

Influencia de la emergencia sanitaria causada por la pandemia del Covid 19, en los cambios del clima organizacional de la empresa Aseguradora Solidaria de Colombia.

Jorge Luis Gómez Carvajal

Jairo Acevedo Galvis

Cesar Iván Jaimes Ruiz

Laurie Vanessa Lozano

Jazmilly Johanna Pulido

Universidad Nacional Abierta Y a Distancia - UNAD

Ciencias Administrativas, Contables, Económicas Y De Negocios - ECACEN

Diplomado De Profundización En Gerencia Del Talento Humano

2021

Influencia de la emergencia sanitaria causada por la pandemia del Covid 19, en los cambios del clima organizacional de la empresa Aseguradora Solidaria de Colombia.

Jorge Luis Gómez Carvajal

Jairo Acevedo Galvis

Cesar Iván Jaimes Ruiz

Laurie Vanessa Lozano

Jazmilly Johanna Pulido

Proyecto para optar al título de Administrador (ra) de Empresas

Directora

Carolina Iveth Sánchez Osorio

Universidad Nacional Abierta Y a Distancia - UNAD

Ciencias Administrativas, Contables, Económicas Y De Negocios – ECACEN

Administración de Empresas

2021

Dedicatoria

El presente trabajo lo dedicamos a nuestras familias, por ser nuestra mayor motivación para continuar en este proceso de obtener un título profesional que nos permita escalar en el aspecto laboral, sin su apoyo y entendimiento no hubiese sido posible culminar nuestra carrera.

Agradecimientos

Agradecemos inmensamente a nuestros padres, por su sacrificio y ayuda en estos años, en gran parte sin ustedes no hubiésemos logrado llegar hasta aquí.

A nuestros hermanos por estar siempre presentes, por brindarnos apoyo moral a lo largo de esta etapa de nuestras vidas.

A todas las personas que de una u otra forma compartieron con nosotros sus conocimientos y nos permitieron avanzar dentro de nuestra carrera.

A nuestros Tutores, sin su guía, orientación, paciencia y conocimiento no hubiésemos logrado avanzar en nuestro proceso de formación.

Resumen

Con éste trabajo de investigación, buscamos hacer énfasis en la afectación que ha tenido de la pandemia generada por el Covid-19, en las empresas del país. Es así que nos enfocamos en detalle en la empresa Aseguradora Solidaria de Colombia, y con éste referente deseamos mostrar cómo ha sido el impacto que ha generado, tanto la pandemia en su etapa de cuarentena y con el reintegro a la vida laboral bajo las diferentes modalidades.

Para la obtención de los resultados, habremos de elaborar una encuesta a los colaboradores de la empresa en estudio, donde podremos conocer y encontrar las diferentes opiniones a unas preguntas planteadas, donde se hace alusión al manejo de la pandemia, su impacto en los diferentes cargos laborales y las relaciones laborales e interpersonales en la empresa, lo que llamamos clima organizacional o ambiente laboral.

En el análisis de la encuesta, podremos observar las opiniones de los investigadores desde sus diferentes puntos de vista, pero enfocados en algunos puntos específicos, que nos permitirán plantear conclusiones y recomendaciones acordes a las necesidades puntuales de la compañía, respecto a su clima organizacional y buscando el mejoramiento del mismo. Es un trabajo realizado para que sirva de guía a quienes hayan sido afectados por la situación de orden social que se ha vivido en el mundo.

Palabras Clave: Pandemia, clima organizacional, impacto, Covid-19, virtualidad, presencialidad.

Abstract

With this research work, we seek to emphasize the impact that the pandemic generated by Covid-19 has had on companies in the country. This is how we focus in detail on the company Aseguradora Solidaria de Colombia, and with this reference we want to show how the impact has been generated, both the pandemic in its quarantine stage and with the return to working life under the different modalities.

To obtain the results, we will have to prepare a survey to the collaborators of the company under study, where we will be able to know and find the different opinions to some questions posed, where allusion is made to the management of the pandemic, its impact on the different positions labor and labor and interpersonal relations in the company, what we call organizational climate or work environment.

In the analysis of the survey, we will be able to observe the opinions of the researchers from their different points of view, but focused on some specific points, which will allow us to draw conclusions and recommendations according to the specific needs of the company, regarding its organizational climate and seeking the improvement of it. It is a work carried out to serve as a guide to those who have been affected by the social order situation that has been experienced in the world.

Key words: Pandemic, organizational climate, impact, Covid-19, virtuality, presence.

Tabla de contenido

Lista de Tablas.....	8
Lista de Figuras.....	9
Introducción.....	11
Problema.....	13
Planteamiento del Problema.....	13
Objetivos.....	15
Objetivo General.....	15
Objetivos específicos.....	15
Antecedentes.....	16
Clima.....	16
Disposición de Cambio.....	18
Justificación.....	21
Marco Teórico.....	22
Marco Legal.....	25
Metodología de la Investigación.....	28
Variables.....	28
Instrumento.....	29
Resultados.....	32
Conclusiones.....	51
Recomendaciones.....	53
Referencias Bibliográficas.....	56

Lista de Tablas

Tabla 1. Principales conceptos de Clima Laboral.....	16
Tabla 2. Características que afectan el cambio organizacional.....	18

Lista de Figuras

Figura 1. Análisis gráfico pregunta 1.....	31
Figura 2. Análisis gráfico pregunta 2.....	32
Figura 3. Análisis gráfico pregunta 3.....	32
Figura 4. Análisis gráfico pregunta 4.....	33
Figura 5. Análisis gráfico pregunta 5.....	33
Figura 6. Análisis gráfico pregunta 6.....	34
Figura 7. Análisis gráfico pregunta 7.....	34
Figura 8. Análisis gráfico pregunta 8.....	35
Figura 9. Análisis gráfico pregunta 9.....	35
Figura 10. Análisis gráfico pregunta 10.....	36
Figura 11. Análisis gráfico pregunta 11.....	36
Figura 12. Análisis gráfico pregunta 12.....	37
Figura 13. Análisis gráfico pregunta 13.....	37
Figura 14. Análisis gráfico pregunta 14.....	38
Figura 15. Análisis gráfico pregunta 15.....	38
Figura 16. Análisis gráfico pregunta 16.....	39
Figura 17. Análisis gráfico pregunta 17.....	39
Figura 18. Análisis gráfico pregunta 18.....	40
Figura 19. Análisis gráfico pregunta 19.....	40
Figura 20. Análisis gráfico pregunta 20.....	41
Figura 21. Análisis gráfico pregunta 21.....	41

Figura 22. Análisis gráfico pregunta 22.....	42
Figura 23. Análisis gráfico pregunta 23.....	42
Figura 24. Análisis gráfico pregunta 24.....	43
Figura 25. Análisis gráfico pregunta 25.....	43

Introducción

Durante la historia laboral en los diferentes países del mundo, hemos visto la necesidad de conocer y tratar a con detalle todos los temas que rodean a la Gestión del Talento Humano en una empresa; y que para éste caso nos centramos en el Clima Organizacional.

Desde las grandes revoluciones obreras e industriales, las cuales han ido dando pasos adelante y obteniendo cada vez mayores beneficios para las clases trabajadoras, también hemos visto cómo se van generando nuevas y diferentes situaciones, dentro de las relaciones laborales entre los mismos colaboradores de una compañía, así como situaciones entre directivos y subalternos; que han generado diferentes consecuencias en las mismas empresas. Todas estas situaciones, que en muchas ocasiones llegan a generar malestares en las relaciones laborales de las empresas, nos han llevado a tomar y querer hacer ver la importancia de Clima Organizacional, como tema fundamental e importante en el desarrollo de cualquier compañía.

¿Por qué lo consideramos importante? Porque sabemos y entendemos que la productividad de cualquier empresa depende del clima laboral que se mantenga. Cuando tenemos colaboradores satisfechos, felices y comprometidos, con sentido de pertenencia, las empresas destacan su rendimiento, aumentan su productividad y generan gran competitividad. Así mismo, cuando se tienen colaboradores o empleados descontentos, insatisfechos, con problemas entre sí, en fin; la compañía no va a tener buenos resultados y por ende su productividad se irá a pique. Es por eso, que destacamos y entendemos que el buen Clima Organizacional, es un factor importante para el desarrollo laboral, económico y productivo de cualquier compañía, y que, dentro de sí, el también llamado ambiente laboral, sea óptimo para que no afecte su funcionamiento.

Es así, como hemos decidido en este proyecto de grado, abordar el tema específico del Clima Organizacional, como parte fundamental en el correcto funcionamiento de cualquier corporación. Así mismo, queremos llegar a verlo en detalle, en la empresa que ya hemos presentado y cuyo nombre es Aseguradora Solidaria de Colombia. Revisaremos algunos antecedentes de la compañía en cuestión, así como las situaciones que se han podido suscitar, las consecuencias y la forma como se han podido abordar y ser resueltas.

Problema

Planteamiento del problema

Presentación de la Empresa

<i>Nombre:</i>	Aseguradora Solidaria de Colombia
<i>Domicilio Principal:</i>	Calle 100 No. 9A - 45 Bogotá
<i>Descripción:</i>	Es una compañía de seguros vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia
<i>Fecha de fundación:</i>	Diciembre 16 de 1983
<i>Productos:</i>	Seguros para automóviles (públicos y particulares) Seguros patrimoniales Seguros generales Seguros vida grupo Soat

Aseguradora Solidaria de Colombia Entidad Cooperativa, es una empresa 100% colombiana y de propiedad de la Red Los Olivos; aquí le apostamos al capital humano, al desarrollo del país, al servicio con propósito y al fortalecimiento de una conciencia más solidaria con lo social y lo ambiental.

Nuestros valores corporativos (Respeto, Compromiso, Honestidad, Responsabilidad y Actitud de Servicio) son el eje fundamental en la gestión diaria, enfocados a cumplir con nuestra misión y visión institucional.

Hace 10 años Aseguradora Solidaria de Colombia se vinculó a Grace place to work, organización que realiza análisis al interior de la compañía en la cual se busca conocer el ambiente laboral de la organización.

En el año 2020 Aseguradora Solidaria de Colombia fue calificada como la empresa número 1 para trabajar en América Latina dentro de su categoría, un éxito para la organización y un orgullo para nuestro país.

En la última calificación emitida en 2021, la organización descendió varios puestos hasta llegar a la novena posición, si bien es una excelente ubicación, es notable que algo ocurrió, se requiere un análisis para determinar que pudo ocasionar esta variación, en época de pandemia se realizaron varios cambios a nivel modalidad de trabajo, algunos departamentos se asignaron definitivamente al teletrabajo, algunas oficinas operan en alternancia, es decir parte de los colaboradores operan presencial y otros en teletrabajo, ¿hay equidad en esta asignación?, se analizó la situación de cada una de las personas, ¿la falta de contacto presencial entre compañeros afectó la camaradería? Son algunas de los aspectos que se requiere conocer ya que espera que la compañía ocupe en lugar superior en la próxima calificación.

Objetivos

Objetivo General:

Identificar cómo la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Covid-19, ha influido en el desmejoramiento del ambiente laboral en la empresa Aseguradora Solidaria de Colombia durante el año 2021.

Objetivos específicos:

Determinar el efecto de los cambios generados durante la pandemia especialmente en la virtualidad laboral, en las oficinas de la compañía, su nueva normalidad y su clima organizacional.

Identificar las causas de la disminución en la satisfacción del ambiente laboral por parte de los colaboradores.

Definir estrategias que impulsen el clima laboral resolviendo conflictos y reposicionando la empresa en la productividad y competitividad.

Promover la participación de los colaboradores en las decisiones concernientes al clima organizacional, buscando reposicionar la empresa y mejorar el rendimiento productivo, apoyando la motivación de cada uno.

Antecedentes

Clima Laboral.

En la actualidad, el clima laboral es un aspecto fundamental y necesario de evaluar, con la finalidad de mejorar los aspectos en los cuales la organización está fallando y así mismo enfocarlos de forma adecuada al cumplimiento de los objetivos de la organización. Requerimos profundizar en la literatura identificando definiciones de clima organizacional a lo largo del tiempo.

