

Clima organizacional en el talento humano de Alpha Credit Colombia

Laura Carolina Borda

Talía Nayibe Mora

Andrea Angélica Sabogal

Bibiana Patricia Calderón

Julieth Andrea Betancourt

Universidad Nacional Abierta y a Distancia -UNAD

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

Diplomado de Profundización en Gerencia del Talento

Bogotá D.C.

Diciembre 2020

Resumen

Esta investigación pretende analizar el Clima Organizacional en el Talento Humano de Alpha Credit Colombia, teniendo en cuenta que cada empleado percibe de diferente manera los cambios a los que han sido expuestos en el último año, como lo son: el Home Office, barreras de comunicación, relación trabajo - familia, sobre carga laboral y adaptación a las relaciones personales en época de pandemia.

Con el estudio del clima organizacional se pretende proponer un plan de mejoramiento, este se elabora teniendo en cuenta los resultados arrojados en la encuesta de satisfacción realizada a empleados de diferentes áreas, esta permite identificar qué factores están afectado el clima organizacional de la empresa Alpha Credit. El problema de investigación es planteado tomando como base que hace más de un año no se evalúa el nivel de satisfacción de los empleados.

Palabras Clave: Clima Organizacional, satisfacción laboral, plan de mejoramiento

Asbtract

This research aims to analyze the Organizational Climate in the Human Talent of Alpha Credit Colombia, taking into account that each employee perceives in a different way the changes to which they have been exposed in the last year, such as: the Home Office, communication barriers , work-family relationship, workload and adaptation to personal relationships in times of pandemic.

With the study of the organizational climate it is intended to propose an improvement plan, this is elaborated taking into account the results obtained in the satisfaction survey carried out to employees from different areas, this allows to identify what factors are affected by the organizational climate of the Alpha Credit company . The research problem is raised on the basis that the level of employee satisfaction has not been evaluated for more than a year.

Keywords: Organizational climate, work satisfaction, Improvement plan.

Tabla de Contenido

Introducción	6
Objetivo General	8
Objetivos Específicos	8
Planteamiento del Problema	9
Antecedentes del Problema	9
Justificación de la Investigación	10
Marco Teórico	12
Marco Legal	15
Metodología	20
Resultados	24
Recomendaciones	31
Conclusiones	33
Referencias Bibliográficas	34
Anexos	38

Tabla de Ilustraciones.

Ilustración 1 Cargo.....	24
Ilustración 2 Género.....	24
Ilustración 3 Pregunta 1	25
Ilustración 4 Pregunta 3	25
Ilustración 5 Pregunta 4	26
Ilustración 6 Pregunta 5	26
Ilustración 7 Pregunta 6	27
Ilustración 8 Pregunta 7	27
Ilustración 9 Pregunta 8	28
Ilustración 10 Pregunta 9	28
Ilustración 11 Pregunta 10	29
Ilustración 12 Pregunta 11	29
Ilustración 13 Pregunta 12	30

Introducción

El Clima Organizacional es un factor que incide en la disminución o aumento de la productividad de los empleados, esto puede llevar a que no se resalten los verdaderos talentos y nos centremos en un juego de luces y sombras dentro de una organización.

Alpha Credit es una de las empresas Fin tech con mayor crecimiento en Latinoamérica, está en constante crecimiento y evolución, tiene operaciones en Colombia y México y atienden a personas que no tienen acceso a créditos por parte del sistema financiero tradicional. Desde su fundación en Colombia hace más de 5 años, se ha puesto la meta de tener un gran desarrollo tecnológico para ofrecer un mejor servicio a sus clientes, y a sus empleados darles las mejores herramientas para el cumplimiento de sus labores. Adicionalmente siempre han pensado en motivar a sus empleados por medio de diferentes beneficios; en este proyecto de investigación planteamos una problemática que se ve actualmente en Alpha, ya que a pesar de que piensan en el bienestar de sus empleados, desconocen la percepción que tienen sus colaboradores con respecto al clima organizacional vivido durante el 2020.

Los líderes influyen en los resultados alcanzados en una empresa aumentando las ganancias en un 30% y el compromiso por los empleados generando una atmósfera positiva.

Al respecto, Rensis Likert (1986), “menciona que la reacción de un individuo ante cualquier situación siempre está en función de la percepción que tiene de ésta, lo que cuenta es la forma en que ve las cosas y no la realidad objetiva. Entonces, la preocupación por el estudio de clima laboral nace de la comprobación de que toda persona percibe de modo distinto el contexto en el que se desenvuelve, y que dicha percepción influye en el comportamiento del individuo en la organización, con todas las implicaciones que ello conlleva.

El factor humano debe prevalecer en todas las organizaciones a partir del Modelo Meyer y Allen estableciendo la importancia de crear un entorno agradable en cualquier organización.

“Otros Autores como Mowday, Porter y Steers (1982) Consideran que el compromiso organizacional se relaciona con tres factores: a) Una fuerte creencia y aceptación de las metas y valores de una Organización, b) una disposición o motivación a realizar un esfuerzo considerable por la organización. C) un fuerte deseo de mantenerse como miembro de la organización”

Objetivo General

Realizar un estudio que determine el nivel de satisfacción de los empleados en base al clima organizacional de Alpha Credit Colombia.

Objetivos Específicos

1. Determinar a través de una encuesta, como perciben los empleados Alpha Credit Colombia el clima organizacional de la empresa.
2. Conocer si los beneficios que ofrece la empresa a los empleados realmente permiten un empoderamiento empresarial.
3. Identificar las posibles falencias que puedan afectar la satisfacción del personal de la empresa con su entorno
4. Establecer el nivel de satisfacción de los empleados con respecto al clima laboral de la organización objeto de estudio.

Planteamiento del Problema

Dado que Alpha Credit Colombia no conoce el nivel de satisfacción de los empleados en base al clima organizacional, requiere desarrollar y motivar a nuestros colaboradores evolucionando constantemente con el propósito de mejorar la calidad de vida y la formación profesional dentro de la organización. ¿De qué forma influye el clima organizacional en la satisfacción laboral de los empleados de Alpha Credit?, de acuerdo con lo anterior se hace necesario realizar una encuesta que permitan a esta organización conocer las opiniones de sus empleados y así realizar los cambios necesarios para el mejoramiento del clima organizacional dando una estabilidad y bienestar laboral.

De esta manera, podemos dar respuesta a la pregunta, logrando conocer la percepción de los empleados de Alpha Credit Colombia, con relación al Clima Organizacional que hay actualmente en la empresa.

Antecedentes del Problema

Históricamente el comienzo de la construcción del concepto de “clima laboral” nace a través de la Teoría de Campo de Kurt Lewin hacia fines de los años 30, esta teoría tiene como particularidad, definir el rol que le permite a los individuos relacionarse con su ambiente, donde cada persona evalúa lo que ocurre en su entorno, por lo tanto, se forma un juicio valórico de lo que es su realidad y modelo de conducta (Brunet 1999. 24).

