

**Implementar una Propuesta de Mejoramiento de la Comunicación Organizacional en la
Empresa de Servicios Públicos del Tarra, Aplicable al Segundo Semestre del 2020.**

Jessica Yulieth Florez Hoyos

Johan Sebastián Parra Najas

Leidy Quintero

Sandy Paola Chaparro Escobar

Grupo 101007_18

Asesor director:

Clara Viviane Villalobos

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios - ECACEN

Diplomado de Profundización en Gerencia del Talento Humano

Programa de Administración de Empresas

Noviembre 2020

Tabla de Contenido

Lista de Tablas	iii
Lista de Figuras	iii
Resumen.....	iv
Palabras Clave.....	v
Abstract	vi
Keywords	vii
Introducción	viii
Objetivos.....	ix
Objetivo General	ix
Objetivos Específicos	ix
Capítulo 1: El Problema.....	1
1.1 Planteamiento del Problema.....	1
1.2 Antecedentes del Problema.....	2
1.3 Justificación de la Investigación	4
Capítulo 2: Marco Teórico y Legal.....	6
2.1 Marco Teórico: Revisión de las teorías y autores.	6
2.2 Marco Legal: Revisión de las normas, resoluciones, leyes.	10
Capítulo 3: Metodología de la Investigación	12
3.1. Metodología de Investigación	12
Capítulo 4: Resultados	14
Capítulo 5: Recomendaciones.....	18
Conclusiones	20
Bibliografía	21
Anexos	24

Lista de Tablas

Tabla 1. Muestra de la Población para Estudio.....	24
----------------------------------------------------	----

Lista de Figuras

Figura 1 Resultados Cargos de la Empresa.....	25
Figura 2 Resultados Prácticas en las normas y reglamentos en el trabajo.....	25
Figura 3 Resultados Opiniones en el campo laboral.....	26
Figura 4 Resultados Reconocimiento Laboral.....	26
Figura 5 Resultados Crecimiento laboral y personal.....	27
Figura 6 Resultados Confianza y Comunicación Continua.....	27
Figura 7 Resultados Limitaciones Individuales.....	28
Figura 8 Resultados Comunicación Asertiva.....	28
Figura 9 Resultados Ámbito laboral.....	29
Figura 10 Resultados Proactividad en la Empresa.....	29
Figura 11 Resultados Comunicación interna.....	30
Figura 12 Resultados Reconocimientos no monetarios.....	30

Resumen

El clima organizacional, como base fundamental para la gestión del Talento Humano en un ambiente de comunicación inestable en la Empresa de Servicios Públicos del Tarra, requiere acciones estratégicas correctivas que faciliten el proceso comunicativo y así mismo la labor de los trabajadores, representada en el beneficio para la empresa a nivel productivo.

El objetivo de este estudio es determinar las causas que impiden un desarrollo viable en la organización, con el fin de generar estrategias que contrarresten los efectos adversos de la prometeda actual. En este contexto, las propuestas estratégicas se enfocarán a corregir las falencias existentes y a fortalecer los aspectos positivos en relación con la comunicación organizacional.

La pregunta de investigación se responde a través de la aplicación de una encuesta basada en la escala de Likert que propone la medición frente a la satisfacción del empleado, con diferentes relacionados a la comunicación y el estado actual del clima organizacional (desarrollo personal y profesional). Las respuestas recibidas muestran un nivel comunicativo y cultural aceptables donde podemos percibir que el empleado posee un nivel de aprobación y desarrollo para con la organización viables. Aun así, se brindan recomendaciones que buscan fortalecer las relaciones interpersonales y así mismo el desarrollo personal y profesional del empleado.

Dichos hallazgos nos brindan un marco de referencia crucial frente al estado actual de las necesidades de la empresa frente a cultura organizacional y la definición de estrategias de control preventivo necesarias.

Palabras Clave

Clima Laboral, Comunicación Organizacional, Motivación, Estimulación, Condiciones de Trabajo, Satisfacción Laboral, Interacción Social, Liderazgo, Participación, Entorno Laboral, Familiarización Laboral, Normas, Relaciones Interpersonales, Estrategias.

Abstract

The organizational climate, as a fundamental basis for the management of Human Talent in an unstable communication environment in the Tarra Public Service Company, requires strategic corrective actions that facilitate the communicative process and also the work of workers, represented in the benefit for the company at the productive level.

The objective of this study is to determine the causes that impede a viable development in the organization, in order to generate strategies that counteract the adverse effects of the current promise. In this context, the strategic proposals will focus on correcting existing shortcomings and strengthening the positive aspects of organizational communication.

The research question is answered through the application of a survey based on the Likert scale that proposes measurement versus employee satisfaction, with different related to communication and the current state of the organizational climate (personal and professional development). The responses received show an acceptable communicative and cultural level where we can perceive that the employee has a level of approval and development for the organization viable. However, recommendations are provided that seek to strengthen interpersonal relationships and also the personal and professional development of the employee.

These findings provide us with a crucial frame of reference for the current state of the company's needs in the face of organizational culture and the definition of necessary preventive control strategies.

Keywords

Work Climate, Organizational Communication, Motivation, Stimulation, Working Conditions, Job Satisfaction, Social Interaction, Leadership, Participation, Work Environment, Work Familiarization, Norms, Interpersonal Relations, Strategies.

Introducción

En la actualidad toda organización debe adoptar en su plan estratégico el clima organizacional debido a que es un factor clave para que la empresa logre el éxito, productividad y competitividad en el mercado. Orientando su evaluación en el cumplimiento de las necesidades del personal con el que cuenta, además de los objetivos comerciales propuestos, más teniendo en cuenta que el talento humano representa para las empresas su principal activo con el cual llevan a cabo sus acciones para el cumplimiento de las metas trazadas al interior de la organización.

Es por ello que para que una organización funcione de manera adecuada es importante tener un clima laboral que permita comunicación efectiva, impactando en el desempeño de los trabajadores, reflejado en el desempeño de sus funciones, de este modo lo que se busca es abarcar una comunicación asertiva para la empresa de Servicios Públicos el Tarra implementando estrategias y mejoras que puedan alcanzar los objetivos trazados, por ello es crucial para una empresa, el motivar a sus empleados de manera emocional y económica para que estos en agradecimiento apliquen el sentido de pertenencia y se logre trabajar para alcanzar la excelencia.

