

Proyecto de Práctica II – Investigación Aplicada

Clima y satisfacción laboral de los empleados encargados de funciones operativas de Falabella

Hayuelos en Bogotá.

Presentado por:

Estefani Cárdenas Alonso. Código: 1721021551

Jenny Alexandra Cusba Tamara. Código: 1711022577

Katherine Diez Ospina. Código: 1711024967

Ligia Isabel Estupiñán Abril. Código: 1721025598

Ivonne Lorena Méndez Alcázar. Código: 100085940

Supervisor:

Doctor

Sergio Robles Guevara

Bogotá, D.C. septiembre a diciembre 2021

Tabla de contenido

Resumen	1
Capítulo 1.	2
Introducción	2
Pregunta de investigación.....	6
Objetivo general	6
Objetivos específicos.....	6
Justificación.....	7
Capítulo 2.	9
Marco de Referencia	9
Marco Conceptual	9
Marco Teórico	11
Marco Empírico.....	11
Capítulo 3	14
Metodología	14
Tipo y diseño de investigación.....	14
Participantes	15
Técnicas e instrumentos	16
Instrumento.....	16
Validación del instrumento	17
Procedimiento.....	18
Estrategias de análisis de datos	19
Aspectos éticos.....	19
Capítulo 4	19
Resultados	21
Análisis de la información.....	22
Discusión.....	36
Conclusiones	38
Limitaciones	40
Recomendaciones.....	40
Referencias bibliográficas	42
Anexos.....	49

Lista de figuras

Figura 1 ¿Considera usted que en la empresa tiene la posibilidad de obtener un crecimiento a nivel personal y profesional?	22
Figura 2 ¿Es usted informado y retroalimentado con respecto al resultado de sus funciones diarias?	23
Figura 3 ¿Considera usted que el pago de su salario es lo justo por el desempeño de sus labores?	24
Figura 4 ¿Siente usted apoyo de parte del equipo que conforma su área de trabajo?	25
Figura 5 ¿Siente usted que el ambiente laboral del equipo de trabajo es el adecuado?.....	25
Figura 6 ¿Considera usted que existe un equilibrio en su vida personal y laboral?	27
Figura 7 ¿Las labores establecidas fueron socializadas desde el inicio de la relación laboral?	28
Figura 8 ¿Conoce y es participe de los beneficios que la compañía tiene implementados para los empleados?.....	29
Figura 9 ¿Le es fácil llegar desde su vivienda al lugar de trabajo?	30
Figura 10 ¿Siente usted que las capacitaciones que la organización ha implementado le han servido para crecer a nivel laboral?	31
Figura 11 ¿Siente usted que las funciones del área de trabajo están justamente distribuidas?.....	32
Figura 12 ¿Existe una motivación por parte de los directivos en situaciones difíciles?.....	32
Figura 13 ¿Se siente usted a gusto con el equipo de trabajo?.....	34
Figura 14 ¿Se siente usted orgulloso de hacer parte de la organización?.....	34
Figura 15 ¿Recomendaría usted a Falabella como un lugar íntegro y agradable para laborar?	35

Resumen

Conocer los factores del clima organizacional y de la satisfacción laboral se considera un componente fundamental en las organizaciones que alcanzan el éxito en todas las áreas. El objetivo del presente trabajo es analizar el clima y la satisfacción laboral de los empleados encargados de funciones operativas de Falabella Hayuelos en Bogotá. El tipo de investigación es cuantitativa y de diseño descriptivo; el tipo de muestreo aplicado es el no probabilístico que se utiliza cuando se trata de la participación de voluntarios. Dentro de los resultados más representativos se encontró que el 80% de la población está satisfecha de trabajar en la organización. Sin embargo, es importante revisar el 20% restante de la muestra, donde se observan oportunidades de mejora en cuanto al clima y la satisfacción laboral. El clima organizacional influye en aspectos como la motivación y la conducta que tienen los empleados de una organización. La satisfacción laboral es una guía en la calidad y el servicio del desarrollo en la compañía. En el análisis realizado se evidencian respuestas más positivas que negativas, son pocas las necesidades y las falencias que tiene Falabella Hayuelos frente al clima y la satisfacción laboral de los empleados con funciones operativas.

Palabras clave: Clima laboral, satisfacción laboral, organización, funciones operativas, motivación.

Capítulo 1.

Introducción

El clima laboral ha tenido gran impacto hoy en día en las organizaciones ya que es el medio ambiente en el que convive cada colaborador de una empresa y desarrolla su trabajo, este se relaciona con la satisfacción personal y laboral de cada ser humano, ya que cuando una empresa maneja y controla las relaciones interpersonales se genera un mejor ambiente; y esto conlleva a mejores resultados en cuanto a productividad por parte de la empresa y mayor motivación y bienestar de los empleados, por el contrario, cuando una organización no cuenta con un buen clima, se genera un ambiente de inconformidad lo cual perturba el desempeño y la satisfacción personal de cada colaborador.

El psicólogo y filósofo alemán Kurt Lewin se encargó de realizar las primeras investigaciones sobre el clima organizacional, a lo que llamó la atmósfera psicológica, con el fin de averiguar sobre este tema; por medio de investigaciones y experimentos permitió identificar como un buen líder aporta en cuanto al clima que se genera en un ambiente laboral, con lo cual se puede determinar que un buen líder puede llegar a intervenir y controlar el ambiente en su área de trabajo. Otros autores como Tiagiuri y Litwin indican que el clima laboral se puede describir como los valores que maneja la compañía ya que es una parte esencial que experimenta cada individuo de una organización. Otros pensadores indican que cuando las empresas decidieron darle mayor importancia a este, la productividad aumentó y las condiciones de vida de los empleados mejoraron.

Chiavenato (2000, p 75) menciona a Litwin resaltando que las investigaciones sobre clima laboral suelen ser de difícil comprensión por la dinámica existente entre la organización y el entorno con los factores humanos. Un número representativo de las organizaciones reconoce que los recursos humanos corresponden a uno de los activos más importantes, debido a esto, se señala la importancia que tienen los mecanismos de medición del clima organizacional, ya que este se encuentra estrechamente relacionado con la motivación del personal y puede influir directamente en la conducta de los trabajadores. (Sandoval, 2014).

De acuerdo con Marín (2012). Para Hall el clima en las entidades está compuesto por la alianza de los factores del ambiente laboral descubiertas por los trabajadores. Por lo anterior, el autor expresa que se debe tener en cuenta al personal de una organización, no solo para que estos se sientan cómodos trabajando en ellas, además de que de manera sincrónica se genera una necesidad al tener que asistir a trabajar para poder sostener su hogar, sino que también la parte individual es importante, en el cual brindarle un apoyo que posibilite un homeostasis entre los aspectos personales y familiares con el ámbito laboral.

Los estudios de clima organizacional referente a la satisfacción y/o insatisfacción de los trabajadores de una empresa, permite a los colaboradores tener de cierta manera un espacio para expresarse de acuerdo a lo que ve o siente que está ocurriendo en su trabajo, con su jefe, con el proceso o con las condiciones que este se le ofrece, por ende, este tipo de estudio posibilita de cierta manera un instrumento de indagación colectiva de enfoque mixto, es decir, se obtienen resultados de la población de manera cualitativa pero también cuantitativa, para poder tomar decisiones y propuestas para sostener o mejorar esta situación.

La satisfacción laboral basándonos en Juárez (2012) se clasifica en un resultado positivo para la compañía, en el cual el clima se puede analizar desde un sostenimiento y no desde cambios que se deben hacer; por lo anterior autores como Márquez menciona que la actitud de los trabajadores respecto a su empleo lo fundamenta en aquellos dogmas y cualidades que logra desarrollar en el trabajo, las cuales están definidas por los perfiles del trabajo actual y del sentir de cada colaborador.

Por su parte Robbins (1993) habla de la satisfacción en la medición del clima laboral, definiéndola como la diferencia existente entre las recompensas obtenidas por los trabajadores y aquellas que ellos consideran deberían recibir. Estos aspectos constituyen una orientación más acertada y certera de lo que los empleados quieren obtener de su recompensa en un accionar laboral que día a día demuestran y en el cual se les exige, pero así mismo se les debe mejorar sus condiciones de trabajo, ya que según García (2009) cuando el trabajador experimente placer, bienestar y felicidad de hacer sus oficios laborales su sentido de pertenencia con la organización aumenta.

Otro aspecto y componente fundamental de la medición del clima laboral es el comportamiento del jefe, actor que dentro de la medición juega un papel principal no solo por ser quien tome decisiones y oriente a los demás, sino porque este debe generar relaciones afectivas y de respeto con sus subordinados, en los cuales si el líder es más tolerante, comprensivo y el cual brinda una retroalimentación positiva hacia sus empleados, propicia una escucha activa de sus empleados y un mejor ambiente en el trabajo, en donde serán un equipo de trabajo unido y no cada participante insatisfecho e incómodo en su trabajo, en los cuales se visualizan resultados negativos en la organización.

Teniendo en cuenta estos términos y cómo influye en la satisfacción este proyecto investigativo se orienta en indagar cómo interviene el clima laboral en la satisfacción de cada empleado de la empresa Falabella en Hayuelos Bogotá para todos los cargos operativos. Se dará a conocer que técnicas maneja la empresa para contribuir a un buen ambiente y buenas relaciones interpersonales, por medio del marco teórico se profundiza sobre los términos y las historias de este; se elabora un método de diseño y descripción de instrumentos como encuestas para tener conocimiento de la satisfacción, con el fin de validar como es el clima organizacional y qué estrategias manejan para mejorar o mantenerlo.

Según para Drucker (1999) el clima laboral se considera una pieza fundamental en todo tipo de empresa, ya que la estabilidad de los colaboradores puede fomentar un incremento de la productividad y esto a su vez representa beneficios para la compañía.

Para Robbins más allá de un adecuado clima laboral, predomina la satisfacción de los empleados, ya que se espera que, al recibir un trato adecuado, el ambiente laboral sea positivo y la empresa pueda percibir los beneficios de esto.

Debido a la importancia que tiene en las empresas el recurso humano, así como lo complejo que puede resultar su gestión y los retos que esto puede representar para los directivos, se hace necesario considerar el clima laboral y la satisfacción de los empleados en las organizaciones, según Sánchez (2006) se espera que, de esta manera, los colaboradores se sientan identificados y se incremente su nivel de responsabilidad con la empresa y la obtención de las metas conjuntas.

La pregunta de investigación surge a partir del interés del equipo de investigación por entender el entorno laboral del personal operativo, indagar acerca de las oportunidades de crecimiento para los empleados y sus familias.

Adicionalmente se busca analizar si los empleados operativos cuentan con óptimas condiciones para cumplir con sus funciones, así como conocer si existe el acompañamiento de los líderes de la organización que se ocupan exclusivamente por los empleados que desempeñan funciones operativas.

Pregunta de investigación

¿Qué características tiene el clima y la satisfacción laboral de los empleados encargados de funciones operativas en Falabella Hayuelos en Bogotá?

Objetivo general

Analizar el clima y la satisfacción laboral de los empleados encargados de funciones operativas de Falabella Hayuelos en Bogotá.

Objetivos específicos.

Describir los factores que determinan la satisfacción laboral de los operarios de Falabella Hayuelos en su área de trabajo.

Identificar los elementos asociados al ambiente laboral de los operarios de Falabella Hayuelos.

Contrastar los elementos asociados entre la satisfacción y el ambiente laboral de los operarios de Falabella Hayuelos.

Justificación

En todas las organizaciones se busca aumentar la eficiencia, es así como la satisfacción de los trabajadores de acuerdo con González (2015) se considera un componente importante del rendimiento y la productividad; lo cual hace necesario que desde la dirección de las empresas se involucren aspectos de los trabajadores como son su situación social, sus relaciones mutuas, sus sentimientos y motivaciones.

