

**Diseño de un plan de mejoramiento para el clima laboral de la empresa AQUA suministros  
en la ciudad de Villavicencio Meta.**

Angelica María Pulido Rodriguez

Erika Catalina Medina Correa

Johon Freddy Gutiérrez Martinez

Julieth Hasbleidy Restrepo Tavares

Madyuri Liseth Castañeda Barahona

Asesora

Sandra Patricia Vargas Vargas

Universidad nacional abierta y a distancia UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas Contables Económicas y de Negocios - ECACEN

Administración de Empresas

2023

### **Dedicatoria**

Dedicamos esta tesis principalmente a Dios por darnos la fe y fortaleza necesaria en momentos de angustia y cansancio, donde muchas veces sentimos frustración por nuestras cargas, ya sea espirituales, laborales, personales o familiares; Él es nuestra motivación para lograr nuestras metas y objetivos, Él es nuestro guía y nos tiene aquí para darle la honra, por permitirnos alcanzar uno de nuestros mayores logros, convertirnos en profesionales.

A nuestros padres porque con su presencia, amor, paciencia, oraciones y motivación nos supieron guiar por el mejor camino apoyándonos de los valores y principios inculcados, en busca de nuestros objetivos con el fin de crecer profesionalmente y convertirnos en ciudadanos de bien.

## **Agradecimientos**

Primeramente, damos gracias a Dios por darnos la oportunidad de superarnos cada día personal y profesionalmente, a nuestros padres por educarnos y apoyarnos incondicionalmente en nuestros proyectos personales y académicos.

Agradecemos a nuestra tutora Sandra Patricia Vargas Vargas, por dirigirnos con su conocimiento y paciencia durante el desarrollo de nuestra opción de grado, gracias a su guía, sus palabras, consejos y correcciones precisas.

Son muchos los docentes que han sido parte de nuestro camino universitario, y a todos ellos les queremos agradecer por transmitirnos los conocimientos necesarios para hoy poder estar aquí;

Sin ustedes los conceptos serían sólo palabras.

Para finalizar, agradecemos a la Universidad Nacional Abierta y a Distancia -UNAD por permitirnos convertirnos en profesionales dispuestos a desempeñar nuestra profesión en lo que nos apasiona.

## Resumen

El proyecto tiene como objetivo mejorar el clima laboral y aumentar el sentido de compromiso de los colaboradores en la empresa AQUA Suministros en el municipio de Villavicencio-Meta. Para ello, se llevará a cabo un proceso metodológico que consta de tres fases. En la primera fase, se realizará un diagnóstico del clima laboral en la empresa, con el fin de identificar las fortalezas y debilidades de la organización en este aspecto. En esta fase se aplicará una encuesta para identificar los niveles de factores como la autonomía, cohesión, presión, apoyo, reconocimiento y equidad del clima laboral. En la segunda fase, se elaborará un plan de mejora que permita desarrollar actividades para mejorar el clima laboral de la empresa. Este plan se basará en los resultados obtenidos en la fase de diagnóstico y se enfocará en las áreas que presenten mayores debilidades.

En la tercera fase, se llevarán a cabo las actividades de mejora definidas en el plan. Estas actividades estarán diseñadas para fortalecer las acciones de clima laboral en la empresa y aumentar el sentido de compromiso de los colaboradores. En resumen, el proyecto busca mejorar el clima laboral de la empresa AQUA Suministros en Villavicencio-Meta a través de un proceso metodológico que incluye el diagnóstico del clima laboral, la elaboración de un plan de mejora y la implementación de actividades de mejora.

***Palabras claves:*** Actividades, clima laboral, compromiso, diagnóstico, empleados

### **Abstract**

The objective of the project is to improve the work environment and increase the sense of commitment of employees in AQUA Suministros, a company located in Villavicencio-Meta. To achieve this, a methodological process consisting of three phases will be carried out. The first phase will involve conducting a diagnosis of the work environment in the company to identify its strengths and weaknesses in this area. A survey will be applied to identify the levels of factors such as autonomy, cohesion, pressure, support, recognition, and equity of the work environment. In the second phase, a plan for improvement will be developed based on the results obtained in the diagnostic phase, which will focus on the areas that present the most significant weaknesses. In the third phase, the improvement activities defined in the plan will be carried out. These activities will be designed to strengthen the actions of the work environment in the company and increase the sense of commitment of the employees. In summary, the project aims to improve the work environment of AQUA Suministros in Villavicencio-Meta through a methodological process that includes a diagnosis of the work environment, the development of an improvement plan, and the implementation of improvement activities.

***Keywords:*** Activities, diagnostic, work environment, commitment, employees.

## Tabla de contenido

Introducción .....	13
Justificación .....	15
Objetivos .....	17
Objetivo General .....	17
Objetivos Específicos.....	17
Problema .....	18
Descripción del Problema .....	18
Planteamiento del Problema .....	19
Investigaciones Previas .....	19
Reseña de la empresa .....	22
Misión .....	23
Visión .....	23
Valores Corporativos.....	23
Marco Teórico .....	24
Dimensiones del Clima Organizacional.....	25
Marco Legal .....	26
Metodología de Investigación.....	28
Diagnostico Organizacional .....	29

Encuesta .....	30
Análisis e Interpretación de la Información.....	32
Plan de Mejoramiento .....	54
Cronograma de Actividades.....	54
Actividad 1. Plan de Compensaciones e Incentivos .....	56
Actividad 2. Capacitación en Trabajo en Equipo.....	57
Actividad 3. Capacitación para Fortalecer la Comunicación Asertiva. ....	58
Recursos Necesarios para la Realización del Proyecto.....	61
Conclusiones .....	63
Recomendaciones .....	64
Referencias Bibliográficas .....	65
Apéndices.....	68

### Lista de Tablas

<b>Tabla 1</b> <i>Organización cargos de colaboradores en la empresa AQUA Suministros</i> .....	29
<b>Tabla 2</b> <i>Ficha técnica, encuesta a colaboradores de la empresa AQUA Suministros</i> .....	30
<b>Tabla 3</b> <i>Análisis de información pregunta 1</i> .....	32
<b>Tabla 4</b> <i>Análisis de la información de la pregunta 2</i> .....	33
<b>Tabla 5</b> <i>Análisis de información pregunta 3</i> .....	34
<b>Tabla 6</b> <i>Análisis de información pregunta 4</i> .....	35
<b>Tabla 7</b> <i>Análisis de información pregunta 5</i> .....	36
<b>Tabla 8</b> <i>Análisis de información pregunta 6</i> .....	37
<b>Tabla 9</b> <i>Análisis de información pregunta 7</i> .....	38
<b>Tabla 10</b> <i>Análisis de información pregunta 8</i> .....	39
<b>Tabla 11</b> <i>Análisis de información pregunta 9</i> .....	40
<b>Tabla 12</b> <i>Análisis de información pregunta 10</i> .....	41
<b>Tabla 13</b> <i>Análisis de información pregunta 11</i> .....	42
<b>Tabla 14</b> <i>Análisis de información pregunta 12</i> .....	43
<b>Tabla 15</b> <i>Análisis de información pregunta 13</i> .....	44
<b>Tabla 16</b> <i>Análisis de información pregunta 14</i> .....	45
<b>Tabla 17</b> <i>Análisis de información pregunta 15</i> .....	46
<b>Tabla 18</b> <i>Análisis de información pregunta 16</i> .....	47
<b>Tabla 19</b> <i>Análisis de información pregunta 17</i> .....	48
<b>Tabla 20</b> <i>Análisis de información pregunta 18</i> .....	49
<b>Tabla 21</b> <i>Análisis de información pregunta 19</i> .....	50
<b>Tabla 22</b> <i>Análisis de información pregunta 20</i> .....	51

<b>Tabla 23</b> <i>Análisis de información pregunta 21</i> .....	52
<b>Tabla 24</b> <i>Plan de Compensaciones e incentivos</i> .....	56
<b>Tabla 25</b> <i>Capacitación en Trabajo en Equipo</i> .....	58
<b>Tabla 26</b> <i>Capacitación para fortalecer la comunicación asertiva</i> .....	60
<b>Tabla 27</b> <i>Recursos necesarios</i> .....	61

## Lista de Figuras

<b>Figura 1</b> <i>AQUA Suministros Año 2000</i> .....	22
<b>Figura 2</b> <i>Análisis de la información de la pregunta 1</i> .....	32
<b>Figura 3</b> <i>Análisis de la información de la pregunta 2</i> .....	33
<b>Figura 4</b> <i>Análisis de la información de la pregunta 3</i> .....	34
<b>Figura 5</b> <i>Análisis de la información de la pregunta 4</i> .....	35
<b>Figura 6</b> <i>Análisis de la información de la pregunta 5</i> .....	36
<b>Figura 7</b> <i>Análisis de la información de la pregunta 6</i> .....	37
<b>Figura 8</b> <i>Análisis de la información de la pregunta 7</i> .....	38
<b>Figura 9</b> <i>Análisis de la información de la pregunta 8</i> .....	39
<b>Figura 10</b> <i>Análisis de la información de la pregunta 9</i> .....	40
<b>Figura 11</b> <i>Análisis de la información de la pregunta 10</i> .....	41
<b>Figura 12</b> <i>Análisis de la información de la pregunta 11</i> .....	42
<b>Figura 13</b> <i>Análisis de la información de la pregunta 12</i> .....	43
<b>Figura 14</b> <i>Análisis de la información de la pregunta 13</i> .....	44
<b>Figura 15</b> <i>Análisis de la información de la pregunta 14</i> .....	45
<b>Figura 16</b> <i>Análisis de la información de la pregunta 15</i> .....	46
<b>Figura 17</b> <i>Análisis de la información de la pregunta 16</i> .....	47
<b>Figura 18</b> <i>Análisis de la información de la pregunta 17</i> .....	48
<b>Figura 19</b> <i>Análisis de la información de la pregunta 18</i> .....	49
<b>Figura 20</b> <i>Análisis de la información de la pregunta 19</i> .....	50
<b>Figura 21</b> <i>Análisis de la información de la pregunta 20</i> .....	51
<b>Figura 22</b> <i>Análisis de la información de la pregunta 21</i> .....	52

<b>Figura 23</b> <i>Cronograma de Actividades</i> .....	55
---	----

**Lista Apéndices**

<b>Apéndice A</b> <i>Plan de compensación e incentivos</i> .....	68
--	----

## Introducción

El clima laboral puede ser un vínculo u obstáculo para el buen desempeño de la empresa y puede ser un factor de distinción o influencia en el comportamiento de quienes la integran por tanto en el desarrollo normal de las actividades de una empresa se ha convertido en un factor esencial para desempeño, siendo este uno de los elementos más importante para alcanzar la excelencia en las organizaciones, facilitando la definición de las capacidades de liderazgo y compromiso laboral, de igual manera para promover y medir tanto los buenos resultados en las organizaciones como el crecimiento en la generación del liderazgo dentro de la empresa. Generar un clima laboral que sea favorable, que permita retener a los empleados a través de la satisfacción con la empresa, como resultado de una apropiación laboral por parte de la cultura laboral y los valores empresariales. Partimos del supuesto de que, al implementar políticas y prácticas adecuadas para mejorar el clima laboral, la empresa mejorará su eficacia y eficiencia, logrará un mejor manejo de los recursos humanos y brindará mayores oportunidades para que las personas se sientan satisfechas y comprometidas con su trabajo. En otras palabras, creemos que un ambiente laboral positivo y saludable puede impactar de manera positiva en la productividad y en la calidad de vida de los colaboradores de la empresa.

Es por lo que se busca comprender las percepciones y motivaciones de los colaboradores respecto a su trabajo, con el fin de evaluar su grado de satisfacción y su impacto en el clima laboral. Es importante conocer las opiniones y sentimientos de los colaboradores para poder identificar los factores que afectan su satisfacción y bienestar en el trabajo, y así poder implementar medidas de mejora adecuadas y efectivas para el clima laboral de la empresa. El cual se busca reducir a través del diseño de un plan de trabajo en el clima laboral que se trabajará en este proyecto, generando una propuesta que permita mayores beneficios tanto para los

empleados en su desarrollo profesional y motivación como para la empresa en su productividad y la reducción de costos.