Un primer estudio sobre clima y satisfacción laboral (2008), indica que el clima laboral ha estado siendo utilizado como variable para explicar la satisfacción de los trabajadores. Se conceptúan ambas variables para su medición, análisis e indagación de la relación causal entre un ambiente de trabajo favorable y el desempeño satisfactorio de los

empleados. Se exponen los datos descriptivos que indican un clima laboral favorable y una satisfacción laboral óptima.

Debido a que la organización se encuentra en un alto crecimiento, y ha tenido que afrontar retos tecnológicos y de comunicación debido a la actual situación de la pandemia a nivel mundial, los empleados de la empresa han asumido retos para poder desempeñar sus labores sin que estas se vean afectadas por factores externos anteriormente mencionados. Por lo tanto, se debe conocer el nivel de satisfacción de cada empleado teniendo en cuenta que cada uno percibe de diferente manera los cambios a los que han sido expuestos como lo son: el trabajo en casa, barreras de comunicación, relación trabajo - familia, sobre carga laboral y adaptación a las relaciones personales en época de pandemia.

Justificación de la Investigación

El presente tema de investigación pretende determinar por medio de un estudio el nivel de satisfacción de los empleados en base al clima organizacional de Alpha Credit Colombia, permitiéndole saber a los directivos si los planes de bienestar realmente están cumpliendo sus metas, las cuales buscan un empoderamiento empresarial por parte de cada individuo dentro de la organización.

El clima organizacional afecta la satisfacción laboral de los empleados, ya que está ligado directamente con su desempeño y su forma de percibir la empresa para la cual laboran, por lo que se debe trabajar en cultivar un buen ambiente laboral.

En la actualidad, donde los cambios son protagonistas inminentes, las organizaciones están sujetas a cambios permanentes, que exigen contar con estrategias y recursos necesarios para desarrollar técnicas que no se resistan al logro de los objetivos propuestos. Para esto se requiere de personal con destrezas y conocimientos adaptados a la realidad y a las necesidades actuales, en este sentido se deben hacer esfuerzos e invertir importantes recursos

para que su capital humano sea óptimo y logre transmitir un mensaje claro y bien fundamentado a sus clientes.

Alpha Credit Colombia es una empresa que ha tenido gran crecimiento desde su consolidación en Colombia en el 2015. Es una compañía de tecnología que brinda servicios financieros con mayor crecimiento de Latinoamérica, este crecimiento se da gracias al gran desempeño de los colaboradores con los que cuenta la empresa, por esto se han implementado varios planes de bienestar para todos los empleados a nivel nacional, para que cada uno cuente con un ambiente apto para garantizar la motivación de cada individuo, aumentar su satisfacción y lograr un aumento en su productividad.

Marco Teórico

El clima Organizacional es entendido como el conjunto de apreciaciones que los miembros de la organización tienen de su experiencia dentro del sistema organizacional, el comportamiento de un trabajador es el resultado de la percepción de los factores organizacionales existentes, aquí es donde nace esa preocupación de cómo es vivida o “percibida subjetivamente” la experiencia laboral.

Los estudios de Elton Mayo (1927 -1940) en las fábricas de Hawthorne fueron los primeros que ponen en manifiesto la dimensión subjetiva de variables de percepción como las condiciones de trabajo, el sentimiento de satisfacción y pertenencia a un grupo y factores que construyen el clima organizacional.

Lo anteriormente mencionado nos da una referencia teórica con respecto a lo que deseamos identificar en Alpha Credit Colombia, según los aspectos vivenciales de los individuos de Alpha, queremos dar respuesta a nuestro interrogante de investigación: ¿De qué forma influye el clima organizacional en la satisfacción laboral de los empleados de Alpha Credit? Para dar respuesta debemos determinar si el ambiente, condiciones físicas, valores, necesidades, actitudes, motivaciones y relaciones, realmente permiten que el comportamiento de cada individuo sea positivo para la empresa.

Los primeros en precisar el concepto de clima organizacional fueron Tagiuri y Litwin (1968), quienes lo definen como una cualidad o propiedad del ambiente interno organizacional que: (a) es percibida o experimentada por los miembros de una organización, (b) influye en sus comportamientos y (c) tiene una duración relativa.

Luego Campbell (1970), amplía el concepto y lo considera como un conjunto de atributos relativamente duraderos y específicos del ambiente interno de la organización que puede ser deducido del modo en que una organización se relaciona con sus miembros y su

ambiente. En esta relación el individuo toma actitudes y se crea expectativas que describen la organización en sus características estáticas como en grado de autonomía.

Ya sea una cualidad o atributo, el ambiente interno es la clave para definir el comportamiento y las actitudes de cada uno de sus miembros, en cortas palabras un buen o mal clima organizacional marca la diferencia.

(Sanders y Reuver, 2008) "las organizaciones entienden que un ambiente laboral positivo facilita el alcance de las metas propuestas por tal motivo las empresas deben velar por garantizar el mejor clima organizacional, ya que repercute en la forma como los empleados perciben la organización y se comprometen con ella (Dimitriades, 2007).

Para Chiavenato (2009), el clima organizacional se refiere al ambiente existente entre los miembros de la organización. Está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional. Por consiguiente, 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.

Cabe destacar que la satisfacción es el resultado de la motivación, lo que se encuentre debajo de las expectativas conllevan a un miembro de la organización insatisfecho y lo que se encuentre por encima conduce a la óptima satisfacción.

Un adecuado ambiente en las organizaciones puede conseguir una mayor vinculación del recurso humano y un mayor esfuerzo; es decir, es mantener a los colaboradores involucrados e identificados con su rol organizacional, para que desarrollen una actitud positiva hacia los cargos que desempeñan y lograr una conexión emocional positiva como exhorta (Anitha, 2014),

Hoy en día el comportamiento de las personas en las organizaciones desempeña un papel muy importante, por esta razón el área de recursos humanos se ha interesado en prestar

un alto grado de atención a este tema. Es por lo que las empresas quieren enfocar sus esfuerzos en entender el comportamiento de los empleados. Además, una empresa que quiere ser más productiva necesita de personal altamente calificado e identificado para lograr sus objetivos y sus metas. En Alpha Credit Colombia se quiere identificar la influencia que tiene el Clima organizacional en sus empleados y con esto mejorar sus falencias.

Un clima es muy importante en el desarrollo de una organización, en su evolución y adaptación al medio exterior. Un clima demasiado rígido, una estructura organizacional mal definida y no evolutiva harán que una empresa se deje aventajar rápidamente por sus competidores y entre en una fase de decrecimiento incontrolable

Marco Legal

Alpha Credit en cumplimiento a las Normas propuestas por el Ministerio de Trabajo establece una serie de Leyes y Decretos que generan respaldo dentro de los colaboradores de la organización, con el propósito de generar una percepción positiva que nos permite:

1. Velar por el clima organizacional para prevenir y minimizar situaciones relacionadas con riesgos psicosociales.
2. Dar cumplimiento a la remuneración salarial de nuestros trabajadores vinculados y en Misión.
3. Contribuir a programas de capacitación y desarrollo de nuestros colaboradores.
4. Adaptar a la nueva modalidad de Teletrabajo a nuestros colaboradores.
5. Considerando que la normatividad ocupa un lugar muy importante dentro de las regulaciones vigentes a continuación relacionamos algunos decretos:

Para dar respuesta a nuestra pregunta de investigación, dirigida a los empleados de Alpha credit Colombia se tienen en cuenta los siguientes fundamentos legales que son dirigidos al Clima Organizacional en nuestra empresa de estudio.