A través del análisis del clima y la satisfacción laboral en empresas colombianas podemos establecer factores acerca del bienestar de los trabajadores, y cómo estas empresas ayudan a construir una sociedad justa y equitativa a través de las garantías y el cubrimiento de las insuficiencias de los trabajadores que desempeñan diferentes funciones en las organizaciones. Es en este punto donde precisamente el Clima laboral de acuerdo con Bordas (2016) hace referencia a la manera en que los integrantes de las diferentes empresas perciben su entorno de trabajo, desde la unión de las percepciones de cada persona, el área a la pertenece y de la propia compañía.

En el desarrollo de las investigaciones que ha realizado cada miembro del presente equipo de trabajo para las diferentes asignaturas durante la carrera, se observó que las investigaciones acerca de psicología organizacional en su mayoría se enfocaron en los empleados con funciones administrativas de las diferentes empresas. En esta oportunidad decidimos acercarnos a los empleados que desempeñan funciones operativas para conocer de cerca las características del clima y la satisfacción laboral.

Una integrante del equipo de investigación trabaja en Falabella Hayuelos en Bogotá, quien tiene acceso a la información y a los empleados, gracias a ella se puede llevar a cabo la presente investigación que se realizará por medio de la aplicación de un instrumento de preguntas cerradas.

Ahora bien, teniendo en cuenta que el clima y la satisfacción laboral puede entenderse como el estado emocional placentero o de bienestar que se obtiene de la percepción subjetiva de las vivencias laborales de cada individuo. Desde este aspecto, la satisfacción laboral está conformada por las actitudes de los empleados hacia sus funciones laborales; de estas actitudes se obtienen en la empresa y en el entorno laboral posiciones ya sean positivas o negativas frente al trabajo y la empresa. (Pecino, 2015, pág. 660).

Dichas actitudes son las que deseamos conocer con los empleados encargados de funciones operativas de Falabella Hayuelos en Bogotá. Los resultados de esta investigación permitirán analizar el clima y la satisfacción laboral de los empleados encargados de funciones operativas de Falabella Hayuelos en Bogotá, a través de la identificación de algunos de los componentes de las variables como motivación, desempeño, clima y satisfacción laboral.

Capítulo 2.

Marco de Referencia

Marco Conceptual

El área de recursos humanos es la parte principal para guiar y cumplir con los objetivos a nivel de satisfacción laboral, logrando así que cada empleado se sienta a satisfecho en su lugar de trabajo; por medio de esta se puede llegar a relaciones laborales armoniosas, escucha activa, manejo de conflictos, entre otros esto se puede realizar por medio de capacitaciones, integraciones y actividades que logren unir y compartir más con el equipo de trabajo.

En el clima organizacional según Iglesias (2015) influye en aspectos como la motivación y conducta que tienen los empleados de una organización, esta nació en la sociología, ciencia basada en brindar mayor atención en la importancia del empleado en cuanto a su satisfacción laboral y actividades, muchas empresas están conformadas por sujetos que viven en ambientes complicados y activos, lo que genera gran diversidad en la conducta de las personas y gran diversidad en los sistemas de cada área de trabajo haciendo que cada empleado se integre y empiece una actividad social entre ellos.

El clima laboral de acuerdo con Melo (2018) es muy importante en cualquier empresa ya que este interviene en aspectos importantes para una compañía, cuando una empresa no logra manejar los conflictos internos puede afectar el rendimiento de un empleador y asimismo

generar una marca perjudicial en la producción de la organización llegando así a no cumplir con las metas establecidas que tiene cada compañía, por otro lado cuando una organización logra manejar las relaciones entre sus empleados, ellos se sentirán más a gustos y así mismo el desempeño será mejor y las metas establecidas se cumplirán.

En el contexto psicológico la satisfacción en el trabajo depende de varios factores psicosociales entre ellos la motivación que se define como un estado de motivación placentero positivo o negativo, en la satisfacción influyen varias variables entre ellas la carga laboral que puede tener cada persona, el ambiente laboral y las situaciones y relaciones personales con cada compañero de trabajo. Es importante que cada organización se preocupe y vele por el bienestar de cada integrante de la compañía.

La Satisfacción laboral para Ramos (2007). es una guía en la calidad y el servicio del desarrollo en la compañía, es la manera en la que cada colaborador siente y expresa sus sentimientos frente al área de trabajo, esta influye en cómo la empresa logra motivar al empleador por medio de incentivos, descansos actividades recreativas va de la mano con el clima organizacional.

Marco Teórico

La presente investigación la basamos en las teorías del comportamiento humano y la motivación, enfocando esta última desde las necesidades que motivan a los trabajadores.

Teniendo en cuenta que la investigación se centró en los empleados encargados de funciones operativos en Falabella Hayuelos Bogotá, tomamos el postulado propuesto por Chiavenato (2009), en el cual se afirma que la motivación contempla la conducta de las personas, siendo una correlación fundamentada en los diferentes comportamientos que se desprenden de los componentes internos y externos en los que las necesidades y pretensiones crean la fuerza que incentivan a los individuos a lograr sus metas.

De igual forma dentro de la exploración de la investigación se hizo necesario revisar la pirámide de Maslow con la clasificación de las necesidades, así: fisiológicas ocupan el primer lugar y son las más elementales.; en segundo lugar, encontramos las de seguridad. Las necesidades de afecto que se encuentran direccionadas a la relación con los semejantes y simbolizan el deseo de reconocer y ser reconocido por los pares ocupan el tercer lugar. Finalmente, la autorrealización o metanecesidades corresponden al segundo bloque de necesidades superiores o más subjetivas. (Elizalde, et al, 2006).

Marco Empírico

Los hallazgos encontrados en anteriores investigaciones radican en la importancia que ha tenido el estudio, análisis y evaluación del clima laboral y la satisfacción de estas, en donde

se encuentran estudios investigativos con variables en sus instrumentos, diagnósticos e intervenciones, los siguientes son algunos de las investigaciones que se realizaron en diferentes organizaciones:

García (2018) desarrolló una investigación en la ciudad de Cúcuta para la Constructora JR SAS, en donde el asunto central del proyecto fue indagar por medio de encuestas e instrumentos validados, como se encontraba el clima laboral de la constructora con sus empleados, en los cuales se realizó una intervención para mejorar los hallazgos encontrados durante y al final de la investigación, que fueron los siguientes: problemas y demoras en los pagos, no se contaba con incentivos adicionales a los salarios, dificultades de ascenso, problemas de comunicación, no se realizaron capacitaciones recientemente, no se contaban con procesos tecnológicos en el archivo de la entidad y el acceso a la información era muy anticuado.

Alonso (2020) presentó un proyecto para impulsar un clima laboral sano en las organizaciones fundadas recientemente en la ciudad de Bogotá. El objetivo y tema central de la investigación fue plantear una metodología basada en las herramientas institucionales, que impulsaran un buen clima laboral, como elemento principal para la productividad de nuevas empresas en la capital del país, con el fin de poder analizar las respuestas de los instrumentos de 81 líderes de recursos humanos, y con ello poder incentivar a las organizaciones a crear una estructura orientada en fortalecer el clima laboral de sus empleados para generar mejores rendimientos.

Zambrano (2019) organizó un proyecto investigativo basado en la relación del clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de una organización del estado en Bogotá. La investigadora estableció unos instrumentos que fueron aplicados a los trabajadores de esta organización, con el fin de relacionar los resultados obtenidos de acuerdo con las percepciones de la satisfacción y la medición del clima, otorgando conclusiones en pro, de incentivar y motivar a esta a empresa a ocuparse de la salud mental de sus colaboradores, para con ello, mejorar sus índices de gestión y desempeño laboral.

Gómez (2020) diseñó en su proyecto investigativo de administración de empresas, una evaluación del clima organizacional a modo de elemento relevante de la eficiencia en el talento humano de un Colegio en Córdoba, el tema central fue proponer mejoras a la situación identificada en la Institución, con el propósito de contribuir a un excelente y digno clima organizacional, en los cuales se tuvieron hallazgos evidenciando una mayor dificultad en la poca relación de confianza entre directivas y docentes, en donde a raíz de esta problemática se tiende a realizar un desempeño regular a la hora de conformar equipos de trabajo; otro incidente que se presenta en la institución son las exageradas cargas laborales y el tiempo que le es vulnerable a los empleados.

Finalmente se puede afirmar que este estado de arte comprendido por estos antecedentes tiene influencia directa e indirecta con la investigación planteada en el estudio, en donde a pesar de que no se va a intervenir a profundidad en Falabella de Hayuelos, si se van a analizar los contextos y las variables que se tienen respecto al clima y la satisfacción de los funcionarios de esta compañía, con el fin de establecer características y causales del porque suceden estos acontecimientos.

Capítulo 3

Metodología

Tipo y diseño de investigación.

El tipo de investigación es cuantitativa, teniendo en cuenta que es una investigación metódica, precisa y definida, sobre la cual se han presentado varios estudios, guiándose por los lineamientos de la investigación regida por hipótesis empíricamente comparables, ubicándose en los procesos del método científico (Del Canto y Silva, 2013). Adicionalmente el método cuantitativo nos permite cumplir con el objetivo principal de la investigación, ya que basándonos en lo propuesto por Fernández (2020) la investigación cuantitativa busca establecer la correlación entre variables o importancia entre las asociaciones, la objetivación y divulgación de los resultados por medio de una muestra para ser deducida de una población.

El diseño de la investigación es descriptivo. De acuerdo con Rojas (2015) el diseño descriptivo de investigación presenta el conocimiento de la realidad como una fotografía, es decir, exactamente igual como se presenta en una situación y registra la situación o fenómeno sin modificaciones. El presente trabajo registra las características del clima y la satisfacción laboral de los empleados encargados de funciones operativas en Falabella Hayuelos en Bogotá.

El presente trabajo se desarrolló en tres fases. Una fase exploratoria, que inició con el análisis del clima y la satisfacción laboral de los empleados encargados de funciones

operativas de Falabella Hayuelos en Bogotá. En la fase 2 nos contactamos con la persona que nos facilitó el acercamiento a los participantes, lo cual nos permitió tener la idea general del tipo de preguntas que podíamos realizar, y en la fase 3 se realizaron las encuestas, la codificación y el análisis de los resultados.

Participantes

Los individuos que participaron en la investigación nos colaboraron de forma voluntaria, son empleados encargados de funciones operativas de Falabella Hayuelos en Bogotá. En total 10 personas hicieron parte de la presente investigación, 2 mujeres, y 8 hombres, los rangos de edades manejados empezaron desde los 23 años hasta 40. Los sectores socioeconómicos a los que pertenecen sus lugares de residencia son de estrato 2, su nivel de estudios es bachiller, técnico y tecnólogo. Los rangos salariales de los participantes se encuentran clasificados así: entre 1 y 3 salarios mínimos legales vigentes según la antigüedad en la empresa.

Muestreo

El muestreo no probabilístico se conoce como muestreo por conveniencia ya que la única exigencia que solicita es cumplir con el número requerido de sujetos o unidades de observaciones, el muestreo no probabilístico también se utiliza cuando se trata de la participación de voluntarios. (Argibay, 2009).

El acceso que tuvimos a los participantes fue por medio de una integrante del equipo de investigación que trabaja en Falabella Hayuelos, en el área de talento humano.

Técnicas e instrumentos

Técnicas

Se realizó una encuesta electrónica a 10 voluntarios encargados de funciones operativas de Falabella Hayuelos en Bogotá, los sujetos valoraron cada ítem según los componentes del clima organizacional y la satisfacción laboral, componentes como: salarios y compensaciones, descansos, la calidad del espacio de trabajo y su adecuación, elementos de trabajo, los deseos y motivaciones que viven a diario, el estrés, depresión cansancio físico y/o mental entre otras, la puntuación total se obtuvo estadísticamente descriptivos, las respuestas asumieron un nivel de confiabilidad en sus respuestas.