Una de las definiciones que queremos mencionar es la de Chiang, Salazar & Núñez (2007) donde manifiestan que el clima organizacional se puede definir como “una característica del medio ambiente laboral” (pp. 62) que no pasa desapercibida por los colaboradores, sino que al ser percibida influye y condiciona el actuar generando diferentes niveles de eficacia, adaptación e innovación que deben ser tenidos en cuenta.

Otra de las propuestas que referimos es la de Caligiore y Díaz (2003), mencionan la estructura organizacional, complementada por los procesos internos de la organización y la conducta de quienes la componen, bien sea colaborador o grupos de colaboradores, resaltando el planteamiento donde el clima llega a ser “el ambiente interno de una organización que no es físicamente palpable, pero sí se siente (pp.645)”.

Por su parte, Forehand y Gilmer (s.f., citado por Segredo, 2013) plantean que el clima debe ser considerado como un “conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra e influye en el comportamiento de las personas que la forman (pp. 388)”.

A continuación, compartimos las principales definiciones del clima laboral:

Tabla 1

Principales definiciones de Clima Laboral.

Autor	Conceptos	Perspectivas
Forehand y Gilmer 1946	“Es un conjunto de características objetivas, perdurables y fácilmente medibles, que distinguen una entidad laboral de otra.”	Estructural
Taguiri 1968	Se refiere a la calidad experimentada por los colaboradores de una organización y la forma en que esto afecta en el comportamiento de los mismos.	
Litwin y Singer 1968	El clima hace referencia a la percepción que tienen los colaboradores de la organización y que influye en los distintos comportamientos de los colaboradores.	
Schneider y Hall 1972	“Conjunto de percepciones globales sobre el ambiente de la organización que son sostenidas por individuos.”	Perceptual
Moos 1973	Aspecto del ambiente conformado por las características psicosociales de los colaboradores	
Schneider y Hall 1975	Conjunto de percepciones individuales formadas acerca de la empresa	
Jones y James 1979	<p>a) Se Refiere a la parte cognoscitiva de la persona basándose en las descripciones de la situación, b) Implica un proceso psicológico en el que se pasa de percepciones específicas a unas percepciones más abstractas sobre los significados de la situación, c) Tiende a estar relacionado con las características de la situación que, a su vez, se relacionan directamente con la experiencia de la persona d) Es multidimensional, con un conjunto de dimensiones aplicables a una gran variedad de situaciones.</p>	

Datsmalchian y otros 1986	Concepto central que refleja la atmosfera del sitio donde se desarrolla la labor y que influye en diferentes aspectos como la motivación, satisfacción y el comportamiento de los colaboradores dentro del ámbito de la empresa.
James, Joyce y Slocum 1988	Es el conjunto de las percepciones que reflejan como el entorno laboral, incluyendo los atributos de la organización, son cognitivamente apreciados y representados en términos de su significado y relevancia para los colaboradores.
Reichers y Schneider 1990	Percepciones que una empresa tiene sobre sus políticas, prácticas y procedimientos que son compartidas por los colaboradores dentro de la empresa.
Verbeke, Volgering y Hessels 1998	Concepto que se refiere a como los miembros de una organización perciben y llegan a describir su organización de acuerdo a características específicas.

*Nota: La tabla es tomada del texto **Clima Y Cultura Organizacional: ¿Dos Constructos Para Explicar Un Mismo Fenómeno?** (Santana y Araujo, 2007).*

Disposición al Cambio.

Otro de los aspectos a tratar es la disposición al cambio, las organizaciones están en constante transformación para adaptarse al mercado actual, esto es necesario con la finalidad de ser competitivos y mantener un crecimiento constante, las empresas deben constantemente buscar la forma de hacer las cosas de manera más eficiente y más rentable (Morgan, 2001; Week, 2000; Davenport, De Long, & Beers, 1998).

El cambio es toda alteración en el ambiente de trabajo que afecta directamente la operación esperada de los colaboradores, este puede ocurrir de diferentes maneras, una de ellas

puede ser planeada o espontánea, rápido o lento y se puede estimular de manera interna o externa (Newstrom & Davis, 2011).

En la organización el cambio significa resaltar deliberadamente la reestructuración natural de la empresa. Las empresas crecen o desaparecen con los cambios ocurridos en su contexto (Morgan, 1998).

La cual requiere que se involucren varios factores, exige esfuerzo de coordinación, decisión y métodos específicos para poder llevar a cabo el proceso y que los miembros de la organización adquieran nuevas formas de pensar (Garzón, 2005).

Tabla 2

Características que afectan el cambio organizacional.

Tipo de Fuerza	Áreas	Componente
Fuerzas internas	Infraestructura	Planta física de la empresa, está directamente relacionada con los diseños de espacios por ergonomía, funcionalidad, estética o disponibilidad de espacio.
	Estructura formal de la organización	Organigrama, diseños de los diferentes cargos de la empresa, niveles jerárquicos cuando se refiere a la misión, visión, los valores corporativos, políticas de la empresa y criterios de actuación.
	Tecnología	Renovación, el mantenimiento de los equipos y herramientas.
	Productos y Servicios	Variación en los productos, las entregas y los servicios, cambio en las actitudes de los colaboradores que están involucrados en la transformación de las materias primas.
	Cultura Organizacional	Modificación en valores, actitudes y convivencia en el cambio del nivel de escolaridad de los colaboradores, la necesidad de capacitarse, actitudes básicas y motivaciones.
Fuerzas externas	Recursos Humanos	Los decretos expedidos por el gobierno, las normas de calidad, limitaciones en el ambiente tanto físicas como económicas.
		La presión proveniente de los factores del entorno como lo son, factores económicos, sociales, políticos, legales, culturales, tecnológicos-científicos y ecológicos.

En nuestro caso particular se presume que los diferentes cambios realizados durante la pandemia han afectado directamente la percepción del clima laboral en los empleados, el sentimiento de desigualdad por las diferentes decisiones tomadas con respecto a la presencialidad por departamentos y por colaboradores puede ser uno de los motivos para que se esté generando dicha problemática

Es así como debemos referirnos a la investigación realizada por Chan, M. Á. M., & Domínguez, T. D. J. S. (2021). Cambios que Afectan el Clima organizacional de una Empresa de Transporte, quienes concluyen que cuando se llevan a cabo cambios organizacionales, sin la debida metodología que tome en cuenta las consecuencias de estos cambios en los trabajadores, el clima organizacional se altera y por consecuencia se pone en riesgo la existencia misma de la empresa, debido a que la falta de estabilidad en la organización es generada por la percepción de los colaboradores después del cambio, lo que finaliza en la falta de colaboración para el logro de los objetivos de la organización.

Preocupa que además de una simple percepción de desmejoramiento en el ambiente laboral se afecte el cumplimiento de metas y objetivos de la organización.

Justificación

El presente proyecto e investigación, tiene como fin, analizar las diferentes y diversas razones que, durante el periodo de emergencia sanitaria generado por la pandemia del coronavirus Sars-Cov-2 o Covid-19, impactaron de varias maneras el comportamiento del personal empleado por Aseguradora Solidaria de Colombia, específicamente en lo referente al clima organizacional.

De esta manera, podremos entender mejor las causas que habrían podido generar los cambios detectados en el problema planteado, así como brindar a la compañía, diferentes herramientas, estrategias y/o métodos que permitan mitigar los riesgos que esto pudo haber generado.

Así mismo, nos permitirá identificar los cambios que esta nueva normalidad han efectuado en los colaboradores, luego de haber vivido un tiempo de virtualidad donde aprendimos diferentes maneras de hacer lo que ya considerábamos una rutina. No obstante, debemos enfocarnos en las manifestaciones del personal analizado y poder lograr brindar a Aseguradora Solidaria de Colombia, los datos informativos suficientes para que se pueda evaluar la situación y encontrar las soluciones viables y necesarias para implementar.

Así bien, nuestro estudio y análisis está enfocado en los antecedentes y problema detectado, y encaminado a proponer soluciones viables para ser aplicadas en situaciones futuras, teniendo en cuenta las nuevas normalidades y el regreso a la presencialidad.

Marco Teórico

Durante el desarrollo de este trabajo de investigación se hablará de la influencia de la emergencia sanitaria causada por la pandemia del Covid 19, en los cambios del clima organizacional de la empresa Aseguradora Solidaria de Colombia.

Chiang, Salazar & Núñez (2007) mencionan que el clima organizacional se puede definir como “una característica del medio ambiente laboral” (pp. 62) que no pasa desapercibida por los colaboradores, sino que al ser percibida influye y condiciona el actuar generando diferentes niveles de eficacia, adaptación e innovación que deben ser tenidos en cuenta.

Esto nos lleva a pensar que, si tenemos más empleados motivados, adaptados a la organización se identifiquen con ella y por ende aporten todo su potencial para llevar a esta a cumplir los objetivos propuestos y a mantenerse activa en el mercado.

Según Figueroa (2004): “las empresas se encuentran sustentadas en algunos valores como, crecimiento ecosistémico, reciprocidad, afinidad, servicio, y cooperación desinteresada. La empresa asociada del presente siglo tiene como misión transformarse en una forma de organización líder de un nuevo concepto de progreso, de un nuevo paradigma de productividad, de una nueva forma de ser en el mundo de hoy; es un sistema organizado alrededor de unas relaciones que no sólo sitúan el bienestar de las personas por encima del capital, sino que hacen conciencia que el crecimiento de la calidad de las relaciones humanas y con la naturaleza constituyen requisitos para la materialización de condiciones de calidad”. (p. 110).

Figueroa (2004) afirma “que las organizaciones que sobrevivan y se desarrollen en el siglo XXI sólo serán aquellas que se sustenten en la conciencia de la condición ecosistémica del mundo y en redes de relaciones humanas cooperativas”. (p 108).

La pandemia del covid-19 ha traído consecuencias relacionadas con la salud mental de las personas ha generado temores, preocupaciones, alteraciones en su diario vivir, está alterando el comportamiento individual y cultural, todo lo cual da paso a una nueva forma de vida (Eken, Dee y Fuchs, 2020). Así, la pandemia ha generado un cambio en las rutinas de los individuos, en las relaciones interpersonales, en las dinámicas familiares, en la forma de trabajar, estudiar, divertirse y, en general, de vivir la cotidianidad (Moya y Willis, 2020).

Villalobos (2020) afirma “que esta pandemia es uno de los más grandes estresores a los que se ha enfrentado la humanidad, con repercusiones en el plano individual y grupal ya que se han modificado las relaciones interpersonales, las restricciones de movilidad y el encierro han contribuido al aumento de las conductas agresivas en los hogares”.

En el ámbito laboral, una vez declarada la pandemia, los países implementaron distintas medidas de prevención y contención necesarias para reducir la transmisión de contagio de la COVID-19, las empresas empezaron a tomar acciones como medida preventiva, modificaron los servicios que ofrecen para prevenir la expansión del virus e implementaron planes de trabajo y contingencia, como la modalidad de teletrabajo para un alto porcentaje de puestos que así lo permitían, se cambió así la forma de vida de las personas, algunos deseosos de continuar con esa modalidad de trabajo y otros por el contrario con el deseo de volver pronto a la presencialidad.

Las personas han pasado por importantes presiones para ser más productivas; por esto se han aumentado las horas de trabajo y las exigencias, se han diluido los horarios laborales y se ha creado una continua presión por estar conectado y disponible en cualquier momento (Alcover, 2020).

Ante esta situación extraordinaria, uno de los factores centrales en esta “nueva

normalidad” laboral es el papel de los líderes, pues, si influncian positivamente a los trabajadores y dirigen la correcta toma de decisiones laborales, se produce un impacto favorable en el desempeño del equipo y, en consecuencia, en la productividad de la empresa (Policarpo y Borges, 2016). A esto se suman la satisfacción laboral y los factores positivos sobre las percepciones que tiene un trabajador de las condiciones en las que se desenvuelve su actividad profesional en la organización a la que pertenece, que se transforman en componentes emocionales que inciden en el desempeño (Abrajan, Contreras y Montoya, 2009).