Comercializadora AQUA SUMINISTROS es una empresa 100% llanera, ubicada en la ciudad de Villavicencio, con más de 20 años de experiencia en el diseño y construcción de piscinas, productos y artículos químicos, de limpieza, hogar, institucional e industrial, con un portafolio amplio, innovador, integral de alta calidad, garantizando que las materias primas que se usan para la elaboración de productos sean amigables con el medio ambiente, manteniendo una fórmula concentrada y efectiva al momento de su aplicación y uso.

En el año 2000 inicia con punto de venta de productos y accesorios para piscina, en el año 2010 y con tan solo 3 colaboradores, se inicia con la fabricación y comercialización de productos y artículos de aseo, hogar, institucional, automotriz e industrial.

## **Justificación**

Los estudios del clima laboral proporcionan una retroalimentación en relación con los procesos que están determinados por comportamientos o conductas que le permiten a la empresa proponer e implementar cambios significativos planteados en relación con las actitudes de los miembros de la empresa y sus conductas, teniendo presente las diferentes áreas de trabajo y procesos que la integren.

La empresa Aqua Suministros en el último año ha tenido una baja en las ventas a pesar de tener un recurso humano capacitado y con habilidades como competencias dentro del área comercial, a pesar de la recesión económica por causa de la Postpandemia, el sector ha tenido una recuperación que ha implicado crear estrategias para mejorar las condiciones comerciales, varios autores (Brunet, 2004) predicán a favor de la acción que ejercen variables como la estructura organizacional, el tamaño de la compañía, los reglamentos y políticas, los estilos de dirección, la comunicación, entre otros factores de esta manera se puede determinar que existe dentro de la compañía variables que puede estar afectando la productividad de los empleados y que vale la pena analizarlas.

Actualmente para las organizaciones deben crear acciones que se enmarque en el aumento de la productividad ya que es primordial para mejorar su competitividad dentro del mercado y tener un crecimiento sostenible, por esta razón deberá ser consciente la motivación del empleado y su compromiso como alineación con los objetivos organizacionales de la empresa, logrando cumplir con su direccionamiento estratégico en el largo plazo, adaptándose a los cambios y a la evolución como dinamismo dentro del mercado empresarial.

Por tal motivo la evaluación del clima laboral permite obtener información sobre cómo influye el comportamiento de los empleados y los directivos en la motivación y rendimiento de cada uno de ellos, en relación con los demás.

Se pretende diagnosticar el estado de la empresa y poder intervenir con políticas, gestión de desempeño, planeación estratégica, mejoras en los sistemas de comunicación y programas de motivación y bienestar sin olvidar que el recurso humano es el más valioso de una empresa, en definitiva se realiza con el fin de mejorar la competitividad de la empresa, mediante una comprensión de las necesidades del talento humano, su grado de satisfacción, motivación y compromiso con la alineación del objetivo empresarial en la compañía, mantener procesos dentro del área de gestión de recursos humanos acordes con el bienestar del personal, su crecimiento, formación y capacitación constante, la empresa tiene una proyección de crecimiento pero depende de su recurso humano, este es un capital importante para la compañía, por lo tanto conocer el clima organizacional y generar acciones de mejora, le permitirá a la empresa diferenciarse y mantener un recurso humano idóneo, que crezca al interior de la empresa y también aporte a la organización para su crecimiento.

En relación con los empleados, la estrategia tiene el propósito de conocer la opinión de cada uno de los empleados acerca de los aspectos importantes para la empresa en relación con todo aquello que pueda estar afectando el clima laboral, a través del cual se podrán mejorar haciendo énfasis en que las opiniones serán anónimas.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Fortalecer las acciones de clima laboral para aumentar el sentido de compromiso de los colaboradores de la empresa AQUA SUMINISTROS del municipio de Villavicencio-Meta.

### **Objetivos Específicos**

Realizar un diagnóstico organizacional en la empresa AQUA Suministros del municipio de Villavicencio Meta

Diseñar y aplicar una encuesta para identificar las diferentes variables para medir de clima laboral en la empresa AQUA Suministros del municipio de Villavicencio Meta.

Elaborar un plan de mejora a la empresa AQUA Suministros del municipio de Villavicencio Meta con el fin de coadyuvar en el beneficio de los colaboradores

## **Problema**

El clima laboral evoluciona cada día más en el entorno laboral, permitiendo a las empresas obtener mejores resultados, así que es importante aplicar planes de mejora dentro de la organización para mantener un clima laboral agradable; el nivel de compromiso y desempeño cada vez es más bajo en los colaboradores de la empresa AQUA Suministros debida que no se implementa un plan de mejora en el clima laboral.

### **Descripción del Problema**

Durante los años de ejecución de la actividad económica de la empresa, se han presentado múltiples inconvenientes en cuanto a la apropiación o sentido de pertenencia de algunos colaboradores hacia la organización.

Lo anterior viene presentando pérdidas económicas hacia la empresa, ya que muchas veces se ha notado falta de iniciativa y proactividad por parte de algunos colaboradores en el desarrollo de sus funciones. Los gastos en la selección de personal, proceso de inducción, capacitaciones y equipos de dotación, no han sido valorados de la mejor manera posible por parte del personal vigente, puesto que la empresa presenta actualmente altos índices de deserción, los cuales no se registraban con anterioridad. Por lo cual se ha optado por mantener el personal que viene trabajando con la empresa.

El personal no está dispuesto solo para un cargo, por ejemplo, un conductor, también debe ejecutar funciones de cargar y descargar el carro, la cual la empresa no está marcando las tareas concretas a sus empleados es decir no tienen bien definidas las funciones y tareas que cada uno tiene que desarrollar en su puesto, por lo que se dan problemas de ineficiencia, falta de solvencia a la hora de resolver asuntos o finalizar a tiempo ciertas tareas.

Todo esto crea incertidumbre, malestar y repeticiones funcionales que acaban mermando el bienestar individual y la convivencia colectiva.

Todo esto se resume en la necesidad de la empresa de diseñar un plan para mitigar los problemas anteriormente descritos, con el fin de alcanzar un alto nivel de excelencia por parte de los colaboradores. Esta excelencia depende de motivación, compromiso, los lineamientos planteados por la empresa (misión y visión), trabajo en equipo y disposición.

### **Planteamiento del Problema**

La empresa Aqua Suministros en el último año ha tenido una baja en las ventas a pesar de tener un recurso humano capacitado y con habilidades como competencias dentro del área comercial, a pesar de la recesión económica por causa de la post pandemia, el sector ha tenido una recuperación que ha implicado crear estrategias para mejorar las condiciones comerciales, varios autores (Brunet, 2004) predicen a favor de la acción que ejercen variables como la estructura organizacional, el tamaño de la compañía, los reglamentos y políticas, los estilos de dirección, la comunicación, entre otros factores sobre el clima organizacional de una empresa. (Orbegoso G, 2010), de esta manera se puede determinar que existe dentro de la compañía variables que puede estar afectando la productividad de los empleados y que vale la pena analizarlas para mejorar el clima laboral y el rendimiento productivo en la organización.

### ***Investigaciones Previas***

A continuación, damos a conocer investigaciones y estudios de otros autores relacionadas a la mejora del clima laboral en las empresas.

Autores: Calle Antón y Cedeño Zambrano (2022)

Título de la investigación: El clima laboral y la productividad en la empresa Super colchón S.A.

En esta investigación se empleó una metodología cuantitativa con un enfoque no experimental, de tipo descriptiva, y de campo. En el diagnóstico realizado a 30 trabajadores, se aplicó la técnica de encuesta, con 24 interrogantes que dieron paso al análisis de las dimensiones que abordan el contexto del clima laboral y la productividad. Los resultados demuestran acciones acertadas, y las debilidades que presenta la empresa.

Según Chiavenato (2011) “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”.

El instrumento empleado en esta investigación (encuesta) recolecto información relevante, se identificaron las acciones acertadas, que se presentan como ventajas para empresa, a través de las dimensiones del clima laboral: participación, capacitación, relaciones interpersonales y la comunicación, también se logra identificar las debilidades que tiene la empresa en el clima laboral, en relación con las dimensiones del liderazgo, motivación, riesgo y toma decisiones; lo que implican desventajas para la empresa, se sugiere a los directivos, que tomen medidas correctivas, con planes de acción para la mejora de esta problemática en la empresa.

Revisando algunos resultados de las empresas que han medido el clima organizacional puede identificarse “Los puntajes bajos en la dimensión de claridad organizacional indican que, según los empleados, la empresa no ha logrado que se identifiquen con la misión, visión y metas

de la empresa; por otro lado, los puntajes de simbiosis indican que los gerentes no trabajan bien para completar tareas y alcanzar metas.” (Mancilla & Ángulo G, 2018)

Este estudio revelo las causas que afectan el mal clima organizacional “no se les realiza una capacitación idónea, no existe crecimiento dentro de la empresa, los principios de la organización no se encuentran informados, falta de claridad en la información, no se les tiene en cuenta en la información y aspectos de la empresa, como la falta de misión y visión claramente definidas. (Mancilla & Ángulo G, 2018).

## Reseña de la Empresa

La Comercializadora AQUA Suministros es una empresa 100% llanera, ubicada en la ciudad de Villavicencio, con más de 20 años de experiencia en el diseño y construcción de piscinas, productos y artículos químicos, de limpieza, hogar, institucional e industrial, con un portafolio amplio, innovador, integral de alta calidad, garantizando que las materias primas que se usan para la elaboración de productos sean amigables con el medio ambiente, manteniendo una fórmula concentrada y efectiva al momento de su aplicación y uso.

En el año 2000 inicia con punto de venta de productos y accesorios para piscina, en el año 2010 y con tan solo 3 colaboradores, se inicia con la fabricación y comercialización de productos y artículos de aseo, hogar, institucional, automotriz e industrial.

### Figura 1

*AQUA Suministros Año 2000*



*Fuente. Empresa AQUA Suministros*

**Misión**

Cumplir con las expectativas de nuestros clientes, consumidores y hogares, brindando soluciones integrales de limpieza para el cuidado del hogar, institucional e industrial, diseñando, desarrollando, innovando, fabricando y comercializando productos de alta calidad.

**Visión**

Conseguir que nuestra marca e imagen sea la más reconocida de la región y en el año 2026 posicionarnos a nivel nacional, con excelente innovación de productos y servicios, aportando a un desarrollo constante y sostenible en los sectores donde se tiene presencia.

**Valores Corporativos**

Honestidad

Servicio al cliente

Creatividad e Innovación

Sentido de pertenencia

Trabajo en equipo

Compromiso Social

Integridad.

## Marco Teórico

De acuerdo con lo expuesto por Robbins, S.P. y Judge, T. A (2019), el clima laboral se refiere al ambiente psicológico y emocional que se experimenta en un lugar de trabajo. Este ambiente puede afectar la productividad, el bienestar y la satisfacción de los empleados, así como la eficacia de la empresa en general. Existen varios factores que influyen en el clima laboral, incluyendo:

**Comunicación:** La comunicación efectiva y abierta es esencial para un clima laboral saludable. Los empleados necesitan sentir que sus opiniones son escuchadas y valoradas.

**Liderazgo:** El estilo de liderazgo puede tener un gran impacto en el clima laboral. Los líderes que son respetuosos, empáticos y transparentes pueden fomentar un ambiente de trabajo positivo y colaborativo.

**Cultura organizacional:** La cultura de la empresa puede influir en el clima laboral. Si la cultura está enfocada en el trabajo en equipo, la innovación y el bienestar de los empleados, es más probable que el clima laboral sea positivo.

**Recompensas y reconocimiento:** Los empleados necesitan sentir que su trabajo es valorado y recompensado adecuadamente (Fernández Ríos, P, 2008). Las recompensas pueden ser tanto financieras como no financieras, como el reconocimiento público o el desarrollo profesional.

