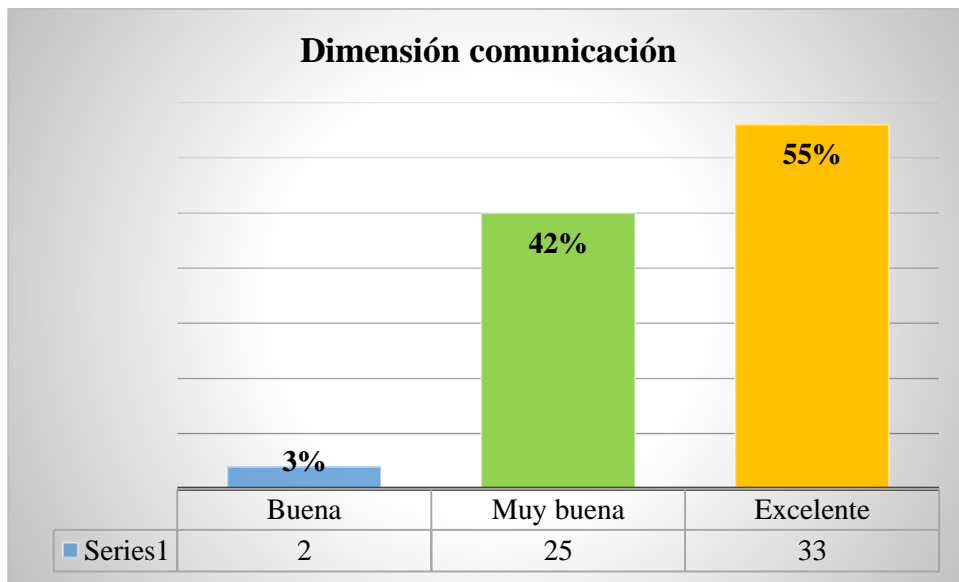


Figura 16. Dimensión de comunicación, cuestionario 360°

En la dimensión de liderazgo, tal y como lo muestra la figura. 17, los empleados, donde un 2%, con una frecuencia de 1 empleado, es evaluado con un porcentaje de liderazgo malo, el 3%, con una frecuencia de 2 empleados están evaluados con un nivel de liderazgo regular, el 22% de los ellos, con una frecuencia de 13, han sido evaluados con un nivel de liderazgo bueno, mientras que 29 de estos empleados el cual corresponde a 48% han sido evaluados con un nivel

muy bueno. Y 25% de estos, el cual corresponde a una frecuencia de 15 empleados poseen un liderazgo es excelente.

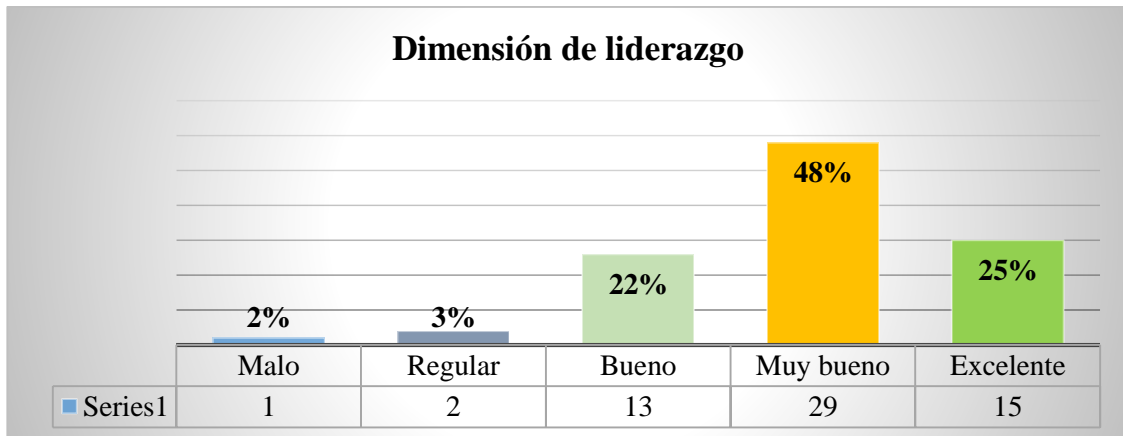


Figura 17. Nivel de liderazgo de los empleados de Transporte Unidos del Cesar Ltda

En figura. 18, se muestra el nivel de la dimensión de liderazgo de los empleados, donde un 2%, con una frecuencia de 1 empleado, es evaluado con un porcentaje de liderazgo malo, el 3%, con una frecuencia de 2 empleados están evaluados con un nivel de liderazgo regular, el 22% de los ellos, con una frecuencia de 13, han sido evaluados con un nivel de liderazgo bueno, mientras que 29 de estos empleados el cual corresponde a 48% han sido evaluados con un nivel muy bueno. Y 25% de estos, el cual corresponde a una frecuencia de 15 empleados poseen un liderazgo es excelente. De esta manera, en términos generales, al menos un 50% tiene un nivel de motivación de muy bueno a excelente.

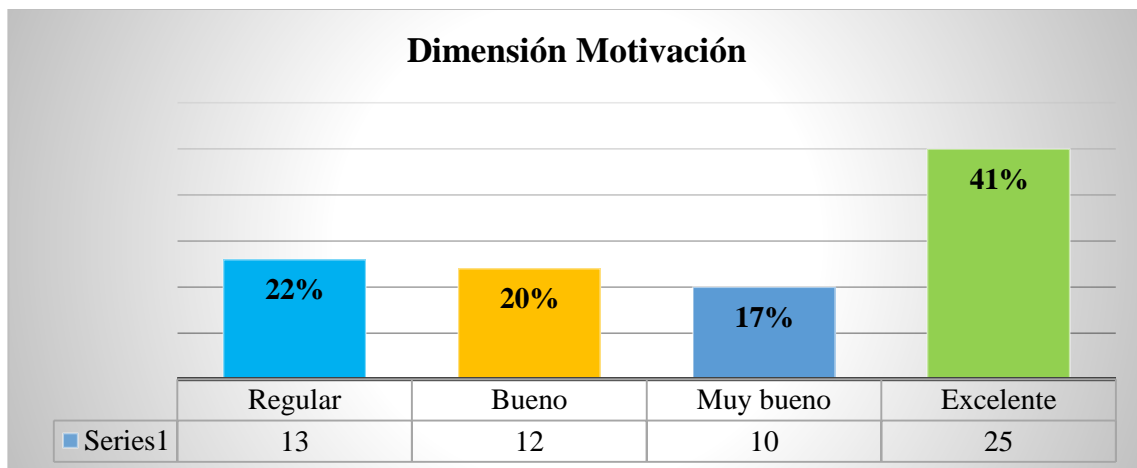


Figura 18. Nivel de motivación de los empleados de Transporte Unidos del Cesar Ltda.