Aseguradora Solidaria de Colombia estuvo a punto de ser liquidada, pero la política de sus dirigentes enfocada al bienestar del personal, en encontrar la camaradería, las dirigencias de puertas abiertas, lograron incrementar las utilidades y por ende su patrimonio lo cual la hace hoy una de las aseguradoras más sólidas del mercado colombiano. Con esta investigación queremos mostrar que gran parte del éxito de una organización depende de mantener un clima organizacional adecuado.

Marco Legal

En éste proyecto de investigación, tenemos como objeto principal a los colaboradores de la compañía Aseguradora Solidaria de Colombia, ya que son ellos los protagonistas y principales actores, en lo refiere a la pandemia ocasionada por el Covid-19 y su afectación al clima organizacional de ésta compañía. Es así como hemos realizado una revisión a los diferentes referentes legales que puedan impactar, tanto de manera positiva como negativa la situación objeto de esta investigación.

Iniciamos con la Constitución Política de Colombia de 1991, en la cual se define el trabajo en el artículo 25 como “un derecho que debe ser protegido por el estado sin importar la modalidad a la que pertenezca”, además establece como todas las personas tienen derecho a trabajar bajo condiciones dignas y justas.

Por otro lado, el Código Sustantivo del Trabajo, que se encarga de regular lo referente a todo lo concerniente a las relaciones laborales entre trabajadores y empleadores. En este código se define el trabajo como “toda actividad humana libre, material o intelectual, que una persona ejecuta conscientemente al servicio de otra, y cualquiera que sea su finalidad, siempre que se efectúe en ejecución de un contrato de trabajo”. También en el artículo 10, encontramos todos los principios generales que protegen a los trabajadores y su individualidad.

Observaremos también, como una particularidad, las leyes, decretos y demás, optados por el gobierno nacional en pro de mitigar la situación de emergencia económica y sanitaria, generada por la pandemia del Covid-19. Iniciamos con el Decreto No. 457 del 22 de marzo de 2020, “por medio del cual el Gobierno Nacional de la República de Colombia, establece instrucciones especiales en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del

Covid-19”. En éste decreto se adoptan medidas especiales para el manejo de la pandemia y la situación de orden público, cómo el aislamiento preventivo obligatorio, la suspensión del transporte aéreo y terrestre, la prohibición de distribución de bebidas embriagantes, entre otros. Fue con este decreto que se dio inicio a la cuarentena y la virtualidad en muchas empresas del país.

Continuamos con el Decreto 637 del 6 de mayo de 2020, “por el cual se declara un estado de emergencia económica, social y ecológica en todo el territorio nacional”. Con éste decreto nacen una serie de ayudas, beneficios y disposiciones del Gobierno Nacional, que permitirán a todos los trabajadores del país, contar con algún auxilio, ya que la situación en el país cada vez se hizo más difícil en materia económica para las familias.

También tenemos la Resolución 735 del 8 de mayo de 2020, “por medio de la cual se adopta el protocolo de bioseguridad para el manejo y control del riesgo de coronavirus COVID 19 en la prestación de los servicios de centros de llamada, centros de contacto, centros de soporte técnico, centros de procesamiento de datos, centro de servicios compartidos, incluidos los business process outsourcing, y en los servicios domiciliarios, mensajería y plataformas digitales”. En esta resolución, encontramos particularmente, las medidas adoptadas por el Gobierno Nacional, para la apertura de empresas dentro de las cuales se encuentra Aseguradora Solidaria de Colombia.

Seguimos con el Decreto 518 del 4 de abril de 2020, “por el cual se crea el Programa Ingreso Solidario para atender las necesidades de los hogares en situación de pobreza y vulnerabilidad en todo el territorio nacional, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”. Aquí se crea el bono de ingreso solidario, que brindará ayuda económica a muchas familias en el marco de la pandemia.

En virtud de todo lo anterior, debemos concluir que, durante toda la situación de emergencia nacional, económica y social por la que ha atravesado el país, ha habido total cobertura de las necesidades por parte del Gobierno. Cada empresa, dependiendo de sus capacidades ha optado por sus propias normativas, manteniendo la virtualidad, generando una alternancia o llevando a sus colaboradores totalmente a la presencialidad.

Metodología de la investigación

El presente estudio se realiza con la finalidad de comprender la relación en la disminución de indicadores del ambiente laboral generado por la pandemia del coronavirus Sars-Cov-2 o Covid-19 de la empresa, Aseguradora Solidaria de Colombia.

Primera Fase: Se seleccionó el instrumento que vamos a utilizar, se elaborará una encuesta en las cuales se incluirá una serie de preguntas en la que se desea conocer su posición acerca de algunas decisiones tomadas en la compañía con respecto a la presencia del Covid-19 para la aplicación de la encuesta se tomará una muestra de 50 colaboradores de las diferentes áreas de la compañía.

Segunda Fase: Se llevará a cabo la encuesta propuesta.

Tercera Fase: Análisis de los datos obtenidos, resultados y conclusiones.

Muestra

Participaran en este estudio 50 trabajadores de la empresa Aseguradora Solidaria de Colombia. La muestra se hizo de manera aleatoria, asegurando la participación de todas las áreas de la organización.

Variables

- **Clima Laboral:** Conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes del ambiente laboral que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que hacen parte de la empresa y que influyen sobre su comportamiento.
- **Satisfacción Laboral:** Actitud del trabajador frente a su propia labor, esta actitud está

basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio oficio.

Instrumento

El instrumento utilizado en esta investigación estará compuesto por una serie de preguntas los cuales miden factores como la relación entre trabajador y jefe, conocimiento del área de trabajo, satisfacción con el área de trabajo, satisfacción con el trabajo que desempeña, trabajo en equipo, satisfacción con las decisiones tomadas con respecto a la labor que realiza cada colaborador durante la pandemia.

El cuestionario será de selección múltiple con única respuesta y tendrá cinco opciones que son totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo.

Las preguntas que conforman el instrumento a aplicar a los colaboradores de Aseguradora Solidaria de Colombia son:

1. Considera que tiene conocimiento acerca de los objetivos de la empresa.
2. Considera que tiene los conocimientos.
3. Considera que tiene la formación académica adecuada para el desempeño de su cargo.
4. Considera que la empresa tiene oportunidades para expandir los conocimientos académicos o empíricos sobre área de trabajo.
5. Cree que la empresa tiene políticas adecuadas en lo que respecta a su área de trabajo.
6. Considera que el trato de su jefe hacia usted es adecuado y justo.
7. Cree que la estructura organizacional de la empresa toma decisiones asertivas para

- con los trabajadores.
8. Considera que existe una relación horizontal en el relacionamiento con su jefe.
 9. Considera que su trabajo es controlado de manera excesiva por su jefe.
 10. Cree que hay un trato igualitario desde el jefe para todos los trabajadores.
 11. Se siente satisfecho con la empresa y el cargo que desempeña.
 12. Considera que el teletrabajo es una mejor opción para el desarrollo de las actividades laborales.
 13. Considera que el salario que le ofrece la empresa por realizar su labor es pertinente.
 14. Cree usted que el área de trabajo en la que se desempeña cumple con sus expectativas personales.
 15. Considera que el cargo que realiza es acorde a sus estudios académicos.
 16. Considera que es una persona que contribuye a la solución de los problemas de su empresa.
 17. Considera que es una persona que contribuye al cumplimiento de los objetivos misionales de la empresa.
 18. Considera que el ambiente laboral de la empresa es adecuado.
 19. Considera que sus compañeros cuentan con capacidades para trabajar en equipo.
 20. Considera que la empresa se preocupa por el ambiente y bienestar laboral de sus trabajadores.
 21. Su cargo u ocupación se ha visto afectado por la pandemia de la covid-19.
 22. Tiene conocimiento si la empresa cuenta con áreas de apoyo y orientación para sus colaboradores por los efectos de la covid-19.
 23. La empresa habilitó espacios bioseguros para evitar la transmisión del virus (entrega

de implementos).

24. La empresa habilitó espacios bioseguros para evitar la transmisión del virus (entrega de implementos).

25. Considera que el ambiente laboral se ha visto afectado a raíz de la pandemia.

Resultados

Observaremos a continuación, los resultados de la encuesta realizada, presentados de forma gráfica y pregunta a pregunta. Así mismo, podremos ver cuál ha sido el concepto que han tenido los diferentes colaboradores encuestados, ante las preguntas realizadas. Como se entenderá en la observación de cada pregunta, se han planteado cuestionamientos sobre la situación actual, sobre la relación laboral y sobre su impacto en el trabajo. Observemos entonces:

Figura 1.

Análisis gráfico pregunta 1.

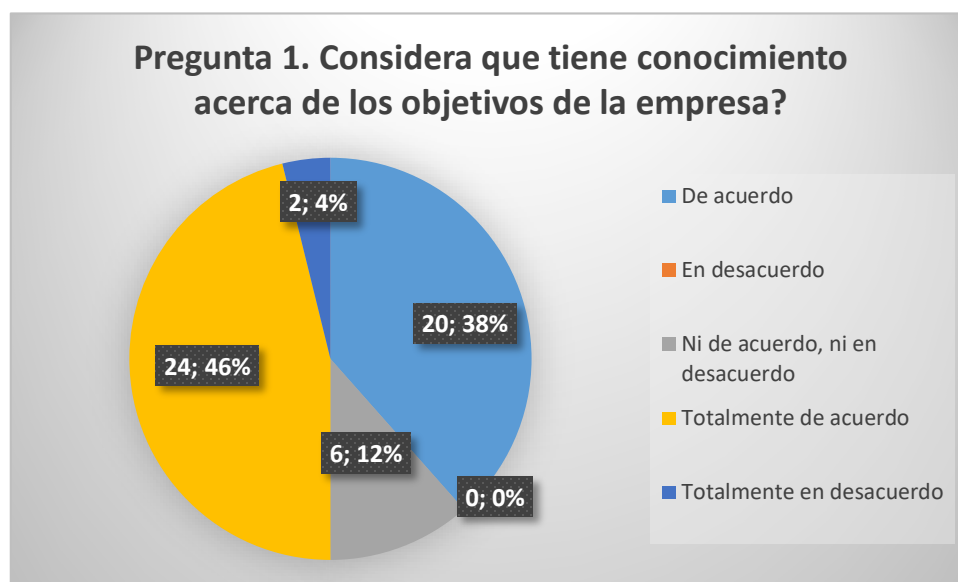


Figura 2.

Análisis gráfico pregunta 2.

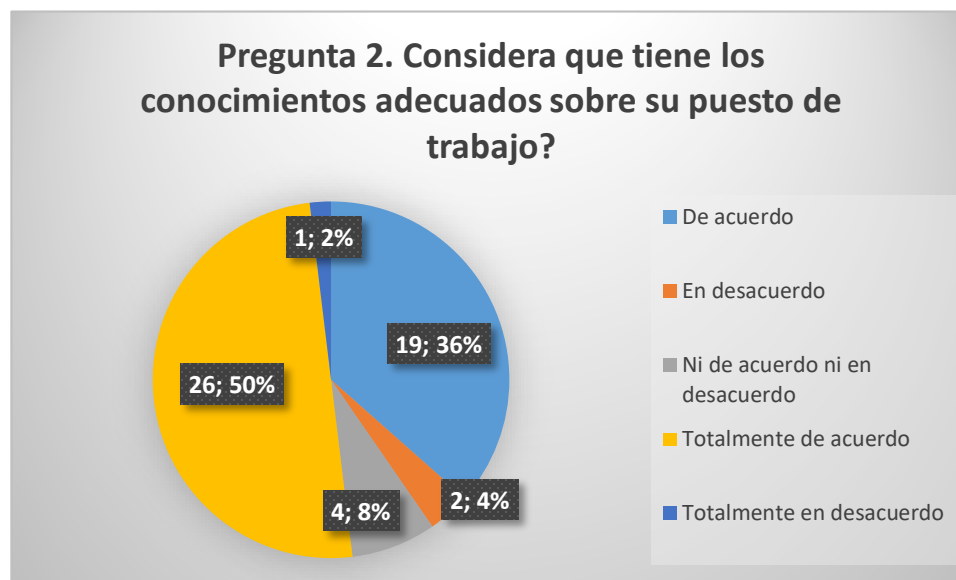


Figura 3.