**Condiciones físicas del lugar de trabajo:** La seguridad, el confort y la limpieza son factores importantes en la creación de un clima laboral positivo. Los empleados necesitan un ambiente de trabajo seguro y cómodo para poder desempeñarse bien.

**Componentes de Mejoramiento del Clima Organizacional:**

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, P (2014) afirman que, para mejorar el clima laboral en una empresa, es importante que los líderes y gerentes estén conscientes de estos factores y trabajen para mejorarlos. Algunas estrategias efectivas pueden incluir el fomento de una cultura de comunicación abierta, el establecimiento de sistemas de recompensas y reconocimiento, la mejora de las condiciones físicas del lugar de trabajo y la promoción de un liderazgo respetuoso y empático. Además, es importante realizar encuestas y evaluaciones periódicas para medir el clima laboral y evaluar el impacto de cualquier iniciativa de mejora. Esto puede ayudar a identificar áreas que necesitan mejoras adicionales y asegurar que se están logrando los objetivos de mejorar el clima laboral.

### **Dimensiones del Clima Organizacional**

Moreno-Jiménez, B., Garrosa Hernández, E., y González-Roma, V (2009) conceptualizan que, las dimensiones del clima organizacional son los aspectos específicos del ambiente laboral que influyen en la percepción de los empleados sobre la organización y su cultura. Algunas de las dimensiones más comunes son: Estructura: Esta dimensión se refiere a la claridad y consistencia de las políticas, normas y procedimientos de la organización. Una estructura organizacional bien definida y consistente puede generar una sensación de orden y seguridad en los empleados. Responsabilidad: Esta dimensión se refiere al grado de autonomía y libertad que tienen los empleados para tomar decisiones y llevar a cabo sus tareas. Los empleados que tienen más responsabilidad y control sobre su trabajo tienden a sentirse más motivados y comprometidos con la organización.

## Marco Legal

En Colombia, el clima organizacional es un tema importante en la gestión empresarial, y existen diversas leyes y regulaciones que se relacionan con este tema. A continuación, se presentan algunas de las leyes y normativas que se relacionan con el clima organizacional en Colombia:

**Constitución Política de Colombia:** La Constitución Política de Colombia establece que el trabajo es un derecho y un deber social, y que todas las personas tienen derecho a trabajar en condiciones dignas y justas. Esto incluye el derecho a un ambiente laboral saludable y seguro, y a recibir una remuneración justa (Constitución Política de Colombia, 1991).

**Código Sustantivo del Trabajo:** El Código Sustantivo del Trabajo establece las normas laborales en Colombia, y regula aspectos como la jornada laboral, las condiciones de trabajo, el salario y las prestaciones sociales. Este código también establece que los empleadores tienen la obligación de proporcionar un ambiente de trabajo seguro y saludable, y de garantizar el bienestar físico y emocional de los trabajadores.

**Ley 1010 de 2006:** La Ley 1010 de 2006 establece medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral en Colombia. Esta ley reconoce que el acoso laboral puede tener un impacto negativo en el clima organizacional, y establece medidas para prevenirlo y corregirlo.

**Resolución 2646 de 2008:** La Resolución 2646 de 2008 establece las normas para la identificación, evaluación y prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo. Esta resolución reconoce que los factores psicosociales, como el clima laboral, pueden tener un impacto negativo en la salud y el bienestar de los trabajadores, y establece medidas para prevenir y corregir estos riesgos.

Ley 1562 de 2012: La Ley 1562 de 2012 establece las normas para la promoción de la salud ocupacional y la prevención de accidentes y enfermedades laborales en Colombia. Esta ley reconoce que un ambiente de trabajo saludable y seguro es fundamental para proteger la salud y el bienestar de los trabajadores, y establece medidas para prevenir y corregir los riesgos laborales.

El Concepto 71951 de 2019 emitido por el Departamento Administrativo de la Función Pública en Colombia se refiere a la importancia del clima laboral en las organizaciones públicas del país. En este concepto, se establece que el clima laboral es un factor determinante en la calidad de vida de los trabajadores y en la eficiencia y eficacia de las organizaciones públicas. Se destaca la importancia de que las entidades públicas fomenten un ambiente laboral que promueva el bienestar físico, emocional y social de sus empleados.

El concepto también señala que la medición del clima laboral es una herramienta útil para identificar fortalezas y debilidades en el ambiente laboral de las entidades públicas, y para diseñar estrategias de mejora que permitan optimizar el desempeño de los trabajadores y el cumplimiento de los objetivos institucionales. Por lo tanto, este concepto destaca la importancia del clima laboral en las organizaciones públicas, y establece la necesidad de que estas entidades adopten medidas para promover un ambiente laboral saludable y positivo para sus empleados, a fin de mejorar su bienestar y optimizar el desempeño de la organización.

En resumen, en Colombia existen diversas leyes y regulaciones que se relacionan con el clima organizacional, y que establecen normas para garantizar un ambiente de trabajo saludable y seguro para los trabajadores. Es responsabilidad de los empleadores cumplir con estas leyes y regulaciones, y garantizar que el clima laboral en su organización sea positivo y motivador.

## **Metodología de Investigación**

La necesidad de mejorar el clima organizacional de la empresa AQUA SUMINISTROS nos impulsó a determinar una metodología de trabajo más apropiada que permita conocer a fondo sus necesidades y expectativas con relación al clima y los factores que pueden afectarlo. Al estudiar el clima organizacional de la empresa AQUA SUMINISTROS, se hizo indispensable analizar el grado de motivación en el personal, el tipo de liderazgo y de comunicación que predomina.

Esta investigación es de tipo descriptivo ya que lo que se quiere con la investigación es recoger información con referente a la percepción del clima organizacional en la empresa Aqua Suministros con el fin de generar un análisis general de como se ha trabajado en la organización, teniendo un enfoque cuantitativo; utilizando una encuesta tipo cuestionario de preguntas cerradas.

En la investigación se implementó un instrumento de recolección de información tipo cuestionario el cual buscaba identificar efectivamente al colaborador como se sentía frente a su jefe inmediato, frente a la normativa de la organización, con sus compañeros de trabajo, crecimiento dentro de la empresa, eficacia en sus labores y ética laboral; partiendo de estos núcleos de estudio que se hicieron dentro del cuestionario se elaboraron una serie de preguntas dentro de cada uno con el fin de identificar el clima organizacional de la empresa como tal llegando a la particularidad de cada uno de los colaboradores a recoger.

La metodología propuesta para el presente proyecto se fundamenta en los siguientes componentes:

## Diagnostico Organizacional

De acuerdo con la información aportada por la propietaria de la empresa AQUA Suministros, tiene su propia planta de fabricación, bodega de almacenamiento y almacén de venta en Villavicencio, Además cuenta con almacenes de venta en algunos municipios del departamento del Meta y Cundinamarca. Ofreciendo un portafolio de productos y artículos de aproximadamente 300 referencias para satisfacer las necesidades de sus clientes.

La organización cuenta con 15 colaboradores y la empresa está conformada de la siguiente manera como se muestra en la tabla 1.

**Tabla 1**

*Organización cargos de colaboradores en la empresa AQUA Suministros*

Cargo	Número de colaboradores
Administrador	1
Cajera	1
Vendedor	3
Conductor	2
Auxiliar repartidor	1
Auxiliar de bodega	6
Auxiliar contable	1

*Nota:* Esta tabla muestra la relación de cargos y numero de colaboradores. *Fuente:* Propietaria empresa AQUA Suministros.

## Encuesta

La técnica de recolección de datos empleada fue la encuesta, esta se aplicó a los 13 colaboradores de la empresa, a través del formulario evaluación del clima laboral de la empresa AQUA Suministros, consta de 21 preguntas con respuestas cerradas de selección múltiple que dieron paso al análisis de las dimensiones que abordan el contexto del clima laboral en la empresa AQUA Suministros del municipio de Villavicencio Meta.

### Tabla 2

*Ficha técnica, encuesta a colaboradores de la empresa AQUA Suministros*

Nombre de la Encuesta	Diseño de un plan de mejoramiento para el clima laboral de la empresa AQUA Suministros en la ciudad de Villavicencio Meta durante el año 2023
Objetivo de la encuesta	Recolectar información para identificar la situación real del ambiente laboral de la empresa
Encuestadores	Angélica María Pulido Rodríguez Erika Catalina Medina Correa Johon Freddy Gutiérrez Martínez Julieth Hasbleidy Restrepo Tavares Madyuri Liseth Castañeda Barahona
Fecha de recolección de la información de campo.	Del 11 al 14 de abril de 2023
Marco de muestra.	Colaboradores administrativos y operativos los cuales corresponden a los cargos de: vendedores, cajera, jefe de bodega, auxiliar de bodega, conductor, repartidor y auxiliar contable.
Ciudades donde se realizó:	Villavicencio-Meta
Tamaño de la muestra	Total, de colaboradores de la empresa 13

Técnica de recolección	Encuesta con formulario de Google en donde se realizan 21 preguntas con cerradas
Link de la encuesta	<a href="https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScOm7FsodDM4RgQWivVKiq3g7zJXYtX0Rku6DR7W7ZiurmRLA/viewform?usp=pp_url&amp;entry.1601695579=Femenino">https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScOm7FsodDM4RgQWivVKiq3g7zJXYtX0Rku6DR7W7ZiurmRLA/viewform?usp=pp_url&amp;entry.1601695579=Femenino</a>

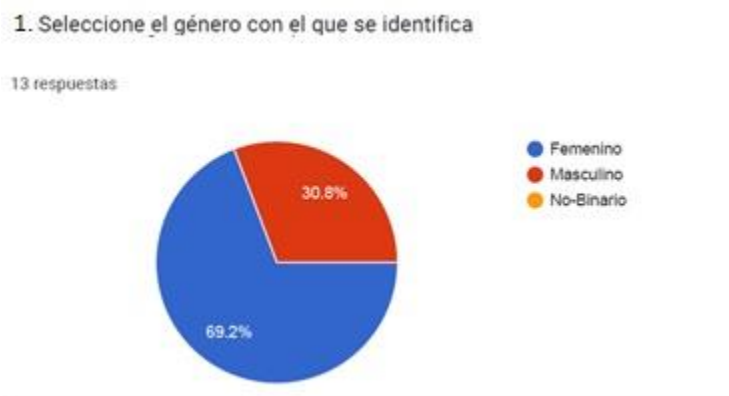
---

*Nota:* Esta tabla contiene la información base de la encuesta. *Fuente:* Autoría Propia.

## Análisis e Interpretación de la Información

### Figura 2

#### Análisis de la información de la pregunta 1



*Fuente:* Encuesta a colaboradores de la empresa AQUA Suministros

### Tabla 3

#### Análisis de información pregunta 1

Descripción	Porcentaje	Colaboradores
Femenino	69,2%	9
Masculino	30,8%	4
No-Binario	0%	0

*Nota:* En esta tabla se muestra el porcentaje de colaboradores según su género *Fuente:* Encuesta a colaboradores de la empresa AQUA Suministros

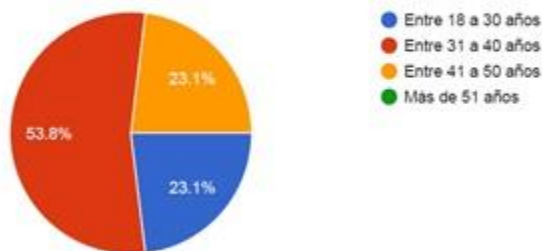
Gran parte de los colaboradores de la empresa AQUA Suministros, son de género femenino, con un porcentaje de 69,2%, por otra parte, el porcentaje de colaboradores de género masculino es de 30,8%, y para cerrar la información obtenida con esta pregunta, el porcentaje de género correspondiente a género de No-Binario es de 0%.

### Figura 3

#### Análisis de la información de la pregunta 2

##### 2. Seleccione su rango de edad

13 respuestas



Fuente: Encuesta a colaboradores de la empresa AQUA Suministros

### Tabla 4

#### Análisis de la información de la pregunta 2

Descripción	Porcentaje	Colaboradores
Entre 18 a 30 Años	23,1%	3
Entre 31 a 40 Años	53,8%	7
Entre 41 a 50 Años	23,1%	3
Mas de 51 años	0%	0

Nota:

En esta tabla se observa el porcentaje de colaboradores según su rango de edad. Fuente: Encuesta a colaboradores de la empresa AQUA Suministros.