(Decreto 1127 de 1991, art. 3) Recreación y Capacitación

Acumulación de horas para actividades recreativas, culturales o de capacitación.

Alpha Credit cuenta con un cronograma establecido para realizar actividades de capacitación en Servicio al Cliente, Actividades recreativas con la caja de Compensación donde se programan espacios para nuestros colaboradores y sus familias.

Para efectos de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 21 de la Ley 50 de 1990, las dos (2) horas de la jornada de cuarenta y ocho (48) semanales a que esta norma se refiere, podrán acumularse hasta por un (1) año.

Artículo 2.2.1.5.4. Igualdad de trato.

Nuestros colaboradores Vinculados se acogen a los acuerdos de calidad de vida implementados cada 2 años donde reciben algunos beneficios en programas de Salud, vivienda, acompañamiento familiar y educación; Para garantizar el derecho a la igualdad la empresa ha trabajado junto con los colaboradores que no se adhieren al pacto colectivo para brindar sus derechos fundamentales laborales, Alpha Credit promueve la igualdad en trato en remuneración, capacitación, formación y oportunidades laborales.

Artículo 2.2.6.5.5. Derechos de los trabajadores en misión.

Para Alpha Credit es importante Vigilar el cumplimiento de los derechos de los trabajadores en Misión, por esta razón establece a un interventor de la compañía que asegura el bienestar de los colaboradores aplicando las normas de antigüedad vigentes.

(Decreto 1227 de 2005, art. 73)

Artículo 2.2.10.6. Necesidades y Expectativas

Se deben identificar las necesidades y expectativas de cada uno de los empleados para poder crear programas de bienestar, los cuales deben responder acordemente a estas necesidades.

Alpha credit debe organizar sus programas de estímulos para motivar el buen desempeño, compromiso y empoderamiento de sus empleados. El fin del presente artículo es garantizar que el otorgamiento del estímulo que implementaran las empresas para sus empleados se ajuste a lo diseñado en su respectivo programa el cual deberá responder a

estudios técnicos que permitan, la identificación de necesidades y expectativas de los empleados.

(Decreto 1227 de 2005, art. 74)

Artículo 2.2.10.7 Programas de Calidad de Vida Laboral. De conformidad con el artículo 24 del Decreto-ley 1567 de 1998 y con el fin de mantener niveles adecuados de calidad de vida laboral, Alpha credit deberá efectuar los siguientes programas:

1. Medir el clima laboral, por lo menos cada dos años y definir, ejecutar y evaluar estrategias de intervención, el método de estudio que se utilizará será la encuesta y así poder obtener resultados cuantitativos.
2. Evaluar la adaptación al cambio organizacional.
3. Identificar la cultura organizacional y transmitir a los funcionarios los procesos para llegar a la cultura deseada.
4. Fortalecer el trabajo en equipo y liderazgo.
5. Adelantar programas de incentivos.

(Decreto 1227 de 2005, art. 75)

Artículo 2.2.10.8 Planes de incentivos.

Están enmarcados dentro de los planes de bienestar social, tienen por objeto otorgar reconocimientos por el buen desempeño, propiciando así una cultura de trabajo orientada a la calidad y productividad bajo un esquema de mayor compromiso con los objetivos de las entidades.

Artículo 2.2.10.1. Programas de Estímulos.

Cada empresa debe organizar programas de estímulos para motivar el compromiso y el buen desempeño de cada uno de los empleados. Estos estímulos se implementan a través de programas de bienestar social, como los que desarrolla Alpha Credit Colombia con los convenios con restaurantes, medicina prepagada y empresas tecnológicas para adquirir

productos y servicios con descuentos planes van enmarcados dentro de los planes de bienestar social, su objetivo es otorgar reconocimientos por el buen desempeño, propiciando así una cultura de trabajo orientada a la calidad y productividad bajo un esquema de mayor compromiso con los objetivos de las entidades.

(Resolución 2646 del 17 de julio de 2008)

Artículo 1o. Por la cual se crean prácticas y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para determinar el origen de los daños causados por el estrés ocupacional. Para Alpha Credit es importante los factores de riesgo que nuestros empleados pueden enfrentar en sus puestos de trabajo en los cuales pueden ocasionar riesgos psicosociales en los cuales estaremos midiendo a través de evaluaciones psicológicas en los puestos de trabajo mensualmente para así poder detectar los factores de riesgos psicosociales.

Alpha Credit Colombia deberá adoptarla, aplicarla y cumplirla, realizando todas las gestiones necesarias para prevenir y determinar los factores de riesgo psicosocial a los que están o pudieran estar expuestos sus trabajadores

Resolución 2646 de 2008 formas de comunicación.

Se definen las características de la organización del trabajo como aquellas que ven las formas de comunicación, la tecnología, la modalidad de organización del trabajo, especifica las características del grupo de trabajo que comprende el clima de relaciones, la unión y la calidad de las interacciones, así mismo como el trabajo en equipo. Esta resolución aplica para esta empresa ya que indica que incluye a las empresas privadas, así lo dice el artículo

Artículo 21 de la Ley 50 de 1990. Establece que en las empresas con más de 50 trabajadores y cuya jornada sea de 48 horas a la semana, los trabajadores tendrán derecho a

que 2 horas de dicha jornada se dediquen, por cuenta del empleador, a actividades recreativas, culturales, deportivas o de capacitación

En Alpha Credit, se mantiene el tiempo de capacitación y tiempo recreo-lúdico para fortalecer el espíritu y la permanente satisfacción en el grupo laboral

Se debe precisar que las 2 horas que se deben destinar a actividades recreativas, culturales deportivas o de capacitación hacen parte de la jornada máxima legal de 48 horas semanales.

Metodología

Para contestar la pregunta de Investigación: ¿De qué forma influye el clima organizacional en la satisfacción laboral de los empleados de Alpha Credit?, se realizará una encuesta aplicada a los 329 empleados, aplicada por medio de plataformas tecnológicas (Google Forms) permitiendo una recolección y tabulación de datos más acertada.

Es de suma importancia que antes de su aplicación se les informe a los integrantes de la empresa, en qué consiste y que obtendrán con su aplicación, además de exponerles que todo se tratará confidencialmente, pues no es necesario que los empleados introduzcan su nombre.

El tipo de investigación general: investigación cualitativa, se aplicará una técnica de estudio virtual, una encuesta en Google Forms para determinar si el ambiente, condiciones físicas, valores, necesidades, actitudes, motivaciones y relaciones, realmente permiten que el comportamiento de cada individuo sea positivo para la empresa.

