Descargado el: 13-11-2026 ISSN 2500-7718

Resúmenes de Eventos

El clima organizacional como factor de competitividad en empresas BPO Bogotá., Colombia

Carlos Alberto Almanza Junco[1] María Del Pilar Pulido[2]

[1]Carlos Alberto Almanza Junco. Ingeniero industrial, especialista en pedagogía y docencia universitaria, magister en administración y doctorando en admiosntracion. Coordinador de investigación facultad de ciencias admisnfrativa Fundación Universitaria Cafam
[2]María Del Pilar Pulido. Economista, especialista en gestión de la productividad y la calidad, magister en alta dirección y en recursos humanos. Docente Politécnico Gran Colombiano

Cómo citar este artículo:
Almanza Junco, C., & Pulido, M. (2016). El clima organizacional como factor de competitividad en empresas BPO Bogotá., Colombia. *GestióN Ingenio Y Sociedad, 1*(2), 99-101. Recuperado de http://gis.unicafam.edu.co/index.php/gis/article/view/37

Aprobado: 2016-11-07 22:31:49

Correspondencia: Carlos Alberto Almanza Junco. Fundación Universitaria CAFAM Carlos.almanza@unicafam.net.co

RESUMEN

El clima organizacional es considerado hoy en día una inversión a largo plazo (Ganga 2011, Montenrde y Bustamante 2104, Del Castillo y Yamada 2009). Su vigilancia y control es vital para que las organizaciones alcancen sus objetivos, pues en climas organizacionales estables y con influencia positiva los empleados generan mayores sentidos de pertenencia, menores tasa de rotación de personal, mayores niveles de colaboración, menor resistencia a cambios organizacionales y mayor compromiso y lealtad hacia la organización (Montenrde y Bustamante 2104, Del Castillo y Yamada 2009).
Cuando una empresa hace esfuerzos para conocer su clima organizacional, inicia un proceso de reconocimiento de variables y factores que ayudan indudablemente a generar proceso de mejora, a realizar cambios planeados como ascensos y ajustes en la estructura organizacional con bajos niveles de resistencia y también ayuda a mejorar o modificar las conductas de los colaboradores.
En este sentido se desarrolla la presente investigación con la intensión de conocer la influencia que tiene que el clima organizacional en la competitividad de las empresas de BPO en Bogotá. Estos tópicos fueron elegidos debido a que es a través del recurso humano que las organizaciones independientemente de su naturaleza y orientación económica logran sus objetivos y metas asegurando en gran parte su desarrollo y posicionamiento en el mercado. La intensión de los autores es analizar el clima organizacional en empresas de BPO, como factor de competitividad para determinar si esta influye de manera directa en su crecimiento e incluso en el éxito de la compañía. Los datos fueron recolectado través de cuestionarios durante todo el 2015 en empresas de BPO acorde con la definición identificada en el Programa de Transformación productiva (PTP) de Procolombia.

Los hallazgos muestran que, los 8 factores analizados sobre clima organizacional (ambiente físico y cultural, capacitación y desarrollo, comunicación, equidad, motivación, reconocimiento, remuneración y trabajo en equipo) correlacionan significativamente con la competitividad. El análisis de regresión revela que seis de las ocho dimensiones del clima organizacional resultaron buenos predictores de la competitividad R cuadrada de 0.546, lo cual, manifiesta que las variaciones en la competitividad están explicados por el clima organizacional en un 54.6%.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alarcón, H. R., & Cea, B. G. A. (2007). Diseño y validación de un modelo de medición del clima organizacional basado en percepciones y expectativas. Revista Ingeniería Industrial, 6(1), 5.

Amorós E. (2007) "Comportamiento Organizacional: En busca del Desarrollo de Ventajas Competitivas." La Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

Chiang, M., Martín, M., Núñez A. (2010) "Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral." Universidad Pontificia Comillas de Madrid. Primera Edición ISBN: 8484683052 ISBN-13: 9788484683056. p. 267

Datta, D. K., Guthrie, J. P., Basuil, D. y Pandey, A. (2010) "Causes and effects of employee downsizing: A review and synthesis." Journal of Management. Vol. 36 (1). pp. 281-348.

Del Castillo Mory, E., & Yamada Fukusaki, G. (2014). Responsabilidad social y buen clima laboral: una fórmula ganadora.