Dentro de las edades de los colaboradores de la empresa AQUA Suministros, la mayor parte de los colaboradores se encuentra entre 31 a 40 Años, correspondiendo a un porcentaje de 53,1%, siguiendo con el personal Entre 18 a 30 y de 40 a 50 Años los dos rangos de edad con un porcentaje de 23,1%, y, por último, el porcentaje del personal con más de 51 es de 0%.

Dentro de las edades de los colaboradores de la empresa AQUA Suministros, la mayor parte de los colaboradores se encuentra entre 31 a 40 Años, correspondiendo a un porcentaje de

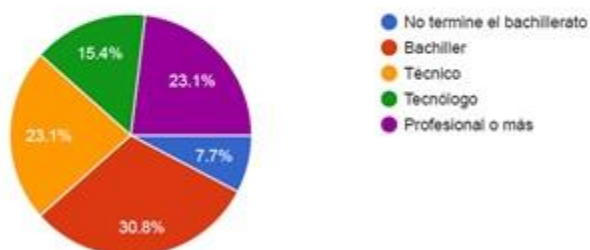
53,1%, siguiendo con el personal Entre 18 a 30 y de 40 a 50 Años los dos rangos de edad con un porcentaje de 23,1%, y, por último, el porcentaje del personal con más de 51 es de 0%.

#### Figura 4

##### Análisis de la información de la pregunta 3

3. ¿Cuál es su nivel de escolaridad?

13 respuestas



Fuente: Encuesta a colaboradores de la empresa AQUA Suministros

#### Tabla 5

##### Análisis de información pregunta 3

Descripción	Porcentaje	Colaboradores
No termine me Bachiller	7,7%	1
Bachiller	30,8%	4
Técnico	23,1%	3
Tecnólogo	15,4%	2
Profesional o mas	23,1%	3

Nota: Esta tabla muestra el porcentaje de colaboradores según su formación académicas. Fuente:

Encuesta a colaboradores de la empresa AQUA Suministros

La formación académica de los colaboradores de la empresa AQUA Suministros, es la siguientes la mayor parte de los colaboradores son bachilleres con un porcentaje 30,8%, en segundo lugar, se ubican los colaboradores que tiene formación académica de técnico y

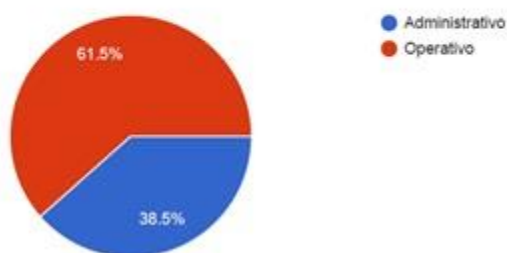
profesional o más, con el mismo de porcentaje siendo este de 23,1%, en tercer lugar, los de formación tecnológica con un porcentaje de 15,4%, y el último lugar de formación académica, los que no terminaron el bachiller con un porcentaje de 7,7%.

### Figura 5

#### *Análisis de la información de la pregunta 4*

4. Seleccione a cuál área de la empresa pertenece

13 respuestas



*Fuente:* Encuesta a colaboradores de la empresa AQUA Suministros

### Tabla 6

#### *Análisis de información pregunta 4*

Descripción	Porcentaje	Colaboradores
Administrativo	38,5%	5
Operativo	61,5%	8

*Nota:* En esta tabla muestra el porcentaje de colaboradores según su área de trabajo. *Fuente:*

Encuesta a colaboradores de la empresa AQUA Suministros.

Dentro de las dos áreas de la empresa AQUA Suministros, la mayor parte de los colaboradores hace parte del área operativa con un porcentaje de 61,5%, por otra parte, los colaboradores del área administrativa corresponde a un porcentaje de 38,5%. Esto puede ser útil para analizar las diferencias en la percepción del clima laboral entre estas dos áreas y para enfocar las estrategias de mejora específicas para cada una de ellas.

## Figura 6

Análisis de la información de la pregunta 5

5. ¿Se siente orgullos@ de pertenecer a esta empresa?

13 respuestas



*Fuente:* encuesta a colaboradores de la empresa AQUA Suministros

## Tabla 7

*Análisis de información pregunta 5*

Descripción	Porcentaje	Colaboradores
Si	100%	13
Operativo	0%	0

*Nota:* Esta tabla muestra el porcentaje de colaboradores según su sentido de orgullo de trabajar en la empresa. *Fuente:* Encuesta a colaboradores de la empresa AQUA Suministros.

El 100% de los colaboradores se siente orgullosos de pertenecer a la empresa AQUA Suministros. Este es un resultado muy positivo, esto sugiere que la empresa ha sido exitosa en crear un ambiente laboral que fomenta la satisfacción y el compromiso de los empleados.

**Figura 7***Análisis de la información de la pregunta 6*

6. ¿Sus funciones y responsabilidades están definidas?

13 respuestas



*Fuente:* Encuesta a colaboradores de la empresa AQUA Suministros

**Tabla 8***Análisis de información pregunta 6*

Descripción	Porcentaje	Colaboradores
Si	100%	13
No	0%	0

*Nota:* Esta tabla muestra el porcentaje de colaboradores que consideran que tienen claras sus funciones y responsabilidades. *Fuente:* Encuesta a colaboradores de la empresa AQUA Suministros.

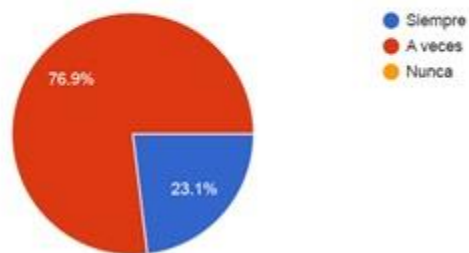
El 100% de los colaboradores consideran que sus funciones y responsabilidades están definidas dentro de la empresa AQUA Suministros. Este es otro resultado positivo, ya que indica que todos los encuestados tienen una comprensión clara de sus funciones y responsabilidades en la empresa. Esto es importante para el desempeño individual y colectivo, ya que permite que los empleados sepan exactamente lo que se espera de ellos y puedan enfocar sus esfuerzos en cumplir con sus tareas de manera efectiva.

## Figura 8

### Análisis de la información de la pregunta 7

7. ¿La empresa lo anima a desarrollar sus propias ideas?

13 respuestas



*Fuente:* Encuesta a colaboradores de la empresa AQUA Suministros

## Tabla 9

### Análisis de información pregunta 7

Descripción	Porcentaje	Colaboradores
Siempre	28.6%	3
A veces	71.4%	10
Nunca	0%	0

*Nota:* Esta tabla muestra el porcentaje de colaboradores según consideran que sus ideas tenidas en cuenta. *Fuente:* Encuesta a colaboradores de la empresa AQUA Suministros.

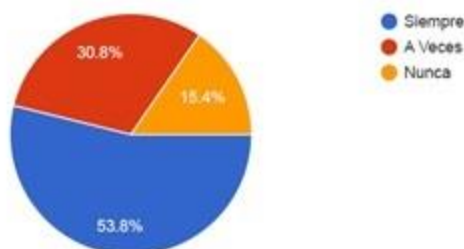
El 28.6% de los colaboradores argumentan que la empresa AQUA Suministros, los anima a desarrollar sus propias ideas Siempre, por otra parte, el 71.4% manifiesta que A veces y el 0% considera que Nunca. Este resultado indica que la mayoría de los encuestados sienten que la empresa no siempre los alienta a desarrollar sus propias ideas. Es importante prestar atención a estos empleados.

## Figura 9

### Análisis de la información de la pregunta 8

8. ¿La empresa se interesa por su desarrollo profesional (capacitación, plan de carrera, etc.)

13 respuestas



Fuente: encuesta a colaboradores de la empresa AQUA Suministros

## Tabla 10

### Análisis de información pregunta 8

Descripción	Porcentaje	Colaboradores
Siempre	57.1%	7
A veces	28.6%	4
Nunca	14.3%	2

Nota: Esta tabla muestra el porcentaje de colaboradores según consideran que la empresa apoya su desarrollo Profesional. Fuente. Encuesta a colaboradores de la empresa AQUA Suministros

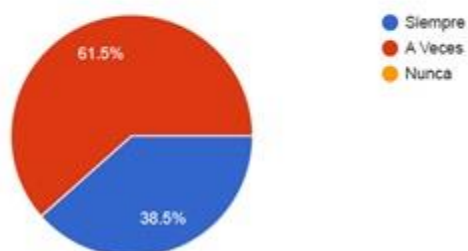
En la empresa AQUA Suministros el 57.1% de los colaboradores anuncian en la encuesta que Siempre se interesan por su desarrollo profesional (capacitación, plan de carrera, etc.); el 28.6% nombran que A veces y el 14.3% cuenta que Nunca. En general, el resultado sugiere que la empresa debería enfocar sus esfuerzos en mejorar su plan de capacitación y carrera para sus empleados, a fin de asegurar un crecimiento y desarrollo continuos de su personal.

## Figura 10

### Análisis de la información de la pregunta 9

9. ¿Considera que su lugar de trabajo es agradable? (iluminado, limpio, ventilado).

13 respuestas



Fuente: Encuesta a colaboradores de la empresa AQUA Suministros

## Tabla 11

### Análisis de información pregunta 9

Descripción	Porcentaje	Colaboradores
Siempre	35.7%	5
A veces	64.3%	8
Nunca	0%	0

Nota: Esta tabla muestra el porcentaje de colaboradores según consideran que su espacio de trabajo es agradable. Fuente: Encuesta a colaboradores de la empresa AQUA Suministros

El 35.7% de los colaboradores articulan que Siempre el lugar de trabajo es agradable (iluminado, limpio, ventilado) en la empresa AQUA Suministros, el 64.3% observa que A veces y el 0% dice que Nunca. Es importante identificar las áreas específicas en las que la empresa puede mejorar para garantizar un ambiente de trabajo más agradable y cómodo para todos los empleados.

**Figura 11***Análisis de la información de la pregunta 10*

10¿Cuenta con los elementos necesarios para realizar su trabajo?

13 respuestas



*Fuente:* Encuesta a colaboradores de la empresa AQUA Suministros

**Tabla 12***Análisis de información pregunta 10*

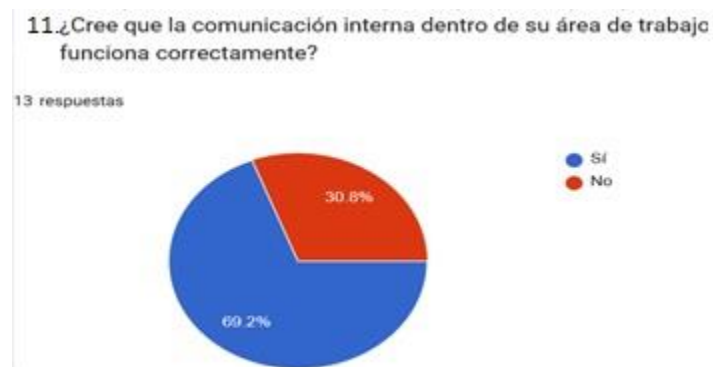
Descripción	Porcentaje	Colaboradores
Si	100%	14
No	0%	0

*Nota:* Esta tabla muestra el porcentaje de colaboradores según consideran que cuenta con todos los elementos necesarios para desarrollar sus actividades laborales. *Fuente:* Encuesta a colaboradores de la empresa AQUA Suministros

El 100% de los colaboradores encuestados afirman que consideran que cuentan con los elementos necesarios para realizar su trabajo dentro de la empresa AQUA Suministros. Este es un resultado positivo, ya que indica que todos los empleados encuestados cuentan con los elementos necesarios para realizar su trabajo de manera efectiva. Esto es importante para la productividad y eficiencia del trabajo, ya que los empleados pueden realizar sus tareas sin obstáculos ni limitaciones.