El tipo de investigación específica: Investigación descriptiva, donde logramos percibir la realidad que viven los empleados actualmente en Alpha credit teniendo en cuenta los diferentes factores que afectan el clima organizacional.

Materiales y métodos:

Fuentes de Investigación Primarias: Enfocados en la información básica de primera mano donde encontramos el estudio del tema en mención para llevar a cabo el cuestionario de estudio.

Fuentes de Investigación Terciaria: Información entregada por la Empresa Contratada Basados en los Resultados de los temas Analizar (Retribución, Ambiente y entorno Adecuado, Trabajo en equipo, Liderazgo, Capacitación y Desarrollo, Bienestar)

Una vez recolectada la información, esta será evaluada y ordenada para obtener una información más útil, por último, se analizarán todos los datos recolectados

Los procedimientos para realizar la metodología serían:

Fase 1: Formar el equipo de trabajo y alcance

Fase 2. Planificación de las actividades: Cálculo de los recursos requeridos y el tiempo de duración de la investigación.

Fase 3: Revisión bibliográfica del tema

Fase 4: Ejecución. Desarrollo de las actividades programada, presupuesto y gestionar los cambios que se presenten en el transcurso de la investigación

Fase 5: Seguimiento y Control

Fase 6: Análisis e Interpretación de Resultados

Fase 7: Cierre: Completar formalmente la investigación.

Para poder realizar la encuesta se tendrá en cuenta lo siguiente:

- Determinar el marco poblacional sobre el cual se trabajará
- Seleccionar el tipo de muestra
- Elaborar la encuesta
- Revisión y verificación de esta en caso de requerirse antes de aplicarla
- Revisión de la información recolectada
- Codificar la información
- Realizar un plan de análisis
- Generar la estadística adecuada
- Estructurar un informe
- Verificación y corrección del informe final

Elementos de Investigación

1. Se realizará una encuesta Anónima utilizando la herramienta Google Forms la cual será de carácter virtual.
2. Los colaboradores recibirán un preámbulo de la evaluación de Clima Organizacional donde se explicará la Metodología a seguir.
3. Los colaboradores recibirán un correo electrónico con el Link de la Encuesta.
4. Aplicar a la encuesta la cual tiene una duración aproximada de 10 Minutos donde encontrarán un formulario con 15 Preguntas.
5. Divulgación de Resultados a los equipos de Trabajo.

Variables

Comunicación: Se basa en las redes de comunicación que existen dentro de la organización, así como la facilidad que tienen los empleados de hacer que escuchen sus quejas en la dirección. Los distintos tipos de comunicación y los canales por donde viaja esta, son imprescindibles para su eficaz desempeño.

Motivación: Se refiere a las condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la empresa.

Para esta investigación de caso en el cual se utiliza la encuesta como técnica de recolección de datos y como instrumento el cuestionario.

El procedimiento para la recolección de datos con el fin de obtener información, analizar la misma y conocer a profundidad del tema y de Alpha Credit Colombia es necesario requerir a los siguientes instrumentos:

Clasificación de la información obtenida según las variables definidas en Alpha Credit Colombia.

- ✓ Se analiza la información recolectada y se procesada empleando las herramientas estadísticas y matemáticas pertinentes.
- ✓ Finalmente se organiza la información recolectada, presentándola en diagramas, que permitan su mejor visualización y comprensión, para concluir con la elaboración del informe final que contemple resultados obtenidos, propuesta presentada y conclusiones del estudio.

Por último, hay que añadir que el análisis del clima laboral no es una solución, sino una herramienta de diagnóstico que nos ayudará a identificar las zonas que necesitan nuestra atención y que sólo de nosotros dependerá que el cambio se realice.

Resultados

Gracias al uso de las herramientas de Google, logramos obtener una información acertada que nos permite realizar un análisis más rápido de los resultados.