En la figura. 19, se muestra los resultados obtenidos en la medición del nivel de motivación de los empleados. El 22% de estos lo cual equivale a una frecuencia de 13, obtiene una puntuación en la motivación como regular. El 20%, con una frecuencia de 12 empleados obtiene una puntuación, donde su nivel de motivación es bueno. El 17% de os empleados, bajo una frecuencia de 10, es evaluado en un nivel muy bueno de motivación, mientras que un 41% de los empleados es catalogado por los evaluadores con una motivación excelente.

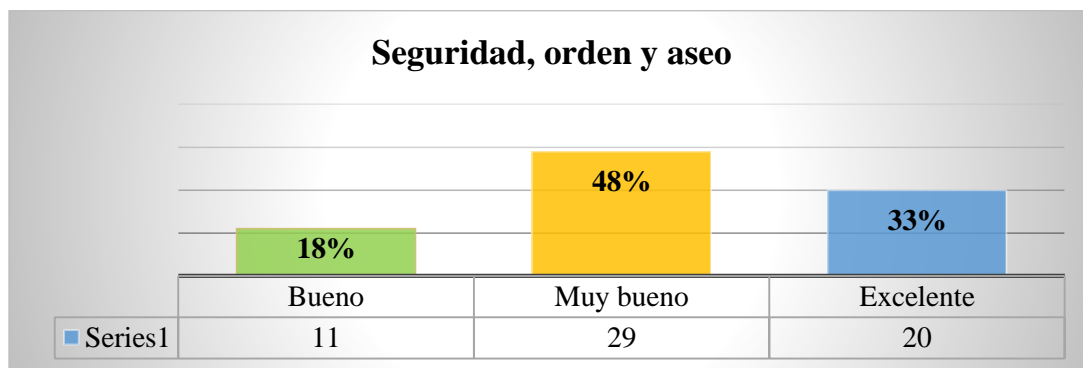


Figura 19. Niveles de seguridad, orden y aseo de los empleados de Transporte Unidos del Cesar Ltda.

La figura. 20, evidencia el nivel de capacitación y desarrollo de los empleados cuyos niveles de muy bueno pertenecen a un 37% con frecuencia de 22 empleados, mientras que el 29% está un nivel bueno, con frecuencia de 17, así mismo con un 25% y una frecuencia de 15 empelados está el nivel excelente, mientras que, en un nivel regular, se encuentran 6 empleados, con un porcentaje del 10%.

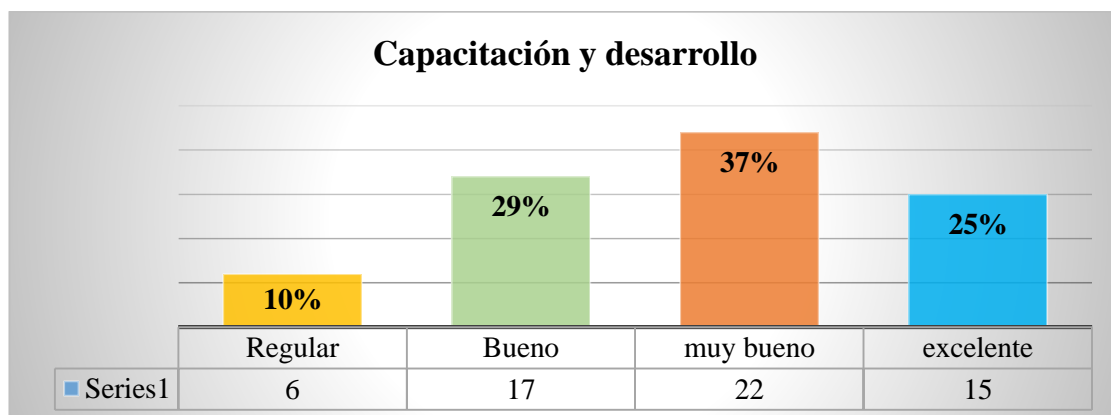


Figura 20. Nivel de capacitación y desarrollo de los empleados de Transporte Unidos del Cesar Ltda.

En la figura. 21, perteneciente al nivel de actitud y colaboración de los empleados, se muestra que los niveles están evaluados de la siguiente manera: nivel regular; el 5% de los empleados, los cuales son 3. Nivel bueno; el 13% de los empleados con una frecuencia de 8. Nivel muy bueno; 37%, con una frecuencia de 27 empleados. Y el nivel excelente es de 45%, con una frecuencia de 27 empleados.

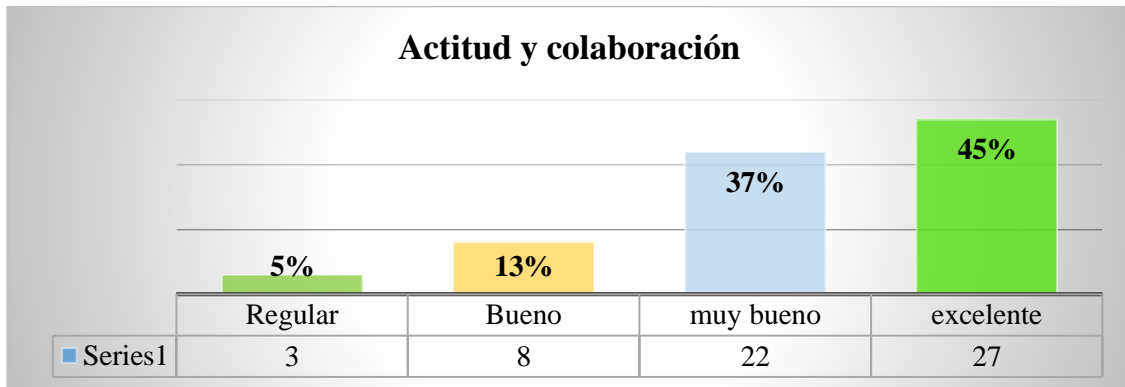


Figura 21. Niveles de solución de problemas de los empleados de Transporte Unidos del Cesar Ltda.

La figura. 22, evidencia los niveles de resolución de problemas de los empleados, siendo el 35% (21 empleados) de estos, evaluados con un excelente nivel de resolución de problemas, así mismo el 33% (20 empleados) de ellos fue evaluad con un nivel muy bueno, mientras que el 26% de estos (16 empleados), está un en un nivel bueno, un 3% es regular y solo un 2% es considerado como malo en la resolución de problemas.