Análisis gráfico pregunta 3.

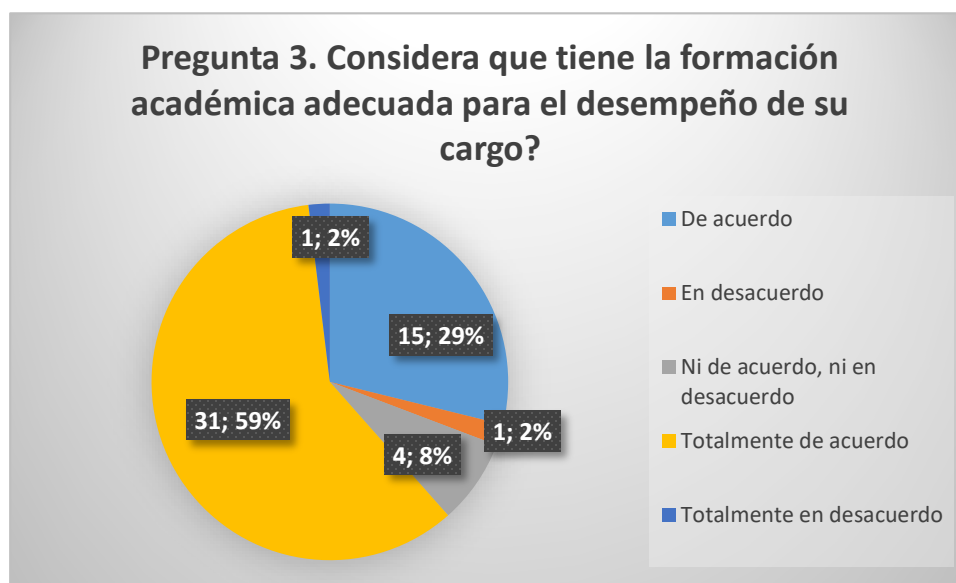


Figura 4.

Análisis gráfico pregunta 4.

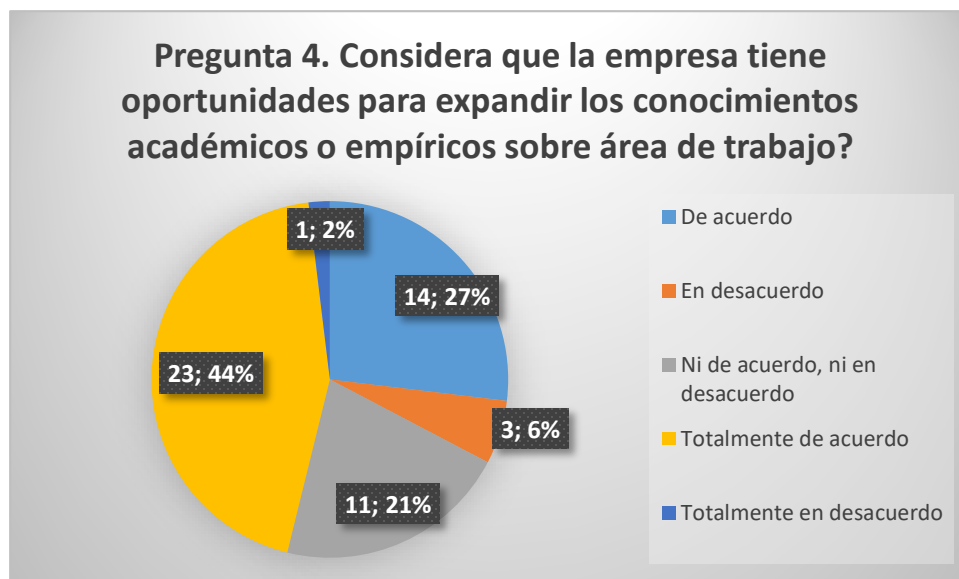


Figura 5.

Análisis gráfico pregunta 5.



Figura 6.

Análisis gráfico pregunta 6.

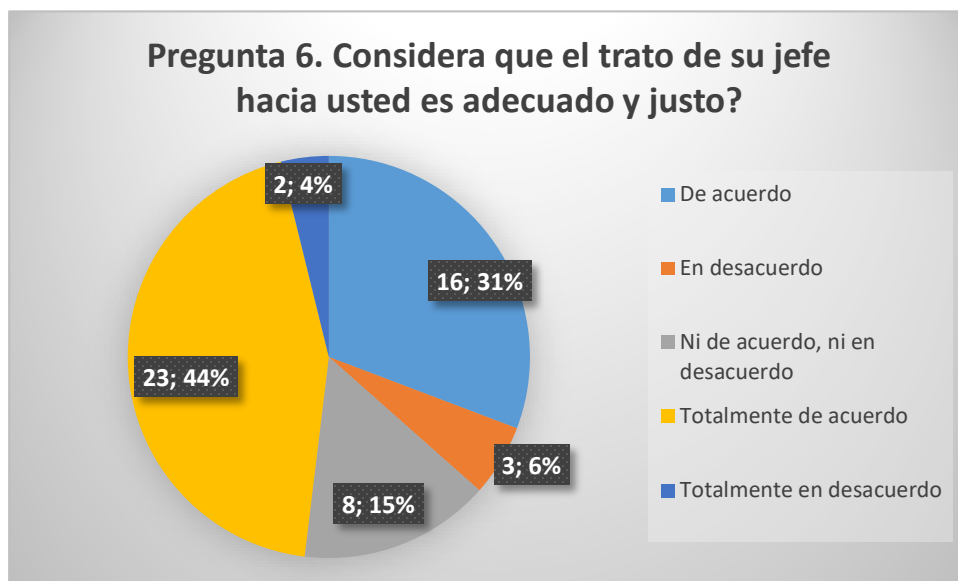


Figura 7.

Análisis gráfico pregunta 7.

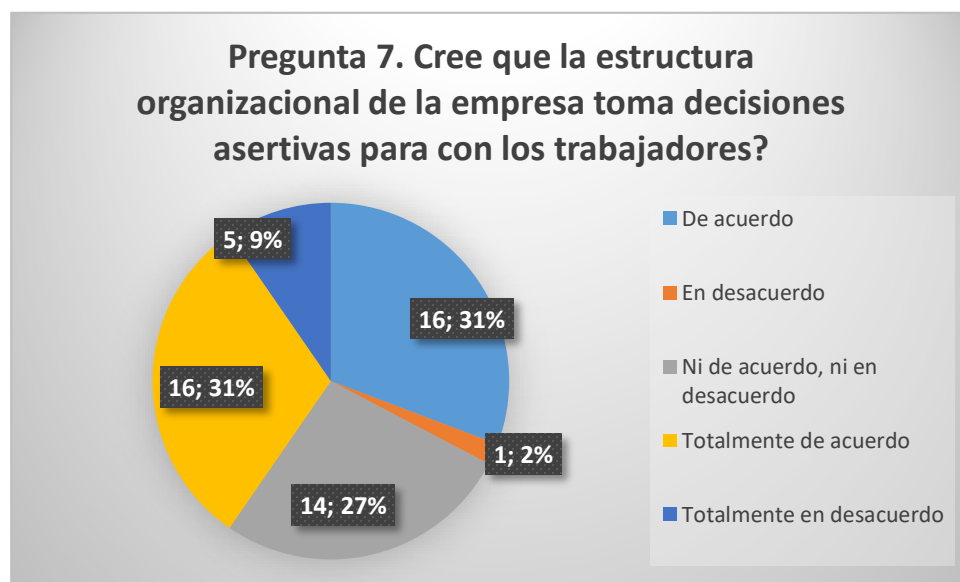


Figura 8.

Análisis gráfico pregunta 8.

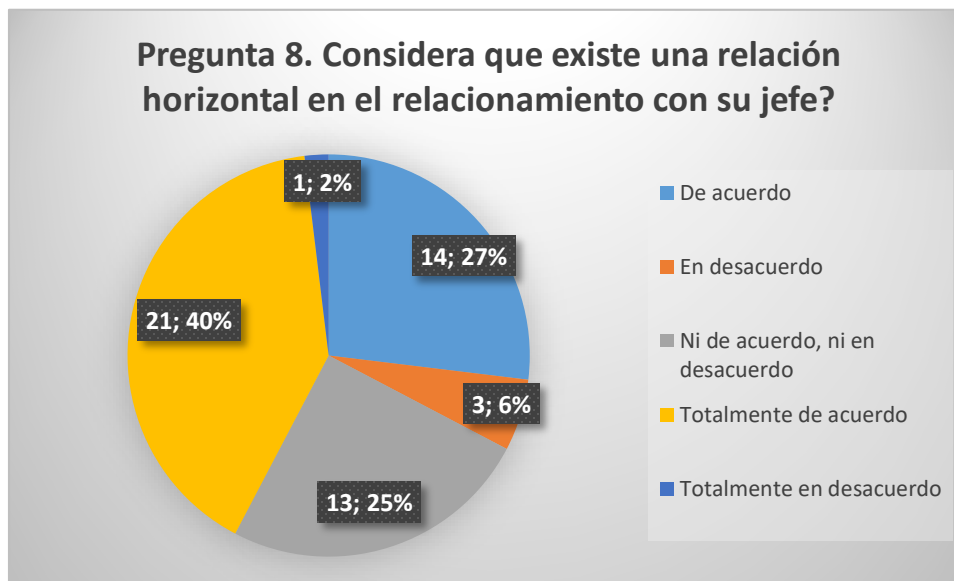


Figura 9.

Análisis gráfico pregunta 9.

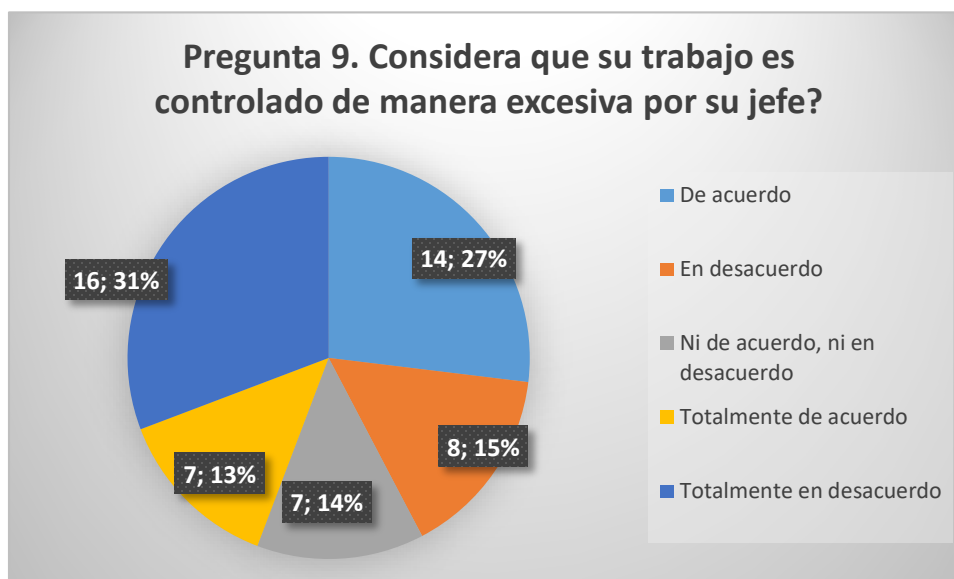


Figura 10.

Análisis gráfico pregunta 10.



Figura 11.

Análisis gráfico pregunta 11.

