

**Mejoramiento de clima organizacional de la empresa Coflonorte Ltda. para el incremento
de la productividad y la mejoría de las relaciones interpersonales del municipio de
Sogamoso Boyacá**

Diego Mauricio Orozco Cely

Ángela Marcela Silva Álvarez

Edgar Pérez Chaparro

Luz Elena Morales Cerón

Mary Luz Benavides Bolaños

Asesora

Alba Lucia Álvarez Vergara

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios

Administración de Empresas

Mayo 2023

Página de Aceptación

Alba Lucia Álvarez Vergara

Directora Trabajo de Grado

Jurado

Jurado

2023

Dedicatoria

Este proyecto lo dedico a Dios, primeramente, puesto que me ha dado las capacidades y la fortaleza para culminar este proyecto de investigación.

También lo dedico con mucho respeto a mis compañeros de grupo que hicieron parte de mi equipo y fortalecieron las ideas para concluir con nuestro proyecto, el cual se realizó con esfuerzo y dedicación, con el fin de poder llegar hasta este punto y ser presentado ante público.

Agradecimientos

Como Primera persona agradecer a nuestra tutora del curso Alba Lucia Álvarez Vergara, por brindarnos su conocimiento y sabiduría, a nuestras Familias por su apoyo constante, a mis compañeros por su tiempo y aportes significativos por sacar adelante este proyecto.

Diego Mauricio Orozco

Le doy gracias, Dios por darme las capacidades y la oportunidad para seguir adelante y culminar con satisfacción este proyecto, a mis papás, por el apoyo que me brindaron durante el proceso de formación el cual contribuyo al cumplimiento de esta meta.

Edgar Pérez Chaparro

Agradezco primeramente a Dios, a la vida, a mi familia, tutores y a cada una de las personas que me acompañaron en este proceso, para estar más cerca de alcanzar mis sueños y poder desempeñarme en un futuro como el buen profesional que soy.

Luz Elena Morales

Agradecemos a nuestros padres, quienes con su mayor esfuerzo han hecho posible llegar hasta donde hemos llegado y con su apoyo contribuyeron a nuestra educación.

Ángela Marcela Silva Álvarez

A mis compañeros que con sus opiniones han complementado parte de nuestro proyecto; con sus ideas y aportes lograron definir cada uno de los puntos importantes para nuestro trabajo de grado.

Mary Luz Benavides Bolaños

Resumen

En siguiente documento de este diplomado la finalidad es determinar el clima laboral en su medio ambiente desde la parte Humana, física en que se va desarrollando las labores cotidianas de la empresa Coflonorte LTDA, investigando y revisando de manera más profunda que tipo de relaciones laborales se tienen por medio de la organización, la planeación desde su organigrama, áreas básicas y funcionales, características propias de la misma compañía en su entorno de trabajo.

El método empleado para este estudio se realizó mediante la revisión de trascendencia de esta compañía, los años de fundación, sus políticas, entrevistas a trabajadores que nos permitieron llegar a la conclusión de tener como proyecto el mejoramiento de clima organizacional para tener un aumento de productividad y de relaciones interpersonales.

Palabras claves: Clima organizacional, Satisfacción laboral y productividad

Abstract

In the following document of this diploma, the purpose is to determine the work environment in its environment from the human, physical part in which the daily work of the company Coflonorte LTDA is carried out, investigating and reviewing in a deeper way what type of labor relations are They have through the organization, planning from their organization chart, basic and functional areas, characteristics of the same company in its work environment.

The method used for this study was carried out by reviewing the importance of this company, the years of foundation, its policies, interviews with workers that allowed us to reach the conclusion of having as a project the improvement of the organizational climate to have an increase in productivity. and interpersonal relationships.

Keywords: Organizational climate, job satisfaction and productivity

Tabla de Contenido

Introducción	10
Planteamiento del problema	12
Pregunta de investigación	13
Descripción del problema	14
Antecedentes	15
Objetivos	16
Objetivo General	16
Objetivos Específicos	16
Justificación	17
Marco Teórico	20
Marco Normativo	30
Metodología	33
Resultados	39
Discusión de resultados	75
Conclusiones	77
Recomendaciones	79
Referencias Bibliográficas	81
Apéndices	85

Lista de Tablas

Tabla 1 <i>Leyes, artículos, resoluciones y acuerdos, que soportan el proyecto de grado.....</i>	30
Tabla 2 <i>Variables de análisis</i>	36
Tabla 3 <i>Nivel de satisfacción de las diferentes áreas</i>	37

Tabla de figuras

Figura 1 *Modelo de aprendizaje organizacional*.29

Introducción

El tema de clima Organizacional dentro de las organizaciones se considera como parte fundamental en cada uno de los ámbitos y actividades ya que ejerce un sin número de causas y efectos por los cuales puede aumentar o disminuir la productividad de una empresa dentro del área de recursos humano en su bien ser busca el poder generar buenas conductas en relaciones laborales y sociales simplificando y armonizando las actividades para el cumplimiento de metas de la empresa. Según Chiavenato (1999) establece que “el clima organizacional es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan los miembros de la organización y que influye en su comportamiento” (p. 8).

El proyecto busca analizar los motivos que están afectando la satisfacción de los empleados y las relaciones interpersonales en cada uno de los trabajadores de la empresa de transporte COFLONORTE LTDA, puesto que se está presentando mala comunicación entre los colaboradores lo que desencadena un mal comportamiento, generando inconformismos y retrasos en las tareas diarias, y altera el buen servicio al cliente y el prestigio de la empresa.

Dado a lo anterior se realizará un diagnóstico para conocer el pensamiento que los trabajadores tienen acerca de la empresa y a partir de los hallazgos encontrados se proponen acciones de mejora para fortalecer el clima organizacional, que permita tener una clasificación sobre las diferentes áreas internas que ayuden a tener una convivencia sana y equitativa.

Los métodos empleados para este estudio se realizan mediante la encuesta como herramienta primaria para conocer la opinión de colaboradores que nos permiten llegar a la conclusión de tener como proyecto el mejoramiento de clima organizacional para tener un aumento de productividad y de relaciones interpersonales.

Examinar los reglamentos internos de la empresa para constatar que se efectúen de manera clara y ayuden el en ámbito laboral, a todos los empleados, así mismo encadenar a la motivación de los mismo para que puedan realizar su trabajo y actividades con mejor disposición.

Planteamiento del problema

Para determinar la problemática dentro del clima organizacional dentro de la organización se tendrá en cuenta los comportamientos y se conocerá los principales conflictos laborales y por consiguiente las razones por las cuales se ocasiona un mal ambiente laboral, lo cual afecta de manera progresiva a la baja productividad de la organización, por ello la insatisfacción laboral son señales de un mal clima laboral dentro de la organización, lo cual se reflejará en el desempeño de los colaboradores en sus labores diarias.

Por ello un mal clima organizacional provoca que los empleados estén desmotivados dando lugar a que se presenta alta rotación y ausentismo lo cual perjudica a la organización, según Sarra (2021) señala que, a la escasez de motivación, “los empleados pierden entusiasmo, compromiso y las ganas de pertenecer, lo cual son situaciones que no favorecen a la empresa ni al propio empleado” (p. 7).

Por tanto, el clima organizacional debe ser considerado parte fundamental en cada una de las áreas de la empresa, ya que impacta positiva o negativamente el trabajo o la eficiencia del empleado y por consecuencia su productividad. En la organización es importante propiciar un buen clima laboral dado que genera rendimiento, rentabilidad y tranquilidad para sus colaboradores. Dentro del ámbito de trabajo se debe mantener el buen trato y manejo interpersonal para poder llevar a cabo cada una de las actividades que permiten dar cumplimiento con las metas trazadas y proyectadas en la organización, debido a que cualquier falencia dentro de ella deteriora el ambiente laboral y afecta considerablemente las condiciones laborales.

Por ello es importante que para lograr un mejoramiento continuo las empresas deben de llevar acabo evaluaciones y diagnósticos permanentemente que conlleven a la búsqueda de información para conocer las percepciones que tienen los empleados sobre su lugar de trabajo y su entorno y a su vez determinar cómo se está llevan cabo las relaciones interpersonales dentro

del grupo de trabajo, teniendo en cuenta que el clima organizacional es un elemento primordial e importante para el desarrollo y éxito de cualquier empresa.

“Coflonorte Ltda., brinda servicios de transporte terrestre intermunicipal y especial de pasajeros (empresarial, escolar y turismo). Además, brinda operación en el área de carga, mensajería, encomiendas y actividades conexas, ofreciendo la mejor experiencia de servicio al cliente y liderazgo en el sector de Transporte” (Coflonorte, s.f.).

Para tal fin, Coflonorte Ltda., está comprometida con la innovación, el sentido social y un equipo humano con grandes habilidades y destrezas, que permita crear experiencias en el servicio, la calidad y seguridad de los usuarios y colaboradores, sin dejar de lado la pasión en el desarrollo de las actividades.

Debido a que se ha venido presentado inconformidades y desmejora en su comportamiento laboral por parte del personal lo cual causan efectos negativos para empresa es importante conocer cómo es el entorno laboral dentro de la organización y como este influye en las relaciones interpersonales dentro del grupo de trabajo, por esto es importante conocer esos factores que afecta el desempeño de las personas y posterior a ello evaluarlos y analizarlos, para darles posibles soluciones que permita mejorar el ambiente laboral y la productividad. en la empresa COFLONORTE LTDA.

Pregunta de investigación

¿Qué impacto positivo se puede conseguir modificando y analizando el ambiente laboral, las relaciones interpersonales en busca de incrementar la productividad entre los colaboradores de la empresa de transporte COFLONORTE LTDA?

Descripción del problema

En la organización Coflonorte LTDA, durante la ejecución de sus actividades en cada una de las áreas se desarrolla una serie de tareas en las cuales los trabajadores están obligados a trabajar bajo presión y mucho estrés, debido al manejo de alto flujo de personas habituales que oferta sus servicios para los diferentes actividades en la que la empresa sobresale para suplir necesidades de envíos de mercancías o transporte de personas a nivel nacional dando y ofreciendo el mejor servicio para ser un marca reconocida a nivel nacional. En estas labores los trabajadores laboran continuamente las 24 horas del día con turnos rotativos según sea el caso y desempeñando posturas prolongadas durante su jornada laboral, sintiéndose cansado en su momento por la secuencia de esta actividad y el manejo interpersonal en la cual se encuentra dentro y fuera de la empresa para poder lograr su objetivo y meta dentro de la organización

Dentro de las distintas actividades que se desempeñan en la empresa, el alto nivel de trabajo bajo presión, las relaciones en cuanto al trato del cliente y actividades de voz a voz, se ha realizado un análisis minucioso en el comportamiento de cada uno de los colaboradores. Entre los resultados se evidencio que el personal presenta inconformidades, baja productividad, frecuente ausentismo y comentarios negativos frente a las distintas actividades que se les encomienda o frente a los demás colaboradores.

Antecedentes

Un trabajador que este estresado tiende enfermarse con más frecuencia, tener poca o ninguna motivación, ser menos productivo y tener menor seguridad laboral, incidiendo en la entidad donde trabaja con una perspectiva de éxito negativa en el mercado donde se desenvuelve. (Gutiérrez Strauss & Viloría Doria, 2014).

Es necesario identificar los niveles de presión que puede aceptar cada colaborador y cuáles son las condiciones para mantenerlo motivado, garantizando los recursos físicos, tecnológicas y organizacionales donde pueda cumplir con sus actividades en un entorno saludable (Sanchez, 2017).

En el marco para la evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial como herramienta de obligatorio cumplimiento por los empleadores en el marco de las acciones del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo y en observancia con la Resolución 2404 de 2019 con el objeto de identificación, evaluación, monitoreo permanente e intervención de los factores de riesgo psicosocial de los trabajadores.

El Ministerio de Trabajo mediante la Resolución 2404 de 2019, adopto como referentes técnicos obligatorios para la identificación, evaluación, monitoreo permanente e intervención de los factores de riesgo psicosocial, la Batería de Instrumentos para la evaluación de factores de Riesgo Psicosocial y sus efectos en la población Trabajadora y sus protocolos específicos, los cuales brindan herramientas y recomendaciones a las empresas para la evaluación e intervención de estos factores en el ámbito laboral. (Mintrabajo, 2020).

Objetivos

Objetivo General

Identificar las causas que afectan el clima organizacional, la satisfacción laboral y las relaciones interpersonales en cada uno de los colaboradores de la empresa de transporte COFLONORTE LTDA del municipio de Sogamoso Boyacá

Objetivos Específicos

Realizar un diagnóstico del clima organizacional dentro de la organización.

Analizar las causas que inciden en las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral.

Proponer recomendaciones que ayuden y contribuyan al mejoramiento continuo de los trabajadores en cuanto a su estado de ánimo, emociones y relaciones laborales.

Justificación

La investigación de la problemática de la empresa CLOFONORTE LTDA. Se centralizo en la constante rotación del personal, dada por falta de un buen clima organizacional que ha deteriorado a la compañía transcurso del año pasado, este problema ha afectado a varios departamentos, pero la afectación más alta es en el de Talento Humano en donde el mal clima laboral puede desmotivar a todos en la empresa. Dentro de los factores que alteran el clima laboral, está la mala comunicación, la ausencia de trabajo en equipo, no hay preocupación por el bienestar laboral y desmotivación, en el que se busca el poder dar solución y motivación a todo el personal para que las perspectivas dentro de las actividades del trabajo cambien por ello es importante conocer algunas de las cosas esenciales para mejorar estos aspectos del clima laboral ya que se puede ver afectado el rendimiento de las actividades dentro de la empresa; la motivación de los empleados es nula por que varios empleados no se les apetece, entrar a trabajar sacando excusas de ausencias; se ve perjudicada la empresa al tener que estar capacitando diferentes vacantes, pausando así actividades y comenzarlas de nuevo por el continuo cambio de personal, el deterioro de un clima organizacional también hace ruptura en la buena atención al cliente, es evidente que varios clientes se han dado queja por la atención que han tenido o han presenciado malos tratos entre los mismos empleados.