El presente trabajo busca diagnosticar el estado actual en que se encuentra la Empresa de Servicios Públicos de El Tarra en cuanto al Clima organizacional y la gestión al interior del área de Talento Humano frente al aspecto de la Comunicación como principal deficiencia encontrada en la organización, con el fin de diseñar una propuesta de mejoramiento integral que promueva en la empresa un ambiente propicio para trabajar, así como su consolidación y sostenibilidad en el mercado.

Objetivos

Objetivo General

Diseñar una propuesta de mejoramiento comunicacional para la Empresa de Servicios Públicos de El Tarra que optimice el clima organizacional para el segundo semestre del 2020.

Objetivos Específicos

Dar a conocer el estado actual de la Empresa de Servicios Públicos de El Tarra.

Analizar los criterios de medición del clima organizacional en la empresa en estudio.

Identificar las necesidades concretas de mejora del clima laboral en la empresa de servicios públicos de El Tarra

Proponer mejoras encaminadas al fortalecimiento del clima organizacional de la Empresa en estudio.

Capítulo 1: El Problema

1.1 Planteamiento del Problema

Es importante mencionar que el clima organizacional es una base fundamental para la gestión del Talento Humano frente al aspecto comunicacional ya que el desarrollo de este factor implica un rendimiento y productividad viables para la organización. Sin embargo, si la organización presenta déficit en la comunicación interna, se provoca desmotivación y frustración entre los trabajadores conllevando a la reducción de la productividad.

Se ha detectado que desde el primer semestre se presentan falencias en la comunicación que afectan directamente la motivación de los empleados de manera emocional, impactando en su rendimiento y así mismo en la eficiencia de la empresa en general, dificultando la familiarización del trabajador con los objetivos y metas propuestos, y así mismo el cumplimiento de estos, generando la necesidad frente la intervención objetiva al estado actual de la comunicación en la empresa.

De acuerdo con lo anterior, surge la siguiente pregunta de investigación, *¿Cuáles son las propuestas estratégicas que optimizarán el estado actual del clima organizacional con enfoque en la comunicación de la empresa de servicios públicos de El Tarra para el segundo semestre del 2020?*.

1.2 Antecedentes del Problema

Hoy en día las organizaciones deben preocuparse por mantener un clima organizacional que no afecte a las actividades laborales a través del bienestar personal de los colaboradores, por ello es importante contar con una infraestructura agradable y una remuneración acorde a las funciones y responsabilidades asignadas, las cuales resultan de un buen clima laboral, con aspectos como el reconocimiento oportuno por el trabajo realizado, la oportunidad de crecer dentro de la organización (ascensos), tener una supervisión de apoyo, orientación, donde se demuestre el interés de conocer el equipo de trabajo, sus inquietudes y necesidades, además de que se les escuche y puedan aportar sugerencias tendientes al mejoramiento de la organización (Cea, Gibert, Moltedo y Muñoz, 2006).

Todo proceso organizacional se rige hacia el futuro por una visión, es decir todo proceso organizacional se desarrolla a través de la comunicación, por lo tanto, la comunicación es determinante en la dirección y el futuro de la organización. Por lo tanto, es importante tener en cuenta que la Comunicación organizacional, se da naturalmente en toda institución, cualquiera que sea su tipo o su tamaño y en consecuencia no es posible imaginar a la misma sin comunicación. Bajo esta perspectiva, la comunicación organizacional es el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización, y entre la misma organización y su medio.

La clave de una gestión acertada en el desarrollo de las organizaciones está en las personas que participan en ella. En el mundo actual los altos niveles de competitividad exigen nuevas formas de compromiso, de ver los hechos, de decidir y dirigir, de pensar y sentir, así como de desarrollar los diferentes procesos en las organizaciones de una forma más efectiva.

Podemos concluir afirmando lo anterior en base a un estudio realizado por Soria Reséndez, Ana Cristina, Pedraza Melo, Norma Angélica, & Bernal González, Idolina. (2019), en donde se establece la relación directa entre la buena comunicación organizacional, basada con el nivel de satisfacción laboral del trabajador por medio de un estudio que busca definir los factores que generan una viable o ni viable comunicación, en base a los niveles de satisfacción laboral en una institución de educación superior.

1.3 Justificación de la Investigación

La comunicación organizacional es un tema que avanza en nuestro país, sin embargo, aún persisten espacios donde se cuestiona la importancia que este factor tiene en las empresas, a pesar de que es justamente este tipo de estudios los que se constituyen en la principal herramienta para asociar los factores dentro del flujo de información de las redes sociales en la organización.

El propósito de la presente investigación se basa en definir estrategias que definan un marco de mejora en la comunicación de la empresa de servicios públicos el tarra, viable tanto a corto como a largo plazo favoreciendo el clima organizacional, el compromiso de sus colaboradores y, por lo tanto, los niveles productivos de la empresa asegurando la apropiación del trabajador con las metas de la organización.

El proyecto se lleva a cabo en el marco del conocimiento sobre el clima organizacional, y más específicamente sobre la comunicación interna de una empresa, así mismo, la presente está dirigida a los trabajadores de la empresa de servicio públicos el tarra, con edades entre 25 a 50 años de edad, con salarios mínimos básico y otros casos externos a estos valores, con horarios de trabajo de 8 horas diarias, con casos de aumentos de este factor, de igual forma, los mencionados presentan actividades que incluyen la exposición a los distintos tratos del clientes y posturas corporales incómodas prolongadas (sentados frente equipos de cómputo).

El proyecto se plantea para su ejecución en un periodo de tiempo de 3 meses a partir del diagnóstico preliminar del mismo, abarcando los factores que generan y empeoran la problemática comunicacional de la empresa, estableciendo soluciones que, desde una perspectiva neutral mejoren de forma parcial la problemática y desde una perspectiva positiva generen un

cambio total así la erradicación total de la problemática planteada, por medio de un modelo de investigación descriptiva inicial por medio de la observación de los trabajadores y su desarrollo habitual en la empresa, de igual forma se pretende aplicar encuestas que busquen recolectar información suficiente con el fin de clasificar los factores que influyen de forma negativa, apoyando el proceso en un marco referencial comparativo del estado del clima organizacional en otra organización del sector así como los efectos del mismo en una empresa; brindando un nivel de importancia para su intervención inmediata por medio de estrategias correctivas, cuya aplicación sea viable tanto a corto como a largo plazo.

Capítulo 2: Marco Teórico y Legal

2.1 Marco Teórico: Revisión de las teorías y autores.

La comunicación es parte fundamental en la vida del ser humano ya que es una herramienta que nos permite estar en contacto con el entorno, permitiendo el intercambio de ideas, sentimientos y criterios.