Instrumento

Se implementa un instrumento diseñado vía online apoyándonos en la herramienta de Google Forms, que cumple con las características de un instrumento electrónico según Pastor (2009). Los formularios en línea como herramienta el cual nos brinda el beneficio de crear, diseñar y modificar nuestro método de investigación de acuerdo a lo que se quiere lograr, se redactó un cuestionario de 15 preguntas que se envió vía correo electrónico a los colaboradores operativos de Falabella Hayuelos en Bogotá, con cuatro opciones de respuesta,

la técnica que se utilizó dentro de la investigación la podemos definir como un conjunto de procedimientos estandarizados, basándonos en la técnica de Likert. La escala Likert, según la categorización de Namakforoosh (2000) está ubicada como una modalidad de la técnica a través de preguntas o de cuestionario. Este procedimiento para el tratamiento de datos específicos se considera popular principalmente en las áreas tanto humanas como sociales, en el cual repetidamente el referente de investigación lo componen seres humanos, que poseen los datos o comparten experiencias y puntos de vista. Las preguntas pueden ser diferentes y ejecutarse por medio de técnicas diferentes, como: sesiones de grupo, encuestas, entrevistas personales o de grupo, entre otros, haciendo del interrogatorio un instrumento valioso. (Namakforoosh, 2000).

Este procedimiento de tratamiento de datos facilita la organización de datos variados acerca de los participantes, desde datos como: salario, edad, estado civil; o datos acerca de opiniones, percepciones, representaciones. (Echauri, 2014, págs. 32,33)

Para así lograr respuestas más precisas y una mayor fiabilidad, por medio del cual se recoge una serie de datos de información altamente representativa, los resultados de la encuesta se evidencian automáticamente por medio de la web, para realizar su respectivo análisis.

Validación del instrumento

La investigación cuantitativa mide aspectos teóricos o hipótesis, para el tipo de diseño descriptivo aplica esta medición puesto que requiere la aplicación de un instrumento de

medición, con el fin de observar y medir atributos, cualidades y conceptos totalmente teóricos. (Carvajal, 2012)

Teniendo en cuenta que el instrumento se elaboró para los participantes con funciones operativas de Falabella Hayuelos, y que la muestra está compuesta por 10 participantes voluntarios; el instrumento que se diseñó fue una encuesta con preguntas sencillas, fáciles de entender que busco medir las variables y los componentes del clima y la satisfacción laboral y las variables que elegimos acerca de la teoría de la motivación. Los datos se midieron y se cuantificaron a través de las opciones de respuestas: totalmente de acuerdo, en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo. Los datos se recibieron a través de la aplicación de Google Forms una vez enviados por los participantes no se podían modificar.

Procedimiento

Teniendo en cuenta el distanciamiento social generado por la pandemia del covid-19, utilizamos diferentes medios tecnológicos para contactarnos con los participantes, como el correo electrónico, llamada, videollamada de WhatsApp y Telegram. A cada uno de los participantes se le indicó el objetivo de la investigación, aclarando que el fin es únicamente académico, de igual forma se le envió el acceso al consentimiento informado, sin embargo, los investigadores en el momento que se contactaban con los participantes daban lectura al consentimiento informado nuevamente; después de esto cada participante envió por chat y/o al correo electrónico de los investigadores el respectivo consentimiento informado debidamente firmado. Se creó la encuesta por Google Forms y se envió el enlace a cada participante

realizando el debido seguimiento, en algunos casos se llamó telefónicamente a los participantes para leer cada pregunta y las opciones de respuesta, por la premura de tiempo y la necesidad de obtener los resultados para la elaboración del presente trabajo.

Estrategias de análisis de datos

Teniendo en cuenta el distanciamiento social por el covid-19, las herramientas tecnológicas fueron de gran ayuda en este proceso, para contactar a los participantes se hizo uso de herramientas como llamada, videollamada de WhatsApp y Telegram; y para la compilación y respectivos análisis de los datos obtenidos por Google Forms.

Google Forms permite la creación de formularios en línea, se desarrolló la encuesta a través de esta herramienta, generando el link para que cada participante contestará cada una de las 15 preguntas. En el momento que los 10 participantes terminaron de enviar el formulario de la encuesta, la herramienta de Google Forms genera las gráficas, y por último se realiza el análisis de cada gráfica.

Aspectos éticos.

En la investigación se tuvo en cuenta los aspectos éticos de la Ley 1090 de 2006, en la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología, de acuerdo con el Código Deontológico y Bioético y otras disposiciones.

A continuación, se citan los aspectos éticos que garantizan el buen desarrollo de la investigación:

Artículo 2.

5. Confidencialidad. Los psicólogos tienen una obligación básica respecto a la confidencialidad de la información obtenida de las personas en el desarrollo de su trabajo como psicólogos.

6. Bienestar del usuario. Los psicólogos respetarán la integridad y protegerán el bienestar de las personas y de los grupos con los cuales trabajan.

Artículo 29

Este artículo explica los medios por los cuales las personas pueden ser identificadas y de la necesidad del consentimiento informado previo y explícito.

Artículo 31

Este artículo hace alusión al consentimiento informado.

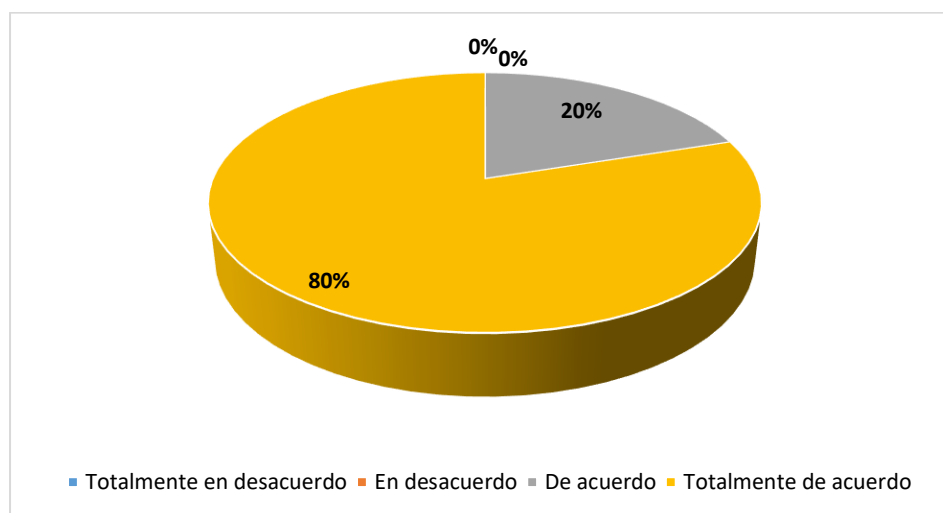
Capítulo 4

Resultados

En la presente información se describe detalladamente el análisis resultante del cuestionario implementado, en la recolección de la información participaron 10 personas distribuidas de la siguiente manera, 8 hombres y 2 mujeres, de 23 a los 40 años, estrato 2, la población de muestra encuestada se trata de empleados del área operativa de la empresa Falabella Hayuelos en Bogotá.

Análisis de la información

Figura 1 ¿Considera usted que en la empresa tiene la posibilidad de obtener un crecimiento a nivel personal y profesional?

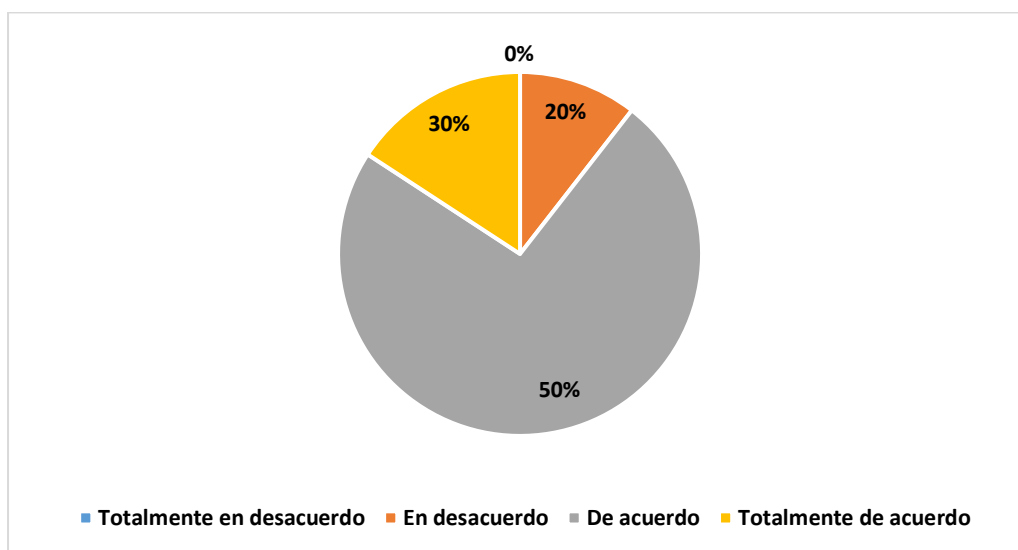


Fuente: elaboración propia.

El 80% de los colaboradores del area operativa de falabella se encuentran completamente de acuerdo con que la empresa les brinda oportunidades de crecimiento profesional y personal, el 20% restante nos arrojan que estan de acuerdo con que se puede obtener un crecimiento. En términos generales, puede inferirse que la compañía brinda oportunidades de ascenso, de formación y esto es un factor significativo para aumentar la motivación de los trabajadores, así como su compromiso con la compañía y sentido de pertenencia. El crecimiento laboral es de gran importancia, tanto para los empleados como para la empresa en sí, ya que si los empleados mejoran sus conocimientos y habilidades van a

estar mejor preparados para desempeñar sus funciones de manera más eficaz, siendo más productivos y esto representa un beneficio para la compañía.

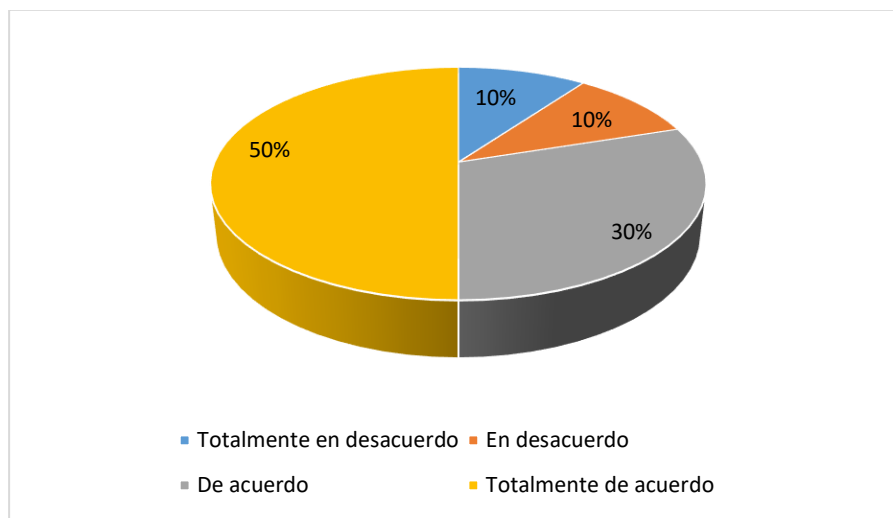
Figura 2 ¿Es usted informado y retroalimentado con respecto al resultado de sus funciones diarias?



Fuente: elaboración propia.

Se obtiene como resultado lo siguiente, el 50% de los empleados están de acuerdo, el 30% de los empleados están totalmente convencidos de que se hace con eficiencia y el 20% restante nos arroja que están en desacuerdo. Lo anterior es indicador de que la empresa debe mejorar sus procesos de retroalimentación, para que los empleados tengan claridad sobre el desempeño de sus funciones y conozcan cuales son los aquellos aspectos que deben mejorar, así como aquellos que se están realizando de manera adecuada. La retroalimentación es un proceso fundamental, ya que les brinda a los empleados una mayor confianza sobre el trabajo realizado, les refuerza aquello que se lleva a cabo de manera correcta y les indica con claridad que es lo que deben mejorar, así como la manera de hacerlo.