Los inicios del clima organizacional se dan como idea del hombre ya que vivimos en ambientes complejos y dinámicos, estas se conforman de personas, y grupos generando diferentes comportamientos que perjudican el ambiente laboral. Méndez (2006) nos enseña que el inicio del clima organizacional se encuentra en la sociología; en donde la concepción de organización en esta teoría se basa en las relaciones humanas, la cual se enfatiza en la importancia del hombre en función de su labor como empleado y por su intervención en un sistema social. Se define el clima organizacional el resultado de la forma en que las personas forman diferentes técnicas de

interacción social y donde estos métodos están afectados por un grupo de valores, actitudes y creencias, así como también del ambiente interno que se tenga. (García, 2009).

En la actualidad, el clima organizacional se ha transformado en un elemento clave de la estrategia dándole relevancia a este recurso. Tratándose de una fortaleza que fomenta el desarrollo y la eficiencia en las compañías. Por este motivo es necesario considerar que cada persona genera una introspección que permite el conocimiento de sí misma, sus destrezas y potencialidades, lo que merece, para lo que está capacitado y hasta dónde llega su nivel de exigencia para saber que puede llegar a lograr. Estos conocimientos verifican a diario con los factores del trabajo cotidiano: su relación con compañeros y las opiniones que tiene de cada situación, el grupo o área, la percepción que tiene de la forma de liderazgo de la persona que está a cargo de su laboral, la rigidez o flexibilidad de la organización, etc. El pensamiento de cada individuo, atendiendo las diferencias entre las opiniones preconcebidas y la realidad, esta permite determinar el clima organizacional su influencia en la conducta y las reacciones de las personas ante las características y calidad de la cultura organizacional (Rodríguez, 2019).

Es de vital importancia para toda organización analizar el clima organizacional, a través de este se puede determinar el nivel de satisfacción de los colaboradores respecto a su lugar de trabajo, así como la percepción que tienen sobre la organización, teniendo en cuenta que el ambiente laboral es un factor que incide la calidad de vida, salud y productividad de los trabajadores, estos aspectos repercuten en la motivación y en el desempeño laboral en los empleados en la organización

Lo que se pretende buscar en esta investigación es conocer como es clima organizacional actualmente en la empresa, para identificar las causas y los factores que repercuten en el comportamiento de los colaboradores, de acuerdo con la información obtenida se propondrán soluciones que permitan tomar medidas que conlleven a mejorar la satisfacción laboral para

promover un ambiente sano que permita el desarrollo efectivo de las actividades y lograr una mejor productividad y el desarrollo de la empresa.

Marco Teórico

Para realizar el marco teórico se identificó los principales conflictos que pueden afectar una convivencia laboral, y las diferentes inconformidades de cada uno de los trabajadores que existen dentro de la organización Coflonorte LTDA, puesto que se esta se presentando inconformidades y bajo desempeño laboral dentro de los trabajadores los cuales pueden afectar los objetivos y metas de la empresa, la realización de la siguiente investigación, busca el conocer las principales incidencias que afectan el clima laboral dentro de la empresa, promoviendo a programas que contribuyan al mejoramiento y el trabajo en equipo dentro de la empresa, para ello se tiene en cuenta diferentes referencias cuyo fin es saber y entender de qué manera actual el clima laboral dentro de una organización.

Desde hace varios años el clima organizacional ha sido objeto de estudio, los primeros estudios se comenzaron a realizar a partir del año 1927. Donde se comprobó que el capital humano influye en el crecimiento de la empresa, se cree que el clima organizacional apareció como resultado del análisis que demostró que los empleados estaban sumergidos en un ambiente complicado en su entorno de trabajo. En 1927 Elton Mayo realizó un estudio en la planta de Western Electric Company, para conocer el impacto de las condiciones físicas en el espacio de trabajo afectaban en el rendimiento de los trabajadores, el cual se basó en el efecto de iluminación, donde comprobó que a mayor luz la productividad aumentaba y a menor iluminación la productividad de los trabajadores disminuía, por tanto la conclusión a la que se llegó fue que la productividad y relaciones humanas mejorarían si se cambiaba el entorno social del espacio de trabajo.

Coflonorte LTDA, es una empresa constituida hace 6 décadas donde su crecimiento es evidente en el mercado del transporte terrestre de pasajeros; se ha identificado varios problemas en cuanto al clima organizacional con los diferentes puestos de la empresa, tiene varias oficinas

en diferentes municipios y departamentos, pero la atención y el servicio que se presta no es igual en todas las oficinas debido a diferentes ambientes laborales que se ven reflejados en las diferentes oficinas.

Elton Mayo demostró que, para cambiar las condiciones del lugar de trabajo, hay que escuchar a los empleados, tratarlos de manera justa, y promover el comportamiento colectivo, con ello la productividad de una empresa puede aumentar y a la vez se mejora el ambiente de trabajo.

Se realizará en la empresa Coflonorte LTDA un plan de escucha a los empleados para detectar detenidamente los problemas y así poder radicar las malas decisiones y que el clima laboral sea de mayor satisfacción con los empleados.

El clima organizacional es un grupo de características del entorno laboral, las cuales son percibidas ya sea directa o indirectamente por el trabajador, del mismo modo es una fuerza que incide en el comportamiento del empleado. El clima organizacional es una característica concerniente del ambiente de trabajo de la empresa que es percibida por sus integrantes e incide en su comportamiento.

Según Méndez (2006) establece que el clima organizacional es “el resultado de la forma como las personas establecen procesos de interacción social y donde dichos procesos están influenciados por un sistema de valores, actitudes y creencias, así como también de su ambiente interno”.

El clima organizacional es un grupo percepciones colectivas o generales que las personas tienen sobre su entorno laboral con respecto a las prácticas, procedimientos y políticas organizacionales, ya sean formales o informales. Cuando las percepciones son positivas el empleado se involucra y está comprometido en la ejecución de las actividades diarias de la

empresa, por el contrario, si las percepciones son negativas puede conducir al empleado a sentirse insatisfecho.

Según Chiavenato (2011) dice que el clima organizacional “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” (p. 8).

Pretel (2017) citando a Baguer (2011) mencionan que el clima organizacional es “el ambiente humano en el cual se desarrollan actividades; cuando existe un buen clima organizacional las personas trabajan en un entorno favorable en donde pueden poner en práctica sus conocimientos y habilidades” (p. 15).

En este orden de ideas el clima organizacional hace énfasis al ambiente del lugar de trabajo del negocio el cual marca un efecto significativo en el desempeño de los empleados. De tal modo, si los colaboradores trabajan en un ambiente positivo estarán contentos, satisfechos y más activos y por consiguiente los colaboradores siempre están entusiasmados en trabajar más y dar lo mejor para hacer bien las cosas y ser más productivos.

El aumentar el desempeño de los empleados pertenecientes a Coflonorte LTDA para lograr llegar a los objetivos de la empresa, en crecimiento en clientes y coberturas de vías en el territorio colombiano; se ha dirigido un plan para que todos sus empleados tengan un agrado a su trabajo y así valoren también la empresa, ayudando día a día con su labor al crecimiento de la misma.

Factores que Intervienen en el Clima Laboral

Satisfacción

La satisfacción es el estado de bienestar y sentimiento que experimenta una persona en su lugar de trabajo. Por tanto, una persona que manifiesta un comportamiento favorable hacia su trabajo es aquella que posee un alto grado de satisfacción laboral.

Según Alles, (2012) afirma que “la satisfacción laboral es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables en base al cual los empleados consideran su trabajo”. Por esto la satisfacción o insatisfacción viene dada entre lo que una persona quiere y lo que puede tener, según el resultado que obtenga puede generar sentimientos positivos o negativos en su actitud. Por ello la satisfacción y el desempeño de los colaboradores en el trabajo está directamente afectado por el clima organizacional. De manera que, la forma en que un empleado percibe el entorno en el que labora determinará si está satisfecho o no, y de acuerdo con las necesidades que haya satisfecho su desempeño en el trabajo será positivo o negativo.

Para que el desempeño laboral del equipo de trabajo sea productivo y permanente, es importante que trabajen en un ambiente motivador, donde se recompense los logros alcanzados, ofrecer buenas condiciones trabajo e incentivos, conllevara que la satisfacción laboral de estos aumente.

Motivación

La motivación se refiere al deseo o disposición de una persona para realizar las diferentes actividades en su trabajo. La motivación es el ánimo que la persona ejerce para la consecución de una meta organizacional, la cual dependen de satisfacer una necesidad personal en particular. Según Gelabert (2010), la motivación se refiere a “lo que impulsa, dirige y mantiene el comportamiento humano y que, dentro del ámbito laboral se alude al deseo del individuo de realizar un trabajo lo mejor posible”.

La motivación de los empleados se relaciona con el clima organizacional, por lo tanto, cuando la motivación aumenta el clima organizacional mejora y por ende los colaboradores estarán más comprometidos con la empresa, cuando la motivación disminuye el clima organizacional baja ocasionado tensiones entre los colaboradores lo que conllevara a que la productividad organizacional descienda.

Para que la empresa logre los objetivos propuestos, es importante motivar a cabalidad a los empleados del negocio, no cabe duda de que la compensación, ya sea monetaria o en especie, así como el desarrollo y crecimiento profesional son fuentes de motivación lo cual propicia un buen ambiente laboral dentro de la organización.

Liderazgo

Es la destreza que posee una persona para dirigir, guiar y motivar a los integrantes de la empresa para alcanzar los objetivos propuestos. Un buen líder permite que una organización alcance sus objetivos y actúe con decisión para vencer los obstáculos y avanzar hacia el éxito, el líder inspira y motiva a los que están a su alrededor para que entiendan la visión del negocio y trabajen de la mano con él, que conlleve a la consecución de metas. De tal forma, el comportamiento del directivo o gerente afecta a sus integrantes, ya que él es el gestor y responsable del fracaso o éxito de su equipo de trabajo y sus colaboradores son los encargados de ayudar en el logro de las metas organizacionales.

El liderazgo es un factor necesario en todos los tipos de organización humana, principalmente en las empresas y en cada uno de sus departamentos, siendo también esencial en las demás funciones de la administración, porque el administrador necesita conocer la motivación humana y saber conducir a las personas, esto es, ser líder.

(Chiavenato, 1999).

Por ello el líder debe incentivar e influenciar sobre los integrantes que están bajo su autoridad para que ellos trabajen hacia un objetivo común, para lograr esto, tiene que escuchar, enseñar, y saber delegar, además debe de fomentar respeto y confianza para que todos los integrantes estén más comprometidos y se logren mejores resultados.

Un mal liderazgo propicia un ambiente laboral desagradable, puesto que si no hay buenas relaciones entre los superiores y los subordinados provoca tensiones que desencadenan relaciones interpersonales tóxicas, por ello es importante que los altos mandos en la organización deben saber conducir a sus empleados y tomar las mejores decisiones que permita crear grupos de trabajo altamente efectivos manteniendo siempre una buena relación entre líder y trabajador que conlleve y promueva un entorno laboral saludable.

Comunicación

La comunicación, es un tipo de transferencia de información a través de la cual se recibe y se tramite la información dentro de la organización. La comunicación en la empresa fluye por diferentes canales y métodos de comunicación los cuales permiten la interacción con todos sus miembros. Según Gary, Kreps. (1995) la comunicación “es el proceso por medio del cual los miembros recolectan información pertinente acerca de su organización y los cambios que ocurren dentro de ella”.

La comunicación organizacional es uno de los componentes más importantes que se debe fortalecer para que una empresa logre sus objetivos, través de ésta, se pueden formar y mantener relaciones entre los empleados y desarrollar procesos de manera eficaz y eficiente, los cuales son indispensables para fomentar el desarrollo organizacional.

Cuando la comunicación organizacional fluye de forma clara, permite a quienes llevan a cabo las tareas, la realicen de acuerdo las directrices dadas por la gerencia lo cual garantiza que

los procesos internos se desarrollen de manera eficiente, esto ocasiona que la productividad y la calidad en sus resultados aumente.

Por consiguiente, cuando la comunicación fluye de manera errónea provoca conflictos entre los miembros de la empresa, teniendo en cuenta que, al no haber claridad en la información, hace que se mal interprete lo que se está comunicando y por tanto causa inconformismos dentro del grupo, lo cual provoca un mal ambiente laboral y por ende el rendimiento de la empresa se verá afectado. Por ello es importante mantener una comunicación efectiva, este debe ser un proceso permanente, es importante que la gerencia trabaje en todo momento para que todos los integrantes se comuniquen claramente en todos los niveles, lo que conlleva a propiciar un mejor ambiente laboral entre todos sus miembros.

Dimensiones del Clima Organizacional

Las dimensiones del clima organizacional son todas aquellas variables que generan impacto en el comportamiento de los colaboradores, las cuáles se pueden medir y evaluar para determinar el grado de afectación. Por ello, es importante que cuando se vaya a realizar un diagnóstico sobre el clima organizacional es indispensable tener claro las dimensiones que han sido foco de estudio por varios investigadores, quienes han estado interesados en establecer los factores que afectan en el entorno laboral de las empresas.

Liker mide la percepción del clima en función de ocho dimensiones:

Los métodos de mando: La forma en que se utiliza el liderazgo para influir en los empleados.

Las características de las fuerzas motivacionales: Los métodos que se emplean para incentivar a los trabajadores y atender sus necesidades

Las características de los procesos de comunicación: La naturaleza de los tipos de comunicación en la empresa, así como la manera de ejercerlos.