Esprezza, C. (2013) "¿Cómo generar compromiso y mejorar el sentido de pertenencia del capital humano?." Revista R.H. en las empresas. Asociación Mexicana en Dirección de Recursos Humanos A.C.

Fernandez, E. (1997) "La competitividad de la empresa." Universidad de Oviedo. España p. 9 41

Ganga, C. V. (2011) "Diagnóstico y prospectiva de las administración de Recursos Humanos. " (EBSCO, Ed.) Gaceta Laboral, Vol.15 (3), 53-73.

García, M., Escalante, M. y Quiroga, Y. (2012). Importancia del clima laboral en los resultados de una empresa y la competitividad", en Contribuciones a la Economía. Extraído 31 Marzo 2014, Sitio web: http://www.eumed.net/ce/2012/clima-laboral-empresa-competitividad.html

Groves R. M & Couper, M. P. (1998) "Nonresponse enHousehold Interview Surveys", New York: Wiley.

Hernández Sampieri, R. y Andrade, M. A. (2011) "Generación y validación de un instrumento para medir la cultura organizacional en función del clima organizacional y vincular empíricamente ambos constructos. Escuela Superior de Comercio y Administración, Instituto Politécnico Nacional y Universidad de Celaya, México.

Hernández Sampieri, R. y Méndez, S. (2012). Exploración factorial del clima y la cultura organizacional en el marco del modelo de los valores en competencia. Extraído el 19 Septiembre 2013 del Sitio web: http://www.ucvlima.edu.pe/psiquemag/pdf/PsiqueMag02.pdf

Koys, D. J. & Decottis, T. A. (1991) "Inductive Measures of Psychological Climate. Human Relations." Vol. 44(3) pp. 265-385.

Linares M.A. y Medina A. (2010). Procedimiento de Capacitación en equipos de Trabajo con enfoque de competencias. Aplicación en un equipo de alta dirección. Extraído 21 Enero 2014 del sitio web: http://148.231.10.114:3018/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=dcf03d49-aa73-4603-b827-ec343ecee51c%40sessionmgr112&vid=6&hid=103

Monge, P. (2008) "The evolution of organizational communication." Journal of Communication. Vol. 58(4) pp. 679-692

Montender, M & López, A. B (2014). Ambiente laboral, aprendizaje y competitividad en la pequeña y mediana empresa. Revista Internacional Administración & Finanzas Volumen 7 Numero 2

Neal, A., West, M. A. y Patterson, M. G. (2005) "Do organizational climate and competitive strategy moderate the relationship between human resource management and productivity?" Journal of Management, Vol. 3(4). pp. 492-512. DOI: 0.1177/0149206304272188

Ortiz Serrano, P., & Cruz García, L. (2008). Estudio sobre clima y satisfacción laboral en una empresa comercializadora. Psicologia para América Latina, (13), 0-0..

Patterson, M. G., West, M. A., Shackleton, V. J., Dawson, J. F., Lawthom, R., Maitlis, et al. (2005) "Validating the organizational climate measure: Links to managerial practices, productivity and innovation." Journal of Organizational Behavior. Vol. 26(4). pp. 379–408.

Pons, F. y López, J. (2012) "Influencia de los estilos de liderazgo y las practicas de Gestión RRHH sobre el Clima Organizacional de Innovación." Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. Vol. 28 (2) pp. 81-98

Reddin. J. (2004) “Gestión del Clima Organizacional en la mejora de la efectividad.” Cuadernos de Management No. 120

Schneider, B. J., Ehrhart, M. G. y Macey, W. H. (2011) “Organizational climate research: Achievements and the road ahead. En En N. Ashkanasy, C. P. M. Wilderom y M. F. Peterson (Eds.)” The handbook of organizational culture and climate.Thousand Oaks, CA, EE.UU.: Sage. pp. 29-49

Stoop, I. A. (2006) “The Hunt for the Last Respondent.Nonresponse in Sample Surveys”, La Haya: Social and Cultural Planning Office of the Netherlands.

Webster, J. R. y Adams, G. A. (2010) “Organizational support and contract fulfillment as moderators of the relationship between preferred work status and performance.” Journal of Business and Psychology. Vol. 25(1) pp. 131-138. doi:10.1007/s10869-009-9135-z