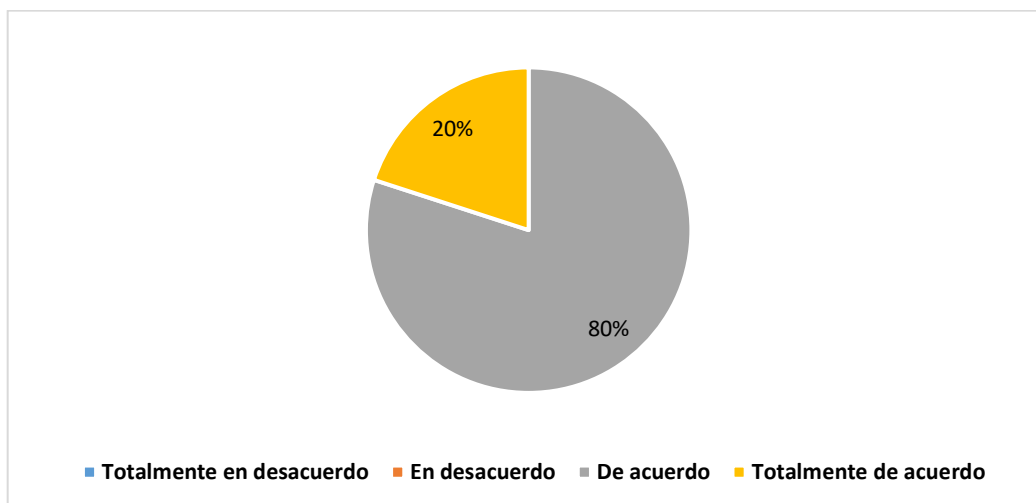
Figura 3 ¿Considera usted que el pago de su salario es lo justo por el desempeño de sus labores?



Fuente: elaboración propia.

La tercer grafica nos arroja un resultado con diversos conceptos, el 50% de los empleados responden que están totalmente de acuerdo con el pago salarial, el 30% de los empleados están de acuerdo, el 10% de los empleados están en desacuerdo y el otro 10% están totalmente en desacuerdo con el pago de sus honorarios. Es decir, de la muestra total, hay dos personas que se encuentran inconformes con su salario, esto es un indicador que se debe atender, ya que influye directamente en la motivación de los colaboradores y es importante para la retención del talento humano, se deben considerar opciones como bonos o un plan de reconocimientos e incentivos.

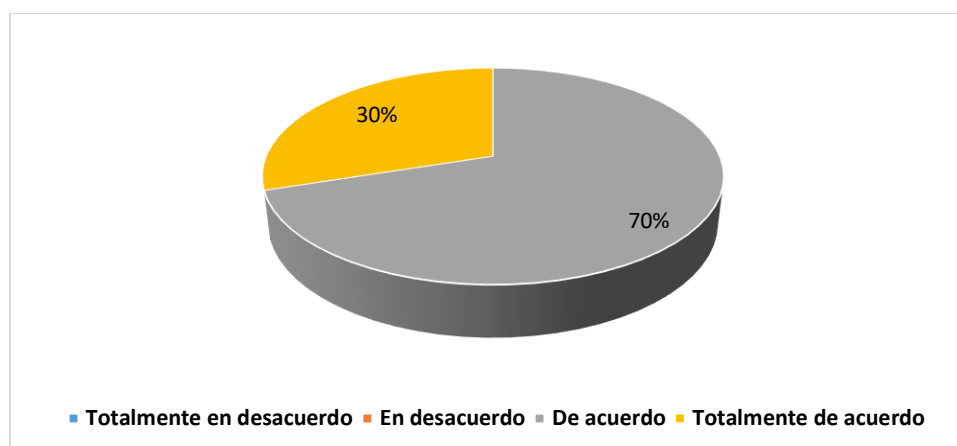
Figura 4 ¿Siente usted apoyo de parte del equipo que conforma su área de trabajo?



Fuente: elaboración propia.

En la cuarta pregunta podemos evidenciar que el 80 % de los colaboradores sienten un apoyo del equipo de trabajo perteneciente a su área, el otro 20% están totalmente de acuerdo y sienten un gran apoyo por parte de este. Esto nos permite inferir que la empresa en el área específica en la que se realizó el estudio cuenta con un clima laboral adecuado, ya que los empleados se sienten a gusto con su equipo de trabajo, se sienten parte del grupo y consideran que cuentan con el apoyo de sus compañeros. La cooperación se genera por la confianza dentro del grupo de trabajo, esto es importante, ya que al compartir estos valores se logra crear la unión en el equipo.

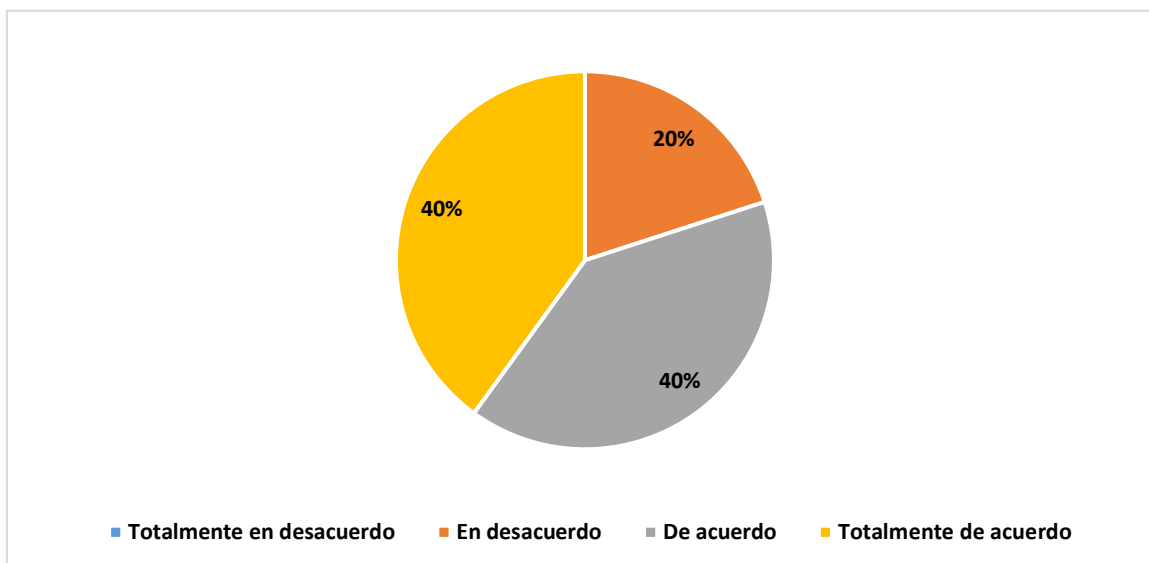
Figura 5 ¿Siente usted que el ambiente laboral del equipo de trabajo es el adecuado?



Fuente: elaboración propia.

El 70% de los colaboradores están de acuerdo, el 30% restante de ellos están totalmente de acuerdo en que el ambiente laboral es propicio para el desempeño de su labor diaria. El 100% de la muestra se encuentra satisfecho con el ambiente laboral que tienen, este factor es fundamental, como se mencionó anteriormente, se puede inferir que los empleados del área operativa de la sede Hayuelos se sienten a gusto con el equipo de trabajo que tienen, esto influye de forma directa en la satisfacción de los empleados y su motivación, por lo tanto, también influye en su productividad, ya que un ambiente laboral adecuado les permite desempeñar sus funciones de una manera mucho más amena y eficiente, debido a esto, la productividad en la empresa se incrementa.

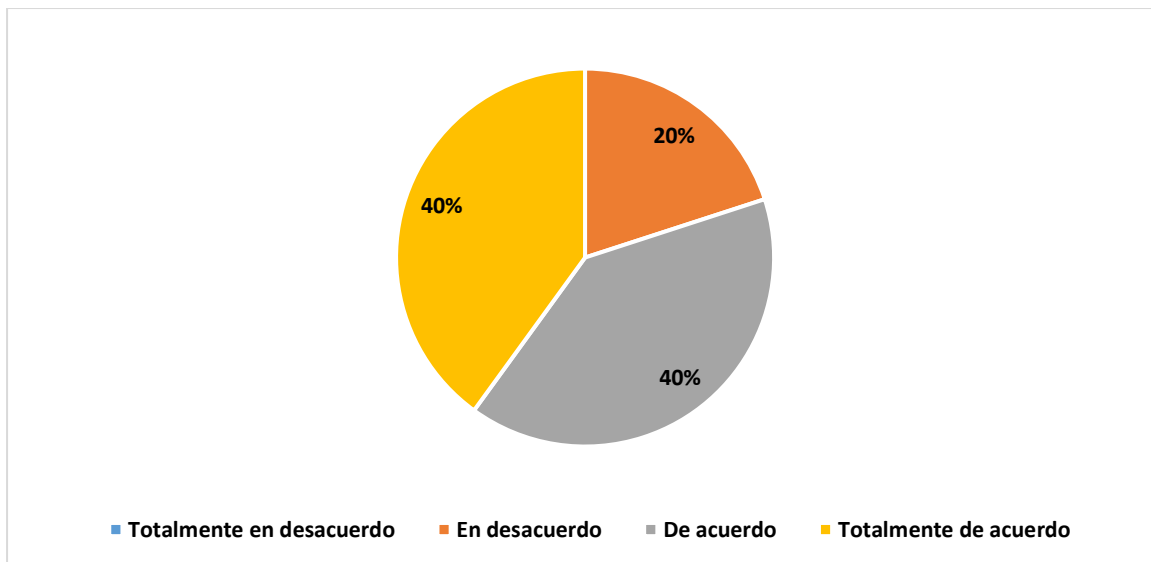
Figura 6 ¿Considera usted que existe un equilibrio en su vida personal y laboral?



Fuente: elaboración propia.

En la sexta pregunta el 40% de los empleados están totalmente de acuerdo que existe un equilibrio en sus vidas personales y laborales, el otro 40% están de acuerdo y el otro 20% están en desacuerdo con la pregunta proyectada. Para este indicador es posible inferir que se debe considerar la carga laboral de ciertos cargos del área, ya que dos individuos de la muestra manifiestan que no hay un equilibrio entre sus vidas personales y laborales.

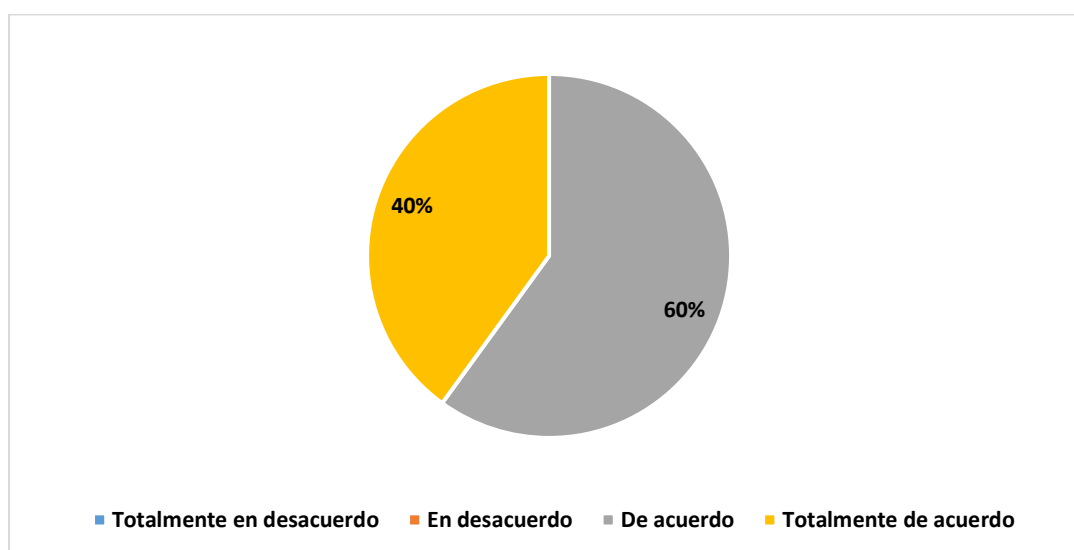
Figura 7: ¿Las labores establecidas fueron socializadas desde el inicio de la relación laboral?



Fuente: elaboración propia.