Las características de los procesos de influencia: La importancia de la interacción superior/subordinado para establecer los objetivos de la organización.

Las características de los procesos de la toma de decisiones: La pertinencia de las informaciones en que se basan las decisiones, así como el reparto de las funciones.

Las características de los procesos de planificación: La forma en que se establece el sistema de fijación de objetivos o directrices.

Las características de los procesos de control: El ejercicio y la distribución del control entre las instancias organizacionales.

Los objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento. La planificación, así como la formación deseada.

Litwin y Stringer resaltan que el clima organizacional depende de seis dimensiones:

Estructura: Percepción de las obligaciones de las reglas y de las políticas que se encuentren en una organización.

Responsabilidad individual: Sentimiento de autonomía, sentirse su propio patrón.

Remuneración: Percepción de equidad en la remuneración cuando el trabajo está bien hecho.

Riesgo y toma de decisiones: Percepción del nivel de reto y de riesgo tal y como se presentan en una situación de trabajo.

Apoyo: Los sentimientos de apoyo y de amistad que experimentan los empleados en el trabajo.

Tolerancia al conflicto: Es la confianza que un empleado pone en el clima de su organización o como puede asimilar sin riesgo de divergencia.

Brunet afirma que para evaluar el clima de una organización, es importante que la herramienta de medición tenga en cuenta al menos cuatro dimensiones.

Autonomía individual: Esta dimensión incluye la responsabilidad de los individuos y la rigidez de las leyes de la organización. El aspecto primordial de esta dimensión es la posibilidad del individuo de ser su propio patrón y de conservar para el mismo un cierto grado de decisión.

Grado de estructura que impone el puesto: Esta dimensión mide el grado al que los individuos y los métodos de trabajo se establecen y se comunican a los empleados por parte de los superiores.

Tipo de recompensa: Se basa en los aspectos monetarios y las posibilidades de promoción.

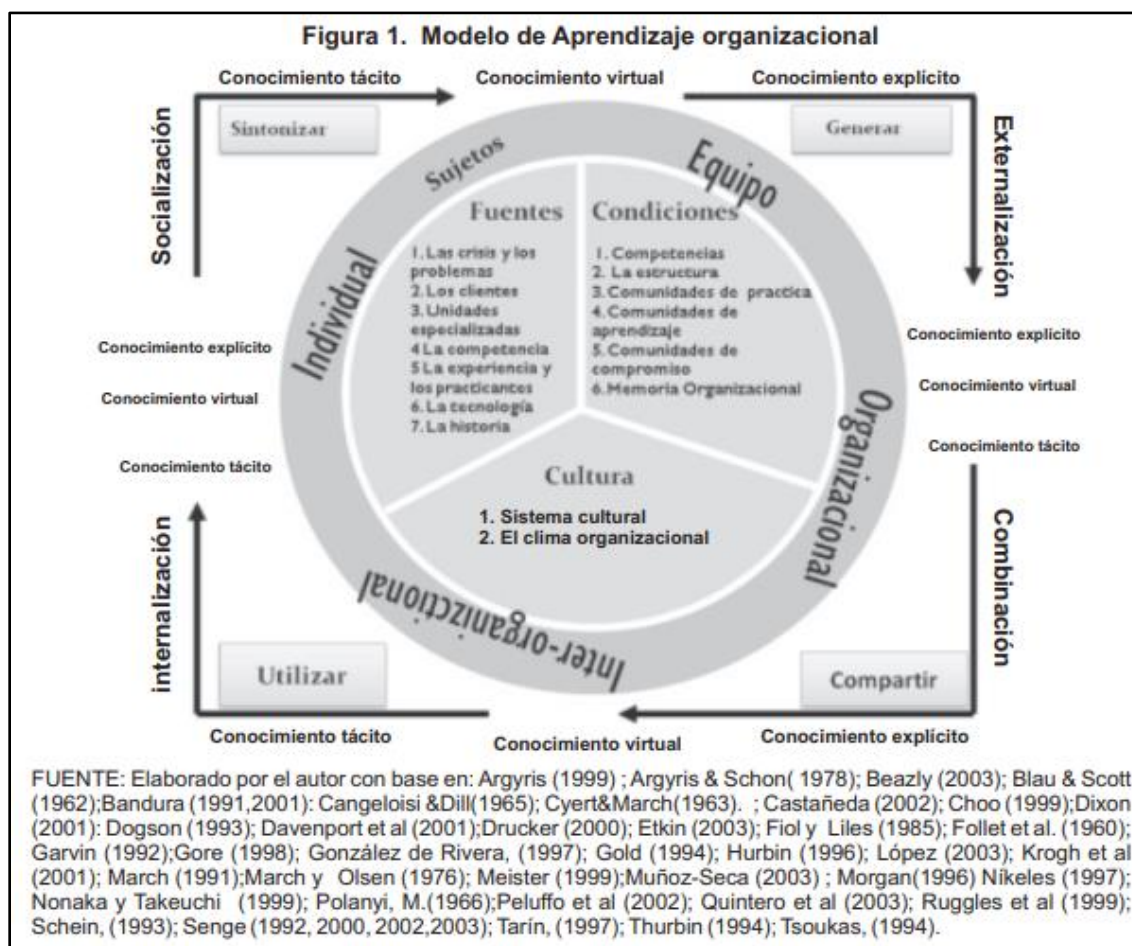
Consideración, agradecimiento y apoyo: Estos términos se refieren al estímulo y al apoyo que un empleado recibe de su superior.

Definición de aprendizaje organizacional

Entenderemos el aprendizaje organizacional como la capacidad de las organizaciones de crear, organizar y procesar información desde sus fuentes, para generar nuevo conocimiento individual, de equipo, organizacional e interorganizacional, generando una cultura que lo facilite y permitiendo las condiciones para desarrollar nuevas capacidades, diseñar nuevos productos y servicios, incrementar la oferta existente y mejorar procesos, orientados a la perdurabilidad (Gárzon & Fischer, 2010).

Figura 1

Modelo de aprendizaje organizacional.



Marco Normativo

Tabla 1

Leyes, artículos, resoluciones y acuerdos, que soportan el proyecto de grado.

No de la reglamentación	Tipo de reglamentación	Descripción
Artículo 25	Constitución política de Colombia	“El trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas”.
Artículo 10	Código sustantivo de trabajo	“Todos los trabajadores son iguales ante la ley, tienen la misma protección y garantías, y, en consecuencia, queda abolida toda distinción jurídica entre los trabajadores por razón del carácter intelectual o material de la labor, su forma o retribución, salvo las excepciones establecidas por la Ley”.
Artículo 54	Constitución política de Colombia	“Es obligación del Estado y de los empleadores ofrecer formación y habilitación profesional y técnica a quienes lo requieran. El Estado debe propiciar la ubicación laboral de las personas en edad de trabajar y garantizar a los minusválidos el derecho a un trabajo acorde con sus condiciones de salud”.

Resolución 0312 de 2019	Ministerio de trabajo	“Define los estándares mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST)”
Resolución No. 2646 de 2008	Ministerio de protección social	“Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional”.
Resolución No. 1016 de 1989	Ministerio de trabajo y Seguridad social y de salud	“Por la cual se reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los programas de salud ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores en el país”.
Ley 1010 de 2006: Artículo 1	Constitución política	“La presente ley tiene por objeto definir, prevenir, corregir y sancionar las diversas formas de agresión, maltrato, vejámenes, trato desconsiderado y ofensivo y en general todo ultraje a la dignidad humana que se ejercen sobre quienes realizan sus actividades económicas en el contexto de una relación laboral privada o pública”.
Ley 1565 2012	Ministerio de trabajo	“Se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional”.

Circular 0064 de
2020

Ministerio de
trabajo

“Acciones mínimas de evaluación e intervención de los factores de riesgo psicosocial, promoción de la salud mental y la prevención de problemas y trastornos mentales en los trabajadores en el marco de la actual emergencia sanitaria por SAR-COV-2 (COVID- 19) en Colombia”.

Fuente: Constitución política de Colombia, ministerio de trabajo, código sustantivo del trabajo, protección social y salud.

Metodología

En el presente apartado se da a conocer la estructura utilizada para lograr el desarrollo para poder determinar el mejoramiento en cuanto al aumento de productividad y bienestar laboral frente al clima laboral que se da en la empresa Coflonorte LTDA, Cuya actividad económica se encarga de transporte público, y el ambiente que se viven en cada una de sus dependencias con la intención de mejorar la productividad y las relaciones interpersonales de cada trabajador para así contribuir al desempeño y logro de objetivos de la empresa.

Para el desarrollo de este proyecto de investigación se empela la investigación cualitativa como enfoque de investigación

Investigación Cualitativa

La investigación cualitativa se basa en describir las características de un objeto de estudio; permite una comprensión amplia de cómo actúan y qué piensan las personas sobre un tema determinado. Según Martines, M. (2006) afirma que “la investigación cualitativa trata de identificar la naturaleza profunda de las realidades, su estructura dinámica, aquella que da razón plena de su comportamiento y manifestaciones” (p.6).

Tipo de Investigación descriptiva

El tipo de investigación que se llevara a cabo en este proyecto es el método descriptivo, este método tiene como propósito describir y evaluar las características de un hecho o fenómeno en estudio, según Dankhe, (1986) define a “Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis”.

Por medio de este método descriptivo nos permite describir y observar los comportamientos sociales, actitudes y fuentes motivacionales de los miembros del equipo frente a los problemas

que se están presentando. Esto permite identificar los procesos en los que se han producido falencias y partir de ello abordar las debilidades que está causando un clima laboral desfavorable.

Características

La información que se realiza en la investigación es de forma verídica y precisa, sus características son observables y verificables, estas se deben obtener mediante un estudio de caso o encuestas. En las encuestas se arrojan datos cuantitativos y en la observación datos cualitativos.

Dado que no existen variables, el investigador solo obtendrá los datos que se recogen de forma informativa mediante la investigación.

Las características deben ser necesarias que las organicen y analicen a la luz de un marco teórico apropiado, el cual servirá de sustento a la investigación.

Método de investigación descriptiva

Encuesta de Investigación: Es una herramienta de retroinformación muy famoso para el análisis de mercado y en aulas. Para que una indagación sea legal debe primero que todo tener excelentes preguntas, y tener una proporción en preguntas abiertas y cerradas.

La encuesta se aplica en línea a un total de 30 personas y consta de 35 preguntas de opción múltiple, la finalidad de esta encuesta es conseguir información sobre el ambiente laboral de la empresa Coflonorte LTDA.

Diseño de investigación

Teniendo en cuenta como referente el trabajo presentado por (Quiroga & Segovia), la presente investigación se adapta a las necesidades propias de la organización cuyo propósito nace de la recolección de datos con base en la medición de las características cuantitativas y cualitativas recolectadas.

Como diseño metodológico para la ejecución del análisis retrospectivo, longitudinal y descriptivo, ejecutado mediante la aplicación y reelaboración de diferentes herramientas empleados para la realización del resultado sectoriales. Se utilizarán procedimientos y métodos, de investigación científica, pero se enfocarán en el estudio y revisión de documentos por medio de un sistema organizado, esto para poder clasificar información de acuerdo a la utilidad empresa. En este contexto, la investigación se enfoca en dos vías, primero la adaptación de una metodología como medición al clima laboral mediante análisis profundo y el estudio de individuos o grupos, basada en una investigación que permita abordar el estudio de manera cualitativa y cuantitativa.

Tabla 2*Variables de análisis*

Variables de Análisis	Dimensiones y/o Subcategorías	Aspectos a Indagar
N/A	Aspectos generales	Estudio de manera Observativa frente al clima organizacional
Político	Políticas publicas	Reglamentaciones
Económico	Rotación de personal	Revisión reglamentos condiciones físicas, relaciones interpersonales. " Análisis de salud en el trabajo" y nivel de complacencia por parte los trabajadores
Socio Cultural	Capital Humano	Empleo, capacitación en el buen trato y manejo del personal, salarios, personal competente
Tecnológico y ambiental	Investigación desarrollo e innovación	Investigación y avances en el área de Gerencia de recursos Humano, Desarrollo de clima organizacional, Grupos de investigación, Oportunidades de innovación en el área.
	Medio ambiente	Factores Físicos aptos para laborar.
Legal	Normatividad y entidades regulatorias	Resolución 2404 de 2019 Resolución No. 2646 de 2008 Ministerio de protección social Ley 1010 de 2006: Artículo 1 Constitución política Artículo 54 Constitución política de Colombia

Muestra

¿Qué impacto positivo se puede conseguir modificando y analizando el ambiente laboral, las relaciones interpersonales en busca de incrementar la productividad entre los colaboradores de la empresa de transporte COFLONORTE LTDA?

Herramienta de medición

1. Encuesta comparativa cuantitativa de nivel de satisfacción con las diferentes áreas de la compañía.

Tabla 3

Nivel de satisfacción de las diferentes áreas

Nivel de satisfacción con el apoyo que me brindan las diferentes áreas de la compañía					
30 trabajadores aleatorios					
siendo 1 el nivel más bajo de satisfacción y 5 el más alto de satisfacción					
AREA	1	2	3	4	5
Gerente general	1	4	5	5	10
área de recursos Humanos	3	3	2	4	13
Área de Administración	2	1	4	7	11
Tesorería y Legalización	6	3	6	6	4

Fuente: Elaboración propia

Fuentes de Información

Fuentes Primarias

La información que obtiene es proporcionada directamente en la empresa de transportes COFLONORTE LTDA, la cual es objeto de estudio, quien suministrara

archivos, libros y documentos de interesa para sustracción de la información requería para el proyecto y el análisis que vamos a determinar.