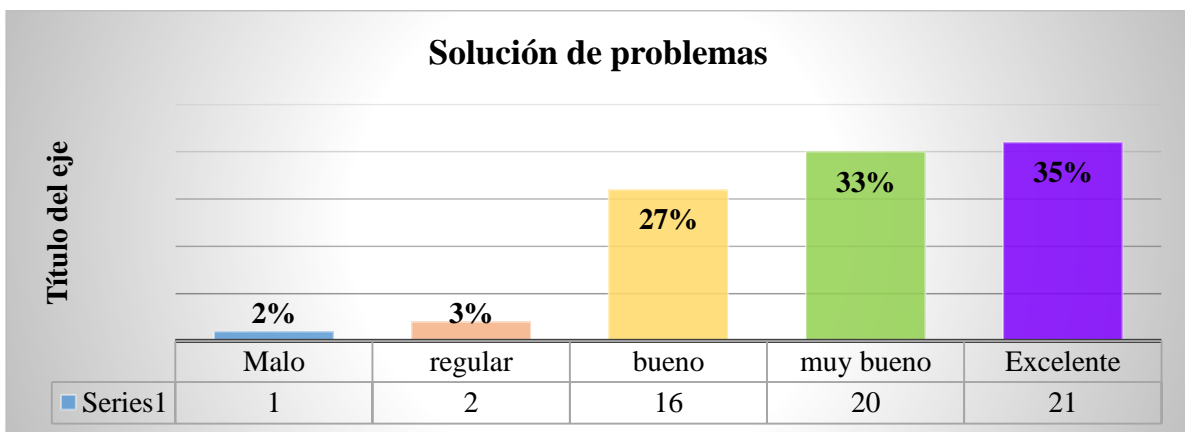


Figura 22. Niveles de solución de problemas de los empleados de Transporte Unidos del Cesar Ltda.

Se muestra en figura. 23, el nivel del ambiente de trabajo de los trabajadores, los cuales fueron evaluados de la siguiente manera: nivel regular, corresponde a un 17%, con una frecuencia de 10 empleados. Nivel bueno, un 27%, con una frecuencia de 16 empleados. Nivel muy bueno, corresponde a un 38%, con una frecuencia de 11 empleados. Y el nivel excelente es equivalente a un 18%, con una frecuencia de 11 empleados.

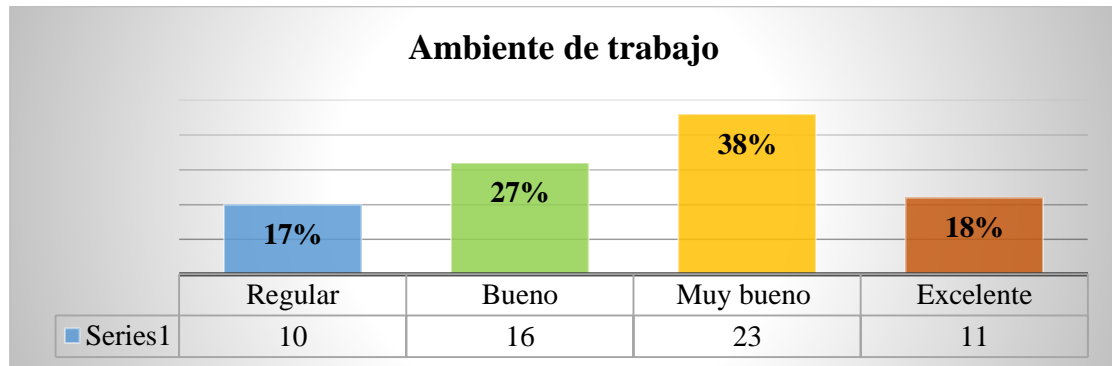


Figura 23. Niveles de capacidad personal de los empleados de Transporte Unidos del Cesar Ltda.

En los niveles de capacidad personal que muestran figura. 24, se puede ver que un 10% de los empleados, correspondientes a una frecuencia de 6, fue evaluado en un nivel malo de capacidad personal. Con una frecuencia de 8 empleados los cuales corresponden al 13% de estos, se evaluaron dentro del nivel regular de capacidad personal. Un porcentaje del 3%, con una frecuencia de 2 empleados, está evaluado con un nivel de capacidad personal bueno, mientras que el 27%, con una frecuencia de 16 empleados fueron evaluados con una capacidad personal excelente.

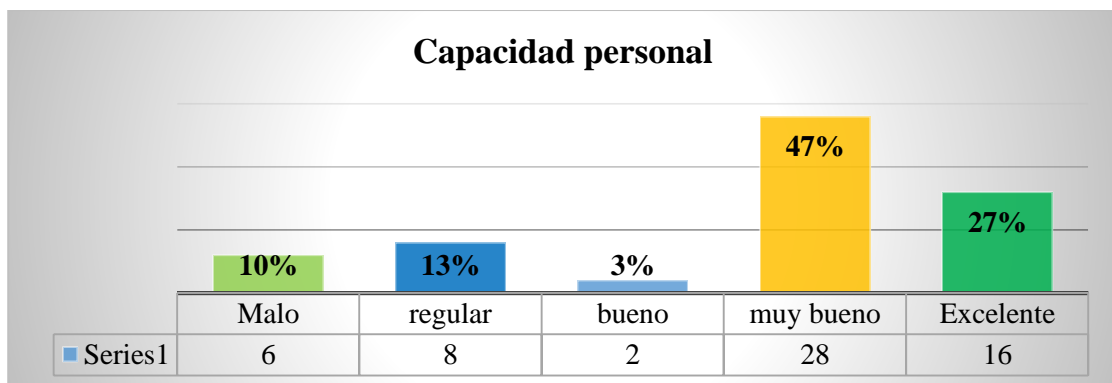


Figura. 24 Niveles de capacidad personal de los empleados de Transporte Unidos del Cesar Ltda.

En lo que compete al nivel de costo y productividad de los empleados evaluados, siguiendo lo evidenciado en la figura. 25, un 2%, correspondiente a una frecuencia de 1, posee un nivel malo de costo y productividad, así mismo un 8% de estos, con una frecuencia de 5, poseen un nivel regular, el nivel de costo y productividad bueno, lo desempeñan el 25%, con una frecuencia de 15 empleados. El 47%, con una frecuencia de 28 empleados están evaluados en el nivel de costo y productividad muy bueno, y por último el 18% de los empleados con una frecuencia de 11, han sido evaluados con un nivel de costo y productividad excelente.

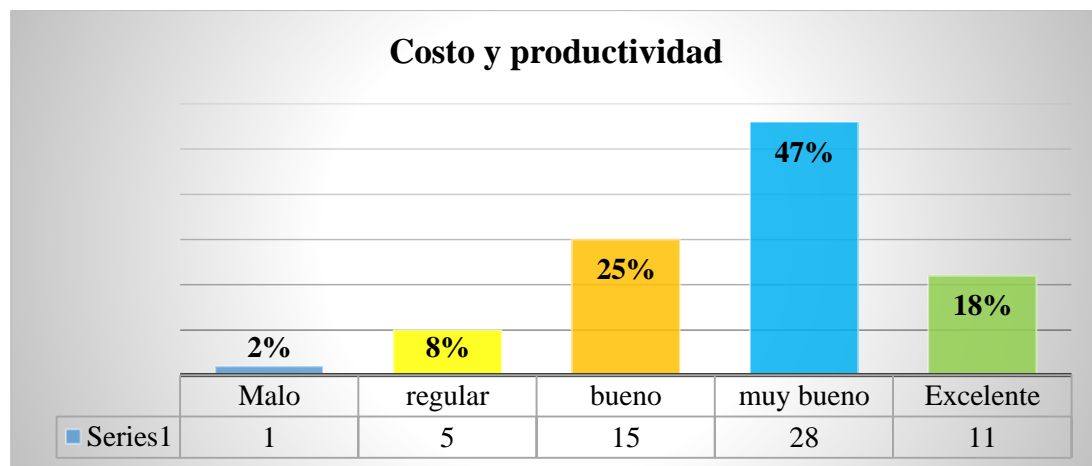


Figura 25. niveles de costo y productividad de los empleados de Transporte Unidos del Cesar Ltda.