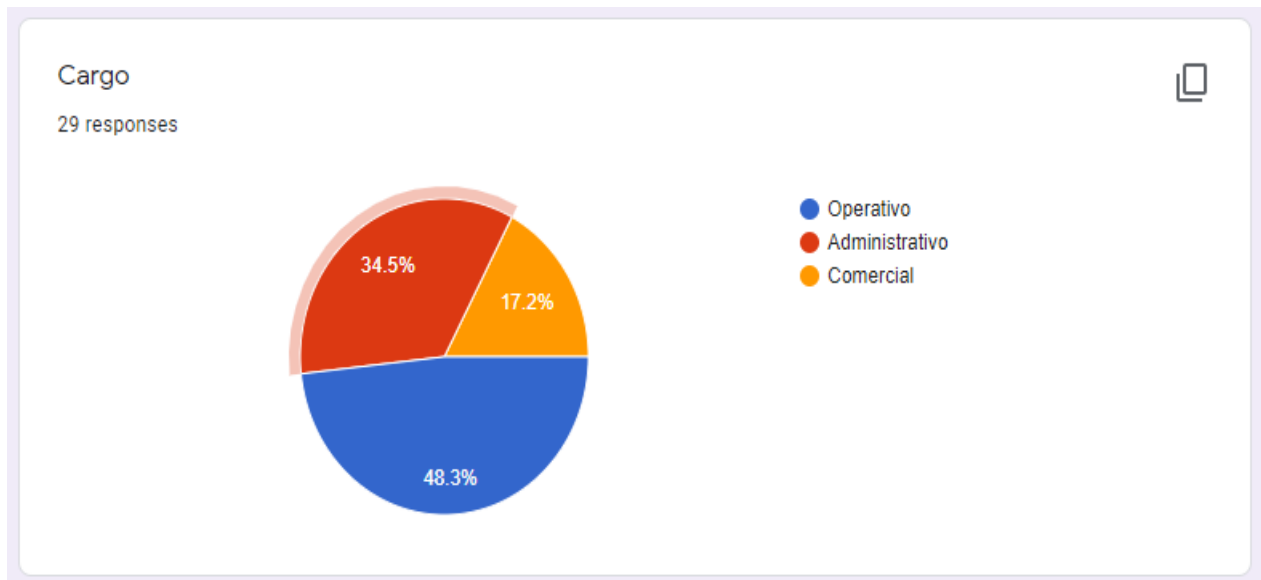


Ilustración 1 Cargo

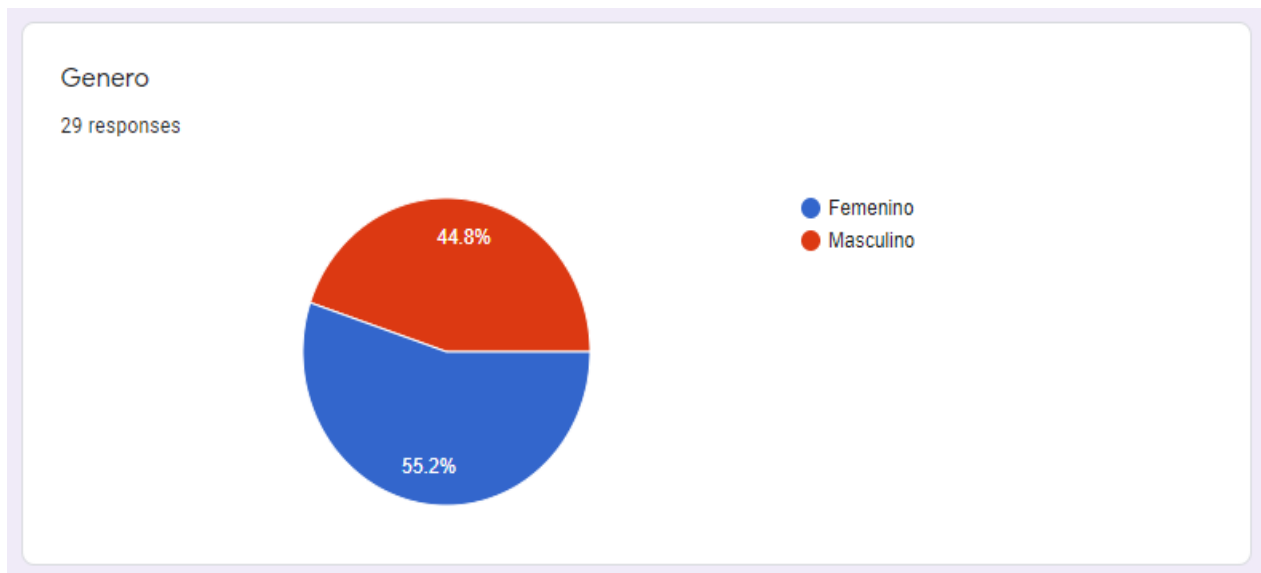


Ilustración 2 Genero



Ilustración 3 Pregunta 1

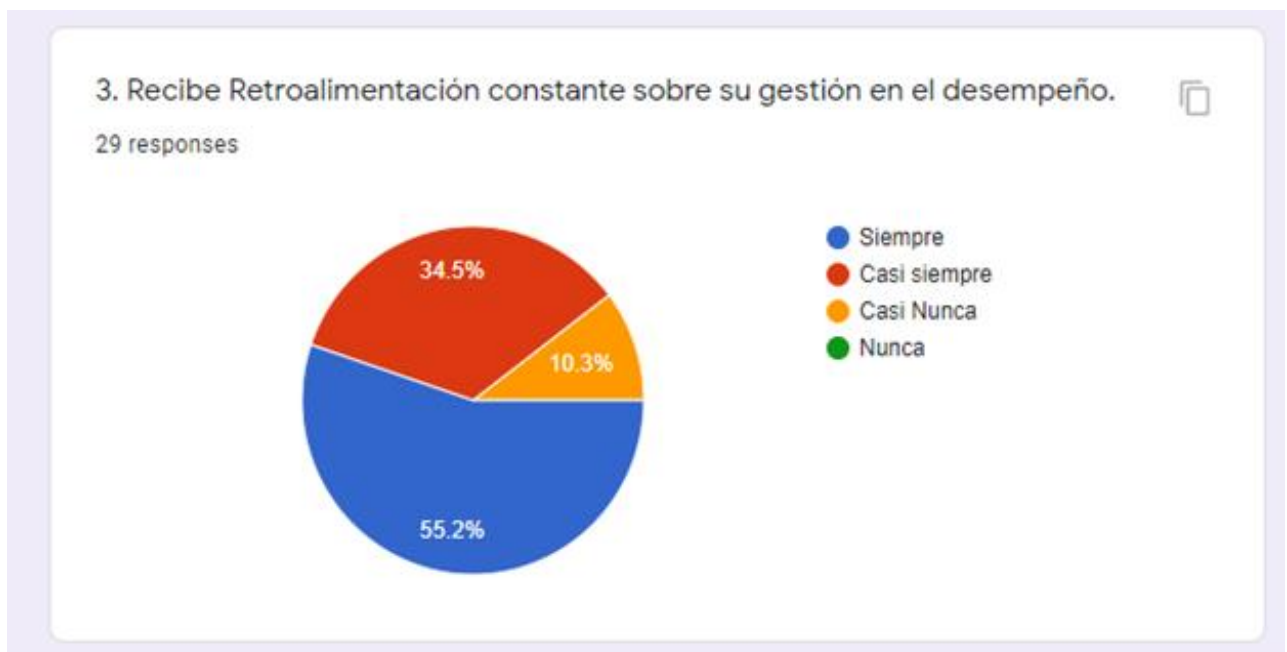


Ilustración 4 Pregunta 3



Ilustración 5 Pregunta 4

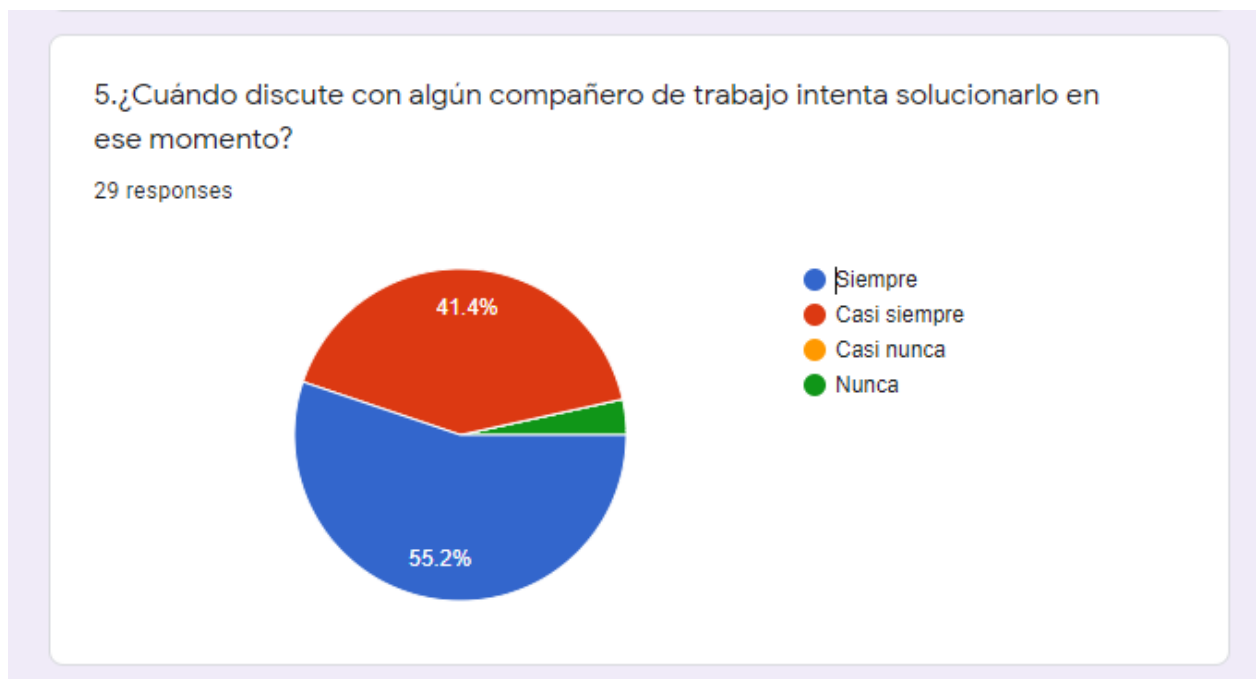


Ilustración 6 Pregunta 5

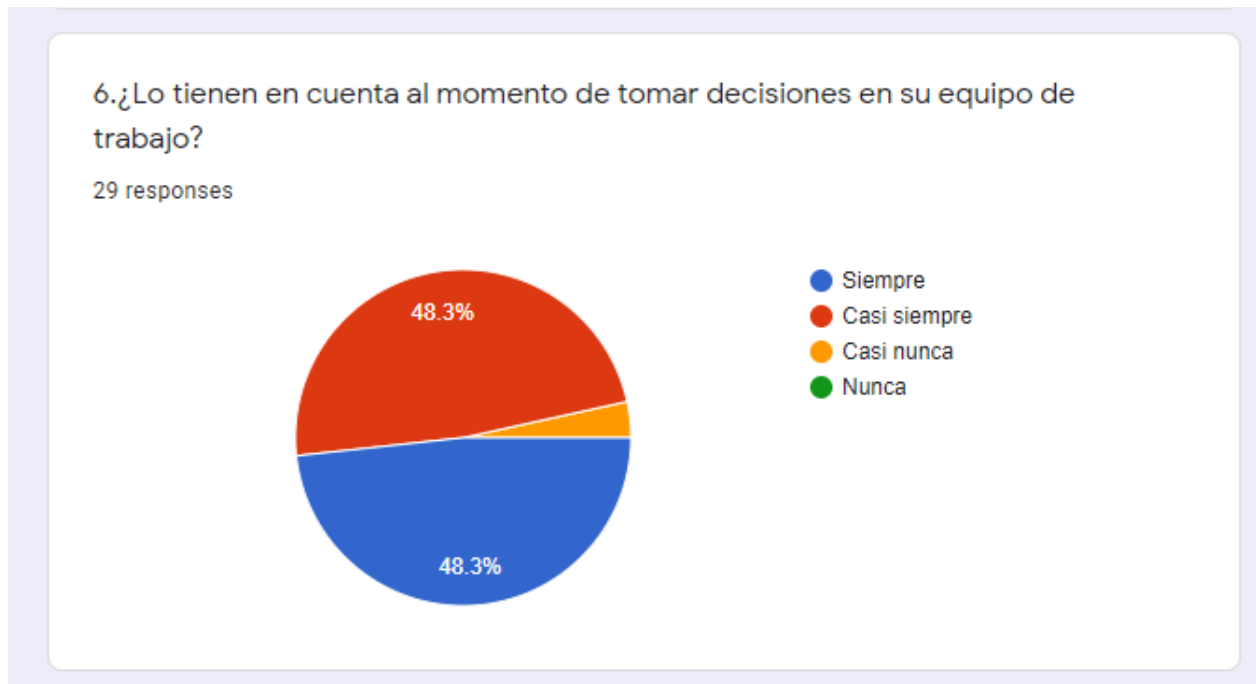


Ilustración 7 Pregunta 6



Ilustración 8 Pregunta 7

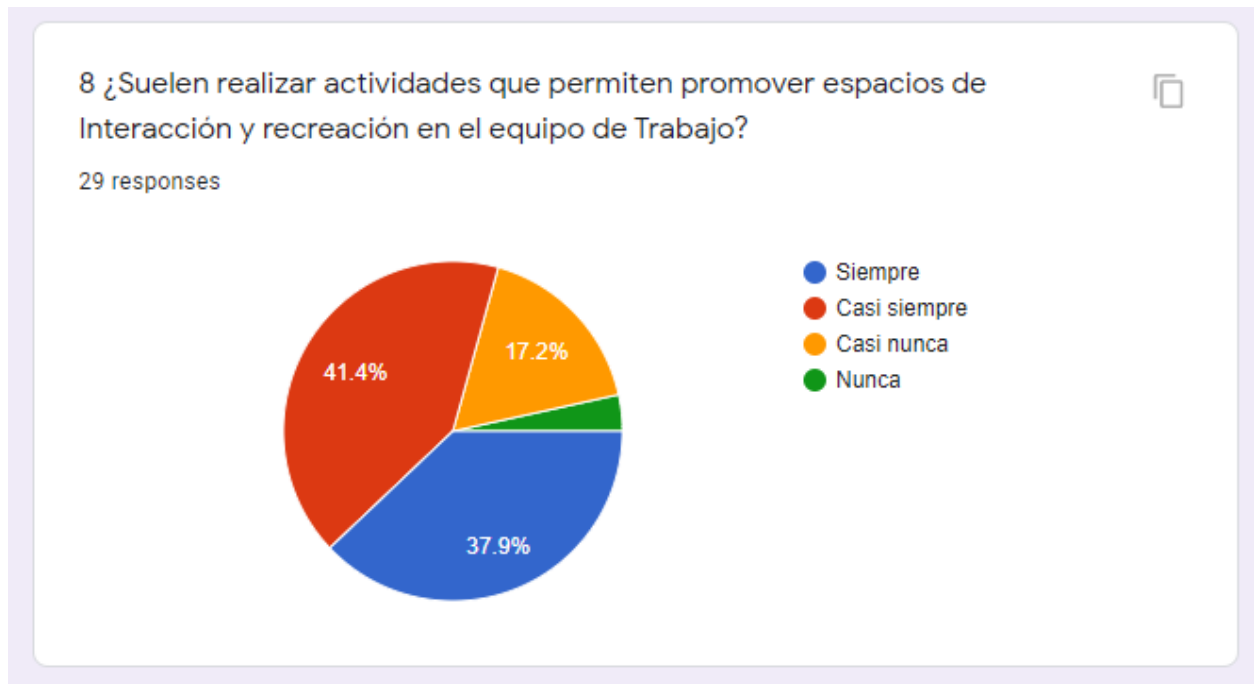


Ilustración 9 Pregunta 8



Ilustración 10 Pregunta 9

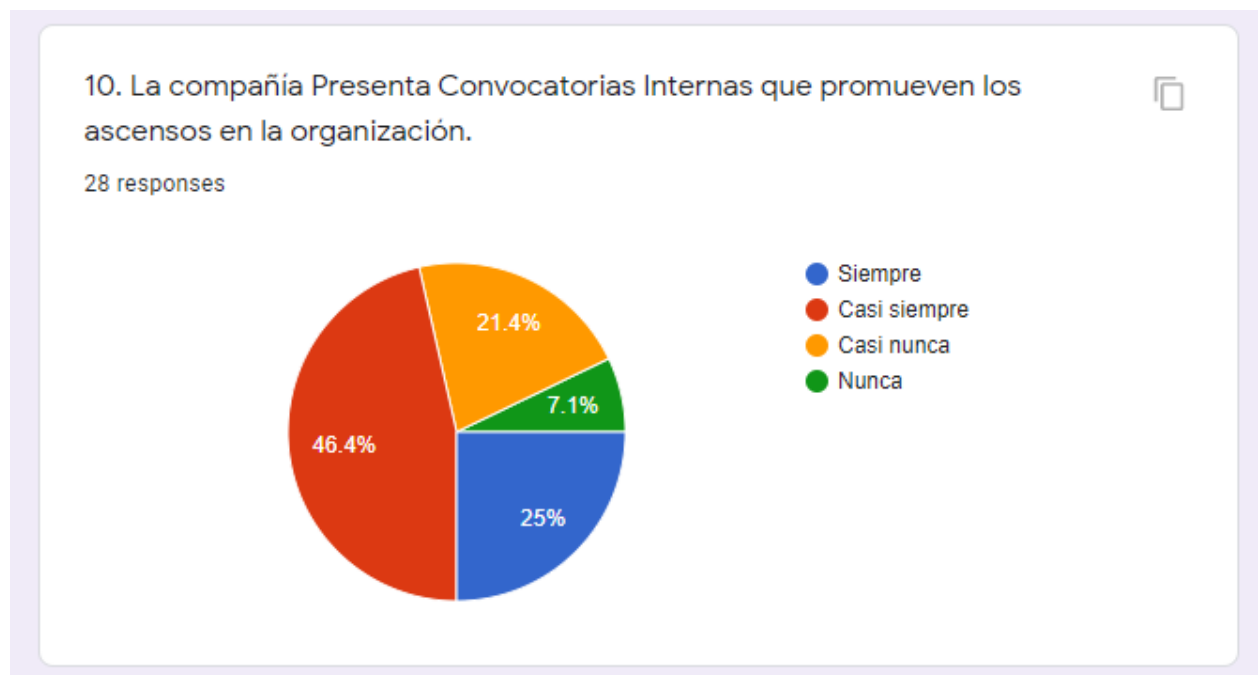


Ilustración 11 Pregunta 10

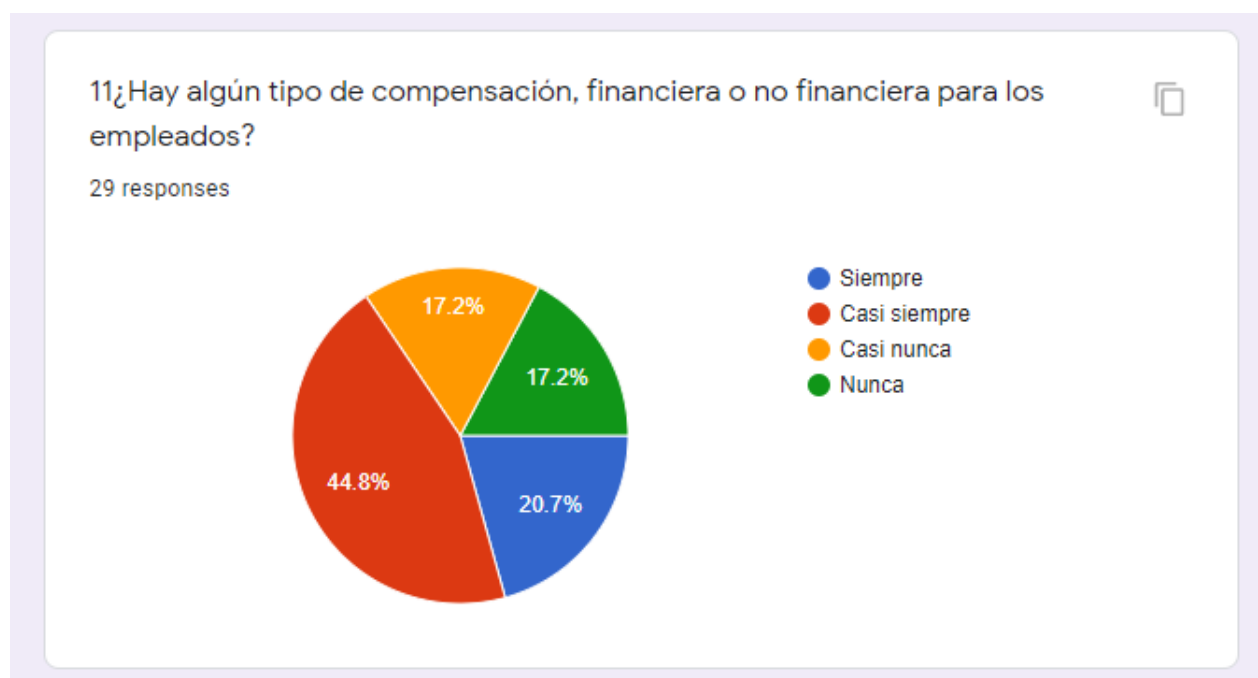


Ilustración 12 Pregunta 11



Ilustración 13 Pregunta 12

Después de realizar el análisis de los resultados, podemos evidenciar que los empleados de Alpha Credit, determinan que existe una constante motivación, compensación y un buen clima laboral en la empresa, lo cual se puede traducir en satisfacción con los mismos. Cabe aclarar que se tienen como herramientas de esta afirmación