Fuentes Secundarias

Son todos los documentos, artículos científicos e investigaciones que han sido realizadas y que se consultaron ya que estos contienen información existente al tema que se está investigando y que posteriormente se analizara es información para extraer los datos más relevantes para la construcción del trabajo de grado.

Población

La empresa COFLONORTE LTDA, cuenta con 350 empleados a los cuales se les realiza el muestreo sin inferir las diferentes actividades y roles que desempeñan en la compañía

Muestra

La muestra se realizó a un conjunto de 30 trabajadores que forman parte de la población de la empresa de transportes COFLONORTE LTDA.

Tipo de Muestra

Muestra no probabilística: En este caso no todos los integrantes o elementos de la población tienen la posibilidad de participar en el estudio, puesto que los elementos de esta investigación fueron elegidos a criterio personal del investigador y no mediante una selección aleatoria o el uso de fórmulas de probabilidad.

Resultados

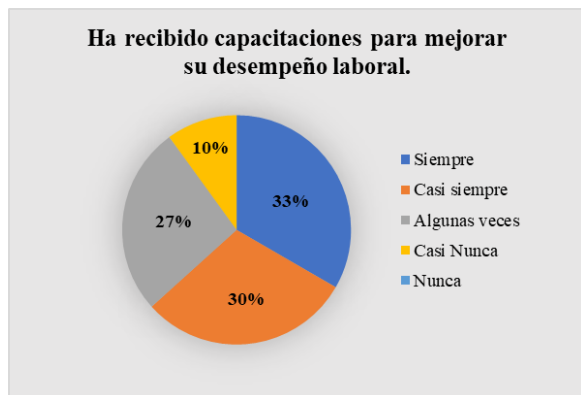
Los datos obtenidos van a ser procesados y presentados para el análisis de información mediante la distribución de frecuencia absoluta y relativa en donde los resultados serán analizados mediante una estadística de tipo descriptiva, en donde el manejo de los datos se establecerá mediante cuadros y gráficos en el que se encontrará tomando las bases teóricas en el que se cumplirá los objetivos que se tienen propuestos para el desarrollo del proyecto.

Una vez recolectados los datos, se determinará hacer el análisis estadístico en el que se permitirá los registros a: clasificar, registro, tabulación, y en la codificación si es requerido para el presente del proyecto, para el resultado y el procesamiento y análisis de datos se aplicará la estadística descriptiva, en el que consistirá en la representación de los datos donde se analizará mejor el método descriptivo.

Resultados de la encuesta

Figura 1

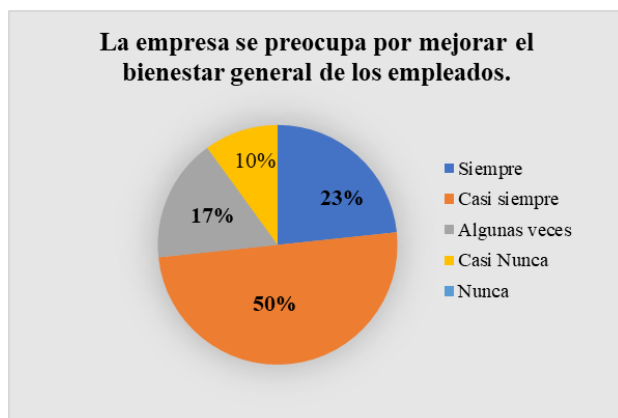
Capacitaciones laborales.



El 33 % de los encuestados manifiestan que siempre han recibido capacitaciones para mejorar su desempeño laboral, el 30% expresan que casi siempre reciben capacitación, en tanto que el 27% aducen que algunas veces reciben capacitación y el 10% afirma que casi nunca han recibido capacitaciones. Esto demuestra que a pesar de que la empresa Coflonorte LTDA cuenta con un plan de capacitaciones este no se está cumpliendo a cabalmente en sus colaboradores, teniendo en cuenta que casi la mitad de los trabajadores afirman que muy pocas veces reciben capacitaciones esto afecta el desempeño personal de cada empleado y a su vez, afecta la productividad de la empresa, debido a que los empleados al no tener las habilidades y conocimientos necesarios hace que las tareas no se realicen de la mejor manera.

Figura 2

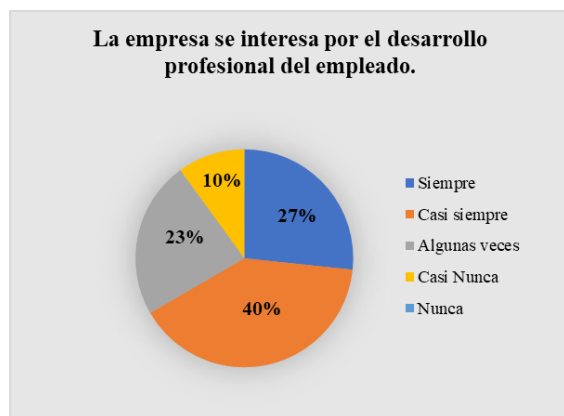
Bienestar laboral de los empleados



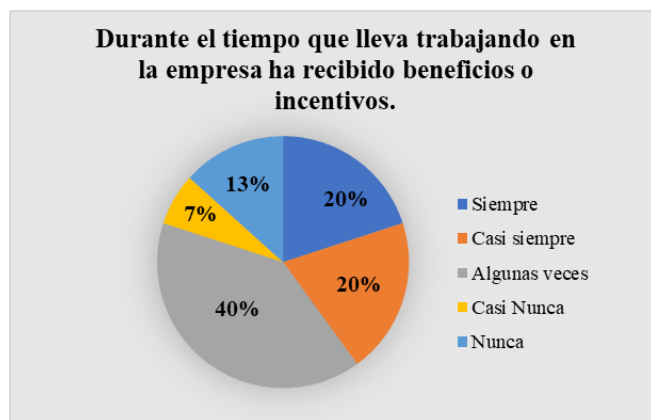
Se puede apreciar que el 50% de los encuestados manifiestan casi siempre la organización se preocupa por mejorar el bienestar general de los empleados, el 23% dice que la empresa siempre lo hace, mientras que 17% afirma que algunas veces la empresa lo hace y 10% indica que casi nunca la empresa tiene en cuenta en mejorar el bienestar a los empleados, Con base en lo anterior, se determina que la empresa debe prestarle más atención a sus empleados, el cual permita que el personal cuente con las condiciones óptimas de trabajo para lograr un mejor bienestar saludable, teniendo en cuenta que la parte humana es el componente principal para el crecimiento de una organización.

Figura 3

Desarrollo profesional del empleado



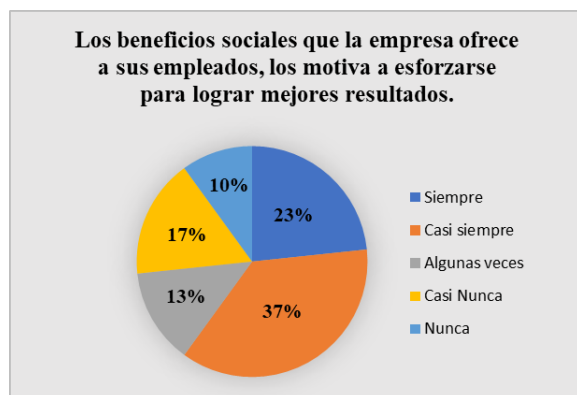
Se evidencia que el 40% de los trabajadores de la empresa manifiestan que casi siempre se interesa por el desarrollo profesional del empleados, el 27% indica que la empresa siempre se interesa, mientras que el 23% aduce que algunas veces la empresa se interesa por el desarrollo del personal y 10% expresa que la empresa casi nunca se interesa. Es evidente que gran parte de los trabajadores están de acuerdo de que la empresa si les permite crecer y cumplir sus objetivos, pero por otro lado existe un grupo pequeño trabajadores que están inconformes porque muy pocas veces la empresa se preocupa por el crecimiento continuo de ellos, lo que desencadena insatisfacción y como resultado, afecta el ambiente de trabajo.

Figura 4*Beneficios e incentivos laborales*

El 40 % de los empleados respondieron que durante el tiempo que llevan trabajando algunas veces han recibido beneficios e incentivos, el 20% afirma que siempre han recibido beneficios, otro 20% dice que casi siempre ha recibido incentivos, mientras que un 13% indica que nunca ha recibido y el 7% aduce que casi nunca lo han recibido. Esto demuestra que la empresa no cuenta con un esquema de incentivos efectivo, que permita a los empleados estar más comprometidos y motivados con la organización.

Figura 5

Beneficios sociales



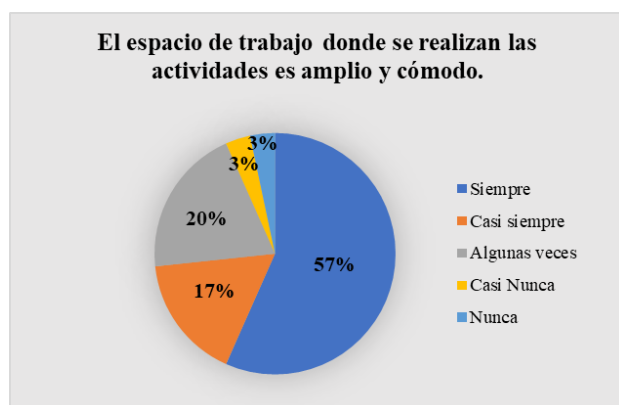
Se evidencia que el 37 % de los trabajadores indican que casi siempre los beneficios sociales que la empresa ofrece los motiva a esforzarse para lograr mejores resultados, el 23% expresa que los beneficios que la empresa ofrece siempre los motiva, el 17% dice que casi nunca los beneficios que le ofrece los motiva, el 13% manifiesta que algunas veces los beneficios que reciben los motiva, y por último el 10% indica que los beneficios que han recibido nunca los ha motivado a esforzarse más por dar lo mejor. De acuerdo a lo anterior se evidencia que la empresa ofrece beneficios sociales pero que estos no superan las expectativas de los empleados de acuerdo a su trabajo realizado, por ello es necesario replantear el plan de incentivos que tiene actualmente la empresa, el cual esté acorde a los resultados logrados por el empleado.

Figura 6*Organización del lugar de trabajo*

El 40 % de los encuestados manifiestan que siempre el lugar de trabajo está bien organizado, el 34% expresan que casi siempre el lugar de trabajo está organizado, en tanto que el 13% afirma que casi nunca el espacio de trabajo está organizado, el 10% dice que algunas veces está organizado mientras que el 3% indica que el puesto de trabajo no está organizado. Esto demuestra que la empresa se interesa en mantener sus puestos de trabajo ordenados, sin embargo, si es necesario realizar mejoras adicionales para que los empleados realicen las tareas con mayor eficiencia que permita reducir el tiempo de búsqueda de información o alguna cosa que se necesite para completar una actividad, esto hace que el estrés de la persona se disminuya.

Figura 7

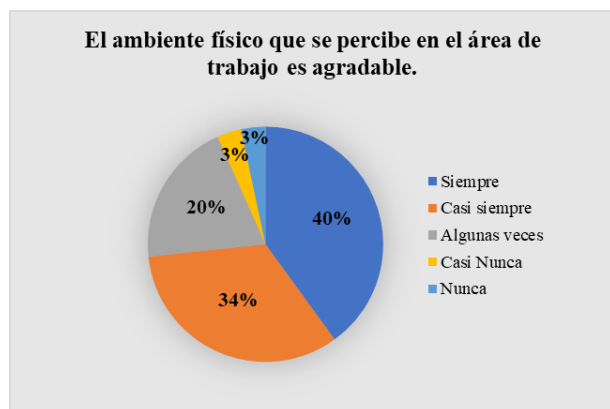
Espacio de trabajo



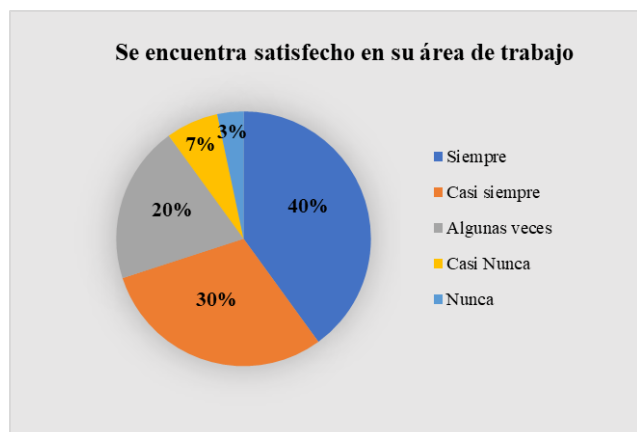
A partir de los datos obtenidos se evidencia que 57% de los empleados afirman que el espacio de trabajo donde se realizan las actividades es siempre amplio y cómodo, el 20% de los empleados manifiestan que algunas veces, el 17% de los trabajadores afirma que casi siempre los lugares de trabajo son cómodos, mientras el 3% dicen que nunca y por último el 3% indica que casi nunca sus espacios de trabajo han sido amplios. Esto nos da a entender que la mayoría de los empleados estiman que el lugar de trabajo son lo suficientemente amplio, sin embargo se descubrió que hay un grupo pequeño de trabajadores que no están de acuerdo con su lugar de trabajo porque son demasiado pequeños y les impiden desenvolverse plenamente en la realización de sus tareas. Por ello, es fundamental que la empresa rediseñe sus espacios de trabajo para que los empleados puedan realizar correctamente sus tareas y con ello propiciar un ambiente de trabajo saludable.