## Figura 12

### Análisis de la información de la pregunta 11



Fuente: Encuesta a colaboradores de la empresa AQUA Suministros

## Tabla 13

### Análisis de información pregunta 11

Descripción	Porcentaje	Colaboradores
Si	62.9%	9
No	30.8%	4

Nota: Esta tabla muestra el porcentaje de colaboradores según consideran que en su entorno de trabajo tienen una buena comunicación. Fuente: Encuesta a colaboradores de la empresa AQUA Suministros.

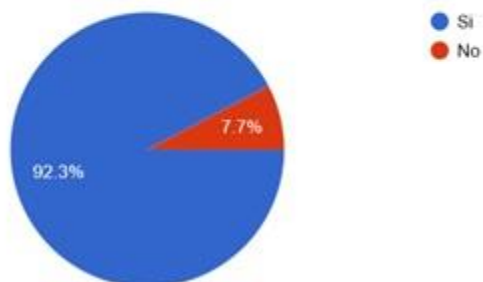
Tal y como se observa en el gráfico, el 62.9% de los funcionarios encuestados afirman que, la comunicación interna dentro de su área de trabajo funciona correctamente, los 30.8% restantes afirman lo contrario. En general, se debería enfatizar la importancia de la comunicación efectiva en la empresa y fomentar un ambiente de trabajo en el que los empleados se sientan cómodos expresando sus opiniones y preocupaciones.

### Figura 13

#### Análisis de la información de la pregunta 12

12. ¿Le resulta fácil expresar sus opiniones a su jefe inmediato?

13 respuestas



*Fuente:* Encuesta a colaboradores de la empresa AQUA Suministros

### Tabla 14

#### Análisis de información pregunta 12

Descripción	Porcentaje	Colaboradores
Si	92.3%	12
No	7.7%	1

*Nota:* Esta tabla muestra el porcentaje de colaboradores según consideran que se les facilita expresar sus opiniones a su jefe inmediato. *Fuente.* Encuesta a colaboradores de la empresa AQUA Suministros.

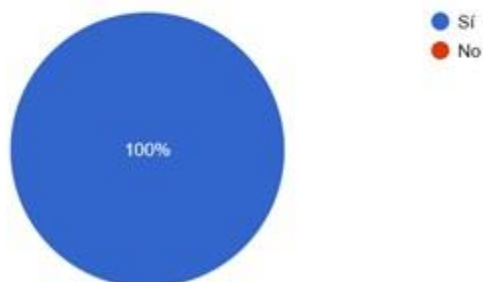
En el gráfico anterior se observa que, 92.3% de los encuestados afirman que, le resulta fácil expresar sus opiniones a su jefe inmediato, 7.7% funcionario afirma lo contrario. Esto sugiere que hay un ambiente de trabajo en el que se fomenta la comunicación abierta y se valora la opinión de los empleados. En general, es importante seguir fomentando un ambiente de trabajo en el que se valoren y se escuchen las opiniones de los empleados, y se asegure que se sientan cómodos expresando sus ideas y preocupaciones.

## Figura 14

### Análisis de la información de la pregunta 13

13. ¿Tiene buena relación con sus compañeros de trabajo?

13 respuestas



*Fuente:* Encuesta a colaboradores de la empresa AQUA Suministros

## Tabla 15

### Análisis de información pregunta 13

Descripción	Porcentaje	Colaboradores
Si	100%	14
No	0%	0

*Nota:* Esta tabla muestra el porcentaje de colaboradores según consideran que tienen una buena relación con sus Compañeros. *Fuente.* Encuesta a colaboradores de la empresa AQUA Suministros.

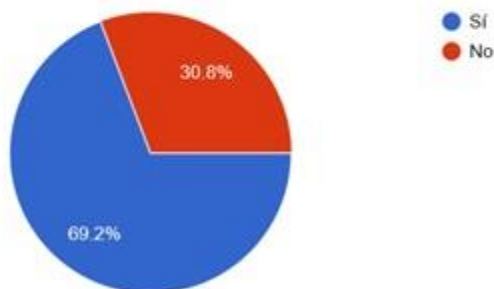
En el gráfico se observa que el 100% de los encuestados afirman que, tienen una buena relación con sus compañeros de trabajo. Este resultado es muy positivo ya que todos los empleados encuestados sienten que tienen una buena relación con sus compañeros de trabajo. Esto sugiere que existe un ambiente laboral en el que se fomentan las relaciones interpersonales y se valora la cooperación y el trabajo en equipo.

## Figura 15

### Análisis de la información de la pregunta 14

14. ¿La empresa ofrece inducción y reintucción al personal?

13 respuestas



*Fuente.* Encuesta a colaboradores de la empresa AQUA Suministros

## Tabla 16

### Análisis de información pregunta 14

Descripción	Porcentaje	Colaboradores
Si	60.2%	9
No	30.8%	4

*Nota:* Esta tabla muestra el porcentaje de colaboradores que manifiestan que la empresa les ofrece inducción y reintucción. *Fuente.* Encuesta a colaboradores de la empresa AQUA Suministros.

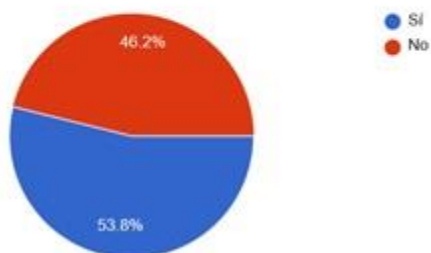
Tal y como se observa en el gráfico, el 60.2% de los encuestados afirman que la empresa ofrece inducción y reintucción al personal, el 30.8% restantes afirman lo contrario. En general, es importante tomar medidas para abordar las preocupaciones de los empleados en cuanto a la inducción y reintucción de personal, y trabajar en mejorar la transparencia y la comunicación en torno a estos temas. Esto puede ayudar a aumentar la satisfacción y la confianza de los empleados en la empresa.

## Figura 16

### Análisis de la información de la pregunta 15

15. ¿La empresa cuenta con sistema de capacitación según el área de trabajo?

13 respuestas



Fuente: Encuesta a colaboradores de la empresa AQUA Suministros

## Tabla 17

### Análisis de información pregunta 15

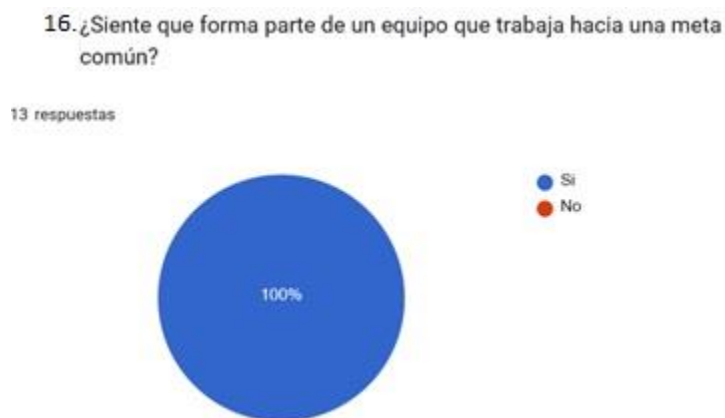
Descripción	Porcentaje	Colaboradores
Si	53.8%	7
No	46.2%	6

Nota: Esta tabla muestra el porcentaje de colaboradores que según manifiestan la empresa cuenta con un plan de capacitaciones. Fuente. Encuesta a colaboradores de la empresa AQUA Suministros.

En la tabla anterior, se observa que el 53.8% de los encuestados afirman que la empresa cuenta con sistema de capacitación según el área de trabajo, el 46.2% restantes afirman lo contrario. Es importante asegurarse de que todos los empleados reciban capacitación adecuada para realizar su trabajo de manera efectiva y eficiente. Esto no solo puede ayudar a aumentar la satisfacción y la confianza de los empleados en la empresa, sino que también puede mejorar la calidad del trabajo que realizan.

## Figura 17

### Análisis de la información de la pregunta 16



*Fuente.* Encuesta a colaboradores de la empresa AQUA Suministros

## Tabla 18

### Análisis de información pregunta 16

Descripción	Porcentaje	Colaboradores
Si	100%	14
No	0%	0

*Nota:* Esta tabla muestra el porcentaje de colaboradores que consideran que forman parte de un

equipo. *Fuente:* Encuesta a colaboradores de la empresa AQUA Suministros

Tal y como se observa en el gráfico todos los funcionarios encuestados sienten que forman parte a un equipo que trabaja hacia una meta común. Este es un resultado positivo para la empresa, ya que la creación de un ambiente de trabajo colaborativo y cohesivo puede aumentar la satisfacción y la motivación de los empleados, y mejorar la eficacia y eficiencia de la empresa.

## Figura 18

### Análisis de la información de la pregunta 17



Fuente: Encuesta a colaboradores de la empresa AQUA Suministros

## Tabla 19

### Análisis de información pregunta 17

Descripción	Porcentaje	Colaboradores
Si	100%	13
No	0%	0

Nota: Esta tabla muestra el porcentaje de colaboradores que considera que cuenta con la información necesaria para desarrollar su trabajo. Fuente: Encuesta a colaboradores de la empresa AQUA Suministros.

En el gráfico se observa que todos los funcionarios encuestados afirman que cuenta con la información necesaria para el desarrollo de su trabajo y cumplimiento de metas. Esto es crucial para el éxito de la empresa, ya que, si los empleados no tienen la información necesaria para realizar su trabajo, es probable que su productividad y calidad de trabajo disminuya.

## Figura 19

### Análisis de la información de la pregunta 18



Fuente: Encuesta a colaboradores de la empresa AQUA Suministros

## Tabla 20

### Análisis de información pregunta 18

Descripción	Porcentaje	Colaboradores
Siempre	0%	0
A veces	85.7%	11
Nunca	14.3%	2

Nota: Esta tabla muestra el porcentaje de colaboradores según considera tiene mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo. Fuente: Encuesta a colaboradores de la empresa AQUA Suministros

En el gráfico se observa que, 11 de los 13 funcionarios encuestados consideran que a veces sienten que tienen mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo, los 2 restantes afirman que nunca sienten que tienen mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo. Este resultado indica que la mayoría de los empleados encuestados experimentan un alto volumen de trabajo y sienten que no tienen suficiente tiempo para completarlo. Esto puede afectar su rendimiento y su capacidad para cumplir con los plazos establecidos, lo que a su vez puede afectar la productividad de la empresa

## Figura 20

### Análisis de la información de la pregunta 19



Fuente: Encuesta a colaboradores de la empresa AQUA Suministros

## Tabla 21

### Análisis de información pregunta 19

Descripción	Porcentaje	Colaboradores
Siempre	42.9%	6
A veces	35.7%	4
Nunca	21.4%	3

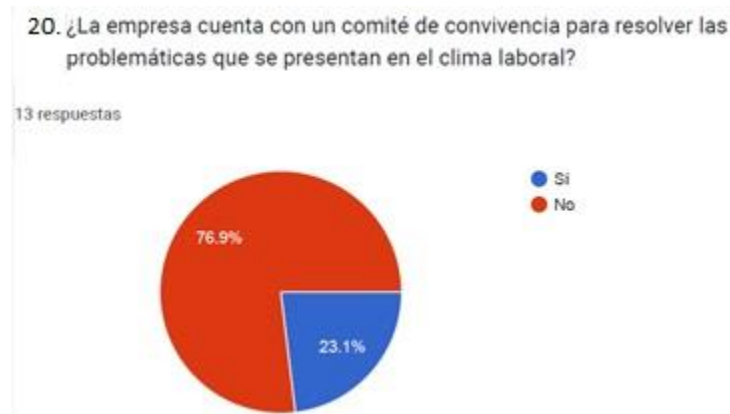
Nota: Esta tabla muestra el porcentaje de colaboradores según consideran la existencia de reconocimiento por el desarrollo de sus actividades de manera óptima. Fuente. Encuesta a colaboradores de la empresa AQUA Suministros.