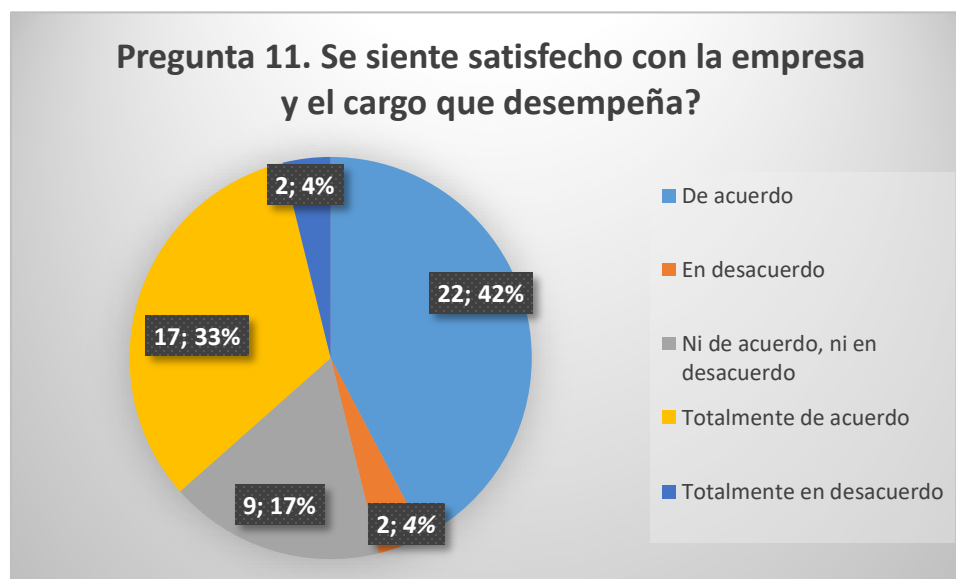


Figura 12.

Análisis gráfico pregunta 12.

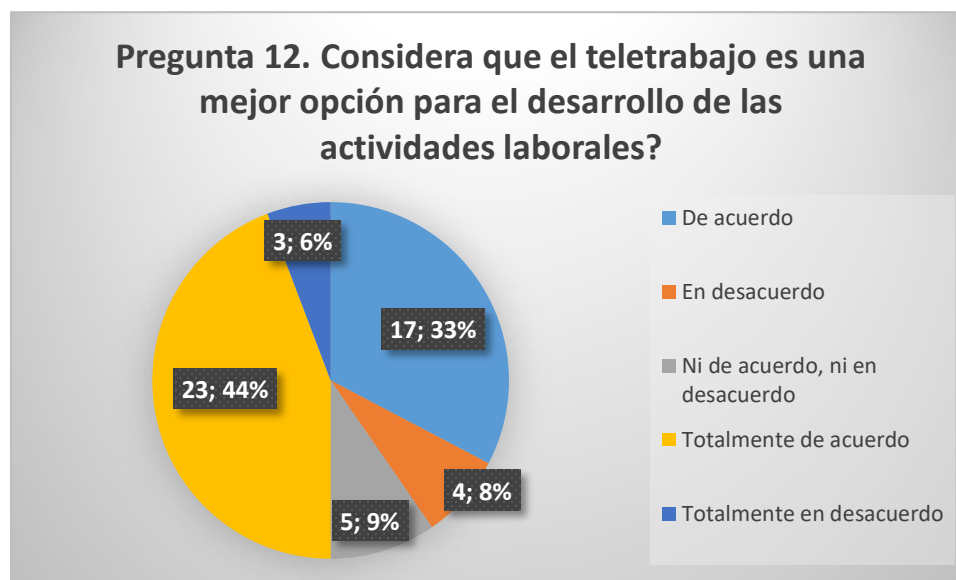


Figura 13.

Análisis gráfico pregunta 13.

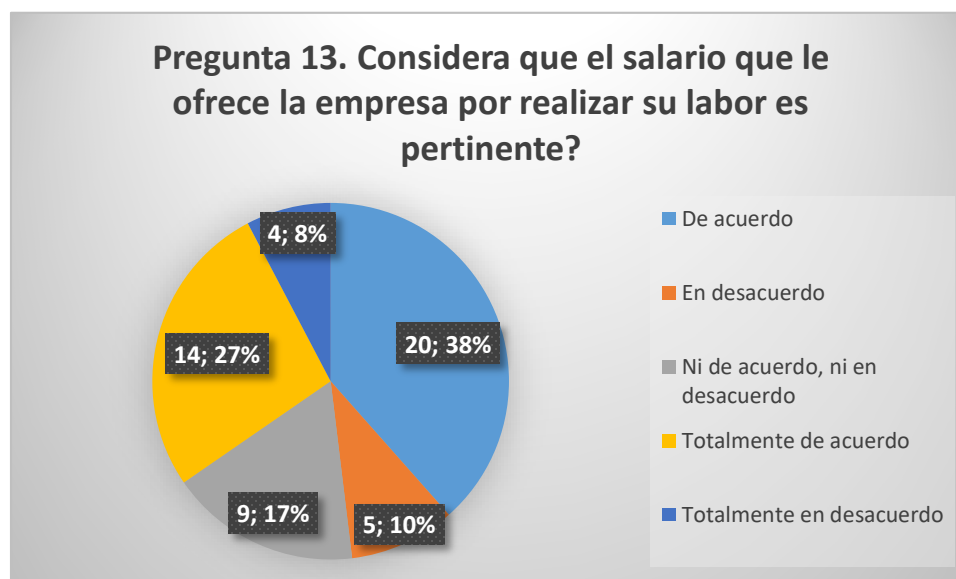


Figura 14.

Análisis gráfico pregunta 14.

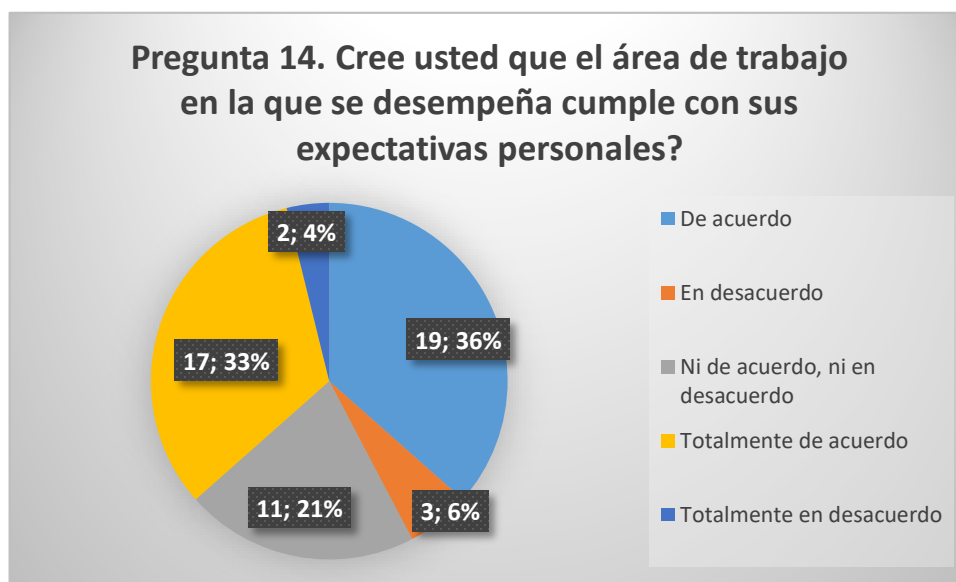


Figura 15.

Análisis gráfico pregunta 15.

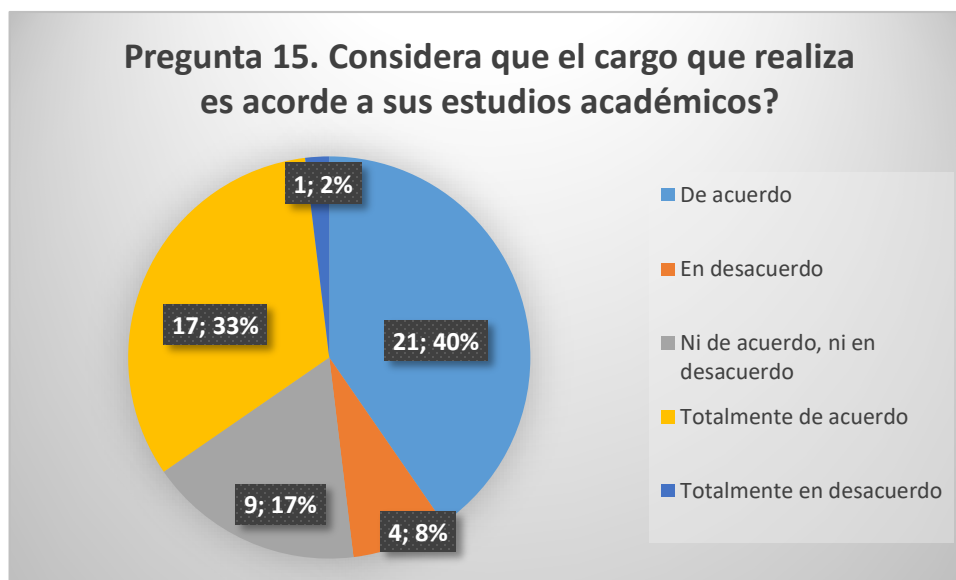


Figura 16.

Análisis gráfico pregunta 16.

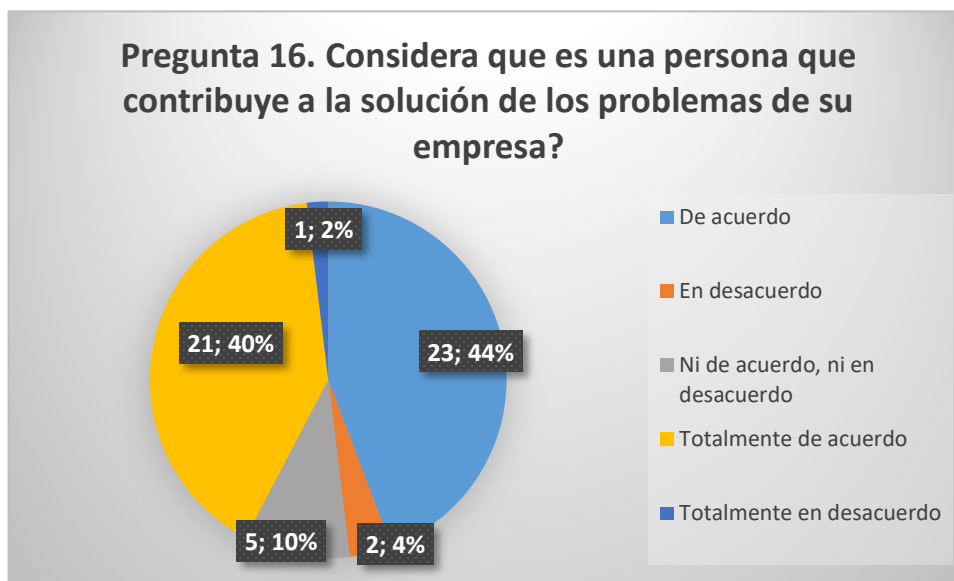


Figura 17.

Análisis gráfico pregunta 17.