Figura 8

Ambiente físico del área de trabajo



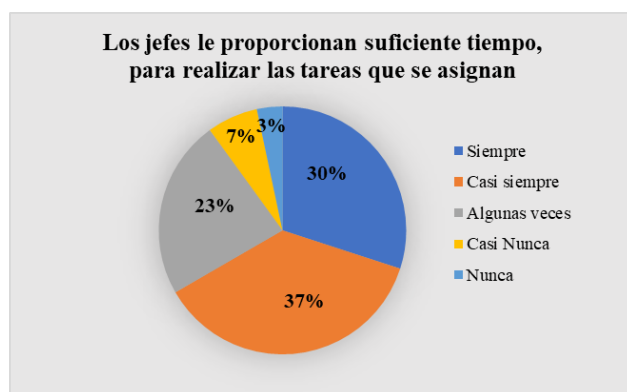
El 40% de los empleados encuestados manifiestan que el ambiente físico del área de trabajo es agradable, el 34% expresan que casi siempre lo es, en tanto que el 20% aducen que algunas veces, mientras que el 3% afirma que casi nunca y otro 3% afirma que nunca es agradable el ambiente físico de su puesto. Esto demuestra que, aunque gran parte de los empleados se sienten cómodos con el entorno físico de sus áreas de trabajo, es importante hacer un mantenimiento a las instalaciones, así como decorarlas y mejorar la iluminación para promover un entorno de trabajo positivo.

Figura 9*Satisfacción laboral*

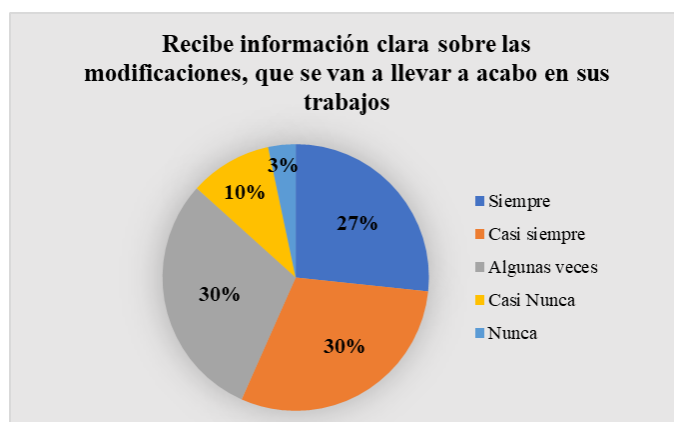
El 40% de los empleados se encuentra satisfecho su área de trabajo, el 30% indica que casi siempre está satisfechos, mientras que 20% afirma que algunas veces, el 7% casi nunca y el 3% nunca. Esto es preocupante puesto que la idea que es todos los empleados estén felices en el puesto que desempeña, por lo tanto es importante que la empresa preste más atención en sus colaboradores y verificar si las tareas, se están distribuyendo de acuerdo con las capacidades de cada empleado y al perfil del puesto.

Figura 10

Tiempo en la realización de las actividades



Se puede apreciar que el 37 % de los empleados encuestados manifiestan que los jefes casi siempre les proporcionan el tiempo suficiente para realizar las tareas asignadas, el 30% afirma que siempre, mientras que el 23% algunas veces, el 7% casi nunca y el 3% nunca. Lo anterior demuestra que para cada actividad los jefes proporcionan una cierta cantidad de tiempo y la mayoría de los empleados están de acuerdo, pero para lograr una mejor gestión del tiempo con respecto a los colaboradores que presentan inconformidad es indispensable medir el desempeño del trabajador para reforzar sus habilidades y conocimientos y todos cumplan con su deber sin tener ningún contratiempo.

Figura 11*Información sobre modificaciones del trabajo*

El 30% del personal da a conocer que algunas veces recibe información sobre los cambios que se van a realizar en su trabajo, otro 30 % indican que algunas veces se les informa con anterioridad, el 27% dice que siempre, mientras que el 10% manifiesta que casi nunca y el 3% nunca le informan. Si bien es cierto que la mayoría de los trabajadores reciben información oportuna sobre los cambios que van a suceder en sus trabajos, es fundamental que los jefes trabajen más de la mano con el subalterno, el cual propicie una comunicación más asertiva para evitar inconvenientes que conlleve a fomentar un ambiente de trabajo hostil.

Figura 12

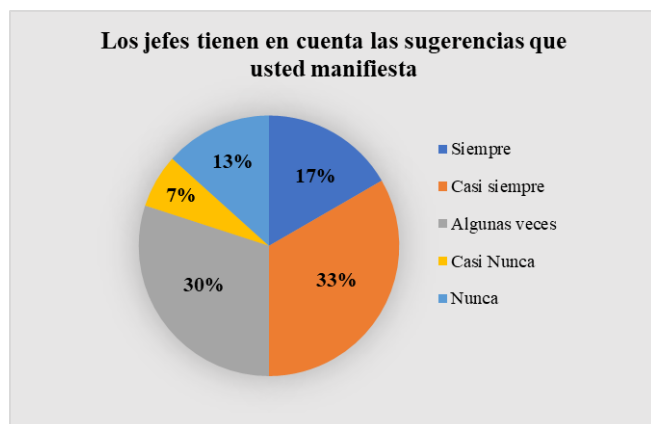
Opiniones respecto al cambio de métodos de trabajo



El 38% de los empleados manifiesta que casi siempre tienen la oportunidad hacer sugerencias a los cambios que se dan en el trabajo, el 24% considera que algunas veces, otro 24% siempre tiene la oportunidad de dar sugerencias, mientras que el 10% aduce que nunca y el 4% casi nunca. Es evidente que la empresa permite a la mayoría de sus empleados hacer sugerencias cuando hay cambios en los métodos de trabajo, pero es importante mejorar las relaciones entre jefes y empleados, porque hay una cierta parte colaboradores que les están limitando el derecho a manifestarse lo cual perjudica la cultura laboral de la empresa.

Figura 13

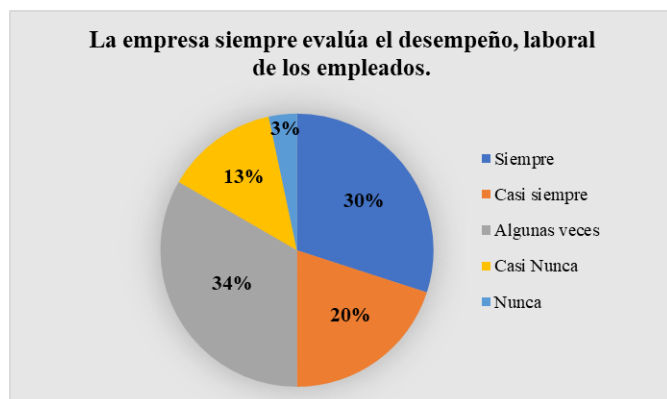
Importancia de las sugerencias de los empleados



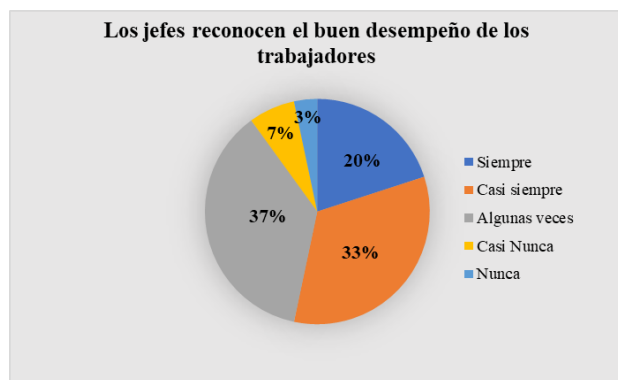
Podemos determinar que el 33% de los empleados encuestados casi siempre los jefes tienen en cuenta las sugerencias que manifiestan, el 30 % algunas veces y el 17% dice que siempre, mientras que 13% afirma que casi nunca y el 7% manifiesta que nunca escuchan las opiniones de ellos. De acuerdo con lo anterior es evidente que muchos de los trabajadores están inconformes ya que no se sienten valorados por que no se tiene en cuenta la voz de ellos, lo que provoca que el ambiente laboral de la organización sea desagradable e impacte negativamente en la productividad de la organización.

Figura 14

Evaluación del desempeño laboral



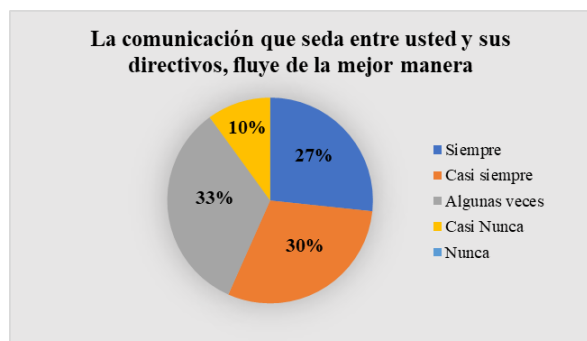
El 34% de los empleados dicen que algunas veces se les evalúa el desempeño laboral, el 30% afirman que siempre se evalúa, el 20% argumenta que casi siempre se evalúa, mientras que 13% indica que casi nunca y el 3% manifiesta nunca se ha evaluado su desempeño laboral. Si bien es cierto que la empresa evalúa el desempeño de sus colaboradores, pero no se está realizando adecuadamente la medición del nivel de productividad a todos empleados, esto limita conocer a fondo los procesos en los cuales está fallando lo que implica que el rendimiento de los trabajadores descienda. Es crucial rediseñar el proceso de evaluación del desempeño que se tiene implementado actualmente en la empresa, el cual permita realizar un retroalimentación más detalladas a cada empleado para luego generar estrategias de mejora que impulsen la productividad de los miembros del equipo.

Figura 15*Reconocimiento del desempeño del empleado*

El 37% de los empleados manifiestan que algunas veces reconocen el buen desempeño del trabajador, el 33% dice que casi siempre se reconoce el desempeño, el 20% afirma que siempre la empresa reconoce el desempeño, mientras que 7% expresa casi nunca y el 3% argumenta que nunca es reconocido el buen desempeño. Con base en lo anterior, se determina que la empresa reconoce el logro de los trabajadores sin embargo se debe de mejorar y al mismo tiempo establecer estrategias para que todos los empleados se sientan más valorados y en consecuencia estén más motivados y satisfechos por su buen trabajo el cual es primordial para fomentar un buen clima laboral.

Figura 16

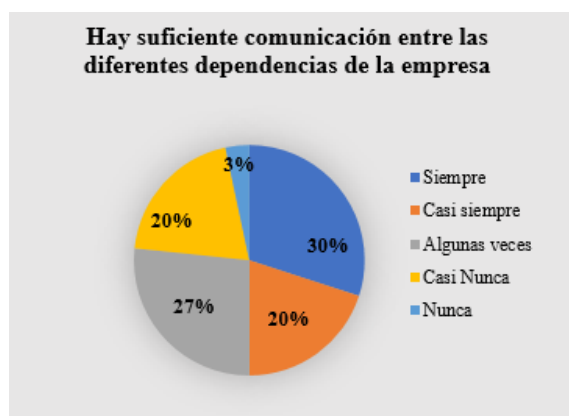
Comunicación entre jefe y empleado



Se evidencia que el 33% de los trabajadores de la empresa manifiestan que algunas veces la comunicación fluye de la mejor manera entre jefes y trabajadores, 30% indica que la comunicación casi siempre es buena, y el 27% aduce que siempre fluye la comunicación entre directivos y colaboradores, mientras que el 10% afirma que casi nunca hay comunicación entre los colaboradores y los jefes. De acuerdo con lo anterior se establece que la mayoría de los colaboradores manifiestan que la comunicación entre ellos y los directivos es buena, pero si hay que mejórala porque hay inconformismo en algunos empleados, dado a ello se debe fortalecer la comunicación como poner en práctica la escucha activa y crear nuevos canales de comunicación que facilite una mejor interacción entre jefe y trabajador.

Figura 17

Comunicación entre dependencias de la empresa



Podemos ver que el 30% de los empleados encuestados afirman que siempre hay una buena comunicación entre las diferentes dependencias, el 27% indica que algunas veces hay suficiente comunicación entre las diferentes dependencias, el 20% manifiesta que casi nunca, y otro 20% dice que casi siempre, mientras que el 3% argumenta que nunca se presenta buena comunicación entre departamentos de la empresa. En este sentido se evidencia que la empresa presenta fallas en la comunicación entre las dependencias, por lo tanto es indispensable fortalecer los canales de comunicación para permitir un intercambio de información efectivo en toda la organización.

Figura 18

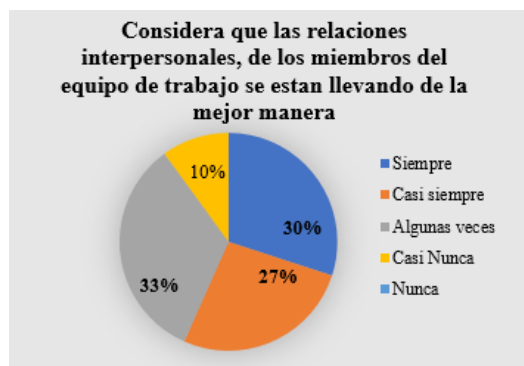
Información necesaria en el desarrollo de actividades



En esta grafica podemos observar que el 41% de los empleados encuestados afirman que casi siempre los directivos les facilitan la información necesaria para llevar a cabo el desarrollo de las sus actividades, el 28% indica que algunas veces les suministran la información requerida, él y otro 28% dice que siempre, mientras que el 3% de los empleados argumentan que casi nunca se suministra la información solicitada para llevar a cabo el desarrollo de las actividades. En este caso evidenciamos que la empresa tiene falencias al suministrar la información requerida, por ello es importante crear un acceso de forma ágil y segura para las personas que requieran alguna información de la empresa.