los porcentajes más altos ubicados en las respuestas múltiples de siempre y casi siempre, mostrando una gran minoría en las otras dos, clasificadas como casi nunca y nunca. Sin embargo, es importante resaltar que estos resultados no dejan de lado la importancia y la necesidad de seguir brindando la mejor experiencia laboral a nuestros clientes internos.

Recomendaciones

De acuerdo al estudio realizado en la compañía de Alpha Credit y en la disposición de algunos de los colaboradores para lograr obtener los resultados esperados en cuanto a las falencias que esta empresa viene presentando en su clima laboral, a continuación se realizan las siguientes recomendaciones para crear un ambiente de trabajo positivo ya que a lo largo de este estudio nos hemos dado cuenta que un buen ambiente laboral permite un mejor desempeño del equipo de trabajo y así estar más comprometidos con el puesto de trabajo y con la misma compañía:

1. Elaborar pruebas piloto o realizar una medición básica del clima laboral ya que es parte fundamental de la compañía así mismo se recomienda realizar encuestas para los trabajadores en los cuales midan los indicadores del clima laboral, satisfacción laboral, necesidades de formación, cultura corporativa, encuestas de salida, valoración de iniciativas/beneficios o refuerzo de procesos de gestión del cambio.
2. Realizar actividades de integración que permitan que los colaboradores conozcan mejor entre sí para crear confianza, mejorar la comunicación, y lograr aumentar la motivación para poder ver un mejor desempeño en las labores diarias.
3. Crear un espacio donde se puedan escuchar ambas partes y llegar a la solución de los conflictos, esto con un seguimiento posterior para conocer si este espacio fue de ayuda para la solución del problema.
4. Promover la toma de decisiones de forma colectiva y realizar un plan de Acción que nos permita identificar dentro del grupo si existe una percepción individual errónea o si realmente falta comunicación desde el estilo de liderazgo del Jefe.