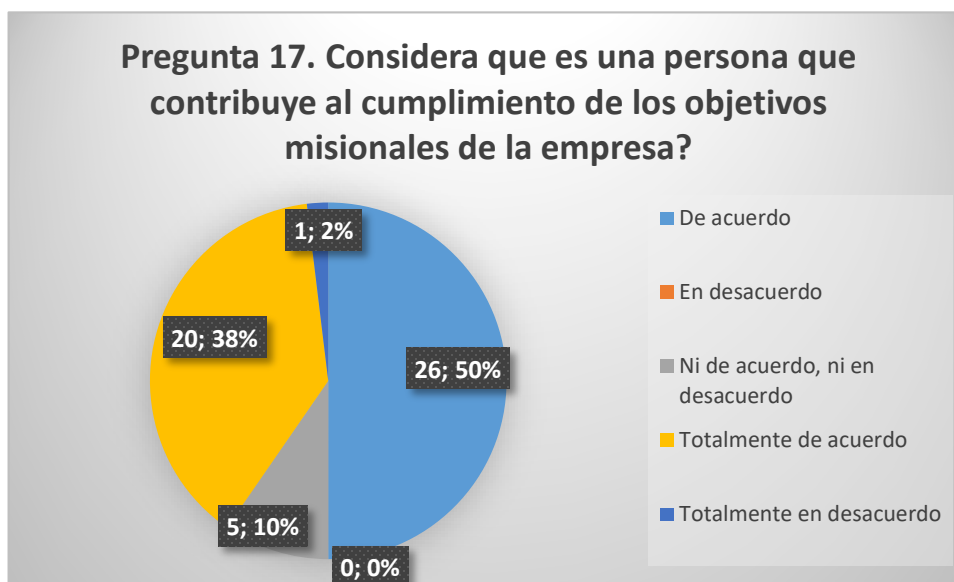


Figura 18.

Análisis gráfico pregunta 18.

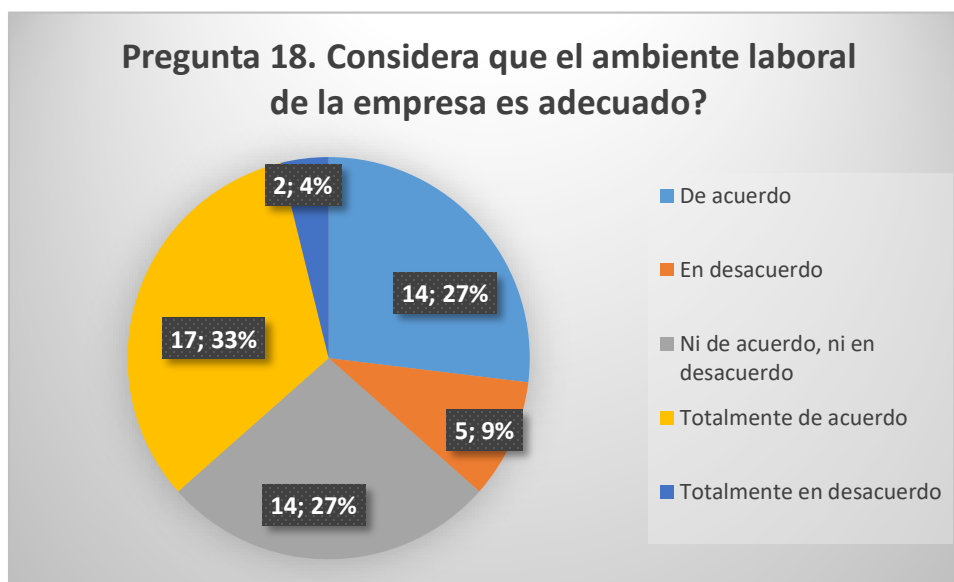


Figura 19.

Análisis gráfico pregunta 19.

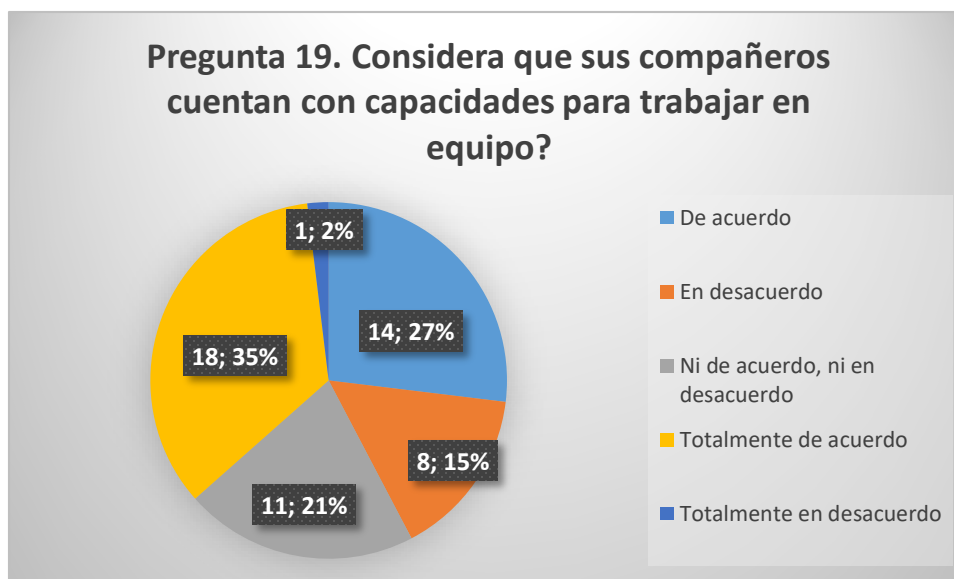


Figura 20.

Análisis gráfico pregunta 20.

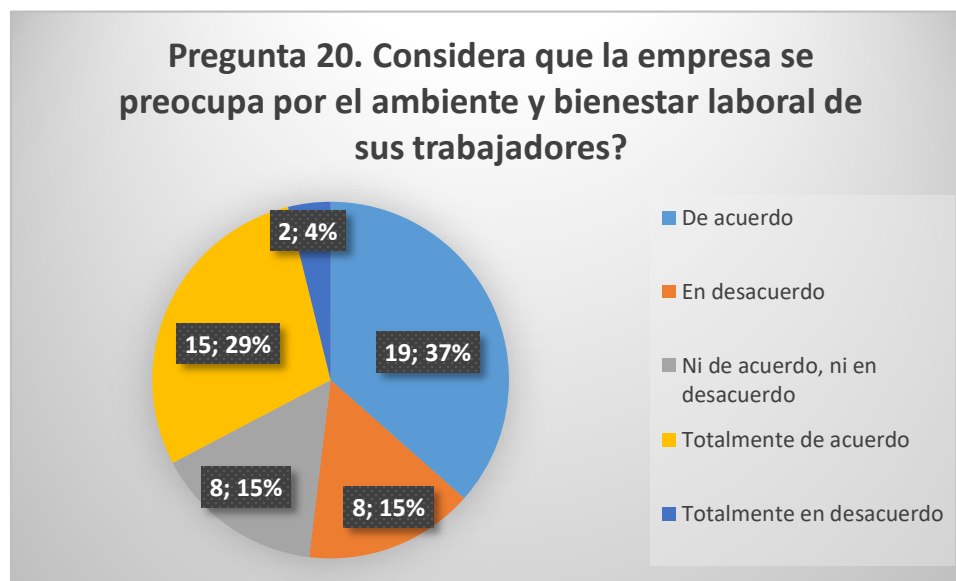


Figura 21.

Análisis gráfico pregunta 21.

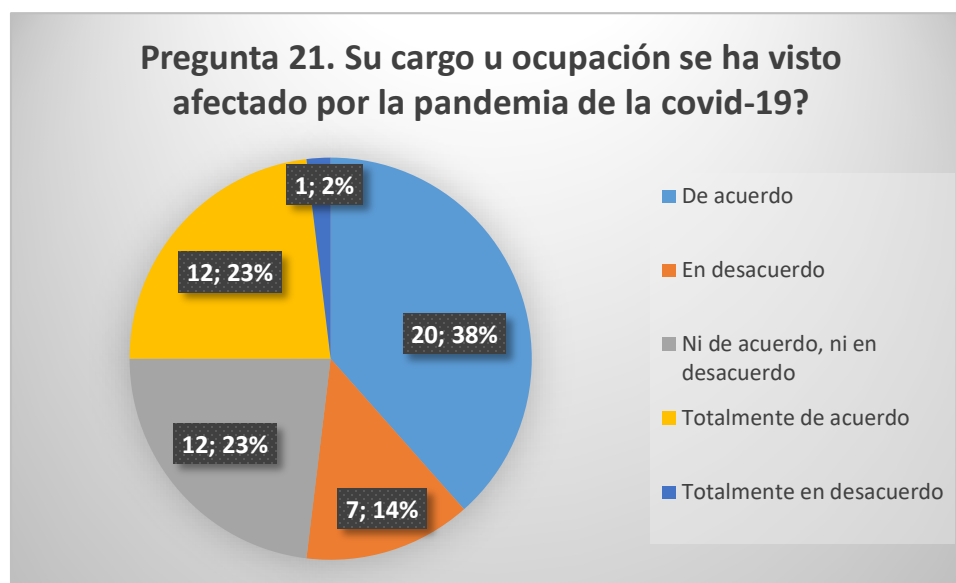


Figura 22.

Análisis gráfico pregunta 22.

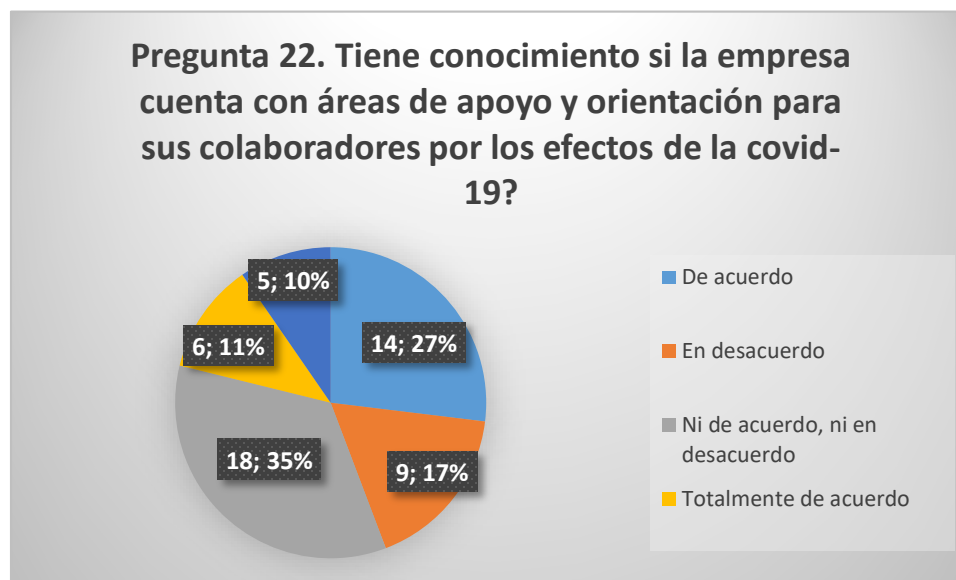


Figura 23.

Análisis gráfico pregunta 23.

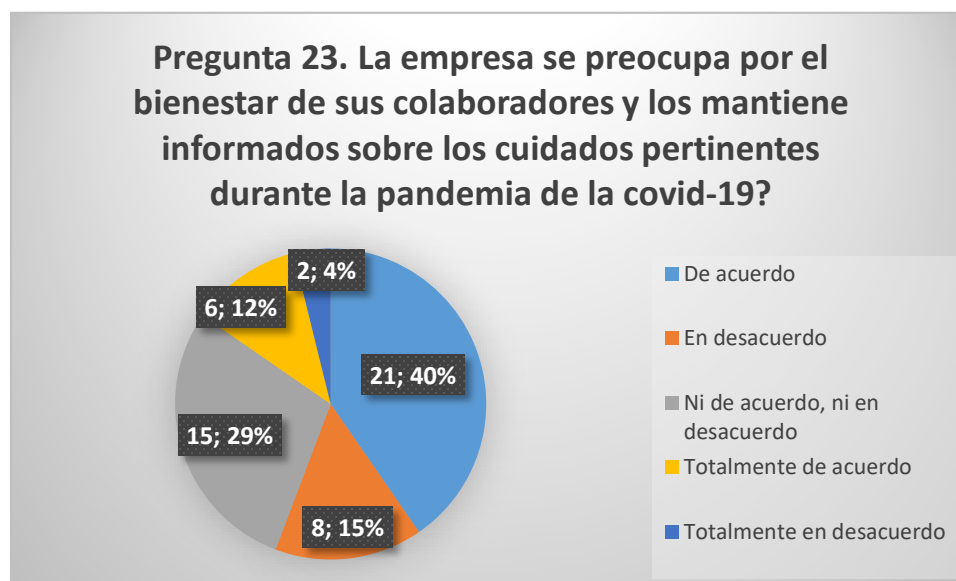


Figura 24.