Figura 19

Relaciones interpersonales de los miembros del equipo de trabajo



A partir de los datos obtenidos se observa que el 33% de los empleados encuestados afirman que algunas veces las relaciones interpersonales de los miembros del equipo de trabajo se llevan de la mejor manera, el 30% indica que siempre mantienen buenas relaciones con los compañeros de trabajo, y otro 27% manifiesta que casi siempre, mientras que el 10% argumenta que casi nunca se presenta buenas relaciones interpersonales en el trabajo. De esta manera es importante determinar cuáles son las falencias por las que no se están manteniendo buenas relaciones interpersonales entre algunos trabajadores, brindar charlas y capacitaciones necesarias.

Figura 20

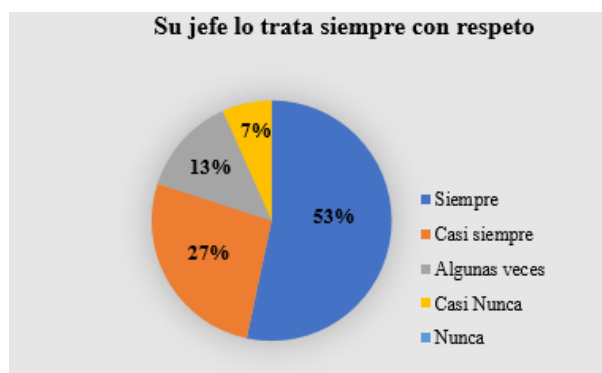
Molestias e inconformismo entre los compañeros de trabajo



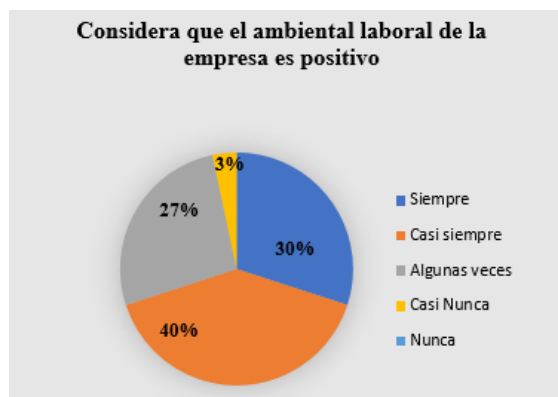
Podemos ver que el 53% de los empleados encuestados afirman que algunas veces se presentan molestias e inconformismo entre los compañeros de trabajo, el 27% indica que casi nunca se presenta inconformismo entre los compañeros de trabajo, y otro 17% manifiesta que casi siempre, mientras que el 3% argumenta que nunca se presenta inconformismo entre los compañeros de trabajo. En este sentido se evidencia que la empresa presenta fallas debido a que ahí inconformismo entre los compañeros de trabajo, por tanto, se sugiere se realicen capacitaciones motivándolos constantemente, delegándole nuevas responsabilidades y recompensar los logros obtenidos.

Figura 21

Su jefe lo trata con respeto



En esta grafica podemos observar que el 53% de los empleados encuestados afirman que siempre hay un buen trato de parte del jefe, el 27% indica que casi siempre el jefe se dirige con respeto, y el otro 13% manifiesta que algunas veces, mientras que el 7% argumenta que casi nunca su jefe los trata con respeto. En este sentido se evidencia que la empresa presenta fallas en la comunicación entre jefe empleado; por ello es necesario que todos los empleados sean tratados por igual y se les de la misma importancia en la compañía.

Figura 22*Ambiental laboral de la empresa*

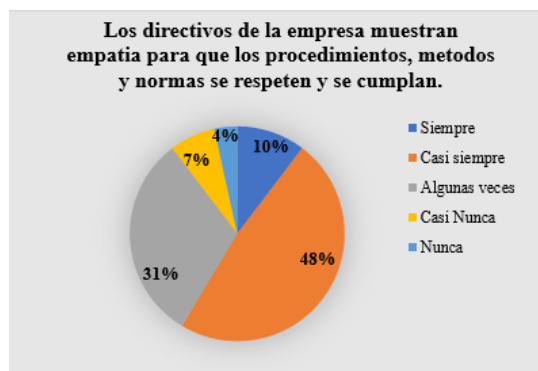
A partir de los datos obtenidos tenemos que el 40% de los empleados encuestados afirman que casi siempre hay un buen ambiente laboral en la compañía, el 30% indica que siempre hay un excelente ambiente laboral en la compañía, y otro 27% manifiesta que algunas veces, mientras que el 3% argumenta que casi nunca se presenta un buen ambiente laboral en la compañía. En este sentido se evidencia que la empresa presenta fallas mínimas en el entorno laboral, por ello es importante revisar las falencias que se están presentando y darles pronta solución para que nos permita tener equipos de trabajo más eficientes y productivos.

Figura 23*Políticas internas de la organización*

Se puede ver que el 50% de los empleados encuestados afirman que casi siempre las políticas internas de la organización son claras y concisas, el 20% indica que siempre son claras y concisas, el 17% manifiesta que casi nunca, mientras que el 13% argumenta que algunas veces sí son claras. Se evidencia que la empresa presenta fallas en las políticas internas de la organización por lo tanto es indispensable facilitarles la información de tal manera que sea entendible y precisa para llevar a cabo el proceso de la organización.

Figura 24

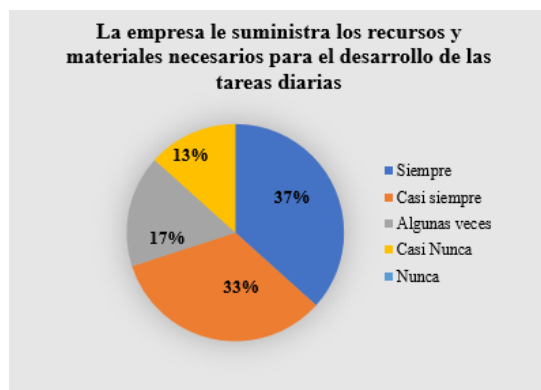
Los directivos de la empresa muestran empatía para que los procedimientos se respeten



A partir de la gráfica el 48% de los empleados encuestados afirman que casi siempre los directivos de la compañía muestran empatía para que se respeten los procedimientos en la empresa, el 31% indica que algunas veces los directivos hacen respetar los procedimientos de la empresa, el 10% manifiesta que siempre, el 7% dice que casi nunca, mientras que el 4% argumenta que nunca los directivos hacen respetar los procedimientos de la empresa. En este caso es claro que la empresa tiene fallas en la parte administrativa, por tanto, es importante respetar los lineamientos y procedimientos asignados por la empresa, para cumplir las metas a cabalidad.

Figura 25

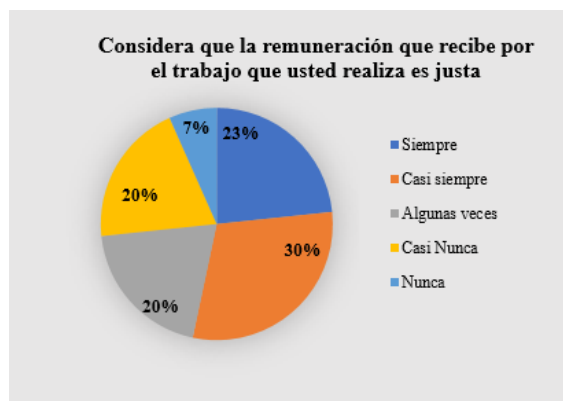
La empresa le suministra los recursos y materiales necesarios



Se evidencia que el 37% de los empleados encuestados afirman que casi siempre la empresa le suministra los recursos y materiales necesarios para el desarrollo de su trabajo, el 30% indica que siempre les brindan los recursos necesarios para cumplir su labor, el 17% manifiesta que algunas veces, mientras que el 13% argumenta que casi nunca le suministra los recursos y materiales necesarios para el desarrollo de sus labores. Dado a esto se debe fortalecer y buscar la forma de entregar a las personas de manera rápida y oportuna las herramientas necesarias para hacer su trabajo de manera oportuna.

Figura 26

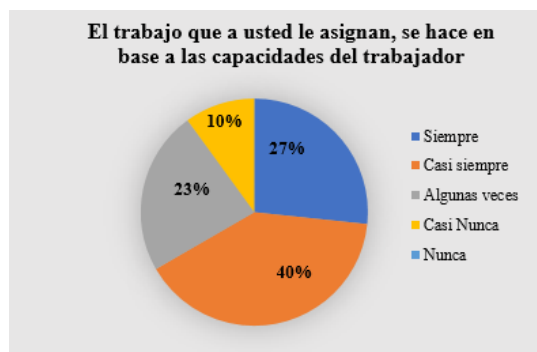
Remuneración que recibe por el trabajo es justa



A partir de la gráfica podemos ver que el 30% de los empleados encuestados afirman que casi siempre reciben una remuneración justa por el trabajo que desempeñan, el 23% indica que siempre reciben una remuneración justa por el trabajo que, el 20% manifiesta que casi nunca, y otro 20% dice que algunas veces, mientras que el 7% dice que consideran que no están recibiendo una remuneración justa por el trabajo que ellos desempeñan. En este sentido se evidencia inconformismo en algunos de los empleados, por ello es importante revisar y mejorar las condiciones de los empleados de acuerdo a su desempeño, generando motivación, trabajo en equipo y mayor productividad.

Figura 27

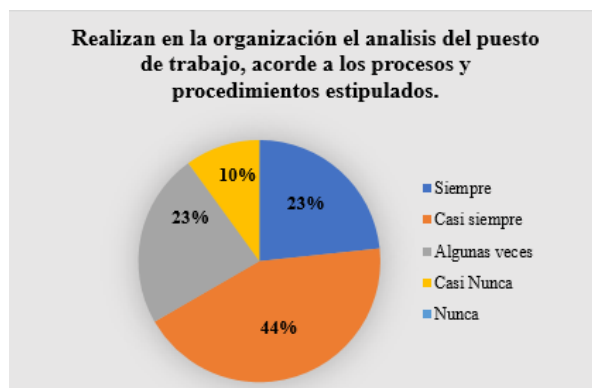
Capacidades del trabajador



Podemos ver que el 40% de los empleados encuestados afirman que casi siempre el trabajo se hace en base a las capacidades del trabajador, el 27% indica que siempre el trabajo se hace en base a las capacidades del trabajador, el 23% manifiesta que alguna vez, mientras que el 10% argumenta que casi nunca el trabajo se hace en base a las capacidades del trabajador. En este sentido es importante valorar a todos los trabajadores por igual, debido a que todos tenemos las mismas capacidades para desempeñar cualquiera de las labores asignadas.

Figura 28

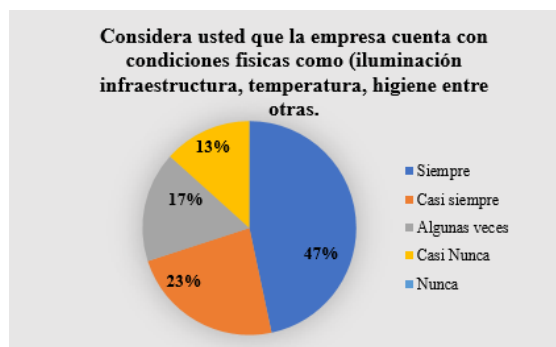
Análisis del puesto de trabajo



Se puede apreciar que el 44% de los empleados encuestados afirman que casi siempre la organización realiza un análisis del puesto de trabajo acorde a los procedimientos estipulados, el 23% indica que siempre se realiza un análisis del puesto de trabajo acorde a los procedimientos estipulados por la organización, y otro 23% dice que algunas veces, mientras que el 10% argumenta que casi nunca se realiza un análisis del puesto de trabajo. Es evidente que la organización presenta fallas en los procesos de contratación; lo cual se solicita revisar el manual de contratación para determinar y verificar si la persona que se está contratando es apta para el cargo asignado.

Figura 29

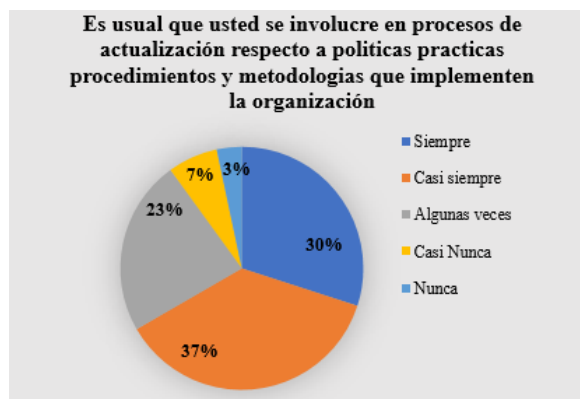
(iluminación, infraestructura, temperatura, higiene)



Se observa que el 47% de los empleados encuestados afirman que siempre la empresa cuenta con buenas condiciones físicas, el 23% indica que casi siempre hay buenas condiciones físicas en la empresa, el 17% manifiesta que algunas veces, mientras que el 13% argumenta que casi nunca se cuenta con buenas condiciones físicas en la empresa. aunque el porcentaje de inconformismo es bajo; es importante revisar donde están las falencias y proyectar estrategias de mejora en la infraestructura con el fin de que la empresa este en las mejores condiciones físicas, para beneficio y seguridad de los empleados.

Figura 30

Políticas practicas procedimientos y metodologías



Podemos ver que el 37% de los empleados encuestados afirman que casi siempre se involucran en procesos de actualización políticas y metodologías implementadas en la organización, el 30% indica que siempre participa en todo lo relacionado con la organización, el 23% manifiesta que algunas veces, mientras que el 7% argumenta que casi nunca se involucran en procesos de actualización políticas y metodologías implementadas en la organización, y el 3% nunca, Es importante fomentar capacitaciones donde se motiven a los empleados a participar en cada uno de estos procesos, ya que adquieren nuevos conocimientos y tendrán mejores oportunidades laborales.