Tal y como se observa en el gráfico, 6 de los 13 funcionarios encuestados afirman que siempre existe un reconocimiento por parte de la empresa para el personal por su esfuerzo y aporte al logro de los objetivos y metas de la empresa, 4 funcionarios afirman que esto se da a veces y 3 consideran que nunca se da. Este resultado indica que la empresa podría mejorar en términos de reconocimiento y recompensa del esfuerzo y el aporte de los empleados hacia el logro de los objetivos y metas de la empresa. El reconocimiento y la recompensa son importantes

para mantener motivados y comprometidos a los empleados, lo que a su vez puede mejorar la productividad y el clima laboral de la empresa.

### Figura 21

#### Análisis de la información de la pregunta 20



*Fuente:* Encuesta a colaboradores de la empresa AQUA Suministros

### Tabla 22

#### Análisis de información pregunta 20

Descripción	Porcentaje	Colaboradores
Si	28.6%	13
No	71.4%	0

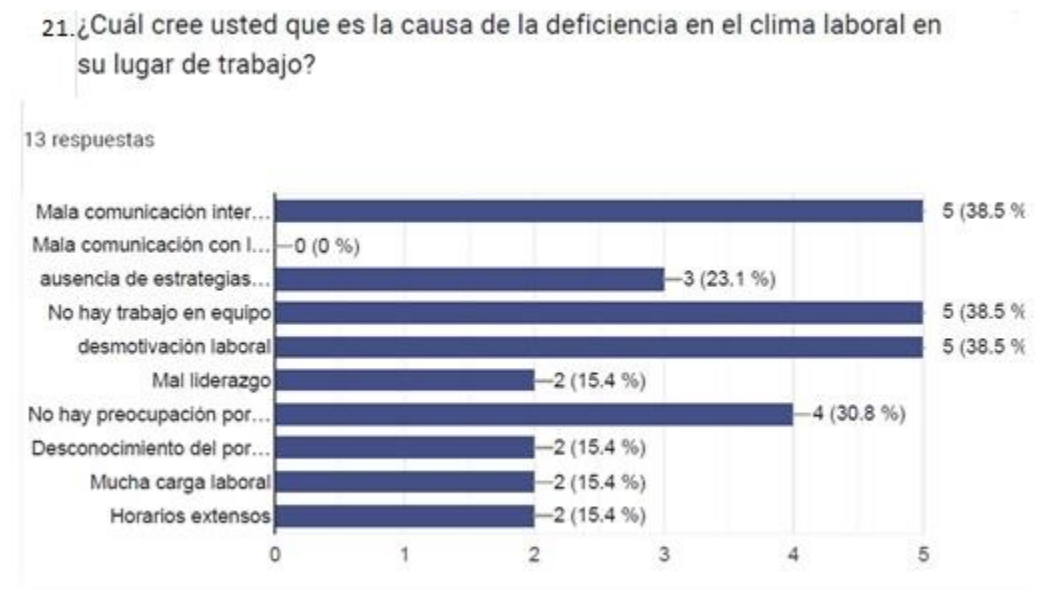
*Nota:* Esta tabla muestra el porcentaje de colaboradores que manifiestan que la empresa cuenta con un comité de convivencia laboral. *Fuente.* Encuesta a colaboradores de la empresa AQUA Suministros

En el gráfico anterior se observa que, 10 de los 13 encuestados indican que no cuentan con un comité de convivencia para resolver los problemas que se presentan en el clima laboral, los 3 restantes consideran lo contrario. Esto puede ser un punto para mejorar en la organización, ya que contar con un comité de convivencia puede contribuir a fomentar un ambiente laboral más sano y armonioso, y a prevenir conflictos y situaciones de estrés en el lugar de trabajo. Los 3

encuestados restantes que afirmaron contar con un comité de convivencia pueden considerarse en una situación más favorable en este sentido.

## Figura 22

### Análisis de la información de la pregunta 21



Fuente: Encuesta a colaboradores de la empresa AQUA Suministros

## Tabla 23

### Análisis de información pregunta 21

Descripción	Porcentaje	Colaboradores
Mala comunicación interna con mis compañeros.	35.7%	5
Mala comunicación con mis superiores.	0%	0
Ausencia de estrategias de reconocimiento o recompensas.	21.4%	3
No hay trabajo en equipo	35.7%	5
Desmotivación laboral	42.9%	6
Mal liderazgo	14.3%	2

No hay preocupación por el bienestar laboral	28.6%	4
Desconocimiento de por qué se afecta el clima	14.3%	2
Mucha carga laboral	14.3%	2
Horarios extensos	21.4%	3

*Nota:* Esta tabla muestra la opinión de ellos colaboradores frente a las diferentes variables de clima laboral. *Fuente:* Encuesta a colaboradores de la empresa AQUA Suministros

Cómo podemos observar en la gráfica nos damos cuenta de que el número de repuestas es mayor al número de empleados, esto se debe a que el empleado en esta pregunta podía seleccionar más de una respuesta.

Según lo anterior se muestra que, 5 de los 13 funcionarios encuestados consideran que la causa de la deficiencia en el clima laboral en su lugar de trabajo es la mala comunicación interna con mis compañeros, para la opción de mala comunicación con mis superiores vimos que ninguno selecciono esta opción, para la repuesta de ausencia de estrategias de reconocimiento o recompensas se obtuvo la selección por parte de 3 colaboradores, 5 nos indican que la causa es porque no hay trabajo en equipo, 6 de los colaboradores indican que la causa principal es la desmotivación laboral, 2 consideran que se da por el mal liderazgo, 4 de ellos consideran que no hay preocupación por el bienestar laboral, 2 de ellos desconocen porque razón se afecta el clima laboral, 2 eligieron la opción de que la carga laboral hace que el clima laboral sea malo en la empresa, y por ultimo podemos observar que 3 colaboradores creen que la causa es por los horarios extensos que maneja la empresa.

## **Plan de Mejoramiento**

El análisis de la información obtenida a partir de la encuesta que se realizó a los 13 colaboradores de la empresa AQUA Suministros nos permitió identificar las causas que generan un mal clima laboral en la misma, y a su vez desarrollar el plan de mejoramiento que faculta establecer actividades para el clima laboral objetivo principal de este proyecto, también se identifica los recursos y medios para ejecutar y alcanzar los objetivos propuestos.

El objetivo principal del proyecto es fortalecer las acciones correspondientes al clima laboral de la empresa, para dar solución a las problemáticas que se detectaron, impulsando y aumentando el sentido de compromiso de los colaboradores de la empresa AQUA Suministros, la formulación de los objetivos del proyecto se realizan usando verbos que denotan acción, los verbos deben ser asequibles en tiempo y en esfuerzo.

Para dar solución a la problemática primero se identifican y posteriormente se realiza el análisis del problema, este proceso reduce el cuerpo de la información mientras buscamos la solución del problema, seguido de esto continuamos con la toma de decisiones.

### **Cronograma de Actividades**

Para la ejecución y seguimiento del proyecto, se plantea el siguiente cronograma de actividades ajustado mensualmente, donde se definen en orden cronológico, fechas de realización, y tiempos establecidos para el logro los objetivos propuestos.

Presentamos los puntos importantes que nos permiten obtener un buen clima laboral y basado en el análisis de la encuesta realizadas

Figura 23

Cronograma de Actividades

Actividades	Meses (Semanas)															
	Febrero				Marzo				Abril				Mayo			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Selección de la empresa																
Diagnóstico de la empresa seleccionada																
Identificación de la problemática y Justificación																
Marco Teórico y Marco legal																
Metodología de la investigación																
Diseño del cuestionario																
Aplicación de la encuesta																
Análisis de los resultados obtenidos de la encuesta																
Propuesta de mejoramiento																
Recomendaciones a la empresa																

Fuente: Autoría Propia

### Actividad 1. Plan de Compensaciones e Incentivos

Según los resultados obtenidos en la encuesta proponemos un plan de compensaciones e incentivos para implementar en la empresa con el fin de motivar al personal a mejorar su empeño y ser reconocidos por su buen desempeño.

Dicho plan de compensación e incentivos contribuye al mejoramiento del desempeño laboral representando un estímulo directo de reconocimiento que se les brinda al personal generando un estilo de vida estable a los colaboradores como se muestra en el Apéndice A.

**Tabla 24**

*Plan de Compensaciones e incentivos*

Área de Mejora No. 1	Todas las áreas de la empresa
Descripción del problema:	Reconociendo y apoyo de ideas propias.
Causas que provocan el problema:	Ausencia de estrategias que fortalezcan el reconociendo y el apoyo a las ideas propias
Objetivo para conseguir:	Generar sentido de pertenencia empresarial Reconocer el desarrollo de las actividades de los colaboradores Apoyar las ideas propias Aumentar el sentido de satisfacción de los empleados
Acciones de mejora:	Estrategia “los tres mejores empleados del mes” plantea determinar una cualidad a medir de manera mensual y al final de cada mes reconocer, el nivel en la cualidad o por la implementación de su idea a tres empleados, donde inicialmente el reconociendo al primero sería un día libre y a los otros dos medios día
Beneficios esperados:	Aumentar y mantener el compromiso y la calidad en el desarrollo de las actividades en la empresa

*Nota: En esta tabla se muestran factores de importancia dentro de la implementación de plan de*

*Compensación e incentivos. Fuente. Autoría Propia*

## **Actividad 2. Capacitación en Trabajo en Equipo**

El trabajo en equipo se da a partir de la colaboración de un grupo de personas para lograr alcanzar metas, este permite fomentar un sentido de seguridad, creatividad, motivación además permite desarrollar competencias y capacidades altamente valoradas en el ámbito laboral colaborando de forma significativa en la empresa.

La empresa actualmente no aplica capacitaciones, que permitan mejorar y fortalecer el trabajo en equipo entre sus colaboradores. esta variable afecta a la empresa directamente en su desarrollo y productividad, el no trabajar en equipo causa que se presente un mal clima laboral por la falta de comunicación y unión de los colaboradores.

Por esta razón se plantea a la empresa, dictar capacitaciones teóricas al personal por medio de conferencias y diapositivas que cuenten con información clara y valiosa sobre la importancia del trabajo en equipo en el ámbito laboral.

Brindar capacitaciones prácticas, por medio de actividades grupales como juegos en conjunto para fortalecer la comunicación, estas podrían ser actividades lúdicas y recreativas como organizar el torneo del año de algún deporte y celebrar día del trabajador siendo siempre la temática principal el trabajo en equipo.

Esto garantiza obtener personal eficiente, constante y comprometido haciéndose partícipes en el cumplimiento de los objetivos de la organización de forma conjunta y desarrollar un ambiente laboral sano, amigable y productivo.

**Tabla 25***Capacitación en Trabajo en Equipo*

Área de Mejora No. 2	Todas las áreas de la empresa
Descripción del problema:	Falta de trabajo en equipo
Causas que provocan el problema:	Mala comunicación laboral
Objetivo para conseguir:	Personal calificado y eficiente para trabajar en equipo. Personal participe en el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Personal capacitado para la solución de conflictos.
Acciones de mejora:	Aplicación de capacitaciones en el área de trabajo en equipo en el que se fortalezca el trabajo colaborativo entre los colaboradores para facilitar el cumplimiento de los objetivos, incrementar la motivación y la creatividad.
Beneficios esperados:	Aumentar la capacidad de los empleados para trabajar en equipo Mantener un clima laboral sano. La empresa tendrá mayor rendimiento y productividad. fortalecer las habilidades sociales en cada colaborador.

*Nota.* En esta tabla se muestran factores de importancia dentro de la implementación de capacitaciones de trabajo en equipo. *Fuente.* Autoría Propia

**Actividad 3. Capacitación para Fortalecer la Comunicación Asertiva.**

Establecer una vía fluida de información entre colaboradores y líderes es esencial para el éxito de la empresa, permitiéndole alcanzar los objetivos planteados. Disipando barreras

laborales, pero a la vez permitiendo que el colaborador se sienta partícipe y consciente de su rol en la empresa.

Dentro de los beneficios que se obtienen al contar con la adecuada comunicación interna son la resolución de problemas, la productividad y la armonía laboral.