Según (Yammarino y Dansereau, 2011; Virtanen, 2000): es un conjunto de normas, creencias, valores y actitudes que tienen características especiales en los individuos y grupos a la hora de hacer el trabajo.

Es por ello por lo que los comportamientos son esenciales para las personas cómo valores humanos y culturales que hacen que cada individuo tenga la capacidad de desenvolverse en el entorno social, acatando las diferencias de forma racional en un espacio de interacción profesional.

La cultura organizacional también es entendida como un patrón de aciertos compartidos que un grupo de trabajo construye cómo herramienta de solución de problemas de adaptación externa e integración interna. Lo cual ayuda a mitigar toda desviación social y profesional (laboral) que se pudiese encontrar, pasando a ser solución inmediata. Por otra parte, la convivencia natural e informal hace que los comportamientos internos de los individuos sean más espontáneos complicando la medición de estos de forma premeditada.

En relación, Venezia Contreras Torres & Castro Ríos, (2013), genera la siguiente definición:

La cultura organizacional es conocida universalmente como el conjunto de significados compartidos y creencias en poder de una colectividad; su estudio evidencia la forma en

que trabajan las empresas, y las conductas que sus miembros toman al enfrentarse a diferentes situaciones. (Venezia Contreras Torres & Castro Ríos, 2013).

Se entiende entonces a la cultura organizacional como la estructura social de una compañía, en la que sus creencias pueden verse representadas por sus valores empresariales, los cuales tiene como objetivo garantizar el cumplimiento de sus objetivos empresariales bajo un enfoque de bienestar corporativo que busca familiarizar al empleado con las metas de la organización como metas propias.

Teniendo en cuenta lo planteado por los autores, la cultura organizacional se categoriza como un factor clave dentro de las organizaciones, donde dependiendo su estructura social y comunicacional, influyen directamente en su productividad y competitividad que se ve reflejada en el mercado.

De tal manera que clima organizacional por su parte se basa en la buena comunicación que se prefiere sea excelente dentro del grupo de trabajo, Edel, R., Garcia, A. y Casiano, R. (2007). Fundamentan sus investigaciones sobre psicología organizacional donde sugieren fortalecer la disciplina ampliando la cobertura de la misma hacia el bienestar laboral de los colaboradores, la forma como se originaban las motivaciones de los individuos, el tipo de valores que se desarrollaban y las relaciones interpersonales de los mismos dentro de las organizaciones, para lograr despertar el sentido de pertenencia en los empleados es importante trabajar en sus motivaciones personales y profesionales, ofreciendo ambientes de trabajo apropiados y una remuneración económica acorde a sus funciones y a la formación que estos tengan, hacer del sentir y pensar de cada trabajador un factor importante dentro de la empresa, ya que esto tiene influencia sobre la calidad de vida laboral y este a su vez sobre la productividad permitiendo evaluar y mejorar siendo clave para incrementar el rendimiento y obtener resultados exitosos.

Igualmente, Rojas, Chirinos, Garcés (2017) indican que clima organizacional es necesario estimar dentro de la estructura del emprendimiento la gestión de talento humano. Esta figura desempeña un papel fundamental que radica en ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos, realizar su misión, hacerla competitiva, captar empleados idóneos, entrenarlos, motivarlos, facilitar el aumento de su autorrealización y satisfacción en el trabajo, desarrollar y mantener su calidad de vida, orientar su comportamiento a ser socialmente responsables, administrar el cambio y establecer políticas éticas. Esto se logra a partir de un proceso de perfeccionamiento de cada uno de los procesos y subprocesos que constituyen esta acción gerencial.

Según Chirinos, un buen clima organizacional permite describir el conjunto de percepciones y expectativas de las personas que laboran en una organización y sus relaciones de trabajo, el cual facilita el diagnóstico del comportamiento organizacional, genera herramientas que hacen posible mitigar la fatiga que pueda presentarse en los trabajadores, propicia la intervención directa en las fallas y garantiza un buen clima laboral en la iniciativa de negocio.

En la actualidad las empresas deben tener claro el valor de la composición es el factor humano ya que el personal no se puede verse como una máquina productora de dinero, sino el construir una organización que busque mantener un ambiente laboral armónico esta será una organización que recibe de sus trabajadores un clima laboral estable, ya que a través de una correcta comunicación de los trabajadores con directivos donde se evidencie una cercanía e interés real hacia ellos denota valor y hace que se incremente la capacidad laboral, se refuercen los vínculos de confianza y se disminuya la deserción laboral.

Ahora, la Comunicación Interna en una organización define aspectos que a corto y/o largo plazo establecen factores que impactan tanto de forma negativa como de forma positiva el desempeño del trabajador y por consiguiente el desempeño de la propia organización.

Lucas (1997) define la comunicación como:

Un proceso a través del cual un conjunto de significados toma forma de mensaje y es trasladado a una persona o un grupo de ellas, de tal manera que el significado percibido debe ser equivalente a lo que los indicadores de este intentaron transmitir”.

Así mismo la gestión de esta se sobre entiende como el proceso analítico y crítico de dichos factores objetivos, los cuales juegan un papel fundamental en su estado actual como la forma en la que se encaminan. Para su análisis objetivo, es necesario tener presentes las distintas dimensiones o campos que componen la organización y así mismo su cultura y sus procesos comunicativos.

Salamanca et al., (2014) nos brinda las dimensiones laborales, las cuales son factores que afectan directamente el rendimiento del trabajador frente a una labor, abarcando características físicas, psicológicas y sociales tales como los Diseños de área de trabajo, el cual está basado en la estructuración de Diagramas de diseño de los puntos estratégicos teniendo en cuenta factores estratégicos de relación, provecho del espacio, orden y aseo, el Diseños de puestos de trabajo, el cual trata más que todo la comodidad, es decir, la ergonomía de los puestos de trabajo, que incurre directamente en el desempeño del trabajador, también se denota la Evolución en las experiencias, que busca asegurar las condiciones viables para el trabajador, asegura un desarrollo social adecuado para definir procesos seguros y estables, así mismo los Indicadores de producción, que definen el cumplimiento de objetivos y metas por parte del trabajador representado en su desarrollo como individuo con capacidades suficientes para las labores establecidas, y ultimo pero no menos importante, el Trabajo en equipo, el cual representa la viabilidad del grupo de trabajo como eje de la toma de decisiones cruciales para la organización.

2.2 Marco Legal: Revisión de las normas, resoluciones, leyes.

Para atender las situaciones concernientes al clima laboral en primer lugar tener la Constitución Política de Colombia (1991), en la cual establece en el artículo 25, la definición de trabajo, como un derecho que tiene toda persona, para ejercerlo digna y justamente.