En las descripciones anteriores, se abordó los resultados encontrados en la ficha de caracterización sociodemográfica y en los instrumentos aplicados para las variables de clima organizacional y desempeño laboral. Es de destacar que este estudio tiene como principal objetivo determinar la relación existente entre clima organizacional y desempeño laboral, no obstante, antes de llevar a cabo la misma, fue necesario realizar una prueba de normalidad mediante el programa SPSS, que permitiera identificar el comportamiento de las variables y de esta manera, seleccionar el tipo de estadísticos mas pertinentes para realizar la correlación.

La tabla.4 muestra los resultados obtenidos en la prueba de normalidad, debido a que se hizo el clima organizacional y el desempeño laboral, al haberse obtenido en este, una decisión de rechazo a la hipótesis nula, se realizó la correlación mediante estadística no probabilística. El programa calculó un nivel de significación asintótica de 0,05, el cual, permite ver la probabilidad de que el estadístico de la prueba alcance un valor igual o superior al de que la hipótesis nula pueda ser cierta.

De acuerdo a estos resultados obtenidos en la prueba de normalidad, se procedió a realizar la correlación de variables mediante estadístico no probabilístico con la prueba de Spearman, es importante tener en cuenta para el análisis de datos, que, si se obtiene un nivel de significación menor o igual a 0,05, se rechazará la hipótesis nula, de lo contrario, será aceptada, considerando que dicha hipótesis, corresponde a que las variables poseen o no correlación alguna.

Tabla 2. Prueba de normalidad con SPSS para el clima organizacional y el desempeño laboral

Resumen de prueba de hipótesis

	Hipótesis nula	Prueba	Sig.	Decisión
1	La distribución de DesempeñoLaboral es normal con la media 39,28 y la desviación estándar 5,022.	Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra	,004 ¹	Rechazar la hipótesis nula.
2	La distribución de ClimaLaboral es normal con la media 245,20 y la desviación estándar 36,151.	Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra	,036 ¹	Rechazar la hipótesis nula.

Se muestran significaciones asintóticas. El nivel de significación es de ,05.

¹Lilliefors corregida

Fuente: datos propios recolectados de la investigación (2019).

Una vez obtenidos los datos en la prueba de normalidad, se procedió a realizar la correlación de las variables mediante estadística no paramétrica Spearman. A continuación, se muestra las correlaciones establecidas entre el clima organizacional y el desempeño laboral con respecto a las características sociodemográficas recolectadas. Primeramente, se realizó la correlación entre dimensiones de cada variable, la tabla. 3, permite observar los datos obtenidos en la relación entre comunicación y clima organizacional.

Se evidencia en la tabla. 3 la correlación entre las variables de comunicación y clima organizacional, las cuales guardan una correlación positiva perfecta desde el coeficiente de Rho Spearman de 0,325, esto indica que las variables se relacionan significativamente, es decir, cuando existen mayores niveles de comunicación, aumenta la percepción positiva de los empleados sobre el clima organizacional.

Tabla 3. Correlación entre la dimensión de desempeño comunicación y clima organizacional

Correlación Comunicación y Clima Organizacional				
			COMUNICACIÓN	CLIMA ORGANIZACIONAL
Rho de Spearman	COMUNICACIÓN	Coeficiente de correlación	1,000	0,325*
		Sig. (bilateral)	.	0,011
		N	60	60
	CLIMA ORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación	,325*	1,000
		Sig. (bilateral)	,011	.
		N	60	60

Fuente: elaboración propia (2020)

La tabla. 4, muestra según la correlación de Rho Spearman de las variables Clima organizacional y Seguridad, Orden y Aseo, que existe una correlación perfecta entre estas, pues el resultado es de 0,238. Lo que significa que el nivel de clima organización de la empresa depende del nivel de la seguridad el orden y el aseo de los empleados, por ende, rechaza la hipótesis nula.

Tabla 4. Correlación entre clima organizacional y la dimensión de desempeño seguridad, orden y aseo

Correlaciones. Clima organizacional y Seguridad, Orden y Aseo				
			CLIMA ORGANIZACIONAL	SEGURIDAD ORDEN Y ASEO
Rho de Spearman	CLIMA ORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación	1,000	0,238
		Sig. (bilateral)	.	0,067
		N	60	60
	SEGURIDAD ORDEN Y ASEO	Coeficiente de correlación	,238	1,000
		Sig. (bilateral)	,067	.
		N	60	60

Fuente: elaboración propia (2020)

El coeficiente de Rho Spearman en la variable de clima organizacional y la dimensión de capacitación y desarrollo, tal y como se muestra en la tabla. 5, es de 0,230. Lo que demuestra que existe una correlación perfecta lineal entre el Clima organizacional y la capacitación y desarrollo de los empleados, por lo que entre más altos sean los niveles de capacitación y desarrollo en la empresa, mejores serán los niveles de clima organizacional, de igual manera según el sig., bilateral se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 5. Correlación entre el clima organizacional y la dimensión de capacitación y desarrollo.

Correlaciones Clima organizacional y capacitación y desarrollo				
			CLIMA ORGANIZACIONAL	CAPACITACION Y DESARROLLO
Rho de Spearman	CLIMA ORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación	1,000	0,230
		Sig. (bilateral)	.	0,077
		N	60	60
	CAPACITACION Y DESARROLLO	Coeficiente de correlación	,230	1,000
		Sig. (bilateral)	,077	.
		N	60	60

Fuente: elaboración propia (2020)

La tabla. 6, permite evidenciar una correlación positiva perfecta, pues el coeficiente de Rho Spearman es de 0,459. Lo que significa que el nivel de clima organizacional está determinado por la actitud y colaboración de los empleados, significando así que la hipótesis nula queda completamente rechazada.

Tabla 6. Correlaciones Clima organizacional y dimensión de desempeño actitud y colaboración.