Teniendo en cuenta las problemáticas detectadas en el análisis de la encuesta realizada, para la actividad 4 que busca fortalecer la comunicación interna, se propone como plan de mejoramiento lo siguiente:

Realizar un Plan de retroalimentación feedback presencial en donde se destaque el alto desempeño de los colaboradores permitiendo que sientan que sus esfuerzos están siendo reconocidos. El feedback aumenta la productividad y genera una línea directa de comunicación constante entre líderes (superiores) y colaboradores lo cual permite propagar un espacio en donde se puede hablar de fortalezas, habilidades, desempeño y factores a mejorar, también permite aclarar las metas que busca la empresa y expectativas para con los colaboradores, del mismo modo el feedback permite brindar insumos para identificar que motiva, desafía o frustra al personal.

Buzón de sugerencias, con esta herramienta se busca que los colaboradores propongan ideas y sugerencias de alguien o de algo de la empresa.

Fomentar la cultura laboral a través de redes sociales, permite que los colaboradores se sientan motivados a trabajar positivamente. El uso de las redes sociales se puede usar también para compartir contenido relacionado con la convivencia interna y externa de la empresa, el trato entre compañeros, personaje del mes, etc.

Actividades fuera del entorno laboral, con lo anterior se busca ofrecer entradas de cine destacando el rendimiento laboral.

El ingrediente de cualquier trabajo es disfrutarlo (Edward Deming), lo anterior permite que las personas correctas estén en el lugar correcto y haciendo lo correcto, lo cual permite que los colaboradores estén felices en la realización de su trabajo.

**Tabla 26**

*Capacitación para fortalecer la comunicación asertiva*

Área de Mejora No. 3	Todas las áreas de la empresa
Descripción del problema:	Debilidades en la comunicación interna
Causas que provocan el problema:	Colaboradores no están motivados para ser productivos y no están entusiasmados para cooperar. Los objetivos no están claros Liderazgo autoritario o defectuoso Sobreinformación Diversidad cultural en el lugar de trabajo Colaboradores desmoralizados Problemas personales y desafíos de los colaboradores. Fragmentación de la comunicación
Objetivo para conseguir:	Confianza y compromiso por parte de los colaboradores. Minimizar problemas interpersonales laborales. Generar un clima laboral positivo. Promover eficacia y productividad considerable.
Acciones de mejora:	Planteamos la creación de un cronograma en donde se realizan actividades que permitan mejorar la comunicación interna y a su vez el buen funcionamiento de las áreas de la empresa.
Beneficios esperados:	Incorporar mayor credibilidad y transparencia a la comunicación empresarial.

---

Optimizar el trabajo en equipo.  
 Alinear la visión, misión y valores de la empresa con los colaboradores.  
 Incrementa el sentido de pertenencia en relación con la empresa.

---

*Nota:* En esta tabla se muestran factores de importancia dentro de la implementación de capacitaciones de comunicación asertiva. *Fuente.* Autoría Propia

### ***Recursos Necesarios para la Realización del Proyecto***

A partir de las condiciones identificadas en el análisis de la encuesta y consecuentemente con el Plan de mejoramiento, se contemplan los recursos relacionados en la siguiente Tabla.

**Tabla 27**

#### *Recursos necesarios*

Tipo	Categoría	Recurso	Descripción	Monto
Recursos disponibles	Infraestructura	Computador	Computador personal.	En especie
		Vehículo	Transporte.	En especie
		Escritorio	Soporte para los equipos.	En especie
Recursos necesarios	Materiales	Sillas	La mayoría de tiempo se permanece sentado	En especie
		Internet	Consultas	\$ 60.000 mensual
		Servicio de energía	<i>Enchufar equipos y luz.</i>	\$ 40.000 mensual
		Combustible	Para traslados.	\$ 50.000
		Computador	Digital información,	\$ 60.000 ( dos días)

---

		realizar encuestas y afiliaciones. .	
	Papelería	Papel, esferos, resaltadores, carpetas, ganchos, perforadora, grapadora y cocedora.	\$ 60.000
	Fotocopiadora	Impresiones y escáner	120.000
Humanos	Diseñador de Capacitaciones, actas y evaluaciones.	Persona encargada de diseñar el cronograma de capacitaciones, las evaluaciones y el acta del comité.	\$300.000 (tres días)
	Dictador de capacitaciones y aplicador de evaluaciones.	Persona encargada de dirigir las capacitaciones y luego evaluar al personal.	\$400.000(4 días)
		Total	\$1.900. 000

*Nota.* Esta tabla muestra los diferentes recursos necesarios para llevar a cabo el proyecto. *Fuente.*

Autoría Propia

## Conclusiones

El proyecto presentado en la empresa AQUA SUMINISTROS para fortalecer el clima laboral y aumentar el sentido de compromiso de los colaboradores es una iniciativa valiosa y necesaria para mejorar el bienestar y la productividad de la organización. La realización del diagnóstico del clima laboral a través de la encuesta permitió identificar las fortalezas y debilidades del ambiente laboral, y elaborar un plan de mejora con actividades específicas y concretas para mejorar el clima laboral en la empresa.

La implementación de acciones para mejorar la comunicación, el trabajo en equipo, el reconocimiento y la formación de los colaboradores son algunas de las medidas que se pueden tomar para mejorar el clima laboral y aumentar el sentido de compromiso de los colaboradores. Además, la compensación adecuada también es un factor clave para mejorar el compromiso y la retención de los colaboradores. En resumen, este proyecto puede ayudar a la empresa AQUA SUMINISTROS a mejorar su clima laboral, lo que a su vez podría mejorar la productividad, la retención de talentos y la satisfacción de los clientes. Es importante seguir monitoreando y evaluando el impacto de las medidas de mejora implementadas para asegurar el éxito a largo plazo del proyecto.

## Recomendaciones

Después de analizar los resultados de la encuesta, se puede evidenciar varias falencias con la empresa en la cual los empleados no se sienten a gusto como lo es en su lugar de trabajo, por tal motivo se recomienda a la empresa Aqua Suministros realizar una auditoria en los lugares de trabajo ya que los empleados consideran que algunas veces estos lugares no se encuentran en buenas condiciones y así mismo poder medir la limpieza, ventilación y luminosidad de estos lugares.

También se recomienda a la empresa brindar inducción al personal nuevo que ingresa a la empresa y de manera semestral hacer la reinducción al personal con el fin de evaluar el nivel de capacitación del empleado y así evidenciar si está realizando bien su trabajo.

Por último, se le recomienda a la empresa disminuir las cargas de trabajo ya que sus empleados sienten mucha sobre carga laboral y poco tiempo para realizarlo con el fin de poder evitar la presión y conflictos que incrementan niveles de estrés y por ende deterioro en la salud física y psicológica.

En resumen, la empresa tiene fortalezas en cuanto a la definición de funciones y recursos necesarios para el trabajo, pero es necesario trabajar en mejorar algunos aspectos relacionados con la comunicación interna, el desarrollo profesional, el clima laboral y el reconocimiento a los empleados.

### Referencias Bibliográficas

- Alles, M. A. (2005). *Desarrollo del talento humano: basado en competencias*. Ediciones Granica. (pp.175-205). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/66638?page=175>
- Amarrillas de Colombia, (2008). *Aqua suministros*. Obtenido de sitio web:<https://amarillasdecolombia.co/aquasuministros#:~>
- Baz Rodríguez, J. (2021). *Los nuevos derechos digitales laborales de las personas trabajadoras en España: vigilancia tecnificada, teletrabajo, inteligencia artificial, big data*. Wolters Kluwer España. (pp.228- 267). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/176326?page=228>
- Cabezas, L. J. y Rodríguez, L. R. (2021). *Inducción, entrenamiento, capacitación y desarrollo de personal*. [Objeto\_virtual\_de\_Informacion\_OVI]. Repositorio Institucional UNAD. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/42162>.
- Calle Antón, Cedeño Zambrano (2022) Polo del Conocimiento. El clima laboral y la productividad en la empresa Supercolchón S.A.
- Chiavenato, I. (2020). *Gestión del talento humano: el nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones*. McGraw-Hill. (pp.29-54). <https://www-ebooks7-24-com.bibliotecavirtual.unad.edu.co/?il=9350>
- Chiavenato, I. (2020). *Gestión del talento humano: el nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones*. McGraw-Hill. (pp.196-223). <https://www-ebooks7-24-com.bibliotecavirtual.unad.edu.co/?il=9350&pg=196>

- Chiavenato, I. (2020). *Gestión del talento humano: el nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones*. McGraw-Hill. (pp.296-298). <https://www-ebooks7-24-com.bibliotecavirtual.unad.edu.co/?il=9350&pg=296>
- Chiavenato, I. . (2009). *Gestión del talento humano*. McGraw Hill.
- Crespo, G. (2021). *La gestión moderna de recursos humanos*. Eudeba. (pp.113- 118).  
<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/195575?page=113>
- Cuesta Santos, A. (2010). *Gestión del talento humano y del conocimiento*. Ecoe Ediciones. (pp.314-341). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/69130?page=314>
- Cuesta Santos, A. (2010). *Gestión del talento humano y del conocimiento*. Ecoe Ediciones. (pp.403-415). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/69130?page=403>
- Dolan, S. L., López Cabrales, A. y Valle Cabrera, R. (2014). (pp.107-130). *La gestión de personas y del talento: La gestión de los recursos humanos en el siglo XXI*. McGrawHill.  
<https://www-ebooks7-24-com.bibliotecavirtual.unad.edu.co/?il=7590&pg=107>
- Durán Bernardino, M. (2021). *Estudio multinivel de las políticas de empleo juvenil*. 1. Dykinson. (pp.178-180). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/218639?page=178>
- Fernández López, F. (2016). *Contratación laboral (UF0341)*. Editorial Tutor Formación. (pp 48-94). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/44207?page=48>
- Fernández, M. M. . (2012). *Clima organizacional: una perspectiva psicológica*. Pirámide.  
[file:///C:/Users/16694/Downloads/4644-24339-1-PB%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/16694/Downloads/4644-24339-1-PB%20(1).pdf)

- Fong Reynoso, C. (2017). *La teoría de recursos y capacidades : un análisis bibliométrico = Resource based-theory: a bibliometric analysis*. Nova Scientia, 9( 19), 411–440.  
<https://doi-org.bibliotecavirtual.unad.edu.co/10.21640/ns.v9i19.739>
- 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.148-181). *Desarrollo del factor humano*. Editorial UOC.  
<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56325?page=148>
- Oltra Comorera, V. (2013). (pp.181-188). *Desarrollo del factor humano*. Editorial UOC.  
<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56325?page=181>
- Oltra Comorera, V. (2013). *Desarrollo del factor humano*. Editorial UOC. (pp.107-140).  
<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56325?page=107>
- Oltra Comorera, V. (2013). *Desarrollo del factor humano*. Editorial UOC. (pp.253-266).  
<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56325?page=253>
- Perdomo, S. (2020). *Estructura de la propuesta del proyecto de grado*.  
[Objeto\_virtual\_de\_Informacion\_OVI]. Repositorio Institucional UNAD.  
<https://repository.unad.edu.co/handle/10596/35483>.
- Pérez, A. F. y Rodríguez, L. R. (2021). *Principales teorías de la Gestión del Talento Humano*.  
[Objeto\_virtual\_de\_Informacion\_OVI]. Repositorio Institucional UNAD.  
<https://repository.unad.edu.co/handle/10596/42161>.
- Yellow, (2007). *Aqua suministros*. Obtenido de sitio web:  
<https://www.aiyellow.com/aquasuministros/>

## Apéndices

### Apéndice A

#### *Plan de compensación e incentivos*

### **¡Conozca el programa de Compensación e Incentivos de la Empresa AQUA Suministros en la Ciudad de Villavicencio Meta!**

#### **Introducción**

Este programa ha sido diseñado para reconocer y recompensar a nuestros empleados por su excelente desempeño y compromiso con la organización. Nuestro objetivo es crear un ambiente de trabajo positivo, motivador y gratificante para todos los miembros del equipo. A través de este programa, queremos asegurarnos de que nuestros empleados sientan que su arduo trabajo y dedicación son valorados y apreciados. Con este programa, esperamos motivar y retener a nuestro talentoso equipo, y juntos lograr un crecimiento sostenible y exitoso en nuestra empresa.