5. Generar un plan de Acción que nos permita mejorar el ambiente laboral y que los colaboradores de Alpha Credit se sientan en un 100% a gusto con su entorno generando espacios de Comunicación.

6. Fomentar el trabajo en equipo donde se desarrollen actividades para crear un ambiente participativo donde se establezca el empoderamiento y se mejore la eficiencia para tener empleados alineados a la estrategia de la organización.

7. Construir de forma cronológica un plan de motivación y compensación, en el cual los empleados de Alpha Credit, se sientan cómodos e identificados y puedan participar de forma equitativa, teniendo en cuenta que en muchos casos puede que las convocatorias internas no abarquen perfiles más sencillos o estándar. Al igual las compensaciones deben ser equilibradas y al alcance de todo el personal, para no generar insatisfacción entre los mismos y un mal ambiente laboral.

Conclusiones

El presente trabajo se desarrolla inicialmente con la intención de identificar la influencia del clima organizacional en Alpha Credit Colombia, ya que este factor es una parte muy importante para el buen desarrollo en cualquier compañía.

Se realizó la siguiente propuesta de estudio para determinar si la buena interacción, remuneración y comunicación dentro de los equipos de trabajo, permiten crear un empoderamiento empresarial por parte de cada uno de los colaboradores, dado lo anterior podemos dar las siguientes conclusiones:

1. Una encuesta de Clima Organizacional debe realizarse a empleados de diferentes áreas con el propósito de mostrar los factores que intervienen en la problemática del clima organizacional, diferenciando la satisfacción de la motivación y generando algunas expectativas que intervienen en los planes de acción del área de Talento Humano.
2. Evaluar algunos aspectos como son: remuneraciones, carga laboral, trabajo en equipo y liderazgo del jefe.
3. El plan de mejoramiento tiene la función de mostrarle a los directivos la importancia de realizar la encuesta anualmente, para que los resultados serán interpretados de forma global por área o departamento y por centro de trabajo, esto nos permitirá identificar las debilidades por pequeños equipos para establecer planes de Acción que nos ayuden a mejorar el clima organizacional de Alpha Credit.

Referencias Bibliográficas

Gan, F. (2013). Manual de Recursos Humanos: 10 programas para la gestión y el desarrollo del factor humano en las organizaciones actuales. Editorial UOC. (pp.250-291).
<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56651?page=11>

Gan, F. (2013). Manual de Recursos Humanos: 10 programas para la gestión y el desarrollo del factor humano en las organizaciones actuales. Editorial UOC. (pp.169-198).
<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56651?page=11>

Gan, F. (2013). Manual de Recursos Humanos: 10 programas para la gestión y el desarrollo del factor humano en las organizaciones actuales. Editorial UOC. (pp.299-316).
<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56651?page=11>

Gan, F. y Triginé, J. (2012). Clima laboral. Ediciones Díaz de Santos. (pp.276-307).
<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/62707?page=3>

González Ariza, Á. L. (2017). Métodos de compensación basados en competencias (3a. ed.). Universidad del Norte. (cap. 8. p. 345). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/70028?page=345>

González Ariza, Á. L. (2017). Métodos de compensación basados en competencias (3a. ed.). Universidad del Norte. (pp.235-264). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/70028?page=345>

González Ariza, Á. L. (2017). Métodos de compensación basados en competencias (3a. ed.).

Universidad del Norte. (cap. 6. p. 251). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/70028?page=345>

Luna Arocas, R. (2018). Gestión del talento. Difusora Larousse - Ediciones Pirámide. (pp.

16-52). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/123076?page=1>

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.18-51). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=174>

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). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=174>

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.66-68). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=174>

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.69-74). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=174>

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. 119-122). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=175>

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.76-83). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=174>

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.123-130). <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. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56325?page=9>

Oltra Comorera, V. (2013). (pp.141-146). Desarrollo del factor humano. Editorial UOC. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56325?page=9>

Oltra Comorera, V. (2013). (pp.180-188). Desarrollo del factor humano. Editorial UOC.

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

Oltra Comorera, V. (2013).(pp.148-179). Desarrollo del factor humano. Editorial UOC.

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

Perdomo P., S. (2020). Estructura de la propuesta del proyecto de grado. UNAD. Florencia

[OVI]. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/35483>

Ramos Ramos, P. (Coord.). (2015). Planificación y gestión de recursos humanos (2a. ed.).

Editorial ICB. (pp. 42-55). <https://elibro->

[net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/113344?page=5](https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/113344?page=5)

Torres Laborde, J. L. y Jaramillo Naranjo, O. L. (2014). Diseño y análisis del puesto de trabajo: herramienta para la gestión del talento humano. Universidad del Norte.

(pp.61-123). <https://elibro->

[net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/69929?page=10](https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/69929?page=10)

Anexos

ALPHA CREDIT-UNAD

Evaluación de Clima Organizacional Colaboradores De Alpha Credit

* Required

Email address *

Your email

Cargo

- Operativo
- Administrativo
- Comercial

Genero

- Femenino
- Masculino

1. Al ingreso a la compañía recibió información sobre las funciones de su puesto de trabajo

- Sí
- No
- Tal vez

2. Su Jefe Inmediato delega con responsabilidad las funciones al interior del grupo.

- Siempre
- Casi siempre
- Casi Nunca
- Nunca

3. Recibe Retroalimentación constante sobre su gestión en el desempeño.

- Siempre
- Casi siempre
- Casi Nunca
- Nunca

4. Existe Confianza entre los colaboradores del equipo de trabajo

- Siempre
- Casi siempre
- Casi nunca
- Nunca

5. ¿Cuándo discute con algún compañero de trabajo intenta solucionarlo en ese momento?

- Siempre
- Casi siempre
- Casi nunca
- Nunca

6. ¿Lo tienen en cuenta al momento de tomar decisiones en su equipo de trabajo?

- Siempre
- Casi siempre
- Casi nunca
- Nunca

7. ¿cree usted que hay buen ambiente laboral?

- Siempre
- Casi siempre
- Casi nunca
- Nunca

8 ¿Suelen realizar actividades que permiten promover espacios de Interacción y recreación en el equipo de Trabajo?

- Siempre
- Casi siempre
- Casi nunca
- Nunca

9. ¿Siente que tiene el perfil para ocupar un mejor cargo en la empresa?

- Siempre
- Casi siempre
- Casi nunca
- Nunca

10. La compañía Presenta Convocatorias Internas que promueven los ascensos en la organización.

- Siempre
- Casi siempre
- Casi nunca
- Nunca

11. ¿Hay algún tipo de compensación, financiera o no financiera para los empleados?

- Siempre
- Casi siempre
- Casi nunca
- Nunca

12. ¿ Con respecto a las empresas del sector se encuentra satisfecho con su remuneración salarial?

- Siempre
- Casi siempre
- Casi Nunca
- Nunca