En cuanto a los niveles de desempeño de los trabajadores, La Ley 909 de 2004 parágrafo del Art 36, manifiesta la necesidad de implementar programas de bienestar e incentivos que contribuyan a elevar los niveles de satisfacción y los resultados esperados por parte de la organización.

Por otro lado encontramos la Ley 1010 del 23 de enero de 2006, la cual contribuye a generar un buen clima laboral definiendo parámetros para medir y prevenir el acoso laboral en las relaciones laborales.

Frente a los accidentes de trabajo, la Ley 1562 de 2012, incluye la “perturbación psiquiátrica” como una tipificación de accidente de trabajo, lo cual afectara directamente en el ambiente organizacional.

Teniendo en cuenta la salud mental como un factor determinante en el clima organizacional esta la contribución que hace la ley 1616 de 1993, concentrándose en “Promoción de la salud mental y prevención del trastorno mental en el ámbito laboral”.

El decreto número 1083 DE 2015, del Departamento Administrativo de la Función Pública, El cual decreta la medición del clima laboral cada 2 años, definiendo, evaluando y ejecutando las estrategias planteadas por la organización de forma constante con el fin de definir puntos de intervención viables que funcionen a largo plazo para la organización, todo ello bajo las tendencias de la competencia frente al recurso humano como tal.

Así mismo la Resolución número 2404 de 2019, del Ministerio de Trabajo, decreta o define una serie de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial en la población laboral con el fin de prevenir prevención e intervenir en las distintas situaciones, con factores específicos que buscan diagnosticar por puntos clave necesarios para establecer una relación objetiva frente a su intervención factible.

Por otro lado, Circulas número 0041 del 2020, del Ministerio de Trabajo, el cual, entre otras tantas medidas transitorias adaptadas por la pandemia, define medidas administrativas dirigidas a los métodos de desarrollo de las actividades laboral desde casa (teletrabajo) a causa de la pandemia actual, esto, considero viable mencionar ya que afecta de forma directa la comunicación entre empleados generando un entorno de trabajo individual y virtual.

De igual forma el Decreto 1567 de 1998 del Departamento Administrativo de la función Pública, define las bases cruciales para el sistema de capacitación laboral, tales como los procesos, objetivos, actividades u entidades viables para este proceso, en un contexto profundizado a inducción y reinducción, así como las áreas y distintas modalidades de capacitación, sin dejar de lado sus obligaciones. Así mismo establece los estímulos para el empleado, sus fundamentos, componentes, bienestar, obligaciones y otras disposiciones.

Capítulo 3: Metodología de la Investigación

3.1. Metodología de Investigación

Nos basaremos en un método de Investigación Cualitativo, con el cual podemos definir la interpretación de la opinión a un nivel más subjetivo como primordial para definir un proceso viable y eficaz, donde el significado de la opinión a un nivel analítico es importante para lograr definir un marco referencial al fenómeno o necesidad definido, por ello, y teniendo presente que nuestra necesidad se basa en el diagnóstico del *Clima Organizacional y la Comunicación* interna de la empresa de servicios públicos del Tarra, es necesario brindar distintos puntos de vista de la problemática desde un nivel más dinámico y versátil, esto sin dejar de lado el hecho que se trata de una investigación y por esto se hace crucial el realizar análisis porcentual del proceso con el fin de brindarle al estudio bases estadísticas que brinden un marco de análisis concluyente que nos permita generar propuestas que suplan dicha necesidad.

El tipo de investigación a utilizar es la Investigación Explicativa, con la cual nos enfocamos a identificar las causas que generan la o las situaciones establecidas en la problemática referente al Clima organización y la Comunicación interna de la empresa de servicios públicos del Tarra, con el fin de establecer una relación causal que busque describir el problema a un nivel más objetivo, y así mismo llegar a la propuesta de solución que asegure la extinción de la problemática desde su raíz, por lo general y como es el caso, esta se apoya en parte con *la investigación descriptiva* la cual le brinda información adicional al propósito del proyecto en su fase preliminar (inicial) con la cual se establece la información básica necesaria sobre la empresa y su problemática definitoria.

La población del presente proyecto de investigación, son los trabajadores de la empresa de Servicios públicos del Tarra.

La muestra será los trabajadores tanto de áreas administrativas (atención al cliente, trabajo de oficina, asesores y demás) como áreas operarias (personal de mantenimiento, servicios generales, instalaciones y demás), representados en la siguiente tabla:

Entre las técnicas e instrumentos a utilizar, tenemos:

Escala de Likert: cuya estructura se basa en cuestionamientos que buscan medir la opinión del trabajador frente a su nivel de conformidad con diferentes aspectos relacionados al clima laboral y comunicacional, siendo esta dirigida a fuentes primarias ya que se aplicara a los trabajadores (fuente primaria).

Encuesta: Encuesta con preguntas cerradas con respuesta única con el fin de generar una base porcentual y estadística de los factores que buscan ser analizado por medio de las preguntas de este, siendo de fuente primaria.

Drive: El cual nos facilita la aplicación virtual de dicha herramienta, así mismo gracias a la ventaja porcentual que la herramienta web brinda después de haber aplicado el instrumento, nos facilita su análisis e interpretación.

Excel: Análisis estadístico y analítico en base a la tabulación de los resultados obtenidos.

Capítulo 4: Resultados

Para empezar, tenemos que en la primera pregunta, vemos que es vital definir el nivel de apropiación del trabajador con las normas y reglamentaciones que definen tanto su puesto de trabajo como sus actividades y demás características de este, con el fin de establecer la relación propia frente a su desarrollo laboral en concordancia con las estancias organizacionales que le regulan, los resultados nos muestran que todos los funcionarios aplican de forma veraz tanto las normas como reglamentaciones de sus respectivos cargos, lo que nos brinda un marco de responsabilidad y familiarización con las organización viable y eficaz.

En la segunda pregunta, el sentimiento de pertenencia se refleja en gran medida en el clima laboral, de esta forma el sentir que su opinión es válida y posee el peso e importancia necesarios para la toma de decisiones es crucial para establecer la percepción eficaz del trabajador frente a la importancia de su aporte profesional, según los resultados obtenidos, podemos establecer que aunque un 75% considere que sus aportes son siempre tomados en cuenta, el 25% restando que está simplemente de acuerdo con el enunciado, nos define una posible falencia frente a darle a conocer a los trabajadores la importancias de sus aportes para la compañía.