Análisis gráfico pregunta 24.

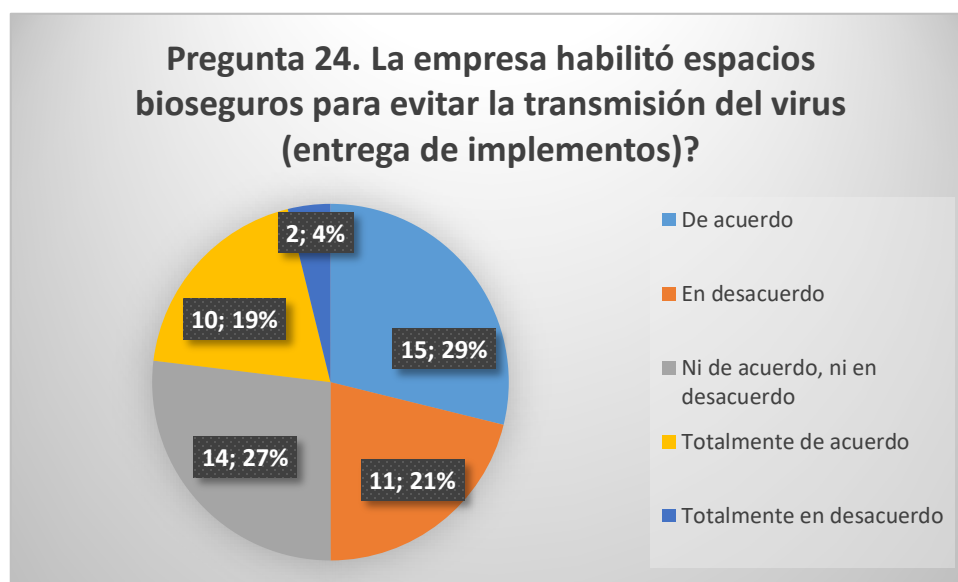
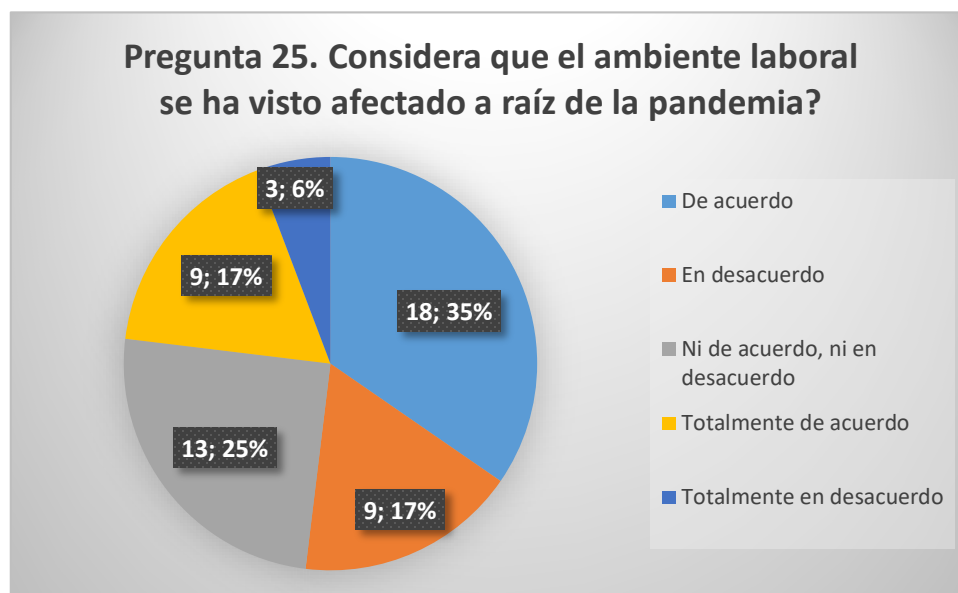


Figura 25.

Análisis gráfico pregunta 25.



Hemos visto como ha sido la respuesta de los colaboradores encuestados, respecto a las preguntas planteadas. Han sido 52 personas encuestadas, quienes han respondido la totalidad de las preguntas.

Teniendo en cuenta la información tabulada y obtenida en la encuesta, realizaremos un análisis puntual, teniendo en cuenta 5 aspectos específicos que son:

1. Sensación detectada en los colaboradores, respecto a las relaciones interpersonales y laborales con sus superiores.
2. Afectación de la pandemia relacionada puntualmente con el cargo, según los trabajadores encuestados.
3. Opinión general de los colaboradores, respecto a cómo la empresa abordó el tema de la pandemia.
4. Aspectos generales respecto al clima organizacional, según las opiniones encontradas.
5. Percepción de los colaboradores respecto a la virtualidad o presencialidad.

Sensación detectada en los colaboradores, respecto a las relaciones interpersonales y laborales con sus superiores.

Observando las respuestas obtenidas y sus números, pudimos notar que hay un buen porcentaje de satisfacción en los colaboradores encuestados, con respecto a las relaciones interpersonales y laborales, tanto con sus compañeros, como con sus superiores. No obstante, encontramos alguna inconformidad con sus superiores, en cuanto al manejo de la jerarquía en la compañía. Por ejemplo, en la pregunta 6, observamos un 10% de las opiniones (5 empleados), que están en desacuerdo con el trato que les da su jefe inmediato. Si bien supone un pequeño porcentaje, es un número de cuidado, porque es aquí donde la empresa deberá centrar sus esfuerzos y formar o capacitar a sus líderes o cargos superiores, para el manejo del personal medio y bajo. Así mismo, si observamos en la pregunta 7, un 12% de los colaboradores

encuestados, considera que la compañía no maneja adecuadamente la situación, que las decisiones tomadas por los directivos y/o altos mandos, no son las adecuadas acorde al momento. Llama un poco la atención la pregunta 10, donde un 40% de los empleados encuestados, considera que se genera un acoso excesivo por parte de los superiores en el cargo que desempeñan. Este factor debe ser abordado inmediatamente por la compañía, ya que puede generar deserción de colaboradores o quejas ante los comités de convivencia por acoso laboral. Así mismo, este tipo de situaciones afectan en gran medida el ambiente laboral de la compañía.

En resumen, en las preguntas 6 a 10, donde podemos medir la satisfacción o insatisfacción de los empleados, en lo que a las relaciones interpersonales y laborales respecta, hay un 23% de encuestados que presentan inconformismo y consideran que no existe una buena relación entre ellos y sus superiores. La empresa, debe abordar inmediatamente este tema, realizar una investigación más detallada respecto al tema, involucrar al comité de convivencia y procurar que este porcentaje baje notablemente, ojalá a menos del 1%.

Afectación de la pandemia relacionada puntualmente con el cargo, según los trabajadores encuestados.

La crisis de la pandemia, ha transformado drásticamente nuestra forma de vivir y más aún nuestra forma de trabajar, muchas empresas no estaban preparadas para asumir estos tipos de riesgos en la salud de sus empleados, es por esto que es de vital importancia que las empresas establezcan o mejoren sus sistemas de gestión para poder llevar a cabo planes de mitigación.

En la empresa Aseguradora Solidaria de Colombia, en la cual se está realizando el estudio de como la pandemia afecta la vida laboral de sus empleados y por ende la percepción

de éstos sobre el manejo que la compañía le ha dado a la pandemia, basándonos en los resultados obtenidos en la encuesta realizada a 52 de sus empleados en las diferentes áreas se puede evidenciar que: De los encuestados, el 61.5% afirman que sus cargos se vieron afectados por la crisis de la pandemia, el 23% sienten que la pandemia afectó sus labores pero no de una manera drástica, mientras que un 15% afirman que sus labores continúan de igual manera con o sin la pandemia (pregunta 21). Es importante mencionar que el papel que juegan las empresas en esta lucha contra el Covid es fundamental, ya que son los protagonistas de la economía de un país, por ende, deben garantizar el bienestar de sus empleados.

Opinión general de los colaboradores, respecto a cómo la empresa abordó el tema de la pandemia.

Teniendo en cuenta las 3 preguntas realizadas en la encuesta, en las que en primer lugar se pretendía conocer si la empresa cuenta con áreas de apoyo y orientación para sus colaboradores por los efectos del COVID-19, se pudo encontrar que un 27% de los trabajadores (14 personas) respondió que no fue así, además, un 35% de los encuestados (18 personas) respondió que no sabía o simplemente optó por no dar su opinión frente a la pregunta, frente a un 38% (20 personas) de la población que aseguró que sí fue así. Frente a esto es importante pasar a analizar, porque las opiniones frente a este tema puntual se encuentran tan divididas, pues, aunque la mayoría asegura que la empresa sí cuenta con estos espacios, son 14 individuos los que afirman que no es así, frente a 18 personas que simplemente no contestaron o no saben, lo cual da paso a un sesgo en las respuestas pues no se puede tener un balance general respecto a esto. En conclusión, es importante pensar que quizás a partir del puesto de trabajo que cada uno desempeña se puede o no tener un mayor conocimiento frente a políticas psicosociales

adoptadas en el marco de la pandemia.

Por otro lado, se realizó un cuestionamiento que tenía como objetivo conocer si la empresa se preocupaba por el bienestar de sus colaboradores y los mantenía informados sobre los cuidados pertinentes durante la pandemia del COVID- 19, frente a esto, se pudo encontrar que un 19% de los encuestados (10 personas), aseguran que esto no fue así, frente a un 29% (15 personas) que declararon no estar en acuerdo o en desacuerdo, y finalmente, un 52% (27 personas), manifiestan que lo anterior si se da de esa manera. En ese sentido, se puede asegurar que la mayoría se encuentra satisfecha con la manera en cómo la empresa implemento estrategias para sobrellevar el trabajo a partir de la pandemia, pero, de todas formas, queda un 19% de la población que no lo vio de esta manera y es importante pasar a cuestionarse el porqué es así, sin contar con que un 29% se encuentra indeciso frente a este tema porque no supo responder a la pregunta.

En tercer lugar, se tuvo como propósito conocer si la empresa habilito espacios bioseguros para evitar la transmisión del virus, centrándose puntualmente en la entrega de implementos que garantizaran una labor más segura. Respecto a esto, un 25% de los encuestados (13 personas) aseguraron que no había sido así, frente a un 27% (14 personas) que no se declararon ni en acuerdo ni en desacuerdo y, donde un 48% (25 personas) manifestaron que si fue así. Lo anterior, permite analizar que ni la mitad de los trabajadores indico que la empresa haya dado las herramientas bioseguras para poder ejercer las distintas labores, y es un 25% (una cuarta parte de la población) la que coincide en que no se les garantizo esto, lo cual debe ser suficiente para asegurar que la empresa no cumplió a cabalidad con su deber, pero es importante cuestionarse por qué fue así o si simplemente se les garantizo a unos y a otros no, lo cual es preocupante pues todos y cada uno de los empleados deben ser importantes para la

entidad.

Finalmente, es relevante concluir que aunque siempre era mayoría la que coincidía en que la empresa si había llevado a cabo una adecuada prevención e información frente al virus del COVID- 19, aún quedan algunas personas que no están de acuerdo con esto o que simplemente no supieron o quisieron responder, lo cual es importante pasar a analizar porque a pesar de esto, las opiniones están muy divididas y es necesario conocer a fondo la razón o la situación que ha llevado a que unos si rescaten la labor que ha realizado la Compañía Aseguradora Solidaria de Colombia y otros aseguren que su alcance no cubre a la totalidad de los empleados de la misma.

Aspectos generales respecto al clima organizacional, según las opiniones encontradas.

El clima organizacional se constituye como uno de los aspectos más importantes dentro de cualquier empresa, pues compromete tanto la salud física como la emocional de cada integrante y empleado. En ese sentido, la pregunta número 25 del cuestionario tenía como objetivo conocer si los trabajadores consideraban que el ambiente laboral se había visto afectado a raíz de la pandemia generada por el virus del COVID-19. Así pues, se encontró que un 23% (12 personas) negaron que esto hubiera sido así, frente a un 25% (13 personas) que no supieron responder porque no están ni de acuerdo ni es desacuerdo y, por último se hayo un 52% (27 personas) que aseguran que el clima laboral si se vio afectado a partir de la pandemia, situación que debe generar en la empresa una preocupación pues los empleados no se están sintiendo cómodos a la hora de trabajar con el lugar o los individuos con los que interactúan, lo cual además debe ser motivo suficiente para empezar a implementar políticas y/o estrategias que fortalezcan y mantengan un clima laboral optimo, pues es evidente que la pandemia afecto

la vida de todos y todas pero para que una entidad como la Compañía Aseguradora Solidaria de Colombia tenga un mejor rendimiento debe prestarle atención a esto.

Percepción de los colaboradores respecto a la virtualidad o presencialidad

Analizando los resultados de la encuesta sobre la percepción que tienen los colaboradores respecto a la virtualidad o presencialidad, cabe resaltar que la gran mayoría considera el teletrabajo como la mejor opción para desarrollar sus actividades laborales, pues del total del encuestados el 44% está totalmente de acuerdo con el teletrabajo, y el 33% está de acuerdo, mientras que solo el 6% desaprueba esta opción como la mejor. Así un total del 77% de los colaboradores considera el trabajo como la mejor alternativa para evitar trabajar y evitar contagios por COVID-19.

Conclusiones

Es importante recalcar que, para la empresa Aseguradora Solidaria de Colombia, como para todas las empresas en el mundo, el tema de la pandemia generada por el Covid-19, fue alto totalmente imprevisto y sorpresivo. Pero es aquí, donde una empresa debe demostrar su valía y su capacidad de competir, no solo exterior sino interiormente. Podemos apreciar que el impacto generado por la pandemia fue algo drástico en la empresa y afectó notablemente su ambiente laboral.

Es así como, a pesar de que la Compañía Aseguradora Solidaria de Colombia al igual que muchas empresas ha tenido que asumir el reto de enfrentarse a una pandemia, situación que no es fácil; es importante que la misma pase a analizar que hace falta, que está mal, que se puede mejorar y sobre todo conocer que percepción tienen sus trabajadores a nivel general sobre las políticas y estrategias que han sido adoptadas en este nuevo contexto, pues ellos no solo han sufrido una afectación personal y emocional sino que han tenido que enfrentarse también a un contexto laboral nuevo y al cual deben adaptarse rápidamente, pero para lo cual necesitan del apoyo y concientización por parte de la entidad donde laboran diariamente.

Es importante que la Compañía Aseguradora Solidaria de Colombia, tenga la preocupación de dar a sus empleados un buen ambiente laboral, ya que esto afecta, no solo los resultados de la empresa frente a la competencia, generando mayor motivación y compromiso, sino que también afecta la salud mental de sus colaboradores. Se deben aplicar espacios y herramientas de escucha donde los empleados sean protagonistas, y de esta forma se podrá mejorar los aspectos en los cuales se está fallando.

Posterior realización de la encuesta al grupo de colaboradores seleccionado se encuentra

que en las diferentes áreas de la compañía a nivel general se percibe que la pandemia no fue abordada por los superiores de la mejor manera, tomando decisiones quizás apresuradas, ya que esta situación no estaba dentro de la programación del desarrollo normal de las actividades y así mismo es posible que se haya llegado a improvisar en algunas de ellas. Los colaboradores sienten que de una u otra forma afecto su labor, su desarrollo laboral diario y por ende las relaciones con sus demás compañeros; y esto hace que el ambiente laboral se vea afectado, que el colaborador no se sienta a gusto, y a futuro podría desmejorar su desempeño y a su vez buscar otros horizontes dentro del mercado laboral.

La pandemia causada por el virus SARS-CoV-2 cambio de manera drástica nuestra vida junto con la forma en que nos relacionamos y llevamos a cabo nuestras actividades cotidianas, el aspecto que se vio mayormente afectado fue al laboral, pues las restricciones creadas por las organizaciones gubernamentales para mitigar los contagios, obligaron a las empresas a implementar medidas para poder continuar con sus labores sin tener que para totalmente sus actividades, una de ellas y la más importante fue el teletrabajo, que garantizo a las personas poder llevar a cabo sus labores desde la tranquilidad de su hogar, evitando la exposición al virus y reduciendo los aforos lugares cerrados. Esto trajo consigo cambios en el clima laboral, pues al ser necesaria la presencia de colaboradores en el sitio de trabajo, en algunos hubo descontento, e inconvenientes con la aplicación de los protocolos de bioseguridad, pues, aunque como el caso particular la empresa Aseguradora Solidaria de Colombia, hizo los esfuerzos necesarios para garantizar la seguridad de sus empleados, no se tuvo la mejor percepción por parte de sus trabajadores.

Recomendaciones

Se recomienda en primera medida a la empresa Aseguradora Solidaria de Colombia, realizar una retroalimentación de las opiniones percibidas de sus colaboradores por medio de la encuesta realizada, a sus mandos medios y superiores, ya que se está evidenciando un manejo no adecuado de la situación, y esto está generando inconformismo en los empleados por la manera en cómo se comportan sus superiores ante estas situaciones. Los inconvenientes administrativos no deben acarrear situaciones adversas. Estos temas deben solucionarse inmediatamente, y para lo cual es importante revisar el conducto regular aplicado y que comités intervienen. Deben apoyarse en el comité de convivencia o los establecidos como mediadores, para disponer de lo necesario y resolver los conflictos presentados.

A la Compañía Aseguradora Solidaria de Colombia se le invita a que revise si las políticas adoptadas en el marco de la pandemia generada por el COVID-19 si están llegando a todos y cada uno de sus empleados, pues debe ser su labor mantener un clima organizacional optimo donde ellos se sientan seguros y tranquilos a la hora de llevar a cabo sus labores, además porque esto permite a la entidad un mejor desempeño y productividad, elementos que son fundamentales para garantizar una permanencia de la misma en el mercado, permitiendo atraer a clientes y/o socios que se interesen en una empresa bien consolidada.

En general, la percepción que los empleados Tienen frente al manejo que la Aseguradora le ha dado a esta crisis de la salud es bueno, ya que la mayoría afirma que la compañía proporciona información, crea espacios bioseguros, abastece con elementos de seguridad e implementó el trabajo virtual y así de esta forma contrarrestar y evitar propagar el virus dentro de sus colaboradores. Se evidencia que según la encuesta antes de iniciada la

pandemia el 59% de los encuestados afirma que el ambiente laboral es adecuado y un 13% no se siente a gusto con su área de trabajo, pero actualmente al preguntar si se vio afectado por el Covid el 51.9% afirma que el ambiente laboral no es el mejor y tan solo un 23% siente que su trabajo sigue igual. En relación a esto la compañía debe estar codo a codo con sus empleados para mejorar la vida laboral pos pandemia, Promoviendo ambientes sanos, creando interacciones entre ellos, brindando las herramientas que se requieran para que los empleados tanto los que están en teletrabajo como los que están en presencialidad, puedan desempeñar con éxito sus funciones, ya que es claro que la carga laboral ha aumentado en ciertas áreas de la compañía y esto crea irritaciones, cansancio y agotamiento en los funcionarios.

Posterior evaluación de resultados se recomienda a la organización realizar un estudio exhaustivo dentro de cada área de la compañía definiendo que áreas van a continuar en presencialidad y cuáles van a virtualidad definitiva. Se recomienda evaluar la situación de cada colaborador tanto física, como mental, así mismo su situación familiar lo que puede ayudar a definir quiénes deben desarrollar sus labores en cada una de las modalidades presencial o virtual. Para mejorar el relacionamiento de los colaboradores se recomienda programar reuniones por cada área en donde los colaboradores puedan interactuar entre ellos de ser posible en forma presencial, puedan expresarse, generar actividades que recuerden la labor que desarrolla cada colaborador y que concientice que cada uno tiene una desarrolla un papel fundamental dentro del equipo de trabajo.

Teniendo en cuenta los resultados de la encuesta se evidencia que el clima laboral no era del todo muy bueno antes de iniciar la pandemia, pues se tenía una aprobación del 60%, si se evidencia que los efectos de la emergencia sanitaria causada por la pandemia del Covid-19, generaron un deterioro en el clima organizacional, por esto es importante que le empresa

Aseguradora Solidaria de Colombia, revise aspectos importantes no solo en temas de teletrabajo y bioseguridad, sino también en lo relacionado con la toma de decisiones por parte de la estructura organizacional, en la forma en que los jefes llevan el control del trabajo a sus colaboradores y garantizar que a todos se le s brinde un trato igualitario.

Referencias Bibliográficas

- Alles, M. A. (2005). Desarrollo del talento humano: basado en competencias. Ediciones Granica. (pp.176-204) <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/lc/unad/titulos/66638>
- Agreda Chicunque, M. L., & Muñoz Álvarez, D. C. (2006). ¿Cómo influye el clima organizacional en la competitividad de las organizaciones? (Bachelor's thesis, Universidad de la Sabana).
- Cabezas J. (2021). OVI. Inducción, entrenamiento, capacitación y desarrollo de personal. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/42162>
- Chan, M. Á. M., & Domínguez, T. D. J. S. (2021). Cambios que Afectan el Clima Organizacional de una Empresa de Transporte. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*, 27(79), 294-309.
- Chiavenato, I. (2017). Administración de recursos humanos: el capital humano de las Organizaciones. McGraw-Hill. (pp.329-375). <http://www.ebooks7-24.com.bibliotecavirtual.unad.edu.co/?il=5207&pg=344>
- Cuesta Santos, A. (2010). Gestión del talento humano y del conocimiento. Ecoe Ediciones. (pp.309-341) <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/lc/unad/titulos/69130>
- Dessler, G. (2015). (pp.180-210). Administración de recursos humanos. Pearson Educación. <https://www-ebooks7-24-com.bibliotecavirtual.unad.edu.co/?il=3504&pg=1>
- Dolan, S. L., López Cabrales. Valle Cabrera, R.(2014). (pp.107-130). La gestión de personas y del talento: La gestión de los recursos humanos en el siglo XXI. McGraw- Hill. <https://www-ebooks7-24-com.bibliotecavirtual.unad.edu.co/?il=7590&pg=1>

- Fernández López, F. (2016). Contratación laboral (UF0341). Editorial Tutor Formación. (pp 47-93) <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/44207>
- Gan, F. y Triginé, J. (2012). Selección de personal. Ediciones Díaz de Santos. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/lc/unad/titulos/62722>
- 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>
- García Solarte, M. (2009). Clima organizacional y su diagnóstico: una aproximación conceptual. Cuadernos de Administración (Universidad del Valle), (42), 43-65.
- Gerencie.com (2019). Contrato de Trabajo. Sus tipos, clases y formas. <https://www.gerencie.com/contrato-de-trabajo.html>
- 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-Rubio, D., & Quintanilla, K. (2017). Clima organizacional y disposición al cambio en una entidad sin ánimo de lucro (Doctoral dissertation, Universidad del Rosario).
- Herrero Blasco, A. María del Rosario Perelló Marin y Herrero Blasco, A. (2018). (pp.166-177). Dirección de recursos humanos: gestión de personas. Editorial de la Universidad Politécnica de Valencia. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/57469?page=166>

- 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.69-115). <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>
- 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.148-179). Desarrollo del factor humano. Editorial UOC. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56325?page=9>

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

Villavicencio-Ayub, E., Quiroz-González, E., García-Meraz, M., & Santamaría-Plascencia, E. (2021). Afectaciones personales y organizacionales derivadas del confinamiento por COVID-19 en México. *Estudios Gerenciales*, 37(158), 85-93.