

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN
CARGOS OPERATIVOS DE LA EMPRESA RESTCAFE S.A.S

ANGIE PAOLA GRIMALDOS

HEFFERSON DANIEL SANCHEZ

EDITH RAMIREZ

*MONICA CUERVO

UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA SEDE BOGOTÁ

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS

DIPLOMADO GERENCIA EN TALENTO HUMANO

BOGOTÁ - CUNDINAMARCA

2018

Tabla de contenido

Portada.....	1
Resumen.....	3
Introducción.....	4
Justificación.....	5
Marco institucional.....	6
Marco conceptual.....	7
Marco teórico.....	9
Planteamiento del problema.....	17
Objetivo general.....	17
Objetivos específicos.....	17
Metodología y matriz de procedimientos.....	18
Referencias.....	21

Resumen

En la actualidad, el clima organizacional y el desempeño laboral son temas de gran importancia en las organizaciones ya que enfocan la gestión al continuo mejoramiento de la compañía, ya que cuando la empresa cuenta con un ambiente laboral apropiado para sus colaboradores y un buen equipo de trabajo, los resultados son vistos en el desarrollo y productividad de la misma, y como resultado se tienen metas y logros alcanzados por la organización. Ahora bien, por ello se considera que el desempeño laboral y el clima organizacional son factores clave en el desarrollo de la empresa y en el presente proyecto se pretende conocer esa importancia al identificar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral específicamente en la empresa RESTCAFE S.A.S. Se pretende realizar una encuesta donde se encuentran variables que permitirán reconocer el clima organizacional y el desempeño laboral de la empresa pero no fue implementada debido a factores que podrían afectar la encuesta pero aun así, tiene como objetivo ser aplicada a futuras investigaciones que accede a la recolección de datos con el fin de una posible toma de decisiones en pro del mejoramiento y rendimiento en el área a mejorar de la organización, y conocer la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral, establecer los parámetros que logren mejorar la efectividad laboral de la empresa. Dicho estudio contribuirá a un aporte significativo a la empresa RESTCAFE S.A.S teniendo presente la importancia del desempeño laboral y el clima organizacional dentro de la misma, permitiendo mejorar el bienestar de sus colaboradores, el crecimiento de la organización y como resultado lograr alcanzar los logros pactados por la misma.

Introducción

La gestión humana dentro de la vida laboral es uno de los pilares fundamentales para generar un bienestar a sus colaboradores, enfocado en el clima organizacional y el desempeño laboral ya que se considera importante su interacción, logrando así herramientas que contribuyan a la organización.

Se busca en el desarrollo de este proyecto establecer la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores operativos de la empresa RESTCAFE S.A.S, con el fin de establecer los parámetros que puedan mejorar la efectividad laboral dentro de las organizaciones.

El estudio brindará un aporte significativo a la empresa RESTCAFE S.A.S, sobre la importancia del desempeño laboral y su relación con el clima organizacional, incrementando el nivel de conocimiento de los participantes y funcionarios permitiendo nuevos campos de mejora.

Justificación

La importancia de este proyecto radica en identificar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en cargos operativos de la empresa RESTCAFE S.A.S, con el fin de brindar conocimiento tanto a la compañía como a sus colaboradores acerca de la temática y sus diferentes características, de igual manera, se puede conocer como estos 2 conceptos pueden llegar a influir de manera positiva o negativa al objetivo de la organización.

Por lo dicho anteriormente, este proyecto permitirá que se puedan realizar futuras investigaciones, análisis e instrumentos de medición y/o recolección acerca de la temática y también la posibilidad de tomar acciones sobre el rendimiento de las funciones de los colaboradores tanto en la empresa RESTCAFE S.A.S como en otra compañía.