De igual forma, en la tercera pregunta, el viable desarrollo de un trabajador en su campo laboral depende en gran medida de que tan aceptado este se siente dentro de su grupo de trabajo, así como la comodidad que este perciba en el mismo para su desarrollo personal, frente a los resultados, tenemos que de igual forma un 75% se encuentra totalmente cómodo y aceptado en su grupo de trabajo, pero este 25% que esta” de acuerdo”, nos ayuda a percibir una falta de comunicación en el grupo de trabajo en un nivel un tanto resaltable.

Así mismo continuando con la cuarta pregunta, se puede definir que los funcionarios han logrado cambios en la empresa gracias a las opiniones brindadas que contribuyen al crecimiento de la empresa como al desarrollo personal, permitiendo que salgan de su zona de confort e ir avanzando, con una buena disposición, oportunidades se puede observar el crecimiento de las personas en ambos ámbitos, aplicando competencias tales como: iniciativa, liderazgo y relaciones interpersonales permiten una buena comunicación, que favorecen de manera positiva un buen clima laboral.

En la quinta pregunta, el bienestar de los funcionarios en la empresa es importante para su funcionamiento, por ello es importante que el jefe sea una persona íntegra la cual busque mantener una comunicación continua y honesta con sus colaboradores generando empatía siendo clave para el equipo de trabajo. De acuerdo con los resultados obtenidos, podemos establecer que 62,5% consideran que su jefe directo les promueve confianza y tienen una comunicación continua a diferencia el 37,5% están de acuerdo con el enunciado frente a esta falencia el jefe debe estar dispuesto a escucharlos cultivar, desarrollar positivamente una comunicación siendo base para mejorar el rendimiento y considerablemente la calidad del ambiente laboral.

Ahora, en la sexta pregunta, tenemos que dentro del trabajo individual como grupal existen una serie de limitaciones frente al desarrollo de las actividades dónde podemos tener claro que se puede hacer y qué no. De esta manera frente a los resultados obtenidos el 75% son capaces de reconocer sus limitaciones ya sean individuales como grupales, por el contrario, el 25% no reconocen dichas limitaciones el no conocimiento de ellas pueden bloquear el trabajo por ello es importante hacer una evaluación de cómo somos nosotros como profesionales.

En la séptima pregunta Vemos que el porcentaje que corresponde a totalmente de acuerdo está en un 75% y de acuerdo en un 25% las cuales son respuestas muy positivas para la

organización, lo que reflejan una verdadera y buena comunicación entre las dependencias de la empresa, lo cual es muy favorable para mantener un ambiente laboral estable y productivo con un grupo de trabajo muy armonioso para el desarrollo de las tareas, se puede reforzar con una actividad de integración con las diferentes áreas de la empresa en donde se pueda fortalecer el vínculo con los compañeros y por ende mejorar la comunicación, de ese modo fortalecer la buena comunicación que ya existe.

En la octava pregunta Vemos una división a la mitad entre de acuerdo y totalmente de acuerdo, lo cual es muy favorable para la empresa ya que son respuestas muy positivas, lo que nos invita a seguir trabajando por fortalecer el trabajo en equipo y mantener esos niveles de confianza entre los colaboradores de la empresa, es muy importante para la empresa estar en constante desarrollo con capacitaciones para mantener esos porcentajes.

Continuando con la novena pregunta, vemos que del 100% de los encuestados el 62.5% manifestó estar totalmente de acuerdo en que la empresa los percibe como personas proactivas y decididas a la hora de emprender acciones, el 37,5% respondió solamente estar de acuerdo. Con base en estos resultados podemos percibir que en el 37,5% no hay una seguridad en cuanto a la percepción que la empresa tiene acerca de ellos, situación que puede generar inconvenientes en el clima laboral al generar división entre los empleados que manifiestan estar totalmente de acuerdo. Por esta razón es necesario indagar en este grupo de empleados sobre las circunstancias que puedan estar generando, provocando esta inseguridad en ellos para tomar medidas tendientes a mejorar esta percepción.

En la décima pregunta, definimos que el 50% de los empleados de la Empresa de servicios públicos de El Tarra, manifiesta estar totalmente de acuerdo en que la comunicación interna de la empresa facilita el desarrollo de las labores, el otro 50% manifiesta solamente estar

de acuerdo, notándose que la comunicación interna de la empresa para una gran proporción de empleados no es lo suficientemente buena. La comunicación interna es la que viabiliza el clima organizacional ya sea para fortalecerlo o desmejorarlo, por tal razón es importante profundizar en la comunicación interna de la empresa para detectar los aspectos en los cuales existen oportunidades de mejora, con el fin de cambiar la percepción de este 50% en totalmente de acuerdo.

Finalmente en la pregunta número once, observamos que esta respuesta refleja un 100% a la opción neutral lo que quiere decir que la empresa no tiene un plan de reconocimiento para sus empleados para motivarlos a seguir trabajando de manera feliz, lo que mejora su autoestima y aumenta el estado de satisfacción y bienestar hacia la empresa, es necesario implementar un plan en el que se puede reforzar planes de carácter no monetario más bien encaminados a la parte personal de los empleados y tratar de llegar a ellos de manera más asertiva y empática y así hacer sentir al capital humano una parte importante dentro de la organización.

Capítulo 5: Recomendaciones

Como primera recomendación, consideremos que las respuestas tienen un resultado general muy positivo, lo que sugiere a la empresa seguir trabajando en el fortalecimiento de la comunicación entre los trabajadores con capacitaciones que motiven al trabajo en equipo, pero si se recomienda ser muy enfáticos en la elaboración de planes para el desarrollo del salario emocional con beneficios no remunerados económicamente por ejemplo destacar al empleado del mes con un reconocimiento en tiempo que puede ser utilizado para compartir en familia, es decir apostarle a la parte del bienestar familiar, apoyar el trabajo con horarios flexibles desde casa, algo ideal para esta época y/o otorgar días de descanso como su cumpleaños que le permitan al trabajador disfrutar con sus seres queridos, también con capacitaciones que incentiven al buen desempeño.

Para nuestra segunda recomendación, establecemos que en general la apropiación del trabajador frente a la aplicación de las normas y legislaciones organizacionales que regulan tanto su puesto de trabajo como las actividades del mismo son viables y factibles, de igual forma se recomienda generar un punto de comunicación en cada área para el conocimiento de estas normas (pancartas), así como su sentido de pertenencia y aceptación en el grupo de trabajo, que, aunque generalmente sea factible, se recomienda generar estrategias que le permitan conocer al trabajador la importancia de su aporte para las distintas tomas de decisiones, tales como permitirle según su desempeño formar parte del diálogo y debate para estas, y de la misma forma el generar espacios de interacción interpersonal en los grupos de trabajo con el fin de permitirle al trabajador su desarrollo personal y profesional de forma correlacionada estable y efectiva, tales como visitas a entidades de la misma actividad económica que le brinden al empleado

conocimientos estratégicos para su labor y así mismo favorecer el desarrollo de sus relaciones interpersonales con el grupo de trabajo.