El 40% de la población dicen que están totalmente de acuerdo con la socialización de sus funciones, existe otro 40% que dicen que se encuentran de acuerdo y el otro 20% están en desacuerdo. Para este indicador es posible establecer que la empresa debe mejorar el proceso de inducción y capacitación, para que las personas que ingresen a la compañía tengan claridad sobre las funciones que deben desempeñar, ya que esto puede generar a futuro inconformidades en los colaboradores y además puede generar conflictos laborales, es de gran importancia realizar una descripción de los puestos de trabajar y socializar de manera correcta con los empleados.

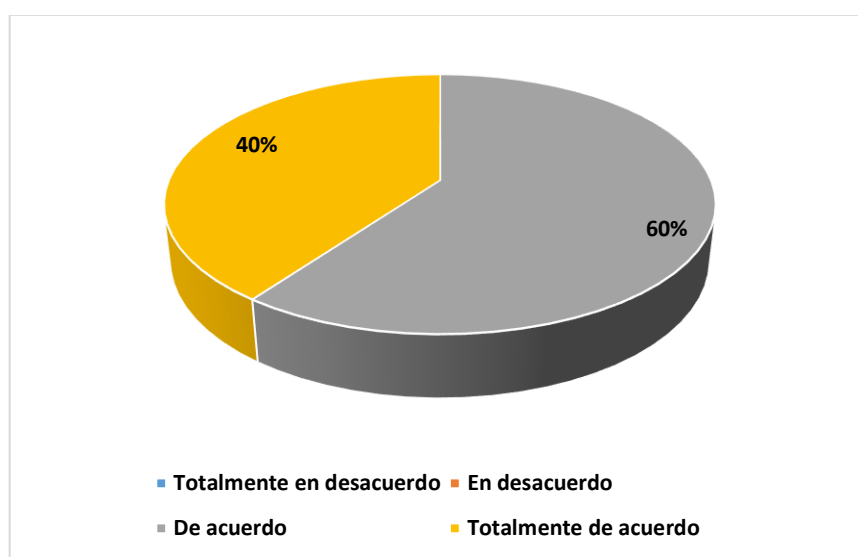
Figura 8 ¿Conoce y es participe de los beneficios que la compañía tiene implementados para los empleados?



Fuente: elaboración propia.

El 60% de las personas están de acuerdo con la pregunta establecida el otro 40% están totalmente de acuerdo. Lo cual quiere decir, que la totalidad de los encuestados conoce y hace uso de los beneficios ofrecidos por la compañía. Este es un indicador favorable, ya que los empleados tienen claridad sobre las ventajas y beneficios que la compañía les otorga, es una muestra de que la empresa brinda información sobre estos aspectos y que se encuentran al alcance de todo el personal.

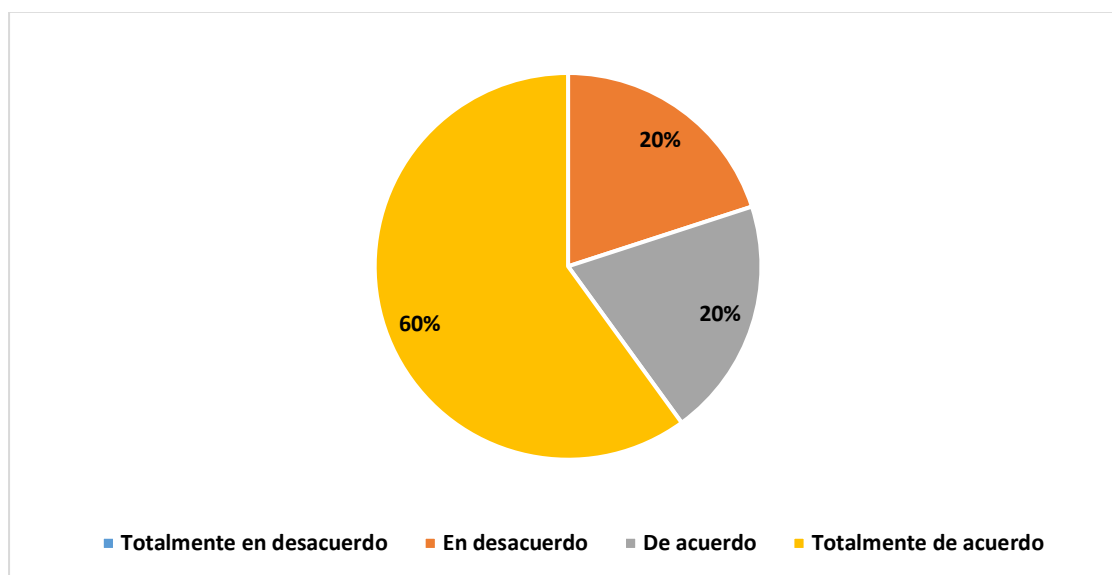
Figura 9 ¿Le es fácil llegar desde su vivienda al lugar de trabajo?



Fuente: elaboración propia.

El 60% están de acuerdo en que les es fácil desplazarse desde su casa a su lugar de trabajo, el 40% restante están totalmente de acuerdo. Es posible inferir que para el 100% de los encuestados el factor desplazamiento se considera positivo. Este factor interviene de forma inmediata en la calidad de vida de los trabajadores, ya que el tiempo que les tome el desplazamiento corresponde a tiempo libre que podrían dedicar a otras actividades, asimismo, si el desplazamiento es difícil, eso puede disminuir la motivación de los empleados y afectar la productividad de estos.

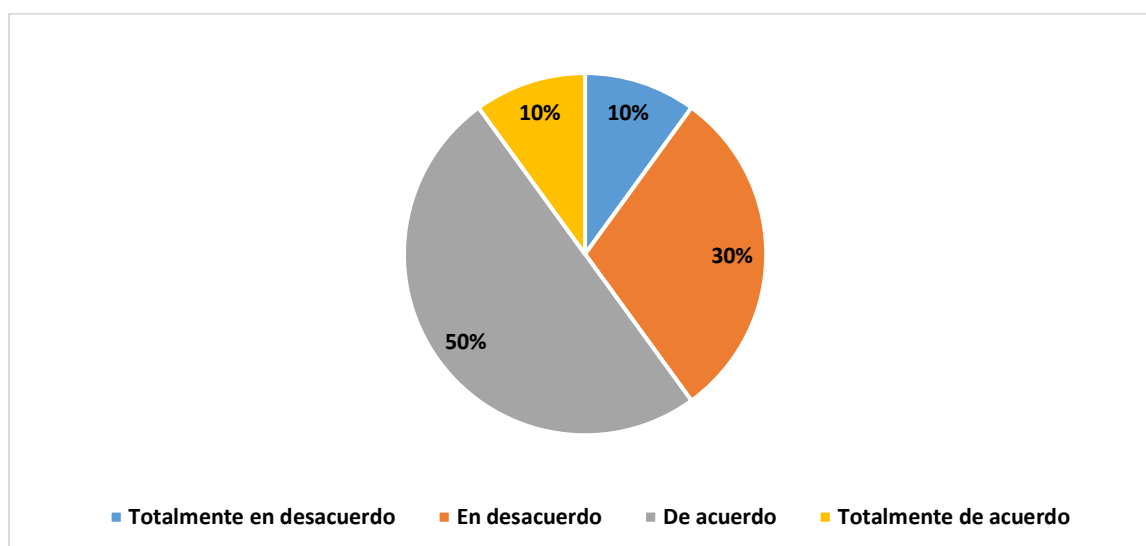
Figura 10 ¿Siente usted que las capacitaciones que la organización ha implementado le han servido para crecer a nivel laboral?



Fuente: elaboración propia.

El 60% respondieron que se encontraban totalmente de acuerdo, el 20% respondieron que estaban de acuerdo y el 20% restante respondieron que estaban en desacuerdo con la eficiencia de las capacitaciones para el crecimiento laboral. Por lo tanto, es posible inferir que la compañía puede mejorar los procesos de capacitación, los cuales se deben llevar a cabo según las insuficiencias de los trabajadores y las exigencias del área en la que se desempeñen.

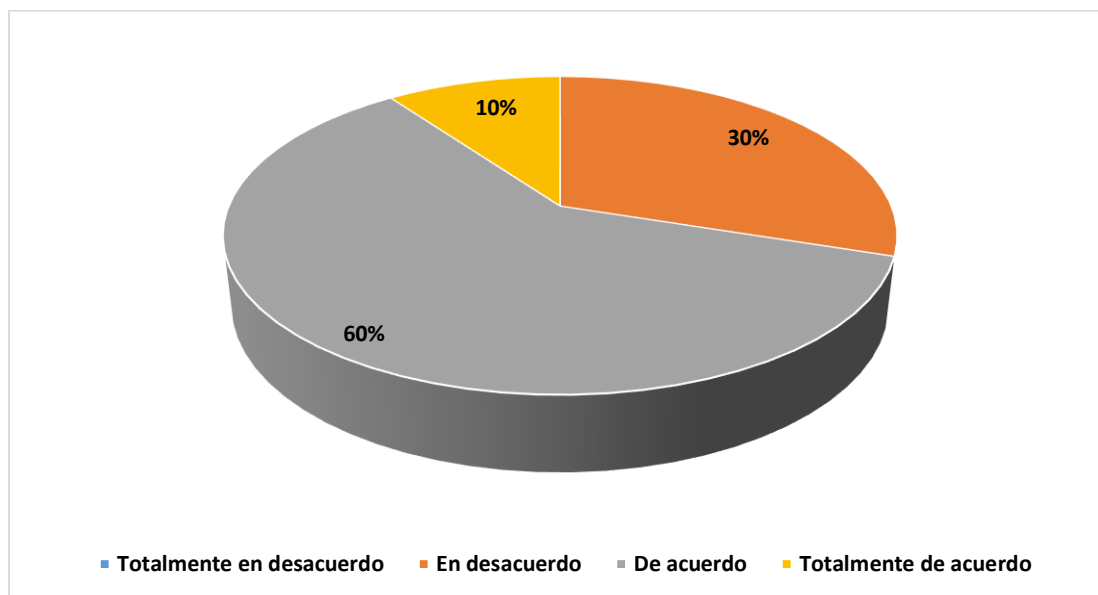
Figura 11 ¿Siente usted que las funciones del área de trabajo están justamente distribuidas?



Fuente: elaboración propia.

Se evidencian respuestas diversas, el 50% de los empleados respondieron que están de acuerdo, el 30% de ellos respondieron que están en desacuerdo, un 10% están totalmente en desacuerdo y el 10% restante están totalmente de acuerdo con la distribución de sus funciones. Debido a esto, es posible inferir que se deben redistribuir las cargas laborales en el área operativa, ya que de los diez encuestados, 4 se encuentran inconformes con dicha distribución.

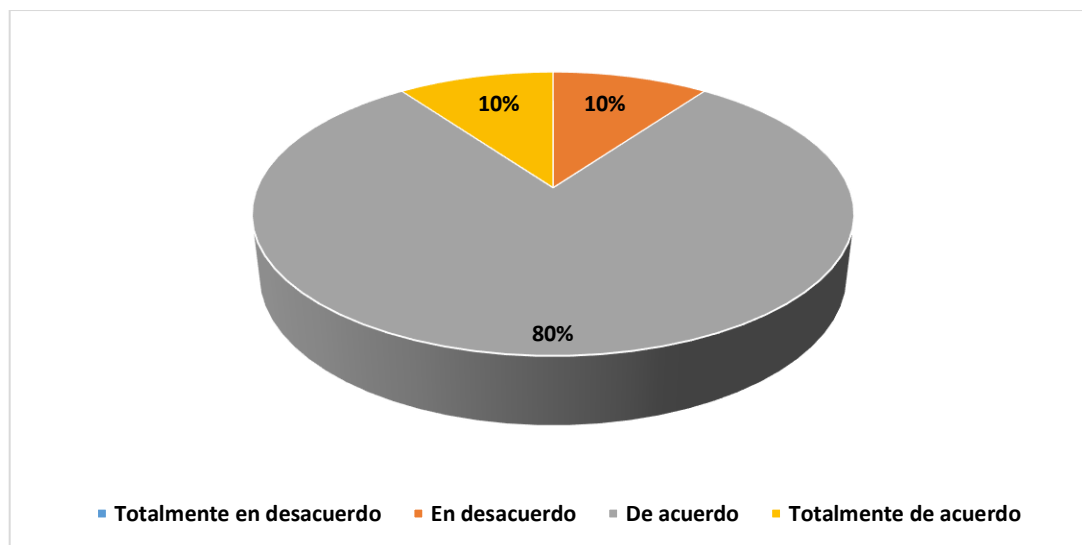
Figura 12 ¿Existe una motivación por parte de los directivos en situaciones difíciles?