Correlaciones Clima organizacional y actitud y colaboración				
			CLIMA ORGANIZACIONAL	ACTITUD Y COLABORACION
Rho de Spearman	CLIMA	Coeficiente de correlación	1,000	0,459

	ORGANIZACIONAL	Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	60	60
	ACTITUD Y COLABORACION	Coeficiente de correlación	,459	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

Fuente: elaboración propia (2020)

En la tabla 7, se evidencia una correlación perfecta entre las variables de interés, con una significancia Rho Spearman de 0,347. Lo que indica que el Clima Organizacional y el ambiente de trabajo son variables que se relacionan entre sí, en sus niveles, mientras más alto sea el nivel de clima organización, mejor el nivel de ambiente laboral de los trabajadores, asimismo, se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 7. Correlación entre el clima organizacional y la dimensión de desempeño ambiente de trabajo

Correlaciones Clima Organizacional y ambiente de trabajo			
		CLIMA ORGANIZACIONAL	AMBIENTE DE TRABAJO
CLIMA ORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación	1,000	0,347**
	Sig. (bilateral)	.	0,007
	N	60	60
AMBIENTE DE TRABAJO	Coeficiente de correlación	,347**	1,000
	Sig. (bilateral)	,007	.
	N	60	60

Fuente: elaboración propia (2020)

En la tabla 8, se evidencia la correlación de las variables Clima organizacional y capacidad personal, donde su significancia según Rho Spearman es de 0,069. Lo cual indica que la correlación es positiva moderada, dando como resultado que el nivel de la variable Clima organizacional, incide en el nivel de la variable de capacidad personal de los empleados, por su parte según el sig., bilateral se acepta la hipótesis nula.

Tabla 8. Correlación entre clima organizacional y la dimensión de desempeño capacidad personal.

Correlación Clima organizacional y capacidad personal.				
			CLIMA ORGANIZACIONAL	CAPACIDAD PERSONAL
Rho de Spearman	CLIMA ORGANIZACIONAL	Coefficiente de correlación	1,000	0,069
		Sig. (bilateral)	.	0,599
		N	60	60
	CAPACIDAD PERSONAL	Coefficiente de correlación	,069	1,000
		Sig. (bilateral)	,599	.
		N	60	60

Fuente: elaboración propia (2020)

En la tabla 9, se evidencia el nivel de significancia del coeficiente de correlación negativa perfecta de Rho Spearman, es de -0,183 Lo que quiere decir que existe una relación negativa entre el clima organización y el costo y la productividad de la empresa. Por lo tanto, estas dos variables se relacionan negativamente, dando lugar a la aceptación de la hipótesis nula.

Tabla 9. Correlación entre clima organizacional y la dimensión de desempeño costo y productividad.

Correlaciones Clima organizacional y costo y productividad				
			CLIMA ORGANIZACIONAL	COSTO Y PRODUCTIVIDAD
Rho de Spearman	CLIMA ORGANIZACIONAL	Coefficiente de correlación	1,000	-0,183
		Sig. (bilateral)	.	0,162
		N	60	60
	COSTO Y PRODUCTIVIDAD	Coefficiente de correlación	-,183	1,000
		Sig. (bilateral)	,162	.
		N	60	60

Fuente: elaboración propia (2020).

El clima organizacional se determinó como variable principal para cruzarse con otras, por esta razón, se correlacionó con las distintas dimensiones del desempeño laboral, sin embargo, también es preciso realizar una correlación con los resultados obtenidos en la calificación general de cada instrumento aplicado. En la tabla 10., se evidencia la correlación entre las variables de clima organizacional y Desempeño laboral, las cuales guardan una correlación positiva perfecta desde el coeficiente de Rho Spearman de 0,325 lo cual significa que las

variables tienen una relación significativa, de esta manera, la asociación hallada significa que cuando existen mejores niveles en el clima organizacional, el desempeño laboral a su vez aumenta viéndose afectado positivamente.

Tabla 10. Correlación entre clima organizacional y desempeño laboral.

Correlaciones Clima organizacional y desempeño laboral.				
			CLIMA.ORGANIZACIONAL	DESEMPEÑO.LABORAL
Rho de Spearman	CLIMA ORGANIZACIONAL	Coefficiente de correlación	1,000	0,325*
		Sig. (bilateral)	.	0,077
		N	60	60
	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	,325*	1,000
		Sig. (bilateral)	,077	.
		N	60	60

Fuente: Elaboración propia (2020)

En la tabla 11, se evidencian los resultados con respecto a las características sociodemográficas y el clima organizacional, teniendo en cuenta, que de acuerdo a los parámetros estadísticos, cuando el nivel de significación es menor a 0,05, se debe afirmar que no existe correlación entre las variables, de esta manera, de acuerdo a lo que se muestra en la siguiente tabla, aspectos como la edad, el género, el número de personas a cargo, la tenencia de vivienda o el tiempo de antigüedad en la empresa, no afectan el clima organizacional, debido a que el nivel de significancia fue de 0,001.

Tabla 11. Correlación entre clima organizacional y perfil sociodemográfico.

Correlaciones				
			CLIMA ORGANIZACIONAL	PERFIL. SOCIODEMOGRAFICO
Rho de Spearman	CLIMA ORGANIZACIONAL	Coefficiente de correlación	1,000	0,430**
		Sig. (bilateral)	.	0,001
		N	60	60
	PERFIL SOCIODEMOGRAFICO	Coefficiente de correlación	,430**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	60	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: elaboración propia (2020).

15. Discusión de los resultados

El presente proyecto de investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral de los empleados de la empresa transportes unidos del Cesar Ltda. durante el año 2019, para dar respuesta a este, principalmente se caracterizó sociodemográficamente a la población, seguido a esto se estableció y describió el clima organizacional y desempeño laboral y por último, se correlacionó el clima organizacional con el desempeño laboral y el perfil sociodemográfico.

Con base a los resultados encontrados con respecto al perfil sociodemográfico, es pertinente afirmar que más 80% de los empleados es hombre, el rango etario oscila entre los 18 y 56 años, sin embargo, la edad promedio es de 30 a 45 años, asimismo, la mayoría de los empleados son casados y devengan de un salario mínimo, más de la mitad de los trabajadores tiene a cargo al menos una persona, un amplio porcentaje no cuenta con vivienda propia y gran parte de los miembros de la empresa tiene mínimamente, más de un año de laboral en la misma. Estos hallazgos, dan cuenta del primer objetivo específico planteado sobre la caracterización poblacional.

En esta misma línea, la caracterización sociodemográfica, tal y como afirma Silva, Santo y Silva (2018), es relevante en la investigación pues logra resumir características sociales y demográficas que, dentro de un contexto laboral facilitan determinar componentes propios del individuo que determinan su percepción sobre el clima laboral y a su vez, influyen en el desempeño del mismo, por esto, fue importante para este estudio comparar los resultados hallados en la correlación de las variables con respecto a estas características.

Con respecto al segundo objetivo específico sobre el clima organizacional para el cual, se aplicó el instrumento de medición IMCOC, como principales hallazgos analizados por cada dimensión propuesta, en la de los objetivos de la empresa, se encontró un alto clima desfavorable, lo que indica que los trabajadores no tienen claridad de los objetivos y políticas de la organización, en cuanto a la cooperación, más del 50% de las respuestas fue favorable al igual que en la dimensión de liderazgo, lo que quiere decir que el trabajador busca contribuir con sus compañeros y directivos asumiendo cada una de sus labores.