Figura 31

Valores corporativos que permitan la integración y liderazgo



A partir de la gráfica vemos que el 37% de los empleados encuestados afirman que siempre se tienen presentes los valores corporativos de la empresa, el 33% indica que casi siempre se tienen en cuenta los valores corporativos de la empresa que permitan la integridad y el liderazgo, el 20% manifiesta que algunas veces, mientras que el 10% argumenta que casi nunca se tienen presentes los valores corporativos de la empresa. Teniendo en cuenta que hay un porcentaje pequeño de empleados que no tienen en cuenta los valores corporativos, es importante recalcarlos ya que son una guía en el comportamiento y situación del clima laboral, de esto depende la competitividad y creación de servicio para el cliente.

Figura 32

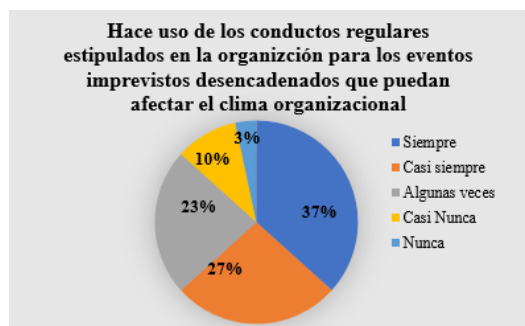
Aspectos positivos y negativos que se evidencien en la organización



Podemos ver que el 37% de los empleados encuestados afirman que siempre es importante relacionar los aspectos positivos y negativos en la organización frente al clima laboral, para tener un mejoramiento continuo, el 30% indica que casi siempre relacionan los aspectos positivos y negativos en la organización, el 23% manifiesta que algunas veces, y otro 10% dice que casi nunca. recordemos que el clima organizacional es un factor muy importante en la empresa, por tal motivo es vital relacionar tanto los aspectos positivos, como los aspectos negativos; para estar en una mejora continua y un excelente clima laboral.

Figura 33

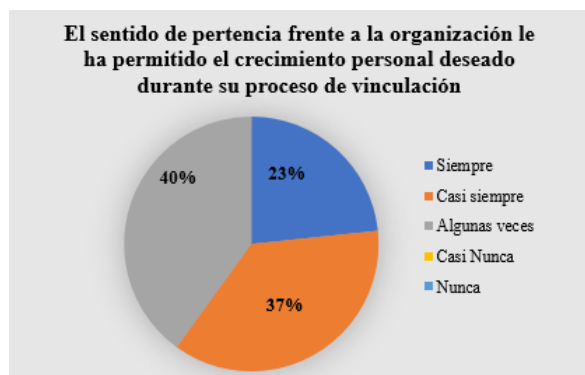
Conductos regulares estipulados en la organización



En la gráfica podemos ver que el 37% de los empleados encuestados afirman que siempre hacen usos de los conductos regulares estipulados por la empresa, el 27% indica que casi siempre usan los conductos regulares estipulados por la empresa, el 23% manifiesta que algunas veces, y otro 10% dice que casi nunca, mientras que el 3% argumenta que nunca hacen usos de los conductos regulares estipulados por la organización para eventos imprevistos que afecten el clima organizacional. En toda empresa es importante seguir y cumplir los conductos regulares, para que haya un excelente clima laboral.

Figura 34

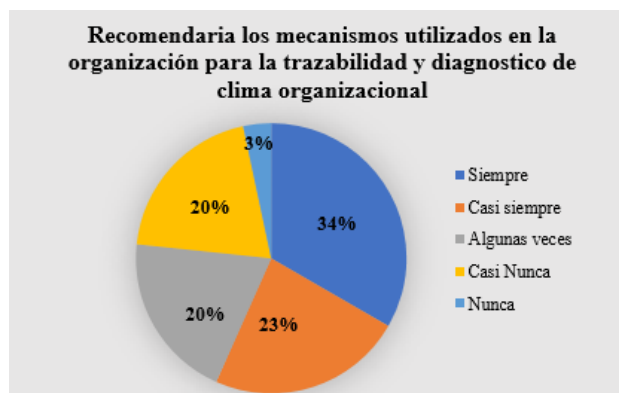
Sentido de pertenencia frente a la organización



Podemos ver que el 40 % de los empleados encuestados afirman que algunas veces el sentido de pertenencia en la organización les ha permitido crecer personalmente, el 37% indica que casi siempre, mientras que el 23% argumenta que siempre. Lo que se evidencia que cuando se hacen las cosas con pasión, se pueden obtener grandes cosas y grandes resultados tanto en lo personal como en lo laboral.

Figura 35

Trazabilidad y diagnóstico de la organización



Se observa que el 34% de los empleados encuestados afirman que siempre recomendaría los mecanismos utilizados en la organización para la trazabilidad del clima organizacional, el 23% indica que casi siempre recomendaría los mecanismos utilizados en la organización para el clima organizacional, el 20% manifiesta que algunas veces, y otro 20% dice que casi nunca, mientras que el 3% argumenta que nunca lo recomendaría. En este sentido se evidencia que los trabajadores en gran parte no recomendarían los mecanismos que se utilizan en la empresa para el clima laboral por lo cual es importante replantear las herramientas y mecanismos utilizados para que el diagnóstico sea confiable.

Discusión de resultados

Los datos dentro de la investigación realizada por medio de la encuesta cualitativa nos permiten analizar que la compañía COFLONORTE LTDA, actualmente se caracteriza por buscar el bienestar de sus trabajadores en un promedio del 60%, observando la falta de propuestas constantes de capacitaciones que permitan el mayor desarrollo de las habilidades en cada una de las áreas, los compromisos presentados en el área de recursos humanos se ven muy simplificados, denota la falta de programas con sistemas y métodos que permitan la realización de un mejor seguimiento, la media o promedio de la falta de recursos que permitan un mayor bienestar laboral esta sobre el 40% , por lo cual se cuenta con oportunidades de mejora que eviten los gastos extras en contrataciones por rotación de personal, errores en las funciones de cada uno, buscando tener una adaptación en la competitividad y el buen desarrollo.

Las estrategias que se pauten por la dirección del área de recursos Humanos son un apoyo total para los miembros de la organización tanto en la aplicación como en el desarrollo de las estrategias, un valor agregado que aporte a la mejora constante va de la mano de los diferentes beneficios e incentivos que se puedan otorgar a los trabajadores pues los colaboradores afirman en un 40% que casi siempre se dan , siendo un porcentaje muy bajo para favorecer a los resultados que se buscan dentro de la organización, el personal se adopta a la visión estratégica por medio de la elaboración de un proyecto que favorezca de forma ecuánime como motivación a la mejora del clima organizacional. En las diferentes necesidades básicas como son el espacio de trabajo, organización del lugar entre otros aspectos físicos no tienen un impacto 100% positivo, la planificación nos permite como organización garantizar lugares adecuados que se adapten a las necesidades de cada área en competencia, es de suma importancia darle el valor y sentido a los sistemas de gestión como lo son actividades que permitan ser unánimes en las perspectivas que se

tienen de la compañía, además nos permite adaptarnos a los diferentes cambios que se vayan presentando en el entorno con un lugar adecuado que es lo que refiere (Montoya), dar la oportunidad de inclusión dentro del sistema al trabajador para que dé su opinión continua, sugerencias referente a los cambios que se van observando en el trabajo, dando la importancia que se debe como jefes pues los trabajadores manifiestan inconformidad en la escucha y empatía por parte de estos, los resultados se pueden obtener en un constante trabajo en equipo eliminando las barreras entre jerarquías. Confirmamos por medio de nuestra investigación que en la compañía aún se encuentran falencias en puntos básicos como es la comunicación basada en el respeto, este valor es significativo en el área de recursos humanos y se debe aplicar en todos los integrantes jefes o empleados de la organización.

“En el artículo 127 del código sustantivo del trabajo” el cual define el concepto de salario, no se tiene claro pues los trabajadores muestran inconformidad en las remuneraciones salariales; debemos entrar a revisar más profundamente si no son claras las condiciones de sueldo en el momento de la contratación, En este sentido se evidencia que los trabajadores en gran parte no recomendarían los mecanismos que se utilizan en la empresa para el clima laboral por lo cual es importante replantear las herramientas y mecanismos utilizados para que el diagnóstico sea confiable, entre los datos más importantes de la investigación podemos afirmar que se debe dar mayor capacitación, educación, para que se adapten a las opiniones de cambio, mejora participando de manera activa, comprometida a los valores corporativos, ofreciendo condiciones físicas, internas y externas para que los colaboradores consigan un empoderamiento en su trabajo con libertad, compromiso y responsabilidad favoreciendo en los procesos de la organización de forma autónoma, todo esto a través del trabajo en equipo y la valoración de desempeño en toda la compañía.

Conclusiones

Dentro de las organizaciones el clima laboral es parte fundamental para el éxito de una empresa, ya que, dentro de sus áreas, los trabajadores mediante sus aptitudes ejercen un comportamiento dentro de la misma empresa, dentro de los instrumentos y mecanismos de medición periódica se tiene en cuenta al ser aplicado un mejor personal calificado y un grado alto de pertenencia y compromiso para realizar las actividades del mismo.

En la encuesta empleada se pudo determinar que los factores que influyen en un clima organizacional contribuyen como resultado fundamental en una empresa ya que determina los niveles de satisfacción en cuanto a las relaciones laborales. Es preciso tener en cuenta una planificación estratégica frente a la motivación de los empleados en cada uno de sus procesos ya que tiene como objetivo conseguir mejores resultados económicos y productivos, como parte del progreso de los efectos del mismo y consideración del cumplimiento de objetivos.

Las organizaciones por años han tenido diferentes problemas frente al bienestar de los trabajadores, las discusiones, y los problemas internos que existen en el mismo, el exceso laboral, estrés, cansancio y jornadas mixtas las cuales llevan a que los trabajadores tengan un ambiente tenso y lleno de ansiedad por las actividades diarias y repetitivas, por ello las organizaciones tratan de organizar y mejorar el clima organizacional que existen dentro de ella, determinando herramientas y estrategias por las cuales contribuirán a la mejoría del mismo para así llegar al éxito, alcanzar los objetivos y el cumplimiento de las metas, creando un ambiente positivo, reconociendo el esfuerzo de los trabajadores, fomentando la comunicación continua facilitando la comunicación organizacional y conociendo un poco del talento humano contratado, determinando su fortaleza y destreza en cada una de sus actividades diarias.

Se evidencia que no todo el personal de la empresa Coflonorte LTDA está recibiendo capacitación lo cual afecta el desempeño de algunos trabajadores, dando como resultado que

algunas tareas se retrasen, lo que implica que muchas veces el trabajo se realice bajo presión para lograr un mayor rendimiento del empleado, lo cual conduce al trabajador estar siempre estresado y en última instancia, renuncie a su trabajo.

Las instalaciones físicas de la empresa son buenas, pero no todos los empleados se sienten satisfechos en el lugar de trabajo donde labora, tenemos un porcentaje del 30%, tenemos sucursales donde sus empleados tienen oficinas muy pequeñas y con condiciones de exposición al frío.

Recomendaciones

Dentro de los aspectos de clima organizacional es recomendable analizar y evaluar el ambiente laboral de un profesional de psicología con énfasis en salud ocupacional para el desarrollo y lectura de la batería de riesgo psicosocial y métodos empleados para los diferentes resultados y poder determinar actividades y recomendaciones frente al clima organizacional que se maneja en la empresa.

Es recomendable tener en cuenta la valoración médica de los diferentes factores de estrés presentados dentro de la empresa, mediante el tamizaje de los diferentes resultados obtenidos y prescribir cada uno de los resultados para la solución de ello, es de tener en cuenta que la sobrecarga laboral genera comportamientos de insatisfacción laboral y falta de motivación en cada uno de los empleados.

Por medio de estrategias es indispensable definir roles y responsabilidades dentro de un grupo de trabajo, con ello determinar el reconocimiento de equipo para aumentar el ambiente laboral y la motivación en cada una de las áreas de trabajo esto como estrategia para mejorar el ambiente laboral dentro de las distintas actividades presentadas, ya que esto promueve al mejoramiento de las actividades sociales y como meta que determina el cumplimiento de objetivos internos de la empresa.

Realizar evaluaciones periódicas de desempeño y brindar retroalimentación a los empleados para identificar las áreas en las cuales debe de mejorar cada trabajador para aumentar su desempeño e incrementar su productividad.

Establecer modelos de planificación del Talento Humano por competencias el cual será muy beneficioso para el desempeño de los trabajadores en sus lugares de trabajo y a su vez contribuirá al éxito de la organización.

Mejorar el plan de estímulos e incentivos a los empleados donde se le reconozca el esfuerzo realizado por el logro obtenido, debido a que la motivación de los empleados es tan importante como la capacitación, por lo cual un empleado motivado se sentirá más satisfecho y complacido con la organización.

Organizar un modelo de horarios donde los trabajadores no se vean expuestos a largos trayectos de trabajo y estrés, moderando así su trabajo sea de mejor complacencia, evaluando los descansos y actividades de alimentación, así se garantiza la salud tanto física como mental de sus empleados.

Realizar actividades de integración en la compañía, para que sus empleados interactúen en un ambiente diferente y se puedan limar asperezas de la comunidad de empleados, así ayuda a mejorar el ambiente laboral en la compañía.

Revisar la infraestructura física de la compañía que todos los espacios sean aptos para la estabilidad laboral que se ejerce, se tiene puntos ubicados en carretera para realizar monitorios viales, implementar mejores comodidades en estos puntos.

Referencias Bibliográficas

Aguilar, A. (2016). Trabajo en equipo y clima organizacional.

<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Aguilar-Hector.pdf>

Coflonorte. (s.f.). Coflonorte. Valores Corporativos. <https://coflonorte.com.co/>

COFLONORTE LTDA. (Febrero de Consultado 2023). Empresa de transporte de pasajeros.