Fuente: elaboración propia.

El 60% de la población están de acuerdo, un 30% en desacuerdo y el 10% restante se encuentran totalmente de acuerdo. Como se mencionó anteriormente, la empresa puede considerar programas de reconocimiento e incentivos, ya que es posible inferir que no se están aplicando de manera adecuada.

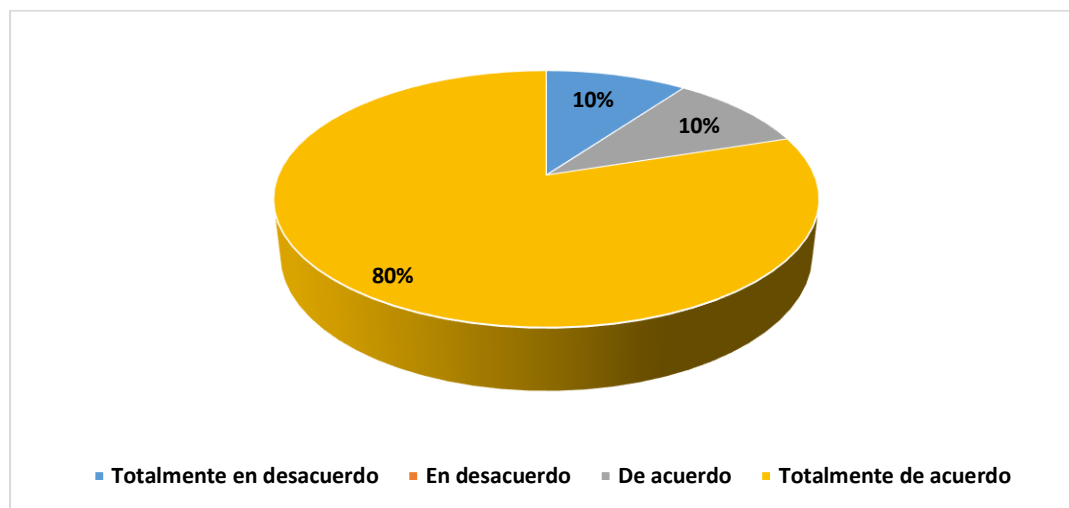
Figura 13 ¿Se siente usted a gusto con el equipo de trabajo?



Fuente: elaboración propia.

Con respecto a la pregunta 13 un 80% respondieron que están de acuerdo con el equipo de trabajo, el 10% están totalmente de acuerdo y el 10% restante en desacuerdo. Es importante evaluar las razones por las que uno de los empleados del área operativa no se encuentra a gusto con su equipo de trabajo, para analizar a profundidad si se trata de algún conflicto laboral, antes de que esto afecte el clima organizacional.

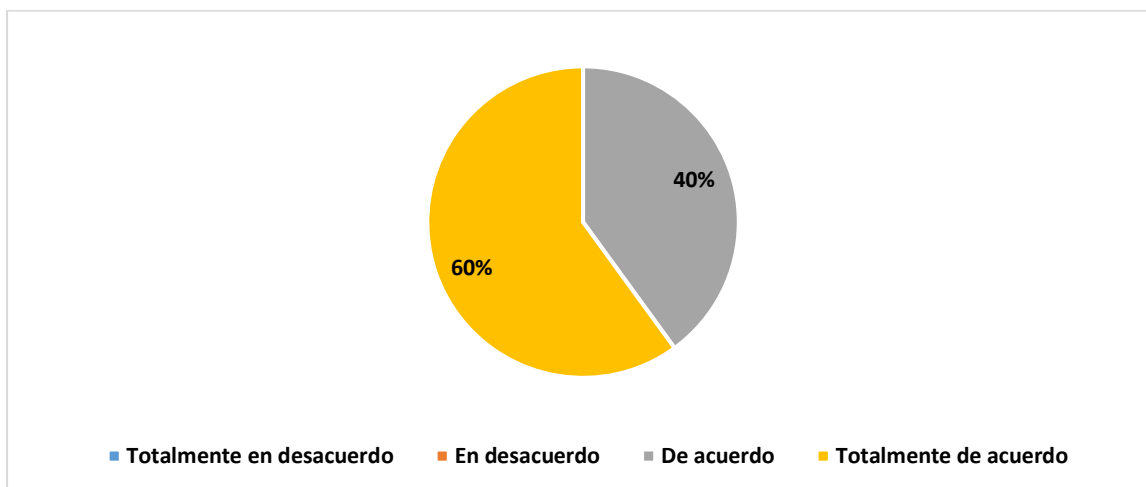
Figura 14 ¿Se siente usted orgulloso de hacer parte de la organización?



Fuente: elaboración propia.

El 80% de las personas están totalmente orgullosos de pertenecer a la organización, el 10% totalmente en desacuerdo, y el otro 10% están de acuerdo. Para la mayoría de los empleados encuestados, la respuesta es favorable, sin embargo, un individuo de la muestra no se siente a gusto, lo cual indica que su motivación para pertenecer a la compañía es baja, esto puede afectar su rendimiento laboral y su productividad y con el paso del tiempo puede influir de manera negativa en el equipo de trabajo.

Figura 15 ¿Recomendaría usted a Falabella como un lugar íntegro y agradable para laborar?



Fuente: elaboración propia.

El 60% respondieron que están totalmente de acuerdo con recomendar la organización el otro 40% están de acuerdo. De forma general, los encuestados afirman que la empresa para la cual laboran es un buen lugar, esto es indicador de que la empresa busca mantener la motivación de sus empleados y hacerlos sentir partícipes, para incrementar el sentido de pertenencia y el compromiso de los colaboradores.

Discusión

Se pudo evidenciar la coincidencia entre el marco teórico y los resultados obtenidos a través de la encuesta, ya que la presente investigación la basamos en las teorías del comportamiento humano y la motivación, enfocando esta última desde las necesidades que motivan a los trabajadores. También revisamos la pirámide de Maslow donde se clasifican las necesidades, así: en primer lugar, se encuentran las fisiológicas, en segundo lugar, las de seguridad. Tercero,

las de amor y pertenencia y, finalmente, las de autorrealización o metanecesidades pertenecen al segundo bloque de necesidades superiores o más subjetivas. (Elizalde, et al, 2006).

Los resultados obtenidos nos indica que en cuanto, al crecimiento laboral y profesional, el 80% de los empleados de Falabella, indican que son altas las probabilidades de crecer dentro de la organización, lo cual es un beneficio para la empresa ya que la mayoría de los empleados trabajaran con mayor motivación y su rendimiento puede ser mucho as alto.

En cuanto a la retroalimentación de las funciones con las que debe cumplir cada colaborador el 50% de los empleados indican que si se realizan, sin embargo el otro 50% no está tan convencido, por tal motivo es necesario en realizar este tipo de gestión con el fin de que el trabajador tenga conocimiento de cómo está realizando sus funciones en que debe mejorar o por el contrario felicitarlo por sus labores cumplidas, esto ya que ayuda a motivar a las personas y asimismo contribuir a un buen clima laboral y satisfacción.

Otra de las preguntas importantes sobre la motivación que tiene cada empleado por parte de sus directivos, el 60% indican que, si se sienten conformes y motivados por parte de sus directivos, sin embargo, es importante trabajar sobre el 40% restante con el fin de que el 100% de los empleados se sientan motivados, ya que con esto implicara mantener un buen clima laboral en el área de trabajo y así mismo contribuir al bienestar de cada colaborador.

Por último, para corroborar la teoría de la motivación con los resultados obtenidos queremos resaltar la pregunta No. 14 ¿Se siente usted orgulloso de hacer parte de la organización?, el 80% de los trabajadores se encuentran orgullosos de pertenecer a organización, lo cual indica que se encuentran motivados. Sin embargo, es importante revisar

a fondo el 20% restante de la muestra, donde vemos oportunidades de mejora en cuanto al clima y la satisfacción laboral.

Conclusiones

El clima organizacional influye en aspectos como la motivación y la conducta que tienen los empleados de una organización. La satisfacción laboral es una guía en la calidad y el servicio del desarrollo en la compañía, es la manera en la que cada colaborador siente y expresa sus sentimientos frente al área de trabajo, esta influye en cómo la empresa logra motivar al empleador por medio de incentivos, descansos actividades recreativas va de la mano con el clima organizacional.

En el contexto psicológico la satisfacción en el trabajo depende de varios factores psicosociales entre ellos la motivación que se define como un estado de motivación placentero positivo o negativo, en la satisfacción influyen varias variables entre ellas la carga laboral que puede tener cada persona, el ambiente laboral y las situaciones y relaciones personales con cada compañero de trabajo. Es importante que cada organización se preocupe y vele por el bienestar de cada integrante de la compañía.

La calidad de vida laboral, la motivación y la satisfacción laboral deben de primar en las empresas, son factores de suma importancia, tanto para los empleados como para la organización en general, ya que, si la satisfacción laboral puntúa altamente, pues la retribución de los empleados hacia la compañía será totalmente satisfactoria.

La identificación de las necesidades de los empleados es el primer paso para llegar a la satisfacción laboral, se utilizó un instrumento digital, el cual contenía 15 preguntas y fue realizado a 9 empleados operativos de la empresa Falabella, para detectar dichas necesidades.

Se evidencia en los resultados del instrumento, respuestas más positivas para la organización que negativas, son pocas las necesidades y falencias que tiene la empresa frente al clima y la satisfacción laboral de los colaboradores.

De acuerdo con lo investigado se puede identificar que el clima y la satisfacción laboral de un empleado son de suma importancia para cumplir con las metas que la organización ha proyectado.

El reconocimiento a la labor realizada estimula el crecimiento y la productividad de los equipos de trabajo.

Cada uno de los operarios expresan de manera diferente la satisfacción que tienen frente a su labor.

Cuando se evidencia que los niveles de satisfacción de los empleados se encuentran bajos, es de alta probabilidad que el colaborador no rinda adecuadamente, lo cual se refleja en los grupos internos, en el clima laboral y social, afectando de manera significativa los niveles de rendimiento en la productividad.

Limitaciones

Dentro de las limitaciones encontramos el distanciamiento social establecido por la pandemia del covid-19, ya que el contacto que se estableció con los participantes todo el tiempo fue virtual lo que limitó la interacción.

Por el manejo del tiempo y de las actividades de fin de año, se utilizó la metodología cuantitativa con el ánimo de obtener los resultados para el presente proyecto, sin embargo, consideramos que es más adecuado utilizar métodos mixtos para ampliar los resultados.

Teniendo en cuenta que la población objeto de estudio son los funcionarios con labores operativas, dentro del horario de trabajo fue complicado coordinar los encuentros virtuales, la interacción se realizó en horario no laboral, inclusive en la noche cuando ya se encontraban en sus casas.

Recomendaciones

De acuerdo con los resultados obtenidos, y por las sugerencias que los participantes manifestaron, consideramos pertinentes dar las siguientes recomendaciones:

Mantener una comunicación asertiva entre compañeros de equipo y jefes, implementado dinámicas recreativas mensuales con el fin de crear un adecuado ambiente laboral.

Realizar mensualmente una caminata por el departamento para hacerle saber al colaborador en que puede mejorar y así definir objetivos organizacionales.

Reconocer la labor del colaborador operativo de Falabella de Hayuelos, y así estimular el crecimiento y la productividad situación que generara un mayor compromiso en el equipo de trabajo.

Realizar capacitaciones de liderazgo e inteligencia emocional a los jefes de cada departamento, con el fin de crear equipos integrales.

Y por último podemos resaltar que un colaborador satisfecho puede realizar con mayor disposición su labor operativa diaria.

Referencias bibliográficas

Alonso, Luis. Propuesta metodológica para promover un buen clima laboral dentro de las nuevas empresas de la ciudad de Bogotá. Universidad Católica de Colombia. 2020.

Recuperado:

<https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/25406/1/PROPUESTA%20METODOLOGICA%20PARA%20PROMOVER%20UN%20BUEN%20CLIMA%20LABORAL%20DENTRO%20DE%20LAS%20NUEVAS%20EMPRESAS%20DE%20LA%20CIUDAD%20DE%20BOGOT%C3%81..pdf>

Argibay, Juan Carlos (2009). MUESTRA EN INVESTIGACION CUANTITATIVA.

Subjetividad y Procesos Cognitivos, 13(1),13-29. [fecha de Consulta 17 de diciembre de 2021]. ISSN: 1666-244X. Disponible en:

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=339630252001>

Bordas Martínez, M. J. (2016). Gestión estratégica del clima laboral. UNED - Universidad Nacional de Educación a Distancia.

<https://elibro.net/es/ereader/poligran/48843?page=26>

Carvajal-Carrascal, Gloria (2012). Medición de fenómenos de enfermería: el reto de validez y confiabilidad en la investigación cuantitativa. Aquichan, 12(1),5-7. [fecha de Consulta 17 de

diciembre de 2021]. ISSN: 1657-5997. Disponible en:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=74124091001>

Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos humanos*. Bogotá, Colombia: Editorial McGraw-Hill. Quinta edición.

Chiavenato, Idalberto. (2009). *Gestión del talento humano* (tercera edición). McGraw Hill. México.

Del Canto, Ero, & Silva, Alicia (2013). *METODOLOGIA CUANTITATIVA: ABORDAJE DESDE LA COMPLEMENTARIEDAD EN CIENCIAS SOCIALES*. *Revista de Ciencias Sociales (Cr)*, III (141),25-34. [fecha de Consulta 21 de octubre de 2021].
ISSN: 0482-5276. Disponible en:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=15329875002>

Drucker, P. (1999). *La sociedad Post-Capitalista*. Bogotá: Grupo Editorial Norma.

Elizalde Hevia, Antonio, & Martí Vilar, Manuel, & Martínez Salvá, Francisco A. (2006). Una revisión crítica del debate sobre las necesidades humanas desde el Enfoque Centrado en la Persona. *POLIS, Revista Latinoamericana*, 5(15), [fecha de Consulta 21 de octubre de

2021]. ISSN: 0717-6554. Disponible en:

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=30517306006>

Fernández, S. P. 2002. Investigación cuantitativa y cualitativa. Cad Aten primaria complejo Hospitalario Juan Canalejo. Coruña, España. 76-78 p.

García, Michell. Plan de acción para mejorar el clima organizacional en la Constructora JR S.A.S en la ciudad de Cúcuta Norte de Santander. Universidad Libre. Cúcuta. 2018.

Recuperado:

<https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/11780/PLAN%20DE%20ACCION%20PARA%20MEJORAR%20EL%20CLIMA%20ORGANIZACIONAL%20EN%20LA%20%20CONSTRUCTORA%20JR%20S.A.S%20EN%20LA%20CIUDAD%20DE%20CUCUTA%20NORTE%20DE%20SANTANDER.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

García Solarte, Mónica (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. Cuadernos de Administración, (42),43-61. [fecha de Consulta 17 de diciembre de 2021]. ISSN: 0120-4645. Disponible en:

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=225014900004>

Gómez, Miguel. Evaluación del clima organizacional como factor relevante de la eficiencia en el talento humano de la institución educativa Nuestra Señora del Perpetuo Socorro en el municipio de San Carlos – Córdoba del año 2020. Universidad Cooperativa de Colombia. 2020. Recuperado:

https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/20562/1/2020_evaluaci%C3%B3n_clima_organizacional.pdf

González López, L. (2015). Satisfacción y motivación en el trabajo. Madrid, Ediciones Díaz de Santos. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/poligran/97527?page=39>.

Iglesias, A. Sánchez Zenia. (2015). Generalidades del clima organizacional. Scielo. (13).3. recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1727-897X2015000300002&script=sci_arttext&tlng=en

(Echauri, 2014) La Escala de Likert en la evaluación docente: acercamiento a sus características y principios metodológicos obtenido en <file:///C:/Users/auxconta/Downloads/589-Texto%20del%20art%C3%ADculo-2095-1-10-20141211.pdf>

Juárez (2012). Clima organizacional y satisfacción laboral. Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social. Vol,50 Num.3. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=457745495014>

Ley 1090 de 2006, en la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología, se dicta el Código Deontológico y Bioético y otras disposiciones. Recuperado de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=66205>

Marín Idárraga, Diego Armando (2012). Estructura organizacional y sus parámetros de diseño: análisis descriptivo en pymes industriales de Bogotá. *Estudios Gerenciales*, 28(123),43-63. [fecha de Consulta 17 de diciembre de 2021]. ISSN: 0123-5923. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21224852003>

Melo, N. A. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción desde la percepción del capital humano. Obtenido de <https://web-b-ebshost-com.loginbiblio.poligran.edu.co/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=4&sid=06324e42-cda7-42be-a442-68d9245e0e4a%40sessionmgr101>

Namakforoosh, M. N. (2000). *Metodología de la investigación*. Editorial Limusa.

Pastor Monsálvez, José Manuel (2009). Los formularios en línea como herramienta telemática para interactuar con los estudiantes. *@tic. revista d'innovació educativa*, (3),79-83. [fecha de Consulta 21 de octubre de 2021]. ISSN: Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349532299012>

Pecino-Medina, Vicente, & Mañas-Rodríguez, Miguel A., & Díaz-Fúnez, Pedro A., & López-Puga, Jorge, & Llopis-Marín, Juan-Manuel (2015). Clima y satisfacción laboral en el contexto universitario. *Anales de Psicología*, 31(2),658-666. [fecha de Consulta 17 de diciembre de 2021]. ISSN: 0212-9728. Disponible en:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16738685030>

Ramos, G. López, L. Corona, M. (2007). Satisfacción laboral del personal de salud. *Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social*. 2. Recuperado de.
<https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=18895>

Robbins, S. (1993). *Comportamiento organizacional, conceptos, controversias y aplicaciones*. México: Prentice Hall.

Rojas Cairampoma, Marcelo (2015). Tipos de Investigación científica: Una simplificación de la complicada incoherente nomenclatura y clasificación. *REDVET. Revista Electrónica de Veterinaria*, 16(1),1-14. [fecha de Consulta 16 de diciembre de 2021]. ISSN: Disponible en:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=63638739004>

Sánchez Murillo, Antonio J. (2006). *PETER DRUCKER, INNOVADOR MAESTRO DE LA ADMINISTRACION DE EMPRESAS*. Cuadernos Latinoamericanos de Administración, II

(2),69-89. [fecha de Consulta 17 de diciembre de 2021]. ISSN: 1900-5016. Disponible en:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409634344005>

Sandoval Duque, José Luis (2014). Los procesos de cambio organizacional y la generación de valor. *Estudios Gerenciales*, 30(131),162-171. [fecha de Consulta 17 de diciembre de 2021]. ISSN: 0123-5923. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21231108008>

Zambrano, Yudy. Relación del clima organizacional y satisfacción laboral de los funcionarios de libre nombramiento y remoción para el cumplimiento misional en la unidad para la atención y reparación integral a las víctimas (sede Bogotá). Universidad Externado de Colombia. 2019. Recuperado:
https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/handle/001/1520/DNA-spa-2019-Relacion_del_clima_organizacional_y_satisfaccion_laboral_de_los_funcionarios_de_libre_nombramiento_y_remocion?sequence=1&isAllowed=y

Anexos

FICHA REPORTE PRODUCTO MULTIMEDIA PRÁCTICAS

SUSTENTACIÓN

<p>Autores</p>	<p>Nombres y apellidos estudiantes:</p> <p>Estefani Cárdenas Alonso. Código: 1721021551</p> <p>Jenny Alexandra Cusba Tamara. Código: 1711022577</p> <p>Katherine Diez Ospina. Código: 1711024967</p> <p>Ligia Isabel Estupiñán Abril. Código: 1721025598</p> <p>Ivonne Lorena Méndez Alcázar. Código: 100085940</p> <hr/> <p>Asesor: Doctor Sergio Robles Guevara</p>
<p>Objetivo del proyecto</p>	<p>Analizar el clima y la satisfacción laboral de los empleados encargados de funciones operativas de Falabella Hayuelos en Bogotá.</p>

Título del material	Clima y satisfacción laboral de los empleados encargados de funciones operativas de Falabella Hayuelos en Bogotá.
Objetivo del material	Sustentar las fases de la investigación en forma creativa.
Tipo de producto (podcast, video)	Video
Enlace producto multimedia	https://www.youtube.com/watch?v=Plf-uUIpD84

Modelo del formulario de la encuesta en línea Google Forms



Encuesta Clima y satisfacción laboral de los empleados encargados de funciones operativas de Falabella Hayuelos en Bogotá.

Expreso que los investigadores me han explicado con antelación el objetivo y alcances de dicho proceso.

1. ¿Considera usted que en la empresa tiene la posibilidad de obtener un crecimiento a nivel personal y profesional?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

2. ¿Es usted informado y retroalimentado con respecto al resultado de sus funciones diarias? *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

3. ¿Considera usted que el pago de su salario es lo justo por el desempeño de sus labores? *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

4. ¿Siente usted apoyo de parte del equipo que conforma su area de trabajo? *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

5. ¿Siente usted que el ambiente laboral del equipo de trabajo es el adecuado? *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

6. ¿Considera usted que existe un equilibrio en su vida personal y laboral? *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

7. ¿Las labores establecidas fueron socializadas desde el inicio de la relación laboral? *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

8. ¿Conoce y es partícipe de los beneficios que la compañía tiene implementados para los empleados? *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

9. ¿Le es fácil llegar desde su vivienda al lugar de trabajo? *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

10. ¿Siente usted que las capacitaciones que la organización a implementado le han servido para crecer a nivel laboral? *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

11. ¿Siente usted que las funciones del area de trabajo estan justamente distribuidas? *

- Totalmente en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - De acuerdo
 - Totalmente de acuerdo
-

12. ¿Existe una motivación por parte de los directivos en situaciones dificiles? *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

13. ¿Se siente usted a gusto con el equipo de trabajo? *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

14. ¿Se siente usted orgulloso de hacer parte de la organización? *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

15. ¿Recomendaría usted a Falabella como un lugar íntegro y agradable para laborar? *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

Consentimientos informados

	CONSENTIMIENTO INFORMADO
---	---------------------------------

Yo, Holger Enrique Rodríguez García mayor de edad, identificado con la cédula de ciudadanía N° 1072362929 de Bogotá acepto que he sido informado sobre las actividades en las que participaré y me comprometo a responder a las preguntas que se me hagan de la forma más honesta posible, así como de participar en caso de ser requerido en actividades propias del proceso.

Manifiesto que recibí explicación clara y completa del proceso y autorizo que lo escrito durante la encuesta sea grabado en plataformas digitales o formatos físicos, y brindar la información necesaria con el propósito de la recolección de información; así mismo fui informado(a) sobre la protección de mis datos otorgo libre y espontáneamente mi consentimiento y acepto:

1. La utilización de mis datos, en caso de ser requeridos.
2. La utilización de datos que se obtengan del proceso de investigación sea utilizada para efectos de sistematización y publicación del resultado final de la investigación.

Expreso que los investigadores me han explicado con antelación el objetivo y alcances de dicho proceso.

El presente documento ha sido leído y entendido por mí en su integridad en la ciudad de Bogotá el día 22 del mes de 10 del 2021.

Holger Enrique Rodríguez García
 Nombre completo del colaborador
 C.C. N° 1072362929

Holger
 Firma del colaborador

José Alexander Caba Barrera
 Firma de la persona responsable

	CONSENTIMIENTO INFORMADO
---	---------------------------------

Yo, Edna Gerson Vargas Patiño mayor de edad, identificado con la cédula de ciudadanía N° 80732258 de Bogotá acepto que he sido informado sobre las actividades en las que participaré y me comprometo a responder a las preguntas que se me hagan de la forma más honesta posible, así como de participar en caso de ser requerido en actividades propias del proceso.

Manifiesto que recibí explicación clara y completa del proceso y autorizo que lo escrito durante la encuesta sea grabado en plataformas digitales o formatos físicos, y brindar la información necesaria con el propósito de la recolección de información; así mismo fui informado(a) sobre la protección de mis datos otorgo libre y espontáneamente mi consentimiento y acepto:

1. La utilización de mis datos, en caso de ser requeridos.
2. La utilización de datos que se obtengan del proceso de investigación sea utilizada para efectos de sistematización y publicación del resultado final de la investigación.

Expreso que los investigadores me han explicado con antelación el objetivo y alcances de dicho proceso.

El presente documento ha sido leído y entendido por mí en su integridad en la ciudad de Bogotá el día 22 del mes de Octubre del 2021

Edna Vargas Patiño
 Nombre completo del colaborador
 C.C. N° 80732258


 Firma del colaborador

Denys Alexandra Castro Tamayo
 Firma de la persona responsable

	CONSENTIMIENTO INFORMADO
---	---------------------------------

Yo, Fustodia Alpa Azua mayor de edad, identificado con la cédula de ciudadanía N° 93476550 de Natagaima excepto que he sido informado sobre las actividades en las que participaré y me comprometo a responder a las preguntas que se me hagan de la forma más honesta posible, así como de participar en caso de ser requerido en actividades propias del proceso.

Manifiesto que recibí explicación clara y completa del proceso y autorizo que lo escrito durante la encuesta sea grabado en plataformas digitales o formatos físicos, y brindar la información necesaria con el propósito de la recolección de información; así mismo fui informado(a) sobre la protección de mis datos otorgo libre y espontáneamente mi consentimiento y acepto:

1. La utilización de mis datos, en caso de ser requeridos.
2. La utilización de datos que se obtengan del proceso de investigación sea utilizada para efectos de sistematización y publicación del resultado final de la investigación.

Expreso que los investigadores me han explicado con antelación el objetivo y alcances de dicho proceso.

El presente documento ha sido leído y entendido por mí en su integridad en la ciudad de Bogotá el día 22 del mes de octubre del 2021.

Fustodia Alpa Azua
Nombre completo del colaborador
C.C. N° 93476550


Firma del colaborador

Jenny Alejandra Castro Tamara
Firma de la persona responsable

	CONSENTIMIENTO INFORMADO
---	---------------------------------

Yo, Lalana Salamanca mayor de edad, identificado con la cédula de ciudadanía N° 1037970545 de Valledupar acepto que he sido informado sobre las actividades en las que participaré y me comprometo a responder a las preguntas que se me hagan de la forma más honesta posible, así como de participar en caso de ser requerido en actividades propias del proceso.

Manifiesto que recibí explicación clara y completa del proceso y autorizo que lo escrito durante la encuesta sea grabado en plataformas digitales o formatos físicos, y brindar la información necesaria con el propósito de la recolección de información; así mismo fui informado(a) sobre la protección de mis datos otorgo libre y espontáneamente mi consentimiento y acepto:

1. La utilización de mis datos, en caso de ser requeridos.
2. La utilización de datos que se obtengan del proceso de investigación sea utilizada para efectos de sistematización y publicación del resultado final de la investigación.

Expreso que los investigadores me han explicado con antelación el objetivo y alcances de dicho proceso.

El presente documento ha sido leído y entendido por mí en su integridad en la ciudad de Bogotá el día 22 del mes de octubre del 2021

Lalana Salamanca
Nombre completo del colaborador
C.C. N° 1037970545

Lalana S.
Firma del colaborador

Any Alexandra Cuba Toranzo
Firma de la persona responsable

	CONSENTIMIENTO INFORMADO
---	---------------------------------

Yo, Harry Gueso mayor de edad, identificada con la cédula de ciudadanía N° 13054891 de TUNACO acepto que he sido informado sobre las actividades en las que participaré y me comprometo a responder a las preguntas que se me hagan de la forma más honesta posible, así como de participar en caso de ser requerido en actividades propias del proceso.

Manifiesto que recibí explicación clara y completa del proceso y autorizo que lo escrito durante la encuesta sea grabado en plataformas digitales o formatos físicos, y brindar la información necesaria con el propósito de la recolección de información; así mismo fui informado(a) sobre la protección de mis datos otorgo libre y espontáneamente mi consentimiento y acepto:

1. La utilización de mis datos, en caso de ser requeridos.
2. La utilización de datos que se obtengan del proceso de investigación sea utilizada para efectos de sistematización y publicación del resultado final de la investigación.

Expreso que los investigadores me han explicado con antelación el objetivo y alcances de dicho proceso.

El presente documento ha sido leído y entendido por mí en su integridad en la ciudad de BOGOTÁ el día 22 del mes de AGOSTO del 2021

Harry Gueso
Nombre completo del colaborador
C.C. N° 13054891

Harry Gueso
Firma del colaborador

Jenny Alejandra Ospina Torres
Firma de la persona responsable

	CONSENTIMIENTO INFORMADO
---	---------------------------------

Yo José Pedro Herrera Cortez mayor de edad, identificado con la cedula de ciudadanía N° 91151150 de ARLÓ (CUND) acepto que he sido informado sobre las actividades en las que participaré y me comprometo a responder a las preguntas que se me hagan de la forma más honesta posible, así como de participar en caso de ser requerido en actividades propias del proceso.

Manifiesto que recibí explicación clara y completa del proceso y autorizo que lo escrito durante la encuesta sea grabado en plataformas digitales o formatos físicos, y brindar la información necesaria con el propósito de la recolección de información; así mismo fui informado(a) sobre la protección de mis datos otorgo libre y espontáneamente mi consentimiento y acepto:

1. La utilización de mis datos, en caso de ser requeridos.
2. La utilización de datos que se obtengan del proceso de investigación sea utilizada para efectos de sistematización y publicación del resultado final de la investigación.

Expreso que los investigadores me han explicado con antelación el objetivo y alcances de dicho proceso.

El presente documento ha sido leído y entendido por mí en su integridad en la ciudad de BOGOTÁ el día 22 del mes de octubre del 2021

José Pedro Herrera Cortez
Nombre completo del colaborador
C.C. N°

José Herrera Cortez
Firma del colaborador

Denny Alexandra Ospina Tamayo
Firma de la persona responsable

	CONSENTIMIENTO INFORMADO
---	---------------------------------

Yo, Maly González Rincón mayor de edad, identificado con la cédula de ciudadanía N° 1012364327 de Bogotá acepto que he sido informado sobre las actividades en las que participaré y me comprometo a responder a las preguntas que se me hagan de la forma más honesta posible, así como de participar en caso de ser requerido en actividades propias del proceso.

Manifiesto que recibí explicación clara y completa del proceso y autorizo que lo escrito durante la encuesta sea grabado en plataformas digitales o formatos físicos, y brindar la información necesaria con el propósito de la recolección de información; así mismo fui informado(a) sobre la protección de mis datos otorgo libre y espontáneamente mi consentimiento y acepto:

1. La utilización de mis datos, en caso de ser requeridos.
2. La utilización de datos que se obtengan del proceso de investigación sea utilizada para efectos de sistematización y publicación del resultado final de la investigación.

Expreso que los investigadores me han explicado con antelación el objetivo y alcances de dicho proceso.

El presente documento ha sido leído y entendido por mí en su integridad en la ciudad de Bogotá el día 22 del mes de octubre del 2021

Maly González Rincón
Nombre completo del colaborador
C.C. N° 1012364327

Maly González R.
Firma del colaborador

Jeny Alexandra Casar Tamara
Firma de la persona responsable

	CONSENTIMIENTO INFORMADO
---	---------------------------------

Yo, César Steven Jarama Sanchez mayor de edad, identificado con la cédula de ciudadanía N° 1013634809 de Bogotá D.C. acepto que he sido informado sobre las actividades en las que participaré y me comprometo a responder a las preguntas que se me hagan de la forma más honesta posible, así como de participar en caso de ser requerido en actividades propias del proceso.

Manifiesto que recibí explicación clara y completa del proceso y autorizo que lo escrito durante la encuesta sea grabado en plataformas digitales o formatos físicos, y brindar la información necesaria con el propósito de la recolección de información; así mismo fui informado(a) sobre la protección de mis datos otorgo libre y espontáneamente mi consentimiento y acepto:

1. La utilización de mis datos, en caso de ser requeridos.
2. La utilización de datos que se obtengan del proceso de investigación sea utilizada para efectos de sistematización y publicación del resultado final de la investigación.

Expreso que los investigadores me han explicado con antelación el objetivo y alcances de dicho proceso.

El presente documento ha sido leído y entendido por mí en su integridad en la ciudad de Bogotá D.C. el día 24 del mes de Octubre del 2021

César Steven Jarama Sanchez
Nombre completo del colaborador
C.C. N° 1013634809


Firma del colaborador

Deny Alexandra Costa Tamayo
Firma de la persona responsable

	CONSENTIMIENTO INFORMADO
---	---------------------------------

Yo, Jhonairo Enciso mayor de edad, identificado con la cédula de ciudadanía N° 79669352 de Bogotá acepto que he sido informado sobre las actividades en las que participaré y me comprometo a responder a las preguntas que se me hagan de la forma más honesta posible, así como de participar en caso de ser requerido en actividades propias del proceso.

Manifiesto que recibí explicación clara y completa del proceso y autorizo que lo escrito durante la encuesta sea grabado en plataformas digitales o formatos físicos, y brindar la información necesaria con el propósito de la recolección de información; así mismo fui informado(a) sobre la protección de mis datos otorgo libre y espontáneamente mi consentimiento y acepto:

1. La utilización de mis datos, en caso de ser requeridos.
2. La utilización de datos que se obtengan del proceso de investigación sea utilizada para efectos de sistematización y publicación del resultado final de la investigación.

Expreso que los investigadores me han explicado con antelación el objetivo y alcances de dicho proceso.

El presente documento ha sido leído y entendido por mí en su integridad en la ciudad de Bogotá el día 22 del mes de Octubre del 2021

Jhonairo Enciso
Nombre completo del colaborador
C.C. N° 79669352


Firma del colaborador

Jonay Alejandra Caba Tamara
Firma de la persona responsable

	CONSENTIMIENTO INFORMADO
---	---------------------------------

Yo, Hernando Camilo Silva mayor de edad, identificado con la cédula de ciudadanía N° 1016086329 de Bogotá acepto que he sido informado sobre las actividades en las que participaré y me comprometo a responder a las preguntas que se me hagan de la forma más honesta posible, así como de participar en caso de ser requerido en actividades propias del proceso.

Manifiesto que recibí explicación clara y completa del proceso y autorizo que lo escrito durante la encuesta sea grabado en plataformas digitales o formatos físicos, y brindar la información necesaria con el propósito de la recolección de información; así mismo fui informado(a) sobre la protección de mis datos otorgo libre y espontáneamente mi consentimiento y acepto:

1. La utilización de mis datos, en caso de ser requeridos.
2. La utilización de datos que se obtengan del proceso de investigación sea utilizada para efectos de sistematización y publicación del resultado final de la investigación.

Expreso que los investigadores me han explicado con antelación el objetivo y alcances de dicho proceso.

El presente documento ha sido leído y entendido por mí en su integridad en la ciudad de Bogotá el día 25 del mes de 12 del 2021

Hernando Camilo Silva
Nombre completo del colaborador
C.C. N° 1016086329

Hernando Silva
Firma del colaborador

Jenny Alexandra Cuba Tamara
Firma de la persona responsable