Por otro lado, la dimensión de decisiones, aunque en comparación a la percepción desfavorable, neutra y favorable, esta última tuvo un porcentaje de puntuación más alto (37%), en términos generales se evidencia una dificultad para tomar decisiones, participar activamente y, además, existe falencias por parte de los directivos para tomar en cuenta las opiniones de los trabajadores, por lo cual, es un aspecto que es menester, mejorar. La dimensión de relaciones interpersonales cerca del 70% la valoró favorablemente, por lo que se concluye que los trabajadores poseen relaciones óptimas con sus jefes y compañeros.

En la valoración de la motivación más del 80% de los trabajadores se encuentra motivado percibiendo un buen clima laboral con respecto a la satisfacción de necesidades. Por último, la dimensión de control igual que la motivación más de un 80% de las puntuaciones fueron favorables, esto indica que el nivel de control de los directivos sobre los trabajadores es alto. Los hallazgos encontrados en esta variable, permiten concluir que, aunque los miembros de la organización a términos generales tienen una percepción favorable del clima de la empresa, es menester mejorar aspectos relacionados con la toma de decisiones y la claridad de metas y objetivos, fundamental esto último para lograr la misión de la organización.

En lo que corresponde al nivel general de clima organizacional en la empresa, un 50% de los empleados dice percibir un clima organizacional favorable, el 30% de los empleados percibe un clima desfavorable y el 20% de los empleados restantes está en un nivel neutro. Esto se puede comparar con la teoría de Méndez (2010), la cual afirma que la medición del nivel de satisfacción del personal en general, debe hacerse bajo un trabajo de profundización con cada uno de los colaboradores, lo cual se hizo dentro de la empresa, con el cuestionario IMCOC.

En lo correspondiente al desempeño laboral, el proceso se llevó a cabo mediante la encuesta de evaluación 360°, que fue aplicada por jefes inmediatos del personal y compañeros, a lo cual al respecto, Chiavenato (2012), comenta que es una innovación reciente en la apreciación del desempeño, según la cual cada persona es evaluada por las personas de su entorno; esto significa que cualquier persona con la que mantenga cierta interacción o intercambio participa en la evaluación de su desempeño.

El nivel general de los empleados en cuanto a su desempeño es muy bueno en un 39%, excelente en un 32%, bueno en un 19%, mientras que resulta regular solo en un 3% y malo en

un 2%, esto da a conocer el desempeño de cada uno de los evaluados de acuerdo a diferentes competencias requeridas por la organización y el puesto en particular, dando como resultado que el nivel general hay un desempeño significativo por parte de los empleados, sobresaliendo en las dimensiones de comunicación, motivación y actitud y colaboración. Así mismo se pudo detectar dentro de la empresa, áreas de oportunidad del individuo, del equipo y de la organización, donde los directivos pueden tener en cuenta y llevar a cabo acciones precisas para fortalecer el desempeño del personal y, por lo tanto, de la organización.

Es por lo anterior que se hace alusión a la teoría de calidad de vida laboral González (2017), la cual prima en la organización Transporte Unidos del Cesar Ltda., pues en términos generales hay un buen clima laboral, si bien este se puede reforzar y facultar la importancia de la calidad de los servicios prestados en una empresa, teniendo en cuenta el proceso permanente promoviendo una identidad administrativa cuyo principio sea el bienestar percibido objetivamente por todos los miembros de una organización, permitiendo mejorar sus niveles de participación e identificación con su trabajo y con el logro de la misión y el cumplimiento de los objetivos.

Resulta importante discutir en los resultados de esta investigación que, principalmente los óptimos resultados hallados en el clima organizacional y el desempeño laboral, dan cuenta de lo planteado como hipótesis de investigación, empero, es preciso recalcar la importancia de mejorar elementos propios del clima organizacional relacionados con la motivación y toma de decisiones y aspectos del desempeño laboral orientados a la capacitación y desarrollo, actitud y colaboración, ambiente de trabajo, costo y productividad.

De la misma manera, algunas dimensiones que no fueron puntuadas en niveles bajos o regulares se deben reforzar, por ejemplo, el ambiente laboral de los empleados y la resolución de problemas, en torno al desempeño son las más bajas dentro de los niveles normales, esto demuestra según Gómez & Ortiz (2015), que cuando hay un buen desempeño laboral el personal está facultado para hacer su propio trabajo e interactuar de manera eficaz con otros. Asimismo, los empleados saben cómo se hacen y cómo funcionan las cosas y lo que es importante para la organización, formando un conjunto normativo que mantiene unidos todos los valores de la organización, relacionándose con la teoría de estos mismo autores que evidencia que el tipo y calidad del apoyo administrativo que existe para la ejecución y logro de los objetivos y

resultados deseados; los elementos que permiten reconocer patrones de identidad organizacional; los mecanismos a través de los cuales se otorgan las recompensas por el desempeño esperado o superior; la tolerancia que las personas tienen a aceptar y hacer un manejo positivo del conflicto; la mayor o menor aversión al riesgo que conllevan las decisiones; entre otros.

De igual manera se puede anotar que la capacidad personal, es una dimensión dentro del desempeño laboral que debe ser reforzada, pues según los resultados se encuentran un 23% de los empleados en niveles regular y malo, lo que conlleva según Chiavenato (2012), a que la capacidad personal es un predictor del desempeño laboral, representado por el desenvolvimiento del trabajador durante su jornada laboral, siempre y cuando lo realice con eficiencia y eficacia, es decir, que cumpla con las funciones asignadas sin ningún tipo de limitación.

A partir de la aplicación de este y con base en los resultados por cada una de las dimensiones más relevantes dentro de la investigación se puede decir que la dimensión de objetivos, la cual mide la información y misión de la organización, al conocimiento que tiene cada funcionario a cerca de su cargo, la identificación de objetivos ayuda y colaboración, motivación y satisfacción en el cumplimiento del trabajo, esta llama la atención al ser la primera y la que más bajo puntúa, pues el 98% de los empleados perciben como desfavorable el clima desde esta dimensión. Este porcentaje caso total de empleados encuestados aseguran que no conocen los objetivos de la empresa, políticas y la razón de esta, así mismo no sienten satisfacción personal al saber que ellos contribuyen a que esos objetivos planteados, la prestación de servicio de calidad entre otros factores se cumplan gracias a su labor diaria.

Por otra parte, el último objetivo planteado permite correlacionar el clima organizacional con el desempeño y las características sociodemográficas, en los resultados, se evidenció una correlación positiva clima organizacional y desempeño laboral; estos hallazgos, teniendo en cuenta que cuando una correlación se da de forma positiva indica que las dos variables se relacionan de forma directa, es decir, los valores altos de una, proporcionan valores altos sobre la otra, permitiendo deducir que entre mejor sea la percepción sobre el clima laboral, es más alto el desempeño o rendimiento de los empleados favoreciendo la consecución de metas y resultados a la empresa.