A partir de esto, se realizará una encuesta en donde se encuentran estipuladas variables que evalúan el clima organizacional y el desempeño laboral en dicha empresa, en donde se podrá evidenciar cómo estos factores se relacionan entre sí, revelando información acerca del ambiente organizacional en el que se está desarrollando el colaborador de la organización ya mencionada y como puede llegar a influir en el desempeño de sus actividades por medio de los datos arrojados por la encuesta, permitiendo así, ampliar nuevos campos de mejoramiento del servicio al cliente y de la productividad, dándole la oportunidad a RESTCAFE S.A.S o de una organización diferente, de tomar acciones referente a la temática, entre ellas, realizar capacitaciones, reuniones, entre otras, dado el caso de que la encuesta llegue a recoger datos negativos, brindando la importancia de la función del cargo operativo para el cumplimiento de los objetivos establecidos por la empresa.

Las funciones dentro de una organización al realizarlas de mejor manera, ayuda a la productividad y al avance de los objetivos a fines de la empresa, es por ello que se debe garantizar el bienestar de los colaboradores y de ello se trata esta temática, de desenvolver el concepto del clima organizacional y el desempeño laboral, como dos conceptos integrados

para realizar de manera óptima las actividades funcionales dentro de la empresa siendo pertinente esta investigación ya que accede a conocer más a fondo los conceptos de clima organizacional y desempeño laboral, su relación y su implementación en el contexto de una compañía.

Marco institucional

OMA, en alemán significa abuela cariñosamente (abuelita). En 1970, nació OMA, como la primera tienda de café gourmet en Bogotá, en el actual local de la Cra 15 con calle 82.

A los cinco años en 1975, se inauguró un nuevo punto en el Centro Internacional. En los años 80 siguiendo la misma idea de los cafés europeos, en donde la tertulia y la cultura van de la mano se abrió OMA LIBROS.

Misión

Satisfacer las necesidades del cliente, mediante la producción y comercialización de bebidas a base de café, café empacado y pastelería, perfeccionando cada día la calidad; trabajando por el mejoramiento continuo de nuestros procesos y permanente de las personas, generando compromiso de su selecto grupo de colaboradores logrando nuestras metas mediante desarrollo sea sostenible.

Visión

Consolidarnos como la empresa líder en venta de cafés y bebidas especiales a base de café, en la mente del consumidor; con productos innovadores, estando a la vanguardia en la reglamentación de estándares internacionales de calidad, tecnológicos, legales y ecológicos, brindando un excelente servicio en ambientes agradables, entregando una experiencia

diferente al consumidor; siempre teniendo como eje central el compromiso de bienestar social y cuidado del medio ambiente

Principios

En OMA buscamos “Alcanzar el 100% de satisfacción en nuestros clientes”, para ello existen cuatro principios básicos que a lo largo de la trayectoria y experiencia nos ha llevado a ser una de las principales cadenas de Cafés Restaurantes y Barras de Café.

Calidad: Ofrecemos los mejores productos con altos estándares de calidad, contamos con la certificación ISO 14001.

Servicio: Dar solución a las necesidades y demandas del cliente.

Limpeza: Cumplimos con las normas de salubridad e higiene establecidas en el manejo de nuestros alimentos.

Hospitalidad: Pretendemos generar un ambiente tranquilo y acogedor haciendo que el cliente se sienta como en su casa.

Marco conceptual

- Clima organizacional

El clima organizacional para Alvares (1995) citado por (Garcia Solarte, 2009) “define el clima organizacional como el ambiente de trabajo resultante de la expresión o manifestación de diversos factores de carácter interpersonal, físico y organizacional. El

ambiente en el cual las personas realizan su trabajo influye de manera notoria en su satisfacción y comportamiento, y, por lo tanto, en su creatividad y productividad” (p. 47)

Para Dessler (1976) citado por (García Solarte, 2009) refiere que el clima organizacional es “la importancia del concepto de clima está en la función que cumple como vínculo entre aspectos objetivos de la organización y el comportamiento subjetivo de los trabajadores.”

- Desempeño laboral

El desempeño laboral según (Chiavenato 2000) citado por (Quintero, Africano, & Faría, 2008), “Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” (p. 36)

Para (Milkovich y Boudrem 1994) citado por (Quintero et al., 2008), refiere que el desempeño laboral , “consideran otra serie de características individuales, entre ellas: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que pueden afectar resultados y los cambios sin precedentes que se están dando en las organizaciones.”(p. 36)

- Productividad

Para (Chiavenato 2009) citado por (Quintero, Africano, & Faría, 2008) “tres los factores que determinan la motivación de una persona para producir los objetivos individuales, la relación percibida entre la alta productividad y la consecución de los objetivos individuales, y la percepción de la capacidad personal de influir en el propio nivel de productividad” (p. 6)

- Actitud

Robbins (2004) citado por (De et al., 1236) Define la actitud “como los juicios evaluativos, favorables o desfavorables, sobre objetos, personas o acontecimientos. Manifiestan la opinión de quienes hablan acerca de algo. El autor indica que las actitudes no se asemejan con los valores, pero si se encuentran relacionadas, la actitud se encuentra compuesta por tres componentes: cognición, afectivo y comportamental.” (p.11)

- Motivación

González (2008) citado por (Sum, 2015) define la motivación “como un proceso interno y propio de cada persona, refleja la interacción que se establece entre el individuo y el mundo ya que también sirve para regular la actividad del sujeto que consiste en la ejecución de conductas hacia un propósito u objetivo y meta que él considera necesario y deseable. La motivación es una mediación, un punto o lugar intermedio entre la personalidad del individuo y la forma de la realización de sus actividades”.(p.7)

- Rendimiento laboral

Para Motowidlo (2003) citado por (Jaén, 2010), afirma que el rendimiento laboral “lo concibe como el valor total que la empresa espera con respecto a los episodios discretos que un trabajador lleva a cabo en un período de tiempo determinado. Ese valor, que puede ser positivo o negativo, en función de que el empleado presente un buen o mal rendimiento, supone la contribución que ese empleado hace a la consecución de la eficacia de su organización.”(p.12)

Marco teórico

Teniendo presente que son muchos aspectos importantes los que hacen parte de una empresa, se tiene en cuenta muchos factores tanto internos como externos que pueden afectar o favorecer el rendimiento de la misma, entre ellas, diversas compañías con la misma razón social al cual se le llaman competencia, cumplir la comisión de ventas mensual o anual, tener a un personal capacitado para cumplir sus funciones de manera óptima, entre otras...

Uno de esos factores importantes dentro de una empresa el cual ha estado sujeto a muchos estudios durante mucho tiempo es el clima organizacional, según Quiroga 2007 (citado en Ríos & Ayala, 2016) el clima organizacional se define como el ambiente en el cual, los miembros de una organización viven a diario sus relaciones laborales y esto conlleva a una incidencia en su comportamiento y su productividad, es decir, las relaciones interpersonales hacen que el personal de una organización aumente o disminuya su productividad, es importante tener en cuenta que al hablar de vivencias diarias, son circunstancias que llegan afectar a la persona no solo en su ámbito laboral sino también en el personal. Las actitudes de los colaboradores cambian con respecto a la situación que se presente en la organización, las relaciones laborales, las condiciones dentro de la empresa, la personalidad y la forma de autoridad de las figuras jerárquicas desempeñan un papel fundamental en el rendimiento de los trabajadores, fernández (2008) asegura que el comportamiento y las actitudes de las personas, de igual manera que las relaciones laborales influyen de manera considerable en el medio ambiente laboral, en pocas palabras, el clima laboral juega un papel fundamental para que el rendimiento del colaborador sea el más adecuado.

Otra de las definiciones sobre el clima laboral la menciona Sudarsky 1977 (citado en Mendoza & Gil, 2017) afirmando que el clima organizacional es un concepto integrado

mediante las políticas administrativas, tecnología, los procesos de toma de decisiones, entre otras... definen el clima y las motivaciones y a su vez, el comportamiento de los equipos de trabajo y personas influenciadas por ellos. Solarte (2009) menciona que el hombre vive en ambientes complejos y dinámicos, y las organizaciones son uno de esos ambientes que están conformados por diversas personas, grupos, colectividades que llegan a generar diversos comportamientos y aquellos comportamientos llegan a afectar dicho ambiente, dicho esto, cada organización está conformado por una universalidad de pensamientos, personalidades y muchos más factores de cada persona que hacen que el ambiente laboral cambia constantemente e incide en el comportamiento y desempeño de los trabajadores.

Rios & Ayala (2016) menciona diversas variables que pueden llegar a conformar un clima laboral, y pueden brindar una visión global acerca de la organización empresarial, entre esas variables se encuentran: Ambiente físico, aspectos estructurales, ambiente social, acciones personales y las propias del comportamiento organizacional. Estas variables constituyentes al clima organizacional, son las responsables de que el colaborador genera un buen desarrollo de su labor o por el contrario, genere consecuencias negativas y estas consecuencias no solo serían para la organización sino también para las personas que conforman los equipos de trabajo y demás colaboradores, por tal motivo, como lo menciona Castro y Martins 2010 (citado en Mendoza & Gil, 2017) si las organizaciones son capaces de favorecer espacios benignos para los empleados y en donde pueden alcanzar al máximo su potencial, son organizaciones con una notable ventaja competitiva ante las demás compañías, es decir, al brindar espacios óptimos de crecimiento personal y profesional para los colaboradores, genera mayor crecimiento y desempeño que permite un avance significativo para la organización.

Moreno (2012) nos menciona algunas de las características del clima organizacional entre ellas están:

- El clima es una configuración particular de variables situacionales.
- Los elementos constitutivos de la organización puede llegar a varias, pero el clima organizacional puede seguir siendo el mismo.
- El clima tiene una connotación de continuidad, pero no es de forma permanente como en la cultura, es decir, puede cambiar después de una intervención particular.
- El clima es distinto a la tarea que desempeña cada colaborador, de tal manera que se puede observar diferentes climas organizacionales dentro de una misma tarea.

Ramos 2012 (citado en Ríos & Ayala, 2016) también nos menciona ciertas características acerca del clima organizacional:

- La empresa tiene personalidad propia, por esos son corporaciones con identidad y valores propios, es por esta razón, que la percepción del clima laboral está directamente ligada con esas características propias de cada empresa.
- El clima organizacional va directamente relacionada con el hábitat en donde se realizan las labores misionales una organización cualquiera y va referido desde actividades dentro de la compañía como en actividades externas a la compañía.
- El clima organizacional va relacionada con las buenas prácticas corporativas y al equipo de trabajo que conforma la compañía y por ello se mantiene un sólido engranaje sosteniendo la sanidad comunitaria de la empresa.

Un aspecto importante acerca del clima organizacional según Solarte (2009) va con respecto al vínculo objetivo de la organización con el aspecto subjetivo de cada uno de los colaboradores, ya que la estructura organizacional como lo son la distribución de los cargos, la estructura física, el tamaño de la empresa, entre otras cosas, combinado con las emociones, la motivación, la satisfacción, etc... de cada colaborador, es lo que constituye que el clima organizacional sea benéfica o sea perjudicial para la compañía.

Por su parte, el clima organizacional comparte también una relación con otro concepto fundamental que hace parte para el funcionamiento de la compañía, tal concepto es el desempeño laboral.

El desempeño laboral según Pedraza, Amaya & Conde (2010) son aquellas acciones y comportamientos que pueden ser observados en los colaboradores que van acorde al fin de los objetivos de la compañía y pueden ser medidos por medio de las competencias individuales en cada colaborador y su nivel de contribución a la empresa. Cada trabajador, según su función realizada dentro de la empresa, ejecuta ciertas actividades en pro al desarrollo de la organización, esas actividades se observan y se miden de tal forma que se puedan evidenciar los avances de dichas tareas elaboradas por los colaboradores, para ello, es importante brindar estabilidad laboral al trabajador para que pueda desarrollar mejor sus tareas dentro de la compañía ofreciendo beneficios pertinentes y adecuados según corresponda para así mejorar constantemente su desempeño.

Otra de las definiciones es presentada por Pernía, K. Y Carrera, M. 2014 (citado en Reátegui, 2017) estos autores mencionan que el desempeño laboral es el rendimiento y la actuación del colaborador al ejecutar sus actividades y funciones que atribuye su cargo en el contexto laboral, de la misma manera, Isea, J. 2013 (citado en Reátegui, 2017) refiere que el desempeño laboral es el rendimiento que muestra un trabajador haciendo uso de sus

habilidades, capacidades y profesionalismo, y que la eficiencia de dichas funciones permiten el cumplimiento de las metas establecidas por la compañía.

Robbins, Stephen, Coulter, 2013 (citado en Mazariegos, 2015) define el desempeño laboral como un proceso para determinar qué tan exitosa es una organización, en el logro de sus actividades y los objetivos laborales, es así, como una organización puede ser medida mediante el desempeño general de sus colaboradores y sus aportes en alguna compañía en específico midiendo en estadísticas generales de la organización, también en su área o de manera individual con cada trabajador.

Bossio & Leguia (2016) indican que el desempeño laboral es la forma en la que cada trabajador cumple sus actividades, funciones y obligaciones dentro de una compañía, desempeñando un papel fundamental en el grupo de trabajo facilitando el éxito de la organización si se desempeña de manera eficiente, o sin agregar ningún aporte positivo si se desarrolla de manera deficiente.

Robbins y Judge, 2013 (citado en Mazariegos, 2015) refieren que en las compañías requieren de más información para evaluar el desempeño de sus colaboradores, por lo cual, existen 3 tipos de conductas que constituyen el desempeño laboral:

1. Desempeño de las tareas

Es definida como el desempeño de las actividades y obligaciones que tienen los colaboradores y que atribuyen a un bien para la corporación a la cual están vinculadas

2. Civismo

Se refiere al ambiente psicológico del contexto organizacional, es decir, apoyar actividades de los demás colaboradores a pesar de no estar contemplado dentro de las

funciones de cada uno, demostrar respeto con todo el personal de la compañía, realizar críticas constructivas, aportes a la empresa, decir cosas positivas con respecto al ámbito laboral, entre otras cosas.

3. Falta de productividad

Esto menciona a aquellas conductas que perjudican a la organización tales como los robos, daños a la propiedad corporativa, ausentismo laboral, agresividad entre el equipo de trabajo, etc...

Cuando en las organizaciones hay un buen clima organizacional se pueden ver reflejados en los colaboradores el trabajo en equipo y el compromiso para lograr el incremento de la productividad en pro a los objetivos de la empresa, cuando la motivación es desfavorable se ve reflejado en la insatisfacción de las necesidades, y como consecuencia sobreviene la realización de las actividades de su cargo de manera deficiente, el desinterés y en ocasiones a estados de agresividad ya que las expectativas no son cumplidas como deberían ser.

Según (Chiavenato, 1999), “Los seres humanos están obligados a adaptarse continuamente a una gran variedad de situaciones para satisfacer sus necesidades y mantener un equilibrio emocional. Esto puede definirse como estado de adaptación. La adaptación varía de una persona a otra y en el mismo individuo, de un momento a otro. El clima organizacional es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan los miembros de la org. Y que influye en su comportamiento. Es favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación moral de los miembros, y desfavorable cuando no se logra satisfacer esas necesidades”. (Pág. 8).

En los últimos años las organizaciones les están prestando más atención al clima organizacional debido a que han descubierto que si dentro de la empresa hay un buen clima

laboral los resultados son favorables para la misma, ya que permite un buen trabajo en equipo y como resultado se obtienen clientes satisfechos y mayor beneficio para la entidad, (Reátegui, 2017) menciona que si existe un clima organizacional favorable, habrá por consecuencia un comportamiento organizacional que conlleva a una productividad eficiente y alta, es por este motivo, que si se logra satisfacer las necesidades de los colaboradores, pueden realizar mejor sus actividades laborales, y así, elevar la productividad de la organización.

El bienestar del colaborador es uno de los componentes importantes de la organización ya que son los empleados los encargados de dar estructura a una empresa y permite que ésta se mantenga activa y en constante evolución conforme van cumpliendo los objetivos empresariales. Una de las responsabilidades de la empresa es lograr que el trabajador desempeñe de manera eficaz su tarea, ya que un trabajador sin las aptitudes de cumplir con las funciones establecidas por la empresa, puede llegar a influir en el clima organizacional de manera negativa, por lo tanto, para garantizar que el empleado podrá realizar dichas funciones, se debe tener en cuenta que se puede asegurar incluso desde antes de ser contratado el trabajador, es decir, desde la selección del personal, a partir de allí, es en donde se pueden observar las aptitudes del trabajador para que logre entrar a la empresa y ejercer sus actividades de forma exitosa. Según Gaspar, 2011, p.21 (citado en Reátegui, 2017) la aptitud es la capacidad que tiene una persona (en este caso un colaborador de una compañía) para realizar actividades, tareas o acciones de manera satisfactoria, de manera que, si un colaborador puede ejecutar sus actividades eficientemente, llega a generar en el colaborador un clima competitivo y de superación tanto para la persona como para el equipo de trabajador dentro de la empresa. Por consiguiente, los aspectos individuales de un trabajador son importantes al momento de hablar de clima laboral y del desempeño laboral, Gaspar, 2011, p.21 (citado en Reátegui, 2017) también menciona un aspecto de la persona fundamental para

que haya buen clima organizacional y a su vez un óptimo desempeño laboral, y es la tensión y el estrés, indicando que si en el sitio de trabajo, se desenvuelven variables negativas en el colaborador como el exceso de trabajo, irrespeto por parte de compañeros o superiores, el no reconocimiento de sus labores, entre otros... conlleva a generar un clima organizacional negativo y del mismo modo, ocasionando que el trabajador no desempeñe de manera adecuada sus actividades.

Planteamiento del Problema

¿Cómo es la relación entre el clima organizacional en el desempeño laboral en los colaboradores de cargos operativos en la empresa RESTCAFE S.A.S?

Objetivo general

Identificar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores en cargos operativos

Objetivos específicos

Definir los conceptos de clima organizacional y desempeño laboral.

Crear una encuesta donde se encuentren características que midan el clima organizacional y el desempeño laboral

Analizar mediante la encuesta creada, la relación del clima organizacional y el desempeño laboral de los cargos operativos

Concluir mediante la interpretación de los resultados arrojados por la encuesta, la relación entre el clima organizacional con el desempeño laboral

Metodología y Matriz de procedimientos

La metodología de este proyecto es de tipo cuantitativo en un nivel descriptivo, igualmente, se hace énfasis en que es un estudio que busca identificar la relación que existe en el clima organizacional y la relación con el desempeño laboral en los cargos operativos de la empresa RESTCAFE S.A.S por medio de una encuesta de recolección de datos que se aplicará a futuras investigaciones con el objetivo de identificar la relación del clima laboral con el desempeño laboral.

- Población

Colaboradores de la empresa RESTCAFE S.A.S

- Delimitaciones geográficas

Avenida Boyacá # 146A-25 Barrio: Catalina

- **Delimitación demográfica**

Colaboradores de la empresa RESTCAFE S.A.S

- **Delimitación temática**

Clima organizacional.

Encuesta clima organizacional

A continuación, se encontrará una serie de preguntas relacionadas en la empresa donde usted trabaja, frente de cada una ellas hay cuatro alternativas de respuesta que son las siguientes: totalmente de acuerdo, de acuerdo, desacuerdo, totalmente desacuerdo. Deberá marcar con una X la alternativa que según su opinión describe con más exactitud su opinion al respecto de ciertas características de la compañía..

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Desacuerdo	Totalmente desacuerdo
1. ¿Siente que hace parte de los éxitos y fracasos relacionados a su cargo?				

2. ¿Considera que el punto de venta donde se encuentra es un buen sitio para trabajar?				
3. ¿Su opinión es tomada en cuenta en su equipo de trabajo?				
4. ¿Cuenta con todos los materiales para ejercer su trabajo?				
5. ¿Está a gusto con el trabajo que hace?				
6. ¿Los jefes se muestran poco comprensivos cuando se comete un error?				
7. ¿El ambiente de trabajo es bueno para que logre desempeñar de manera adecuada sus labores?				
8. ¿Considera que sus funciones las realiza de manera eficaz?				

RESULTADOS

La encuesta se encuentra diseñada para identificar el clima organizacional y el desempeño laboral dentro de la empresa RESTCAFE S.A.S y será realizada en el punto de venta éxito colina pero no fue implementada debido a la disponibilidad de los operarios y del tiempo de entrega de esta investigación, será implementada a medida que se preste la ocasión de realizarla y que se logren obtener resultados significativos con respecto a la temática que se está trabajando.

Se espera que mediante la encuesta se pueda identificar el clima organizacional presentado dentro del punto de venta y como puede llegar a afectar de manera positiva o negativa en las funciones que el operador realiza dentro de la compañía, en este caso, dentro de su puesto de trabajo localizado en el punto de venta éxito la colina, y que mediante de los resultados

arrojados, la empresa RESTCAFE S.A.S pueda llegar a implementar una medida con respecto a la temática para ir en constante mejoramiento de la compañía.

Bibliografía

- “ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS” PARTE 1-INTERACCIÓN ENTRE PERSONAS Y ORGANIZACIONES. (n.d.).
- AIXA CECILIA VILLADIEGO MENDOZA, & GIL, K. I. A. (2017). ANÁLISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL. Retrieved from [http://repositorio.unicartagena.edu.co:8080/jspui/bitstream/11227/5505/1/- Trabajo de grado Aix a y Karla y anexos.pdf](http://repositorio.unicartagena.edu.co:8080/jspui/bitstream/11227/5505/1/-_Trabajo_de_grado_Aixa_y_Karla_y_anexos.pdf).
- BOSSIO, M. J. P., & LEGUIA, R. G. P. (2016). El Clima Organizacional Y Su Relación Con El Desempeño Laboral De Los Empleados De La Empresa Distribuidora Y Papelería Venoplast Ltda.
- García Solarte, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico : Una aproximación Conceptual. *Cuaderno de Administración*, (42), 43–62. Retrieved from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=225014900004>.
- Marcela, C. R., & Jimenez Ayala Luisa Fernanda. (2016). Liderazgo y clima organizacional en un colegio de Cundinamarca. Lineamientos básicos para su intervención, 20–25.
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la facultad de medicina de la universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, XVI(3), 493–505.

- Quintero, N., Africano, N., & Faría, E. (2008). Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental del Lago. *Negotium*, 3(9), 33–51.
- Ramos, M. D. C. (2012). El Clima Organizacional, Definición, Teoría, Dimensiones y Modelos de Abordaje. *Universidad Nacional Abierta y a Distancia*, (34), 6–102. <https://doi.org/1069719542>.
- Reátegui, S. S. (2017). “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjui , año 2017 .”
- Sum Mazariegos, M. (2015). "Motivación Y Desempeño Laboral.
- Quintero, N., Africano, N., & Faría, E. (2008). Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental del Lago. *Negotium*, 3(9), 33–51.
- De, G., Asunción, L., De, E., Rolando, K., Morales, G., De Grado, T., & De Humanidades, F. (1236). “DIFERENCIA EN LA ACTITUD LABORAL ENTRE LOS TRABAJADORES CONTRATADOS POR OUTSOURCING Y LOS QUE SE ENCUENTRAN EN PLANILLA.” CAMPUS CENTRAL. Retrieved from <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/43/Garcia-Kevin.pdf>
- Sum, M. (2015). Motivación y desempeño laboral. *Universidad Rafael Landívar*, 1, 1–107. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Jaén, M. (2010). *Predicción del Rendimiento laboral a partir de Indicadores de Motivación, Personalidad y Percepción de Factores Psicosociales. CITADA INTERNACIONAL Tesis Doctoral.*