Es importante que la empresa cuente con un programa de compensación y de incentivos para lo cual las dos partes salgan beneficiadas tanto el colaborador como la empresa, permitiendo que se incremente la satisfacción y motivación de los colaboradores y a su vez se refleja el mejoramiento de la actitud y ejecución de sus funciones, generando beneficios de productividad.

El ejercicio de realizar el programa de compensación y de incentivos permite reflejarse en la reducción de la rotación de personal, ya que se sentirán más comprometidos y establece un clima laboral equilibrado al mantener motivado al equipo, concediendo el logro de los objetivos y metas de la empresa AQUA Suministros de la ciudad Villavicencio-Meta.

#### **Objetivo General:**

Elaborar aportes viables para la empresa AQUA Suministros en cuanto a tipos de compensación, objetivos de la evaluación de desempeño y el proceso de evaluación de

desempeño, para crear estrategias desde la retribución y beneficios que permitan medir el talento y rendimiento del talento humano

### **Objetivos específicos**

Diseñar un programa de compensación e incentivos y mejora para aumentar la motivación y el compromiso de los colaboradores de la empresa AQUA Suministros en la ciudad de Villavicencio-Meta, teniendo en cuenta las acciones, responsable, recursos, tiempo de duración e indicadores de control.

### **Acciones**

Diseñar un programa de reconocimiento y recompensas que incluya incentivos económicos y no económicos.

Establecer un sistema de comunicación efectivo para mantener a los empleados informados sobre las actualizaciones y logros de la empresa.

Implementar un sistema de evaluación de desempeño para todos los empleados basado en objetivos y competencias.

**Responsable:** El departamento de Recursos Humanos será responsable de la implementación y seguimiento del plan de compensación y mejora.

**Recursos:** Se necesitarán recursos financieros para implementar el plan de reconocimiento y recompensas, salarios competitivos y capacitaciones. También se necesitará un sistema de evaluación de desempeño efectivo y un equipo de Recursos Humanos capacitado para implementar el plan.

**Tiempo de duración:** El plan de compensación y mejora se implementará a partir del primer trimestre del año y se mantendrá en marcha de forma continua.

### **Indicadores de control**

Aumento en la satisfacción y motivación de los empleados, medido a través de encuestas de clima laboral y retroalimentación de los empleados.

Reducción en los índices de deserción y rotación de personal.

Incremento en la productividad y calidad del trabajo, medido a través del sistema de evaluación de desempeño.

Mejora en la imagen y reputación de la empresa, medido a través de encuestas de satisfacción de clientes y retroalimentación de los empleados.

<b>¡Bienvenido al programa de compensación e incentivos de la empresa AQUA Suministros en la ciudad de Villavicencio Meta!</b>
<p><b>Introducción:</b> Este programa ha sido diseñado para reconocer y recompensar a nuestros empleados por su excelente desempeño y compromiso con la organización. Nuestro objetivo es crear un ambiente de trabajo positivo, motivador y gratificante para todos los miembros del equipo. A través de este programa, queremos asegurarnos de que nuestros empleados sientan que su arduo trabajo y dedicación son valorados y apreciados. Con este programa, esperamos motivar y retener a nuestro talentoso equipo, y juntos lograr un crecimiento sostenible y exitoso en nuestra empresa.</p>
<p><b>Objetivo:</b> Implementar un plan de compensación y mejora para aumentar la motivación y el compromiso de los empleados.</p>
<b>Acciones</b>
<p style="padding-left: 40px;">Diseñar un programa de reconocimiento y recompensas que incluya incentivos económicos y no económicos.</p> <p style="padding-left: 40px;">Establecer un sistema de comunicación efectivo para mantener a los empleados informados sobre las actualizaciones y logros de la empresa.</p>

<p>Implementar un sistema de evaluación de desempeño para todos los empleados basado en objetivos y competencias.</p>
<p><b>Responsable:</b> El departamento de Recursos Humanos será responsable de la implementación y seguimiento del plan de compensación y mejora.</p>
<p><b>Recursos:</b> Se necesitarán recursos financieros para implementar el plan de reconocimiento y recompensas, salarios competitivos y capacitaciones. También se necesitará un sistema de evaluación de desempeño efectivo y un equipo de Recursos Humanos capacitado para implementar el plan.</p>
<p><b>Tiempo de duración:</b> El plan de compensación y mejora se implementará a partir del primer trimestre del año y se mantendrá en marcha de forma continua.</p>
<p><b>Indicadores de control</b></p>
<p>Aumento en la satisfacción y motivación de los empleados, medido a través de encuestas de clima laboral y retroalimentación de los empleados.</p> <p>Reducción en los índices de deserción y rotación de personal.</p> <p>Incremento en la productividad y calidad del trabajo, medido a través del sistema de evaluación de desempeño.</p> <p>Mejora en la imagen y reputación de la empresa, medido a través de encuestas de satisfacción de clientes y retroalimentación de los empleados.</p>
<p><b>Programa de reconocimiento y recompensas</b></p>
<p><b>Incentivos económicos:</b></p> <p><b>Bonos por cumplimiento de objetivos:</b> Se otorgarán bonos a aquellos empleados que logren cumplir sus objetivos de manera eficiente y efectiva en donde permita concertar las</p>

metas trazadas en un lapso de tiempo determinado. El monto del bono estará determinado por el grado de cumplimiento del objetivo y se entregará de manera mensual.

**Participación en las utilidades:** Se establecerá un porcentaje de las utilidades de la empresa que se distribuirá entre los empleados de acuerdo a su desempeño y productividad durante el año.

**Reconocimientos públicos:** Se realizarán reconocimientos públicos a los empleados destacados en su desempeño y en la consecución de objetivos, tanto a nivel individual como en equipo. Esto se puede hacer a través de una ceremonia de premiación o un evento especial.

**Incentivos no económicos:**

**Días libres adicionales:** Se otorgarán días libres adicionales a aquellos empleados que demuestren un alto nivel de compromiso y productividad en su trabajo.

**Capacitaciones y desarrollo profesional:** Se ofrecerán oportunidades de capacitación y desarrollo profesional a los empleados destacados para que puedan seguir mejorando en sus habilidades y desempeño.

**No salariales:** Se puede ofrecer a los colaboradores días de descanso, horarios flexibles, establecer zonas de ocio y esparcimiento dentro del entorno laboral como zona de comidas (mesa, horno microondas y televisor).

**Responsable:** El área de Recursos Humanos será la encargada de implementar y llevar a cabo el programa de reconocimiento y recompensas.

**Recursos:** Los recursos necesarios incluyen el presupuesto para los bonos y la participación en las utilidades, así como la organización de eventos de reconocimiento y la oferta de capacitaciones y desarrollo profesional.

<p><b>Tiempo de duración:</b> El programa de reconocimiento y recompensas será implementado de manera permanente y se revisará y ajustará anualmente de acuerdo a los resultados obtenidos.</p>
<p><b>Indicadores de control:</b> Se establecerán indicadores de desempeño y productividad para evaluar el impacto del programa de reconocimiento y recompensas en la empresa, tales como el grado de cumplimiento de objetivos, la retención de empleados y el nivel de satisfacción y compromiso de los trabajadores. También se realizarán encuestas de satisfacción para medir el nivel de satisfacción de los empleados con el programa y se llevará un registro del presupuesto destinado a los incentivos económicos y no económicos.</p>
<p><b>Sistema de comunicación efectivo</b></p>
<p><b>Canal de comunicación formal:</b> Boletín informativo mensual, un correo electrónico semanal o un grupo de chat en línea.</p>
<p><b>calendario de comunicación:</b> El calendario incluirá fechas de reuniones de equipo, fechas límite de proyectos importantes y cualquier otro evento relevante.</p>
<p><b>Utilizar múltiples canales de comunicación:</b> La empresa debe considerar la utilización de diferentes canales de comunicación, incluyendo redes sociales, mensajes de texto, correo electrónico, boletines informativos, etc. Esto permite llegar a los empleados de diferentes maneras y asegurarse de que la información sea recibida y entendida</p>
<p><b>Fomentar la retroalimentación:</b> Esto se logrará a través de encuestas, grupos de enfoque o simplemente abriendo canales de comunicación para que los empleados puedan compartir sus comentarios y sugerencias.</p>

**Celebrar los logros:** Es importante reconocer y celebrar los logros de la empresa y de los empleados. La empresa debe establecer un sistema de reconocimiento para los empleados que hayan logrado objetivos y metas importantes.

**Utilizar lenguaje claro y conciso:** La comunicación debe ser clara y concisa para que los empleados la entiendan fácilmente. La empresa debe asegurarse de que la información sea fácilmente digerible y que los empleados sepan exactamente lo que se espera de ellos.

### **Evaluar el desempeño de los empleados de AQUA Suministros**

Evaluación formal anual: Se realizará una evaluación formal anual para cada empleado en el cual se evaluarán los siguientes aspectos:

- ❖ Cumplimiento de objetivos y metas establecidas en el plan anual de trabajo.
- ❖ Competencias técnicas requeridas para el puesto de trabajo.
- ❖ Competencias interpersonales y de liderazgo necesarias para el desempeño del puesto de trabajo.
- ❖ Calidad y eficiencia del trabajo realizado.
- ❖ Asistencia y puntualidad.

**Evaluaciones informales periódicas:** Además de las evaluaciones formales anuales, se realizarán evaluaciones informales periódicas de manera más frecuente y menos estructurada, las cuales incluirá los siguientes aspectos:

- ❖ Retroalimentación constante por parte del supervisor o jefe inmediato.
- ❖ Observación directa de la ejecución de tareas y funciones por parte del supervisor.
- ❖ Encuestas de clima laboral para medir la satisfacción y compromiso de los empleados con la empresa y su trabajo.

- ❖ Evaluaciones de desempeño de 360 grados, en las cuales se recopila la opinión de colegas, subordinados y superiores del empleado evaluado.

### **Seguro Médico a los colaboradores de AQUA Suministros**

**Seguro Médico:** La salud de los trabajadores es uno de los temas por los que la empresa se preocupa por esta razón el equipo de trabajo y sus familiares gozarán de salud, podrán ser capaces de desempeñar sus labores y actividades sin ningún impedimento. El seguro médico es una de las compensaciones laborales más valoradas por los colaboradores.

**Beneficios:** El trabajador recibirá atención médica sin ningún costo para él y para sus familiares además podrán justificar las ausencias con motivos de salud sin afectar su remuneración mensual.

**Responsable:** El área de Recursos Humanos será la encargada de realizar el proceso de afiliación al colaborador para que obtenga su seguro médico.

**Recursos:** Se necesitará recursos financieros para implementar el plan de seguro médico, también se necesitará el equipo de Recursos Humanos capacitado para implementar el plan y afiliar a los nuevos usuarios de este programa en este caso los colaboradores.

**Tiempo de duración:** El programa para ofrecer el seguro médico laboral será implementado de manera anual, cada año se renovará el contrato con la EPS para seguir brindando este beneficio de una manera permanente a los colaboradores.

**Indicadores de control:**

-Aumento en la satisfacción y motivación de los colaboradores. Se mide por medio de evaluaciones y observaciones se puede ver que el ánimo y productividad aumentan.

-Estado de salud del empleado se mide a través de los exámenes de ingreso y retiro, se previenen demandas por posibles enfermedades laborales.

Aumenta la calidad de servicio de la empresa prestado a sus colaboradores, se mide a través de encuestas de satisfacción de empleados y a través de las PQR.

**Planes de mejora:** Si durante las evaluaciones formales o informales se identifica alguna debilidad o área de oportunidad en el desempeño del empleado, se diseñará un plan de mejora con objetivos específicos y plazos definidos para corregir dicha debilidad.

**¡GRACIAS!**