La tercer recomendación se basa en la obtención de una falencia en la empresa y que se deben fortalecer, donde el crecimiento personal es tener conciencia de a dónde queremos llegar y que métodos podemos utilizar para alcanzar las metas establecidas tal como si fuéramos nosotros la empresa, por otra parte se es necesario generar confianza entre el jefe directo y/o compañeros sintiéndose seguros al momento de compartir sus opiniones sin temor a juicios, ya que permiten crear un ambiente de trabajo más eficiente, creativo e íntegro facilitando los canales de comunicación que repercuten de manera positiva creando motivación y sentido de pertenencia. El realizar una evaluación nos sirve de base para conocer las opiniones y expectativas que tienen los trabajadores frente a su trabajo abriendo brechas de comunicación.

Finalmente como cuarta recomendación, es necesario generar encuentros como terapias de grupo o el uso de herramientas comunicación interna donde se puedan generar espacios para la comunicación horizontal de tal forma que se dé lugar a la realimentación continúa de las decisiones y acciones asumidas, donde los colaboradores puedan conocer las debilidades y fortalezas de sus compañeros manteniendo el sentir de empatía entre los compañeros y unidad del trabajo en equipo, nutriendo el manejo de situaciones, estimulando la voluntad de cambio, el ánimo participativo y el empoderamiento de cada miembro, con el fin de mantener fresca y dinámica la comunicación interna y por ende el clima organizacional.

Conclusiones

Por medio de la etapa inicial del presente proyecto de investigación se logró conocer un déficit no crítico, pero aun así considerable en función al estado actual del Clima organizacional y Comunicación Interna de la Empresa de Servicios Públicos del Tarra.

Se generó un análisis exhaustivo de los criterios que regulan y definen el control y medición del Clima organizacional y Comunicación Interna en la empresa del presente estudio.

Por medio de la aplicación de herramientas, se definen las necesidades basadas en la clasificación de importancia crítica en función a los resultados arrojados por las herramientas de recolección de información aplicadas a los funcionarios de la empresa mencionada.

Con la información compilada y tabulada se generaron estrategias cuyo fin se basa contrarrestar los perjuicios producidos por las falencias en el sistema comunicacional que presenta la empresa de Servicios Publico del Tarra, así como mitigar y corregir los aspectos negativos que afectan al Clima organizacional de la misma.

Bibliografía

- Castro, A. de. (2014). Comunicacion organizacional : técnicas y estrategias. Universidad del Norte. Recuperado de <https://search-ebshost-com.bibliotecavirtual.unad.edu.co/login.aspx?direct=true&db=nlebk&AN=813082&lang=es&site=ehost-live>
- Edel, R., Garcia, A. y Casiano, R. (2007). Clima y Compromiso Organizacional Volumen 1. Recuperado de http://www.adizesca.com/site/assets/g-clima_y_compromiso_organizacional-en.pdf
- Gerencie.com (2019). Contrato de Trabajo. Sus tipos, clases y formas. Recuperado de <https://www.gerencie.com/contrato-de-trabajo.html>
- Gerencie.com (2019). Reglamento interno de trabajo. Recuperado de <https://www.gerencie.com/reglamento-interno-de-trabajo.html>
- González Ariza, Á. L. (2017). Métodos de compensación basados en competencias (3a. ed.). Universidad del Norte. (Cap. 8. p. 345). Tomado de <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/70028?page=345>
- Hernández, et al. (2003). Metodología de la Investigación Quinta edición. Recuperado el 2 de noviembre de: https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf
- Lucas (1997). La formación para la participación y la comunicación en las organizaciones. Recuperado de http://reis.cis.es/REIS/PDF/REIS_077_078_15.pdf

Ministerio de Trabajo. ¿Qué es la seguridad social? (2020). Recuperado de

<https://www.mintrabajo.gov.co/empleo-y-pensiones/empleo/subdireccion-de-formalizacion-y-proteccion-del-empleo/que-es-la-seguridad-social>

Murillo Vargas, G. García Solarte, M. y González, C. H. (2010). Los macro-procesos: un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana. Programa Editorial Universidad del Valle.

(pp.56-65). Recuperado de <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=174>

Oltra Comorera, V. (2013). (pp.106-140). Desarrollo del factor humano. Editorial UOC.

Recuperado de <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56325?page=9>

Rojas, chirinos y Garcés (2017) El clima organizacional en el emprendimiento sostenible

Tomado de: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-81602018000100043&lng=en&tlng=en

Salamanca, Y. T., Cortina, A. D. R., & Ríos, D. G. (2014). Modelo de gestión organizacional basado en el logro de objetivos. Suma de Negocios, 5(11), 70–77. Recuperado de

[https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S2215-910X\(14\)70021-7](https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S2215-910X(14)70021-7)

Soria Reséndez, Ana Cristina, Pedraza Melo, Norma Angélica, & Bernal González, Idolina.

(2019). El clima organizacional y su asociación con la satisfacción laboral en una institución de educación superior. Acta universitaria, 29, e2205. Epub 11 de septiembre de 2020. Recuperado de <https://doi.org/10.15174/au.2019.2205>

Venezia Contreras Torres & Castro Ríos, 2013. Liderazgo, poder y movilización organizacional.