Obtenido de <https://test.coflonorte.com/acerca-de/>

Código Sustantivo del trabajo. (2011). Artículo 10.

<https://www.ilo.org/dyn/travail/docs/1539/CodigoSustantivodelTrabajoColombia.pdf>

Congreso de Colombia. (23 de enero de 2006). Ley 1010: Artículo 1.

https://oig.cepal.org/sites/default/files/2006_col_ley1010.pdf

Congreso de Colombia. (11 de julio de 2012). Ley 1565.

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Ley-1562-de-2012.pdf>

Constitución Política de Colombia. (1991). Artículo 25.

<https://www.constitucioncolombia.com/titulo-2/capitulo-1/articulo-25>

Constitución Política de Colombia. (1991). Artículo 54.

<https://www.constitucioncolombia.com/titulo-2/capitulo-2/articulo-54>

Chiavenato. I. (1999). Administración de recursos humanos.

[https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos\(%20lect%20\)%20CHIAVENATO.pdf](https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos(%20lect%20)%20CHIAVENATO.pdf)

Chuquipoma, O. & Mendo, L. (2017). Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Jesús.

<http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/685/AdmEmp0047.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gárzon, M., & Fischer, A. (julio-diciembre. de 2010). Estudio descriptivo sobre el aprendizaje organizacional en organizaciones de Brasil, Colombia y Republica Dominicana. Investigación Administrativa, núm. 106, pp. 18-53.

<https://www.redalyc.org/pdf/4560/456045212002.pdf>

Guevara, G. (julio de 2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). Revista cinetifica mundo de la investigacion y el conocimiento. Bahoyo. Ecuador .

<http://recimundo.com/index.php/es/article/view/860>

Martínez, M. (2006). La investigación cualitativa.

https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/investigacion_psicologia/v09_n1/pdf/a09v9n1.pdf

Ministerio de trabajo. (07 de octubre de 2020). Circular 0064.

<https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/0/Circular+0064.PDF/a3370954-2e5c-72fd-0801-f359a91ba67c?t=160210757>

Ministerio de trabajo. (13 de febrero de 2019). Resolución 0312.

<https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59995826/Resolucion+0312-2019-+Estandares+minimos+del+Sistema+de+la+Seguridad+y+Salud.pdf>

Ministerio de protección social. (23 de julio de 2008). Resolución No. 2646.

https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/resolucion_minproteccion_2646_2008.htm

Ministerio de trabajo, seguridad social & de salud. (31 de marzo de 1989). Resolución 1016.

<https://www.mincit.gov.co/ministerio/normograma-sig/procesos-de-apoyo/gestion-documental/subsistemas/subsistema-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo/resoluciones/resolucion-1016-de-1989.aspx>

Pretel, V. (2017). Clima organizacional de la empresa de transportes turismo Vásquez asociados S.R.L., basado en el modelo CL-SPC.

http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12423/1844/TL_PretelAlcantaraVictor.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Quiroga, M., & Segovia, A. (s.f.). Análisis descriptivo del clima organizacional del personal administrativo de la Facultad de Organización Deportiva UANL.

<https://eprints.uanl.mx/17294/1/90.pdf>

Rodríguez, A. (2019). Diagnóstico del clima organizacional en empresa de televisión por cable de Mendoza. Base para la propuesta de un plan de mejora en el desempeño del personal.

https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/13966/rodriguezberriezo-fce.pdf

Ramos, D., Paredes, M., Terán, E. & Lema, F. (2017) Comunicación organizacional.

<http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/501/3/comunicaci%C3%B3n%20organizacional.pdf>

Rodríguez, A. (2014). Liderazgo y clima laboral.

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/13312/LIDERAZGO%20Y%20CLIMA%20LABORAL.pdf;jsessionid=22A4B7BCE23BBA784CE9F2BAC3340321?sequence=1>

Rodríguez, E. (2016). El clima organizacional presente en una empresa de servicio.

<http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/educacion-en-valores/v1n25/art01.pdf>

Sanchez, C. (2017). Trabajo bajo presión como estrategia de motivación para las organizaciones en

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16312/S%C3%A1nchezBravoClaudiaPatricia2017.pdf?sequence=1>

Sarra, F. (2021). La desmotivación laboral como factor predominante en una Agencia Nacional del empleo público.

<https://ri.unsam.edu.ar/bitstream/123456789/1859/1/TFPP%20EEYN%202021%20SFJ.pdf>

Técnicas de estudio. (s.f.). En qué consisten los estudios descriptivos. <https://www.tecnicas-de-estudio.org/investigacion/investigacion22.htm>

Sandoval, M. (2004). Concepto y dimensiones del clima organizacional. Hitos de ciencias economico administrativas.

https://scholar.google.com.co/scholar_url?url=https://revistas.ujat.mx/index.php/hitos/article/download/4402/3399&hl=es&sa=X&ei=KCK0ZJmjDNaUy9YP5dqf0A4&scisig=AJ9-iYv8gqis7RPxHQ8p059KiXvn&oi=scholar

Universidad Rafael Belloso Chacín (URBE). (s.f.). Capítulo II. Fundamentación teórica.

Obtenido de <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0095395/cap02.pdf>

Velasquez, P. (6 de julio de 2020). Encuesta a profesionales en salud evidencia condiciones

laborales preocupantes en Colombia. [https://consultorsalud.com/encuesta-revelo-](https://consultorsalud.com/encuesta-revelo-condiciones-laborales-en-)
[condiciones-laborales-en-](https://consultorsalud.com/encuesta-revelo-condiciones-laborales-en-)

[salud/#:~:text=Precarias%20condiciones%20laborales%2C%20sueldos%20irrelevantes%2C%20pagos%20impuntuales%20y,Salud%20en%20medio%20la%20emergencia%20por%20el%20Covid-19.](https://consultorsalud.com/encuesta-revelo-condiciones-laborales-en-salud/#:~:text=Precarias%20condiciones%20laborales%2C%20sueldos%20irrelevantes%2C%20pagos%20impuntuales%20y,Salud%20en%20medio%20la%20emergencia%20por%20el%20Covid-19.)

Apéndices

Apéndice A

Encuesta de diagnóstico de clima organizacional

La presente encuesta tiene como fin, conocer las causas que están alterando el ambiente de trabajo, la satisfacción laboral y las relaciones interpersonales de los colaboradores en la empresa de transporte COFLONORTE LTDA, con el propósito de establecer estrategias que contribuyan a mejorar las condiciones de trabajo y bienestar de los empleados.

De tal manera, se solicita respetuosamente que responda a las siguientes preguntas de forma honesta. Todos los datos que usted dé a conocer serán manejados bajo criterios de confidencialidad y su uso será solo para fines académicos; cuyo estudio está encaminado en la realización del proyecto de grado para obtener el título de administrador de empresas en la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD.

Encuesta de diagnóstico de Clima Organizacional	
La presente encuesta hace parte de la estructura del Proyecto “Mejoramiento del clima organizacional de la empresa COFLONORTE Ltda. para el incremento de la productividad y el restablecimiento de las relaciones interpersonales.	
DATOS DEL COLABORADOR	
NOMBRE:	APELLIDOS:
No DE CEDULA:	CARGO:
FECHA:	CIUDAD:
Lea cuidadosamente el enunciado de cada pregunta y luego marque con una (X) la opción que corresponda de acuerdo con su criterio personal.	

1. Ha recibido capacitaciones para mejorar su desempeño laboral
 - a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) Algunas veces
 - d) Casi Nunca
2. La empresa se preocupa por mejorar el bienestar laboral de los empleados:
 - a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) Algunas veces
 - d) Casi Nunca
3. La empresa se interesa por el desarrollo profesional del empleado.
 - a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) Algunas veces
 - d) Casi Nunca
 - e) Nunca
4. Durante el tiempo que lleva trabajando en la empresa ha recibido beneficios o incentivos.
 - a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) Algunas veces
 - d) Casi Nunca
 - e) Nunca
5. Los beneficios sociales que la empresa ofrece a sus empleados, los motiva a esforzarse para lograr mejores resultados.

- a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) Algunas veces
 - d) Casi Nunca
 - e) Nunca
6. Considera usted, que su lugar de trabajo está bien organizado.
- a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) Algunas veces
 - d) Casi Nunca
 - e) Nunca
7. El espacio de trabajo donde realiza las actividades es amplio y cómodo.
- a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) Algunas veces
 - d) Casi Nunca
 - e) Nunca
8. El ambiente físico que se percibe en el área de trabajo es agradable.
- a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) Algunas veces
 - d) Casi Nunca
 - e) Nunca
9. Se encuentra satisfecho en su área de trabajo.

a) Siempre

b) Casi siempre

c) Algunas veces

d) Casi Nunca

e) Nunca

10. Los jefes le proporcionan suficiente tiempo para realizar las tareas que les asignan.

a) Siempre

b) Casi siempre

c) Algunas veces

d) Casi Nunca

e) Nunca

11. Recibe información clara sobre las modificaciones que se van a llevar a cabo en su trabajo.

a) Siempre

b) Casi siempre

c) Algunas veces

d) Casi Nunca

e) Nunca

12. Tiene la oportunidad de dar opiniones y sugerencias respecto a los cambios que se dan en su trabajo.

a) Siempre

b) Casi siempre

c) Algunas veces

d) Casi Nunca

e) Nunca

13. Los jefes tienen en cuenta las sugerencias que usted manifiesta.
- a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) Algunas veces
 - d) Casi Nunca
 - e) Nunca
14. La empresa siempre evalúa el desempeño laboral de los empleados
- a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) Algunas veces
 - d) Casi Nunca
 - e) Nunca
15. Los jefes reconocen el buen desempeño de los trabajadores
- a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) Algunas veces
 - d) Casi Nunca
 - e) Nunca
16. La comunicación que se da entre usted y sus directivos fluye de la mejor manera.
- a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) Algunas veces
 - d) Casi Nunca
 - e) Nunca

17. Hay suficiente comunicación entre las diferentes dependencias de la empresa.
- a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) Algunas veces
 - d) Casi Nunca
 - e) Nunca
18. Los directivos le suministran la información necesaria para el desarrollo de las actividades.
- a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) Algunas veces
 - d) Casi Nunca
 - e) Nunca
 - f) Nunca
19. Considera que las relaciones interpersonales de los miembros del equipo de trabajo se están llevando de la mejor manera.
- a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) Algunas veces
 - d) Casi Nunca
 - e) Nunca
20. Se han presentado molestias o inconformismos entre los compañeros de trabajo. .
- a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) Algunas veces

d) Casi Nunca

e) Nunca

21. Su jefe lo trata siempre con respeto.

a) Siempre

b) Casi siempre

c) Algunas veces

d) Casi Nunca

e) Nunca

22. Considera usted que el ambiente laboral de la empresa es positivo

a) Siempre

b) Casi siempre

c) Algunas veces

d) Casi Nunca

e) Nunca

23. Las políticas internas de la organización son claras y concisas

a) Siempre

b) Casi siempre

c) Algunas veces

d) Casi Nunca

e) Nunca

24. Los directivos de la empresa muestran empatía para que los procedimientos, métodos y normas se respeten y se cumplan.

a) Siempre

b) Casi siempre

c) Algunas veces

d) Casi Nunca

e) Nunca

25. La empresa le suministra los recursos y los materiales necesarios para el desarrollo de las tareas diarias.

a) Siempre

b) Casi siempre

c) Algunas veces

d) Casi Nunca

e) Nunca

26. Considera que la remuneración que recibe por el trabajo que usted realiza es justa.

a) Siempre

b) Casi siempre

c) Algunas veces

d) Casi Nunca

e) Nunca

27. El trabajo que a usted le asignan, se hace en base a las capacidades del trabajador.

a) Siempre

b) Casi siempre

c) Algunas veces

d) Casi Nunca

e) Nunca

28. Realizan en la organización el análisis de puestos de trabajo acorde a los procesos y procedimientos estipulados

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Algunas veces
- d) Casi Nunca
- e) Nunca

29. Considera usted que la empresa cuenta con condiciones físicas como (iluminación, infraestructura, temperatura, higiene, entre otras), adecuadas para el desarrollo de las actividades cotidianas,

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Algunas veces
- d) Casi Nunca
- e) Nunca

30. Es usual que usted se involucre en procesos de actualización respecto a políticas, prácticas, procedimientos y metodologías que implemente la organización.

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Algunas veces
- d) Casi Nunca
- e) Nunca

31. Tiene en cuenta usted los valores corporativos que permitan la integración y liderazgo entre superiores y los subordinados.

- a) Siempre
- b) Casi siempre

c) Algunas veces

d) Casi Nunca

e) Nunca

32. Es importante relacionar aspectos positivos y negativos que se evidencian en la organización frente al clima organizacional, para el mejoramiento continuo.

a) Siempre

b) Casi siempre

c) Algunas veces

d) Casi Nunca

e) Nunca

33. Hace uso de los conductos regulares estipulados en la organización para los eventos imprevistos desencadenados que puedan afectar el clima organizacional.

a) Siempre

b) Casi siempre

c) Algunas veces

d) Casi Nunca

e) Nunca

34. El sentido de pertenencia frente a la organización le ha permitido el crecimiento personal deseado durante su proceso de vinculación.

a) Siempre

b) Casi siempre

c) Algunas veces

d) Casi Nunca

e) Nunca

35. Recomendaría los mecanismos utilizados en la organización para la trazabilidad y diagnóstico del clima organizacional.

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Algunas veces
- d) Casi Nunca
- e) Nunca

Apéndice B

Enlace de la encuesta:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdWwJIDG_2rYl14WN1DxF5TFk0VBLBARwbeM7OZo3qAPusgZw/viewform