En esta misma línea, aunque entre el clima organizacional y el desempeño laboral existe una correlación positiva aumentando una variable el valor de la otra, entre el clima organizacional y las características sociodemográficas no se encontró ninguna correlación, es decir, ninguna de los aspectos recolectados en cuanto a la caracterización afectan de manera alguna sobre el clima laboral.

Ahora bien, una vez teniendo claridad sobre los objetivos planteados y su cumplimiento, en esta discusión es de gran importancia comparar los resultados de este proyecto de investigación con los trabajos consultados en los antecedentes. Teniendo en cuenta que el principal objetivo fue hallar la correlación entre clima organizacional y desempeño laboral, y que se encontró una relación positiva, esto se asocia con lo encontrado en el estudio de Chaves, Rojas y Lavín (2018), los cuales encontraron una correlación significativa entre las variables con una puntuación de 0,497 según su margen de error utilizado, asimismo, el estudio llevado por Mino (2015), arrojó una correlación significativa entre las mismas variables afirmando que cuando un empleado goza de un adecuado contexto de trabajo experimentando vivencias satisfactorias, el desempeño y los resultados del trabajo tienden a ser más altos.

Rosero (2015), en su estudio del clima organizacional y el desempeño laboral de funcionarios, encontró una correlación positiva que demuestra la importancia del clima organizacional en el desempeño, comprendiendo esto como un aspecto fundamental en la dinámica de las empresas, de esta manera, el autor considera que estar satisfecho con el medio de trabajo es elemental para una óptima productividad y rendimiento, estos resultados son relevantes, debido a que se relacionan con los obtenidos en el presente proyecto.

Las investigaciones de Silva (2016), en Valledupar demostraron una relación entre la percepción del entorno laboral, la resolución de conflictos y el desempeño, e igualmente, Campo y Daza (2016) hallaron relación positiva entre las variables, resultados que se relacionan con los obtenidos en este estudio, debido a que, en ambos estudios realizados por distintos autores, se demuestra una asociación positiva entre las variables de interés.

Por otro lado, los resultados encontrados por Cruz-Valderrama (2019), en su estudio sobre la influencia del clima organizacional y el desempeño laboral en personal administrativo, contradicen los hallados en la presente indagación, pues, aunque encontraron una correlación

entre las variables, esta fue directamente baja, es decir, su incidencia no es muy significativa, sin embargo, los hallazgos de este proceso investigativo afirman una asociación altamente significativa. De esta misma manera, Gonzáles (2017), no encontró relación significativa, su estudio arrojó que el clima organizacional únicamente se encuentra asociado con las expectativas laborales.

Teniendo en cuenta el análisis anterior comparando los resultados del presente proyecto, con respecto a los de otros investigadores, cabe destacar que de todos los antecedentes consultados, solo dos no encontraron una correlación positiva entre las variables, empero, es preciso resaltar que la mayoría de los estudios encuentran asociación positiva entre los conceptos, permitiendo complementar y validar las teorías consultadas sobre el tema, es de tener en cuenta que todos los estudios se ven afectados por elementos externos que pueden variar los hallazgos, es por este motivo que resulta importante tener en cuenta los resultados encontrados, con respecto a los de otros investigadores.

En la discusión de estos resultados, cabe destacar que se encontraron altos índices en el clima organizacional percibido por los empleados, es decir, existe un entorno laboral adecuado en la empresa de transportes unidos del Cesar LTDA, asimismo, el desempeño de los empleados es idóneo y estos resultados, permitieron validar la hipótesis de trabajo en la que en definitiva, un contexto organizacional en el que exista un equilibrio entre las necesidades del trabajador y la empresa, donde se fomente el compañerismo, relaciones interpersonales, la empatía, tener en cuenta al otro o participar activamente en las actividades organizadas, conduce a un mejor desempeño y por ende, a la consecución de resultados.

16. Conclusiones y recomendaciones

Después de haber realizado, analizado y procesado la investigación sobre la correlación del clima organizacional y el desempeño laboral del personal trabajadores de la empresa Transportes Unidos del Cesar Ltda., y con base en la literatura utilizada en esta investigación se resumen las características sociales y demográficas de este grupo de trabajadores, este se construye a través de la recolección de información de interés de las personas pertenecientes al grupo, por lo general se utiliza en investigaciones que muestran correlaciones, así se puede dar por desarrollada esta actividad donde se evidencia que el 98% son hombres con una edad promedio de 36 a 45 años y un 82% de estado civil casado, con tipo de vivienda arrendada en un 58%, un promedio del 92% en salario mínimo legal y prestando el servicio dentro de la empresa de 1 a 5 años con un 60%.

Con respecto a los resultados encontrados en el clima organizacional, es pertinentes mencionar que a términos generales, los trabajadores perciben un entorno adecuado, empero, la dimensión de objetivos recibió una puntuación desfavorable bastante alta con un porcentaje del 98% lo que indica que los individuos no perciben claridad en cuanto a los objetivos de la empresa e igualmente, presentan una dificultad considerable para tomar decisión y aprecian de esta misma manera que sus decisiones no suelen ser tomadas en cuenta. Esto permite concluir que, aunque el clima laboral es óptimo, existen aspectos importantes que debe ser mejorados.

Por otro lado, en lo concerniente al desempeño laboral, los trabajadores de Transporte Unidos del Cesar Ltda., presentaron un rendimiento muy bueno en un 39%, excelente en un 32%, bueno en un 19%, mientras que resulta regular solo en un 3% y malo en un 2%, dando a conocer el desempeño de cada uno de los evaluados de acuerdo a diferentes competencias requeridas por la organización y el puesto en particular, dando como resultado que el nivel general hay un desempeño significativo por parte de los empleados, sobresaliendo en las dimensiones de comunicación, motivación y actitud y colaboración.

Aunado a lo anterior se hace referencia al cumplimiento del objetivo general de la investigación, el cual consistió en determinar la relación entre clima organizacional desempeño laboral de los empleados de la empresa transportes unidos del cesar Ltda. En lo cual se ha encontrado una relación significativa perfecta en las variables de desempeño laboral y clima

organizacional, dando como resultado que el índice indica una dependencia total entre las dos variables denominada relación directa; cuando una de ellas aumenta, la otra también lo hace en proporción constante.

Por otra parte, el nivel de escolaridad de los empleados, está relacionado significativamente con los niveles de comunicación de los empleados, los cuales objetan que entre mayor es la escolaridad de los empleados, hay mejor comunicación. Así mismo se asocia a que si se desea tener una mayor productividad en una organización, se debe tener un buen sistema de comunicación. Esto es igual con la variable de comunicación y cooperación, en el que una comunicación adecuada, conduce una mejor transferencia del conocimiento. En cuanto a la correlación entre clima organizacional y perfil sociodemográfico en términos generales, no existen relación alguna, por lo que se induce que los aspectos sociales y demográficos no alteran el clima organizacional, concluyéndose con estos resultados que existe un óptimo clima y desempeño, que, a su vez, se asocian entre sí significativamente aumentando los valores de una variable sobre la otra.