Tomado de

https://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios_gerenciales/article/view/1600

Yammarino y Dansereau, 2011; Virtanen, 2000. Construcción de un instrumento para medir el clima organizacional en función del modelo de los valores en competencia. Tomado de

<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0186104214712501>

Anexos

Tabla 1

Muestra de la Población para el Estudio

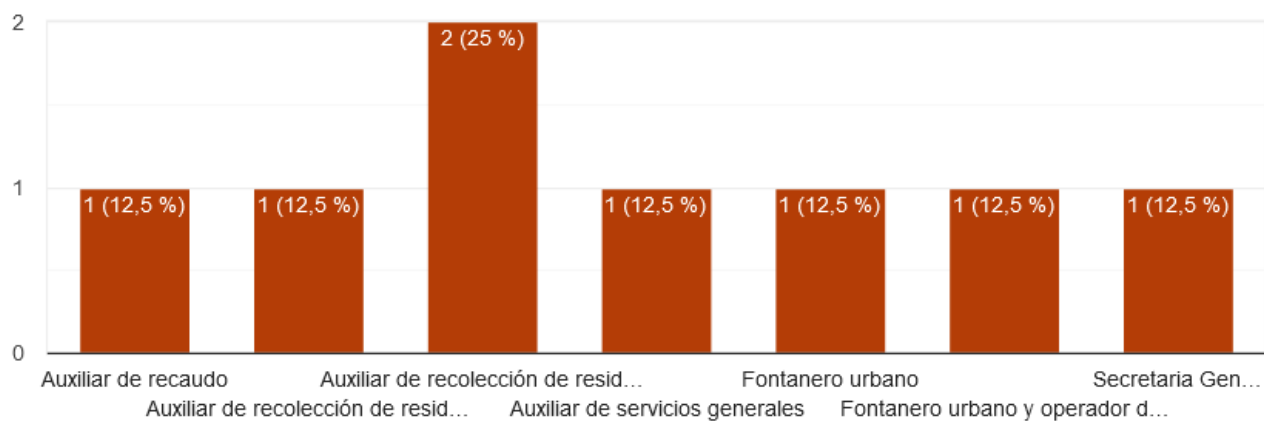
Nombres y Apellidos	Cargo	Correo electrónico
Sandra yurley serrano garcia	Auxiliar de recaudo	Serranosandra285@gmail.com
Daniel cañizares Bacca	Fontanero urbano y operador de planta	Danielcaba471@gmail.com
Cesar Tulio Jiménez Caballero	Auxiliar de recolección de residuos	ctjc.2020@gmail.com
José de la Cruz Ramírez Coronel	Auxiliar de recolección de residuos	Jose Ramirez031970@gmail.com
Eudes Antonio Pérez Bautista	Auxiliar de recolección de residuos	Eudes.perez96@gmail.com
José fernel Pérez duran	Fontanero urbano	Fernelduran.80@gmail.com
Karen Malena Haro Barrios	Secretaria General	Malenaharo900@gmail.com
Yurani Bacca quintero	Auxiliar de servicios generales	Yurani.bacca@gmail.com

Nota. Autoría Propia

Figura 1**Resultados Cargos de la Empresa**

Cargo

8 respuestas

**Nota.** Autoría Propia**Figura 2****Resultados Prácticas en las normas y reglamentos en el trabajo**

Pone en práctica las reglamentaciones y normas que rigen su trabajo?

8 respuestas

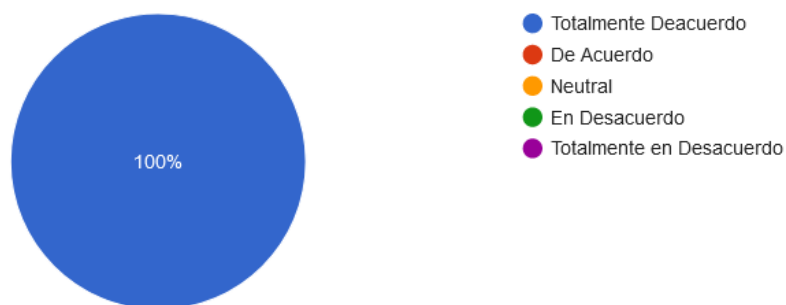
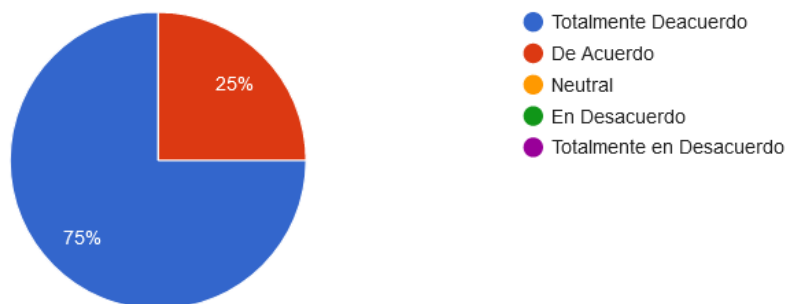
**Nota.** Autoría Propia

Figura 3***Resultados Opiniones en el campo laboral***

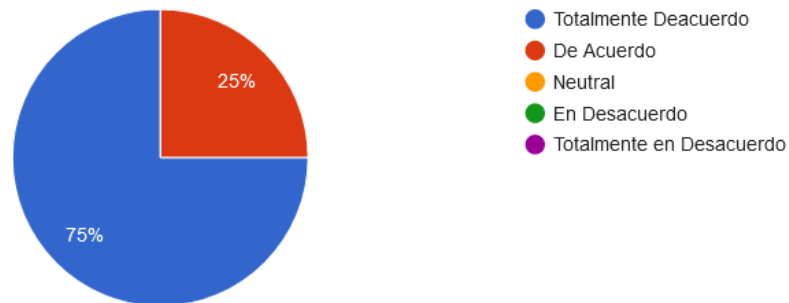
Sus opiniones son tomadas en cuenta por sus compañeros de trabajo.

8 respuestas

**Figura 4*****Resultados Reconocimiento Laboral***

Se siente comodo y aceptado en su grupo de trabajo.

8 respuestas

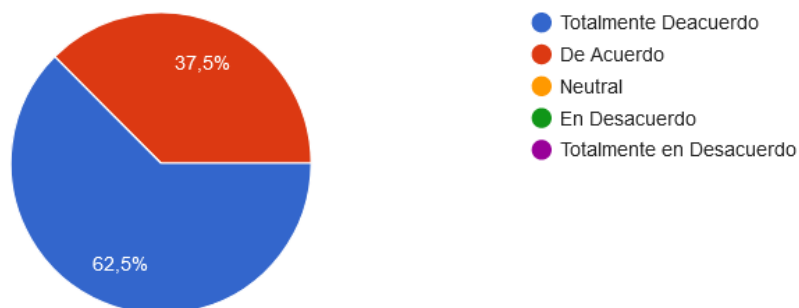


Nota. Autoría Propia

Figura 5***Resultados Crecimiento laboral y personal***

Ha logrado cambios que favorecen el crecimiento de la empresa y su crecimiento personal.

8 respuestas

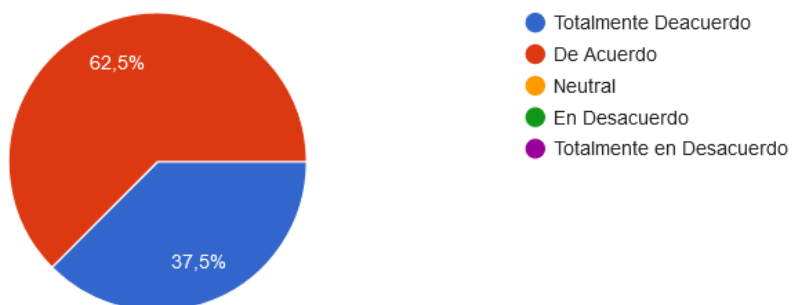


Nota. Autoría Propia

Figura 6***Resultados Confianza y Comunicación Continua***

Su jefe directo promueve la confianza y la comunicación continua.

8 respuestas

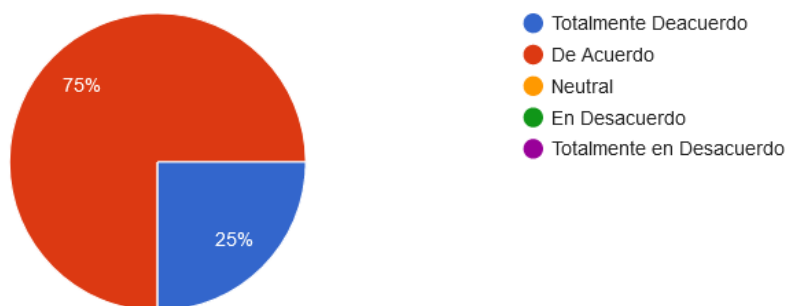


Nota. Autoría Propia

Figura 7**Resultados Limitaciones Individuales**

Es capaz de reconocer las limitaciones individuales y/o grupales que afectan la consecución de los resultados de su grupo de trabajo?

8 respuestas

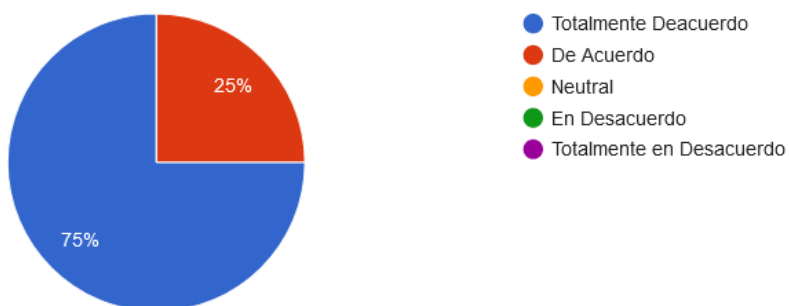


Nota. Autoría Propia

Figura 8**Resultados Comunicación Asertiva**

Existe buena comunicación con las demás dependencias de la empresa.

8 respuestas

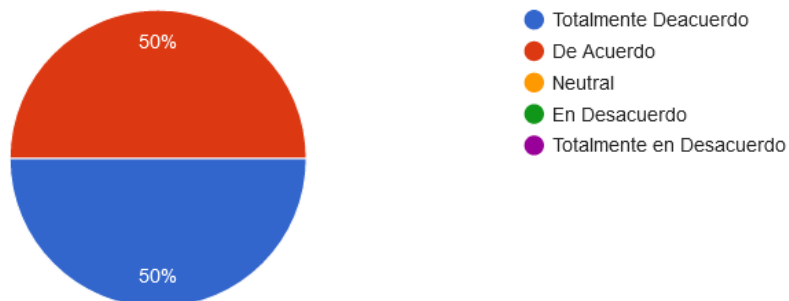


Nota. Autoría Propia

Figura 9**Resultados Ámbito laboral**

En su grupo de trabajo los problemas se discuten y se analizan.

8 respuestas

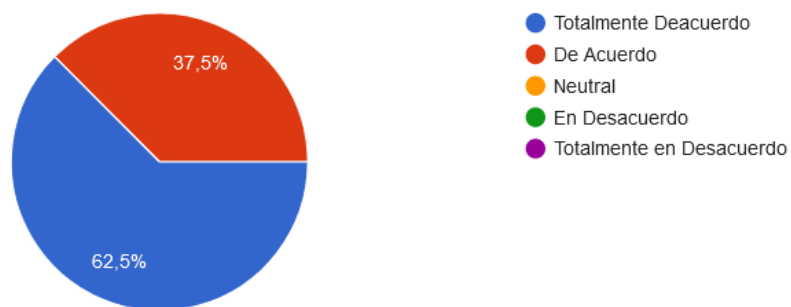


Nota. Autoría Propia

Figura 10**Resultados Proactividad en la Empresa**

Es percibido como una persona proactiva y decidida a la hora de emprender acciones?

8 respuestas

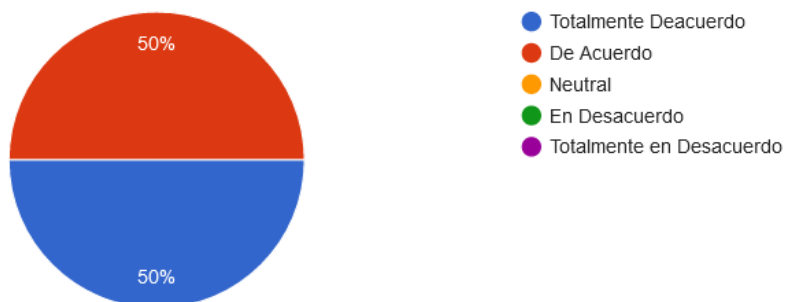


Nota. Autoría Propia

Figura 11***Resultados Comunicación interna***

La comunicación interna de la empresa facilita el desarrollo de la labor.

8 respuestas

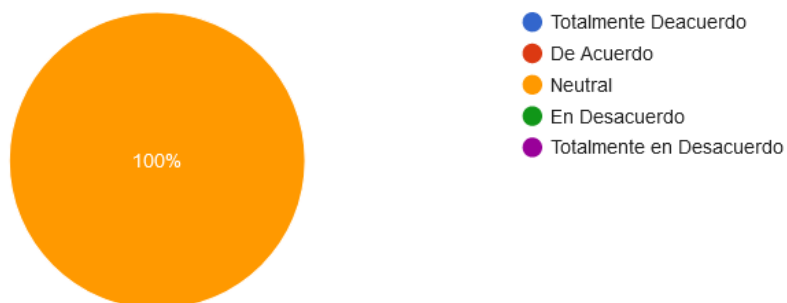


Nota. Autoría Propia

Figura 12***Resultados Reconocimientos no monetarios***

Se brindan reconocimientos (no monetarios) por el buen desempeño.

8 respuestas



Nota. Autoría Propia