Con estas conclusiones, a modo de recomendación se considera necesario principalmente, la empresa oriente actividades para establecer metas y objetivos que puedan ser percibidos claramente por los trabajadores. A continuación, se relacionan las diversas sugerencias para la empresa con la finalidad de mejorar en las falencias encontradas tras la investigación.

REOMENDACIONES	DIRIGIDO	MEDIO	FECHA PROGRAMADA
Fortalecer las metas y objetivos de la empresa Transporte Unidos del Cesar Ltda. Con todo el personal que labora directamente en esta organización	Directivos y empleados	Talleres de reconocimiento de los objetivos y metas de la empresa	Anual
Tener en cuenta la opinión de los trabajadores para la toma de decisiones	Directivos	Reuniones laborales cuyo objetivos sea informar a los trabajadores sobre decisiones pertinentes al bienestar de ellos y la empresa.	Semestral
Adoptar estrategias para el conocimiento de nuevas plataforma de la organización	Empleados	Talleres Capacitación Didácticas audio visuales	Anual

Fuente: Elaboración propia (2020)

REFERENCIAS

- Arias, F. (2012). El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica. Caracas, Venezuela: Editorial Episteme.
- Bernal. (2010). Metodología de la investigación. Colombia: Pearson.
- Brunet. (2011). El clima de trabajo en las organizaciones. México: Trillas.
- Campo Y & Daza V. (2016). Medición del clima organizacional en la universidad de Santander UDES de la ciudad de Valledupar. Valledupar - Colombia: Editorial CECAR.
- Caraveo. (28 de abril de 2004). Conceptos y dimensiones del clima organizacional. Obtenido de scribd: <https://es.scribd.com/document/263070171/Concepto-y-Dimensiones-Del-Clima-Organizacional>
- Carrillo. (2010). Motivación y clima laboral en personal de entidades universitarias. El Cid editor apuntes, 25 - 35.
- Castro, S. (2010). Caracterización sociodemográfica. Revista Latino-americana de Enfermagem, 18(4), 800-808.
- Cruz - Valderrama. G.K (2019). El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de Sanagorán–2017
- Consuegra, N. (2010). Diccionario de psicología. Bogotá, Colombia: Eco Ediciones.
- Cuadra A, & V. (2007). Liderazgo, clima y satisfacción laboral en las organizaciones. Talca - México: Universum Talca.
- Chaves, E., Rojas, R., & Lavín, L. (2019). Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Aldea Infantil SOS, Cajamarca 2018 (Tesis Parcial).
- Chiavenato. (2012). Gestión del talento humano. México: McGraw - Hill.
- Chiñas, A. (2018). Clima Organizacional y satisfacción laboral en el personal operativo federal del programa caravanas de la salud en tabasco. MEXICO.
- de Psicólogos, C. C. (2006). Ley 1090 de 2006. Recuperado el, 27.
- García, M. (2001) “La importancia de la evaluación del desempeño”. Revista proyecciones. Núm. 2

- García, A. (2019). Empleados trabajan mejor cuando su jefe valora su desempeño. RCN Radio. URL: <https://www.rcnradio.com/estilo-de-vida/empleados-trabajan-mejor-cuando-su-jefe-valora-su-desempeno>
- Ghiang, M, Vega, Martin M. (2010). Relaciones entre clima organizacional y satisfacción laboral. Universidad Pontifica comillas.
- Gonzáles, p. (2017). Relación del clima organizacional en el Bienestar laboral en una corporación de telecomunicaciones en el Ecuador. Ciencia y tecnología, 41 - 53.
- Gómez, M. (2006). Introducción a la metodología de la investigación científica. México: Editorial Brias.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. D. (2014). Metodología de la investigación. México: mcgraw-hill / interamericana editores, s.a. de C.V.
- Lindao, A., & Annabell, C. (2016). Influencia Del Liderazgo Organizacional En El Desempeño Laboral De Los Trabajadores De La Universidad Estatal Península De Santa Elena (Master's thesis).
- López, P. L. (2004). Población muestra y muestreo. Punto cero, Vol.9(08), pág. 69-74.
- Malhotra, N. (2001). Pesquisa de marketing 3 Edición. Bookman: Porto alegre.
- Méndez, A. (2010). Clima organizacional en empresas colombianas. 64 - 75.
- Mino, E. (2015). correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas Marakos 490. Chiclayo - Perú: Editorial de la Universidad católica.
- Núñez, M., & Delgado, M. (2016). El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en la municipalidad centro Poblado Boca del Rio. Universidad Inca de la Vega. URL: <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1486/tesis%20-%20nu%C3%B1ez.pdf?sequence=1>
- Pesantez, G. (2019). El mercado laboral en América Latina, amenazado. Noticias ONU. URL: <https://news.un.org/es/story/2019/05/1456021>
- Pedraza, Amaya & Conde. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la facultad de medicina de la universidad de Zulia. Zulia - Venezuela: Revista de Ciencias Sociales.
- Quintero, N, Africano & Faria E. (s.f.). Clima Organizacional y Desempeño Laboral de la personal empresa vigilantes asociados costa del lago. Negotium.

- Ramos D. (2012). El clima organizacional: definición, teoría, dimensiones y modelos de abordaje. Bogotá- Colombia: Editorial Fusagasuga.
- Robbins, S. P. (2004). Comportamiento organizacional. Pearson educación.
- Rodríguez, M. (2008). Metodología de investigación. México: Universidad autónoma de Sinaloa.
- Rosero, A. (2015). El clima organizacional y el desempeño laboral de los funcionarios del área de Balcón de servicios del gobierno autónomo descentralizado del municipio de Ambato, Ecuador: Editorial Universidad técnica de Ambato.
- Segredo, P. (2013). Clima Organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. Revista cubana de la salud pública, 385 - 393.
- Silva, D. (2016). Clima organizacional de la cámara de comercio de Valledupar. Editorial Alcosure Ocaña.
- Silva, P., Santos, F. & Silva, L. (2018). Perfil sociodemográfico e clínico de idosos acompanhados. *pesqui. cuid. fundam (online)*, 97 - 105.
- Urdaneta, R. (2009). Desempeño laboral y calidad de servicio. REDHECS, 66 - 79.
- Vázquez R. & Gadamarra J. (2010). El clima organizacional en una institución tecnológica de educación superior. *Tiempo de educar*, 33 - 40.
- Victoria, J. (2018). El impacto del clima organizacional en los resultados. Portafolio. URL: <https://www.portafolio.co/opinion/redaccion-portafolio/impacto-clima-organizacional-resultados-62088>
- Zans, A. (2017). Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN–Managua en el período 2016 (Doctoral dissertation, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua).