

Clima organizacional y su efecto en el rendimiento operacional de Millenium BPO

Sergio Felipe Grisales Córdoba

Asesor

Lida Rodríguez González

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

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

Administración de Empresas

2023

Dedicatoria

Este proyecto de investigación es la culminación de un esfuerzo y sacrificio de varios años, en los cuales he tenido grandes aprendizajes y también momentos difíciles, es por esto por lo que lo quiero dedicar primero al Dios altísimo cuyo nombre es Jehová, así como a mi familia y también la Universidad nacional abierta y a distancia-UNAD.

Agradecimientos

Agradezco a Jehová el Dios viviente que es el que hace esto posible, también a todos los docentes de la universidad que siempre nos brindan su apoyo y acompañamiento y con las cuales estamos en deuda. Agradezco a mi familia y a mi madre por ayudarme a cumplir con este logro.

Resumen

Después de la caída de la URSS y la consolidación del capital en oriente y occidente, surge un efecto dominó que como resultado dejó unos mercados ultra competitivos y ultra hostiles, y creo la necesidad a las organizaciones de aumentar cada vez más sus esfuerzos para poder competir dentro del mercado. A esto hay que sumarle las distintas crisis económicas frecuentes como la del 2008 (la más grave desde la de 1929) y los efectos de la pandemia que generaron consecuencias importantes dentro de los mercados y los climas organizacionales de muchas empresas, afectándolas en sus estructuras y por, sobre todo, afectando su rendimiento operacional. El objetivo de esta investigación es analizar el clima organizacional de una empresa del sector de atención al cliente, el cual ocupa gran parte del mercado colombiano, y así poder determinar esos factores fundamentales y sus dimensiones que interactúan entre sí. Para de esta manera a través de distintas herramientas investigativas obtener información clara que nos permita generar un aporte importante para comprender como funciona el clima organizacional en las organizaciones actuales y cómo podemos potenciarlo a través de distintas herramientas como la motivación, para así mejorar el rendimiento organizacional de futuras organizaciones y generar aportes que contribuyan al desarrollo de nuevos emprendedores en Colombia y el mundo.

Palabras clave: Clima organizacional, motivación, investigación, atención al cliente, rendimiento organizacional, mercado

Abstract

After the fall of the USSR and the consolidation of capital in the East and West, a domino effect arose that as a result left ultra-competitive and ultra-hostile markets and created the need for organizations to increasingly increase their efforts to be able to compete. inside the market. To this we must add the different frequent economic crises such as that of 2008 (the most serious since 1929) and the effects of the pandemic that generated important consequences within the markets and the organizational climates of many companies, affecting their structures and above all, affecting its operational performance.

The objective of this research is to analyze the organizational climate of a company in the customer service sector, which occupies a large part of the Colombian market, and thus be able to determine those fundamental factors and their dimensions that interact with each other. In this way, through different investigative tools, obtain clear information that allows us to generate an important contribution to understand how the organizational climate works in current organizations and how we can enhance it through different tools such as motivation, in order to improve organizational performance. of future organizations and generate contributions that contribute to the development of new entrepreneurs in Colombia and the world.

Keywords: Organizational climate, motivation, research, customer service, organizational performance, market

Tabla de Contenidos

Introducción	9
Descripción del problema	11
Pregunta de Investigación	11
Justificación	13
Objetivos	14
Objetivo General	14
Objetivos Específicos	14
Marco de Referencia	15
Estado del Arte	15
Marco Contextual	17
Marco Normativo	20
<i>Ley 1562 de 2012 o Sistema de riesgos laborales en materia de salud ocupacional</i>	21
<i>Decreto 1072 de 2015</i>	21
<i>Ley sobre el acoso laboral. (Ley 1010 de 2006)</i>	21
<i>Ley para la convivencia, la eficacia de la justicia y otras disposiciones (Ley 418 de 1997)</i>	21
Metodología	22
Método	22
Tipo de Estudio	22
Recolección de Datos	22
Resultados	24
Edad de los Participantes	24
Antigüedad en el Cargo	24

Recomendaciones	30
Conclusiones	32
Bibliografía	33
Apéndices.....	35

Lista de apéndices

Apéndice A *Encuesta clima organizacional y expectativa de trabajadores* 35

Apéndice B *Resultados conforme a las preguntas de la encuesta*..... 36

Introducción

Después de la caída de la Unión soviética y de la consolidación del capital en la mayor parte del mundo, ha venido incrementando paulatinamente la competitividad dentro de las distintas organizaciones conforme el capitalismo se consolida en relación al poder, Es por esto que las organizaciones buscan todo tipo de estrategias para poder competir a mantenerse a flote dentro de un mercado ultra competitivo, desde las teorías del marketing ambiental para mejorar la imagen de las corporaciones, pasando por las teorías del marketing cooperativo, que busca todo tipo de colaboraciones entre compañías para ampliar sus horizontes y llegar a más mercados, e incluso las teorías de Jeff Bezos, como lo son: la obsesión por el cliente, invención e innovación constantes, la teoría de las dos pizzas entre otras, podemos ver el gran esfuerzo que hacen las grandes corporaciones para mantenerse al frente del mercado.

Dentro de todos de todos estos esfuerzos existen gran parte de ellos que se enfocan en el clima organizacional, argumentando que el estado de ánimo, la motivación, el contexto, el ambiente de la empresa etc., juegan un papel importante en el desempeño de la organización y como el área del talento humano juega un papel fundamental dentro de cualquier organización, siendo este en algunos casos una gran arma para poder mantenerse firmes dentro de los hostiles mercados, y en otros casos simplemente una debilidad que debe corregir la organización para su correcto funcionamiento.

Morales y Tirapé (2012) resaltan elementos que desatan un clima organizacional inadecuado, generando como resultado insatisfacción en los trabajadores, que prestan sus servicios dentro de las organizaciones.

Lo cual claramente afectara el desempeño de estos dentro de las organizaciones.

Uría (2011), define cómo el clima organizacional incide en el desempeño laboral, mediante el desarrollo de un marco teórico relacionado a los temas objeto de estudio.

Es por esto por lo que en esta investigación analizaré el clima organizacional de la empresa Millenuim BPO y como este afecta el rendimiento y el beneficio de esta, para así generar aportes no solo a esta organización, sino también a organizaciones futuras, las cuales se enfrentan a retos cada vez más grandes dentro del cambiante y volátil mercado actual.

Por lo tanto, se realizará una investigación en la cual se extraerá información precisa y también poderosa, que permita entender e incluso predecir los comportamientos de los distintos climas organizacionales en las empresas de hoy, o al menos, dejar una base importante en contribución del futuro de la gerencia del talento humano.

Descripción del Problema

Las organizaciones actuales tienen una necesidad y responsabilidad cada vez mayor de renovar y mejorar constantemente sus procesos en cuanto a la gerencia del talento humano y a la mejora del clima organizacional de cada organización debido a que cada día la competencia es mayor y el capitalismo se consolida y esto genera una competencia voraz. Muchos teóricos sostienen la gran importancia del clima organizacional para el crecimiento de las organizaciones y también para que puedan competir dentro de los duros y hostiles mercados actuales.

La empresa Millenium BPO constantemente hace encuestas a sus trabajadores para así poder analizar constantemente el clima organizacional y así poder determinar el grado de satisfacción que tiene cada uno de los empleados de esta, a través de estos y de diferentes medios se hará un análisis del clima organizacional y su efecto en su rendimiento operacional

Se estima que el 35 % de la población laboral actual será freelance para 2025, seguramente ligados con la insatisfacción laboral, se estima que el 80 % de los empleados en Colombia no están satisfechos con sus puestos. Además 25 % de los trabajadores de Colombia reportan a su trabajo como su mayor fuente de estrés, lo cual genera preocupación en las empresas actuales, sobre todo el sector de los *call center* que es uno de los sectores laborales más grandes en Colombia.

Pregunta de Investigación

¿De qué forma el clima organizacional se relaciona con el rendimiento operacional y la reducción del estrés en los colaboradores de la empresa Millenium BPO?

Sistematización del Problema

Estas variables son:

Cultura organizacional, instalaciones, salarios, motivación, jefes inmediatos, relación con equipo de trabajo, factores detonantes de estrés, efecto burnout, crecimiento dentro de la empresa etc.

Justificación

Teniendo en cuenta los niveles de deserción e insatisfacción laboral en las empresas de Colombia que cada vez son más elevados, esto relacionado con el rendimiento dentro de las organizaciones y como el clima organizacional interactúa con la motivación del empleado y así misma esta interactúa y afecta la efectividad y la mejora constante del rendimiento de los procesos dentro de las organizaciones, este trabajo busca hacer un análisis dentro del clima organizacional de la empresa Millenium BPO, con el fin de encontrar información valiosa que permita generar aportes significativos en futuras empresas y permitan a los empresarios potenciar sus procesos y aumentar su alcance.

Por otra parte, se sabe que los diferentes sectores de las pymes en Colombia se han visto afectados por altos niveles de estrés que manejan sus trabajadores y esto se relaciona con bajos niveles de productividad y bajos niveles de calidad dentro de las distintas empresas, así como la desmotivación laboral que asciende a un 80% y así mismo el aumento del freelance que crecería un 35% para el 2025. Lo cual muestra necesidad de las organizaciones de trabajar en crear un clima organizacional saludable que permita que los empleados se sientan cómodos y puedan dar lo mejor de sí, así como las directivas deben estar cómodos y motivados y ser factores motivantes para la organización. Según datos actuales A nivel nacional, 57% de los consultados en Colombia dijeron sentirse algo, muy o extremadamente estresados en sus trabajos a diario, frente a 56% de América Latina y 50% a nivel global. En otras palabras, más de la mitad de los trabajadores colombianos llegan a sus sitios laborales estresados.

Objetivos

Objetivo General

Analizar el clima organizacional de la empresa Millenium BPO con el fin de identificar aquellos factores asociados con el estrés y el rendimiento operacional de los trabajadores, para así, encontrar elementos que nos permitan potenciar empresas futuras cuyas condiciones sean similares a las de Millenium BPO.

Objetivos Específicos

Determinar las dimensiones del clima organizacional que influyen considerablemente en el rendimiento operacional de todos los trabajadores de Millenium BPO.

Analizar cuáles son las mejores medidas que pueden tomar las directivas y el área de talento humano para mejorar el clima organizacional y reducir el estrés de los trabajadores.

Desarrollar y proponer medidas, planes y estrategias que permitan reducir el estrés que se genera en las organizaciones y así mismo lograr generar impactos significativos dentro de las distintas emociones de los trabajadores para así mejorar el rendimiento de las empresas

Marco de Referencia

Estado del Arte

Según Sudarsky (1977), el clima organizacional es un concepto integrado que permite determinar la manera como las políticas y prácticas administrativas, la tecnología, los procesos de toma de decisiones, etc., se traducen a través del clima y las motivaciones en el comportamiento de los equipos de trabajo y las personas que son influenciadas por ellas.

Según lo anterior lo primero que hay que se determina y se tiene claro para abordar la investigación es que el clima organizacional es un concepto integrado, es decir que lo conforman varias partes las cuales son: políticas y prácticas administrativas, la tecnología, los procesos de toma de decisiones etc. Por otra parte, es importante tener en cuenta conceptos claves para el autor como lo son el hecho que las políticas y prácticas administrativas influyen las motivaciones y el comportamiento de los equipos de trabajo.

Para Dessler (1976), la importancia del concepto de clima está en la función que cumple como vínculo entre aspectos objetivos de la organización y el comportamiento subjetivo de los trabajadores.

En este caso se ve que la visión de este autor es un poco más práctica del clima organizacional, pues él se enfoca en que la organización esté funcionando en su objetivo de generar capital y rentabilidad, y por otra parte se fija en el comportamiento subjetivo de los trabajadores, quizás diciendo que la importancia en esta parte del clima organizacional es que los trabajadores actúen de manera “normal”.

Gonçalves (1997), considera que el clima organizacional se relaciona con las condiciones y características del ambiente laboral las cuales generan percepciones en los empleados que afectan su comportamiento.

Según este autor hay dos conceptos clave que generan un efecto acción-reacción, los cuales son las características del ambiente laboral y las percepciones que generan en los empleados las cuales se ven influenciadas en su comportamiento.

En general los autores creen que el clima organizacional está conformado por varias partes y es como una especie de sistema que interactúa entre sí y se ve afectado por distintas prácticas que llevan las organizaciones sean estas buenas o malas, es por eso por lo que este trabajo investigativo busca hallar este tipo de características que puedan estar influyendo en el funcionamiento del clima organizacional de la empresa Millennium BPO

El estrés es un conjunto de síntomas y signos físicos y psicológicos que se van incrementando al punto de producirse lo que se conoce como el burnout, este constituye niveles altos de estrés padecidos por períodos prolongados de tiempo afectando significativamente la salud física, psicológica y laboral de las personas (Llanos, 2015).

El burnout es uno de los problemas de salud laboral que se tratarán en ciertas partes de la investigación, teniendo en cuenta que los altos niveles de estrés están claramente relacionados con fallas y errores que se podrían considerar críticos dentro del clima laboral de cualquier organización, teniendo en cuenta que el estrés es una de las causas principales de bajo rendimiento operacional dentro de las organizaciones del mercado actual.

El estrés laboral crónico es una de las principales fuentes de riesgos psicosociales en cualquier tipo de organización laboral, y en el sector servicios una de las formas más habituales de desarrollarse el estrés laboral es el Síndrome de Quemarse en el Trabajo (Quiceno & Stefano, 2007)

“El estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su

capacidad para afrontar la situación.” (Stavroula, 2004). Es por esto que es necesario que las personas que dirijan el área del talento humano estén totalmente capacitadas para asumir su función, pues es muy común que algunos generen desmotivación en los trabajadores generando en muchos casos el retiro de los mismos, lo cual genera preocupación en las organizaciones actuales. En las organizaciones actuales existen variables que están directamente asociadas con el clima organizacional y que las afecta directa o indirectamente y son determinantes en el funcionamiento de estas, algunas de estas están directamente asociadas con el estrés como lo son: el estado fisiológico de los empleados, las condiciones laborales, los factores motivantes externos, seguridad, higiene de empresa, sueldo, posición jerárquica dentro de la empresa, relación con los compañeros etc. Estos factores deben ser analizados dentro de la empresa Millenium BPO para así poder analizar como estos influyen positiva o negativamente en la misma, para así poderlos potenciar y así contribuir, conceptual y de manera práctica, al funcionamiento de futuras organizaciones. Por otra parte, hay que tener en cuenta un aspecto fundamental el cual es la cultura organizacional y así mismo la cultura del entorno de Millenium BPO, la cual tiene un papel importante dentro del funcionamiento de esta, así como del efecto motivante o desmotivante que se genera en todo el talento humano de la organización.

Marco Contextual

Para poder comprender la gran problemática a la que se enfrentan las organizaciones actuales y los grandes retos que representan para los competidores la rápida consolidación del capital, es necesario analizar las posturas de varios autores y estudiosos expertos del clima organizacional.

La motivación está constituida por factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo, hoy en día es un elemento importante en la administración de

personal por lo que se requiere conocerlo, y más que ello, dominarlo, solo así la empresa estará en condiciones de formar una cultura organizacional sólida y confiable. (Gennaro A. M., 2013)

En ese sentido vemos un elemento fundamental el cual es estar dirigido hacia un objetivo, sabemos que dentro de algunas organizaciones actuales la cultura de liderazgo no es la mejor y algunos no saben dirigir correctamente a sus equipos de trabajos hacia objetivos y metas clara, lo cual permite que se genere en algunos casos una suerte de “deriva” lo cual genera desmotivación en los trabajadores, así mismo el trabajador debe tener objetivos personales reales dentro de la organización, así el sentido de competencia los mantendrá permanentemente motivados.

Según estudios el origen de la insatisfacción en el trabajo lo encontramos en las condiciones, circunstancias y tensiones que atraviesan las compañías o que las constituyen. Estas coyunturas pueden provocar estados de ánimo desmotivadores. La clave está en encontrar recursos y poner en marcha mecanismos para reflotar la motivación o salir de la rutina, incluso, darle la vuelta en la medida en la que tengamos capacidad de cambiar la dinámica. (Carrasco, 2018)

En este caso el autor se refiere cuando dice” coyunturas” a esos momentos quizás adversos o de contingencia en donde las organizaciones por distintas razones, en general por sentido de competencia, deben pasar por situaciones difíciles y tomar decisiones importantes y de esta manera el talento humano se puede decir que debe salir de su zona de confort, lo cual genera en caso incertidumbre, desmotivación y miedo.

Hay que tener en cuenta que el autor propone estrategias para enfrentar dichos momentos, para lo cual nos sugiere un concepto clave dentro de las organizaciones actuales, es salirse de la rutina.

Las organizaciones son personas, las organizaciones son grupos y las organizaciones son organizaciones. Los gerentes administran personas, los gerentes administran grupos y los gerentes administran organizaciones. Los gerentes son personas, los gerentes son miembros de grupos y los gerentes son miembros de organizaciones. (Pacheco, 2017)

Acá el autor pone sobre la mesa un concepto muy importante al enfatizar en la idea que las organizaciones están dirigidas por seres humanos, por lo tanto, debe existir un enfoque especialmente importante en ellos, pues son ellos los que se encargan de hacer que la organización pueda funcionar o no, que tenga éxito o que fracase. La importancia del clima organizaciones es mayúscula, y es por esto por lo que las organizaciones enfrentan cada vez retos más grandes, pues los índices de desmotivación, estrés, depresión etc. en las compañías cada vez mayor.

Louffat (2015), mencionó que “El clima organizacional es aquel que permite determinar en un tiempo y en un espacio determinado el nivel de satisfacción o insatisfacción de los trabajadores de una empresa” (p. 279)

Lo dicho por este autor es fundamental porque así se puede entender quizás cual es el objetivo principal del clima organizacional de una empresa y también como medir su eficiencia o ineficiencia, a través del nivel de satisfacción o insatisfacción de los trabajadores.

Para Louffat (2015), para poder identificar y determinar cuál es el clima organizacional es necesario formular un modelo teórico que contemple variables, las cuales al ser confrontables con la realidad determinaran dicho clima. Existen diversas propuestas para poder determinar el clima organizacional. (p. 280)

En ese sentido el clima organizacional es perfectamente medible a través de ciertas variables que confrontadas con lo que realmente sucede en la organización, permiten determinar

si está funcionando su clima organizacional o no, de esta manera incluso se pueden hacer pequeños o grandes ajustes al mismo para así poderlo influenciar de manera positiva.

Toro (1998), establece la diferencia entre satisfacción laboral, motivación y clima organizacional, aclarando que, aunque los tres tienen efectos en la productividad, la motivación es un interés que promueve la acción, la satisfacción es una consecuencia afectiva de complacencia o desagrado, y el clima es un modo colectivo de percibir la realidad.

En este caso el autor abarca el concepto del clima organizacional desde una perspectiva más compleja, pero establece algunas variables fundamentales para entender el concepto como lo son: motivación y satisfacción laboral, y su influencia en la productividad. Entonces se genera la necesidad de analizar el clima organizacional de Millenium BPO a partir de ciertas variables fundamentales que afectan su clima organizacional como lo son: Cultura organizacional, instalaciones, salarios, motivación, jefes inmediatos, relación con equipo de trabajo, factores detonantes de estrés, efecto burnout, crecimiento dentro de la empresa etc.

Marco Normativo

En Colombia existen distintas leyes y figuras legales que están relacionadas con lo que tiene que ver directamente al clima organizacional de una empresa, así como de los derechos de todo empleado y todo empleador y así mismo sobre los funcionarios públicos.

Así mismo existen distintas entidades que velan por la regulación del clima laboral en Colombia como lo son:

El Ministerio del Trabajo, El Código Sustantivo del Trabajo, la función pública, los distintos sindicatos, etc.

Así mismo existen leyes y decretos que regulan el trabajo en Colombia los cuales son:

para trabajadores oficiales están el Decreto 2127 del 45, para trabajadores públicos, decreto 2400 del 68, 1950 del 73, 1042 y el 1045 del 78 y las leyes de carrera que son las 443 y las 909.

Ley 1562 de 2012 o Sistema de riesgos laborales en materia de salud ocupacional

El objetivo es garantizar la seguridad y protección de los empleados frente a los efectos causados por una enfermedad o accidente laboral.

Decreto 1072 de 2015

Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo

Ley sobre el acoso laboral. (Ley 1010 de 2006)

Artículo 2

Persecución laboral: toda conducta cuyas características de reiteración o evidente arbitrariedad permitan inferir el propósito de inducir la renuncia del empleado o trabajador, mediante la descalificación, la carga excesiva de trabajo y cambios permanentes de horario que puedan producir desmotivación laboral.

Ley para la convivencia, la eficacia de la justicia y otras disposiciones (Ley 418 de 1997)

Concepto 08301 de 2022 Departamento Administrativo de la Función Pública

Artículo 3. Las horas de trabajo no podrán exceder de ocho (8) al día, ni de cuarenta y ocho (48) a la semana, salvo las excepciones legales. Sin embargo, la duración máxima de las labores agrícolas, ganaderas o forestales será de nueve (9) horas diarias o de cincuenta y cuatro (54) en la semana. Las actividades discontinuas o intermitentes, así como las de simple vigilancia, no podrán exceder de doce (12) horas diarias, a menos que el trabajador resida en el sitio del trabajo.

Metodología

Método

El método será cuantitativo, pues a través de datos cuantificables o numéricos (cantidades, magnitudes) medidos o categorizados a través de análisis estadístico con lo cual se podrá descubrir patrones y relaciones, así como a realizar generalizaciones. En estos casos se pueden utilizar teorías matemáticas de probabilidad.

Tipo de Estudio

En este caso la investigación será de tipo cuantitativa, donde se recopilará información de manera investigativa, sin alterar el entorno, para entregar la información en forma de trípico, gráfica, tabla o escrita.

Recolección de Datos

La población del muestreo, serán empleados que está actualmente trabajando para Millenium BPO, para este caso se seleccionó una encuesta para el total de los trabajadores de la campaña de CGV (centro gestión de ventas) los cuales son 22 personas en total.

El instrumento de la investigación será una encuesta, que se realizará de manera virtual por medio de un aplicativo, la cual consta de 10 preguntas sobre su Conformidad o inconformidad acerca del clima organizacional de la organización.

Las preguntas tienen todas solo 4 opciones de respuestas, las cuales son: Muy conforme, conforme, poco conforme, nada conforme, esto permite que el análisis cuantitativo sea más efectivo, teniendo en cuenta que se analiza el clima organizacional basados en los datos porcentuales arrojados (netamente matemáticos), según las 4 opciones de respuesta, las 10 preguntas y los 22 participantes totales.

Para esto se tiene en cuenta la absoluta reserva de la confidencialidad de la información de cada participante, teniendo en cuenta la Ley 1581 de 2012 de protección de Datos Personales

El instrumento nos permitirá medir cuantitativamente con gráficos, el estado actual del clima organizacional de la campaña, basado en ciertas variables fundamentales para el estado del clima organizacional.

Enlace de la encuesta: <https://www.onlineencuesta.com/s/emqq4p4>

Resultados

Después de aplicar la encuesta a 22 participantes del área de CGV de Millenium BPO, estos fueron los resultados arrojados y su análisis:

Edad de los Participantes

De 22 encuestados 7 de ellos pertenecen a personas mayores de 30 años ocupando el 32%, 12 de ellos en 20 y 30 años lo que corresponde al 55% de los encuestados, y finalmente 3 de ellos menores de 20 años lo que corresponde al 13 % del total de los encuestados. Se ve claramente que la mayor población trabajadora en este sector es gente muy joven incluso menores de 30 años, los cuales dependen mucho de factores externos que pueden afectar su comportamiento y el clima organizacional, ya sea su familia, estudio o diferentes asuntos personales

Antigüedad en el Cargo

De los encuestados, 11 manifestaron llevar más de 6 meses en el cargo, lo que corresponde al 50% de los estos, 7 manifestaron llevar más de 3 meses lo que corresponde al 32%, y finalmente 4 dijeron llevar menos de 3 meses lo que corresponde al 18% del total. Esta antigüedad nos permitirá ver la objetividad de la mayoría de los participantes al dar su opinión, puesto que su tiempo en el cargo nos permite generar una evaluación mucho más clara profunda y consciente al respecto.

Para el análisis de las tablas se usarán los siguientes colores:

Azul: Muy conforme

Naranja: Conforme

Gris: Poco conforme

Blanco: Nada conforme

¿Qué tan conforme se encuentra con el ambiente laboral a su alrededor?

Muy conforme	13
Conforme	5
Poco conforme	4
Nada conforme	0

Según la información arrojada se ve que un 59% se encuentra muy conforme con el ambiente laboral, lo cual es una cifra importante teniendo en cuenta que el 23% manifestaron sentirse conformes, sin embargo, casi el 20% manifestó estar poco conforme, lo cual es importante tener en cuenta para poder trabajar en el clima organizacional de una organización

¿Qué tan conforme se encuentra con las herramientas de trabajo a su disposición?

Muy conforme	14
Conforme	5
Poco conforme	3
Nada conforme	0

En esta parte vemos que un 86% se encuentra al menos conforme con las herramientas de trabajo, lo cual quiere decir que la organización en general está brindando de manera oportuna el material de trabajo y las herramientas necesarias para que cada uno pueda desarrollar su trabajo de manera satisfactoria, sin embargo, un 14% dijo estar poco conforme lo cual es un número a tener en cuenta para poder aumentar el rendimiento organizacional y la motivación en cualquier organización

¿Qué tan conforme se encuentra con el trato de su jefe inmediato?

Muy conforme	14
Conforme	6

Poco conforme	2
Nada conforme	0

Según los resultados la mayoría están conformes con su jefe inmediato, teniendo en cuenta que los jefes inmediatos y los líderes en general juegan un papel esencial para que los trabajadores se motiven y puedan lograr los objetivos planteados, es por esto por lo que es fundamental que en toda organización exista una excelente relación entre jerarquías

¿Qué tan conforme se encuentra con los horarios y salario actual?

Muy conforme	15
Conforme	6
Poco conforme	1
Nada conforme	0

Esta parte es fundamental, pues muchos trabajadores también estudian y tienes horarios difíciles, para poder consolidar un gran equipo de trabajo es necesario generar conformidad y confianza en torno a horarios y salario, el 68% dijo estar muy conforme y el 27 conforme tan solo el 5 % no está conforme

¿Qué tan conforme se encuentra con el nivel de oportunidades de crecimiento en la compañía?

Muy conforme	15
Conforme	7
Poco conforme	0
Nada conforme	0

En esta parte los resultados arrojan un gran avance en este aspecto, el cual es una de las variables principales que determinan si un trabajador está motivado o no y si continuara en su

puesto, según los encuestados están todos al menos conformes que las oportunidades de crecimiento que tiene la organización, teniendo en cuenta que en el portal corporativo todos los días se publican distintas vacantes y opciones de ascenso

¿Qué tan conforme está con la carga laboral actual que tiene por parte de su jefe inmediato?

Muy conforme	17
Conforme	5
Poco conforme	0
Nada conforme	0

Sin duda un aspecto fundamental para tener un excelente clima organizacional y así mismo un gran rendimiento operacional es la cantidad de carga laboral que maneja a diario cada empleado, 77% manifestó estar muy conforme lo cual muestra un gran avance al respecto de esta empresa y la necesidad de seguir operando por ese camino, pues la relación entre una justa carga operacional y un gran rendimiento no es sencillo, para poder mantener siempre motivado al empleado es necesario contar con suficiente mano de obra para cubrir toda la demanda.

¿Qué tan conforme se siente de hacer parte del equipo de Millenium BPO?

Muy conforme	14
Conforme	5
Poco conforme	3
Nada conforme	0

Según los resultados el 14% no está conforme de hacer parte del equipo, lo cual es muy común en las empresas actuales, lo ideal es que sea menos del 5%, pues esto demuestra que, aunque se avance muy bien en muchos aspectos, hay muchas cosas más por mejorar.

Posiblemente distintos problemas internos y a veces roces entre compañeros hacen que algunos se sientan incómodos e inconformes dentro de los distintos equipos de trabajo

¿Qué tan conforme está con la relación entre su equipo de trabajo?

Muy conforme	15
Conforme	6
Poco conforme	1
Nada conforme	0

Según los resultados solo el 5% no está conforme con el equipo de trabajo en el cual se encuentra, lo cual nos muestra que las desmotivaciones en este caso no parecen venir por la interacción con otros compañeros ni con el jefe de trabajo sino quizás por algunas variables externas, las cuales hay que analizar detenidamente

¿Qué tan conforme se siente con la cultura organizacional de la compañía?

Muy conforme	16
Conforme	5
Poco conforme	1
Nada conforme	0

Para el caso de la cultura organizacional vemos solo una inconformidad del 4% lo cual es bastante interesante y llamativo, teniendo en cuenta que la cultura organizacional de una empresa es uno de nuestros mejores aliados para infundir motivación a todo el personal, pues aquel que genera confianza con la organización y se siente identificado con ella como dentro de una familia, trabajará de una manera más eficiente y con mucha mayor motivación

¿Qué tan conforme se siente con la proyección y enfoque que tiene la compañía para los próximos años? (era de la IA)

Muy conforme	15
Conforme	4
Poco conforme	3
Nada conforme	0

En este caso los resultados muestran que el nivel de conformidad cayo significativamente llegando al 14%, teniendo en cuenta que la proyección de una organización y la adaptación de toda empresa a la era de las I.A son esenciales para que el rendimiento operacional pueda mantenerse dentro de la intensidad de la competencia de los mercados actuales del mundo

Recomendaciones

El clima organizacional y las relaciones sociales son un objeto de estudio para las organizaciones actuales por su importancia y gran complejidad. Sin duda hay que tener en cuenta su gran importancia dentro del rendimiento operacional de toda organización, pues son los empleados los encargados de hacer que una organización triunfe o no, que compita o no y que sea rentable o no.

Por lo tanto, para hacer ciertas modificaciones dentro de las estructuras organizacionales y su funcionamiento dentro de la organización, para que de esta manera podamos potenciarla y hacer de ella una estructura mucho más poderosa y eficiente basándonos en los resultados obtenidos.

Establecer canales de dialogo y estrategias eficientes y solución de problemas que permitan mejorar el ambiente laboral y afianzar las buenas relaciones entre compañeros, enfocándose siempre en los objetivos de la organización.

Crear espacios de encuentro e interacción fuera del trabajo, así como fortalecer la participación en fechas especiales como cumpleaños, día de la familia, navidad etc. Esto con el fin de afianzar la confianza entre compañeros y las buenas relaciones entre personas, así como la motivación de todo el personal para mejorar el rendimiento operacional.

Crear espacios de capacitación y encuentros de conocimientos enfocados a la proyección empresarial de las organizaciones actuales, así como a la adaptación a la era de las I.A, con el fin de tener un personal más capacitado y consciente de estar preparado para enfrentar la nueva era de la tecnología

Crear una cultura organizacional enfocada a la obtención de resultados y al trabajo en equipo.

Crear programa de estímulos que permitan y generan motivación dentro del personal, así como la orientación al logro y el enfoque hacia la eficiencia y productividad.

Ofrecer planes de estudio en ciertos casos específica, sean becas o estímulos en los cuales se pueda apoyar a un gran empleado en su estudio con la condición de que permanezca dentro de la empresa, para así mantener dentro de la organización al mejor personal posible.

Capacitar a los jefes inmediatos y todo el personal que tenga equipos grandes a su cargo, con el fin de que estén en condiciones de tratar de la mejor manera a su equipo para así potenciar sus habilidades y proyectarlos en la orientación al logro.

Mejorar en estado de todas las instalaciones, así como de los baños, aunque el espacio se encuentra en excelentes condiciones, siempre se puede mejorar, así como hacer decoraciones en fechas importantes y cumpleaños.

Generar conciencia en toda la organización entorno a la importancia de la ética y la moral profesional, así como generar enfoque hacia el uso sostenible de los recursos, el reciclaje y el cambio climático. Es importante tener un equipo mucho más consciente y humano.

Conclusiones

En conclusión el clima organización de una empresa, la motivación, el ambiente laboral etc., juegan un papel esencial en el rendimiento operacional de toda organización y así mismo en su rentabilidad, teniendo en cuenta que los trabajadores son la parte esencial de cualquier compañía, mayor que cualquier otra parte de la misma, es por esto que toda las organizaciones debe hacer un enfoque especial en su personal con el fin de poder potenciar sus habilidad y su rendimiento a través de ofrecerle un gran clima organizacional.

Por otra parte hay que tener en cuenta que las organizaciones actuales tiene un reto cada vez más grande por la difícil competencia y se han visto obligadas a buscar nuevas estrategias para sobrevivir en el mercado, teniendo en cuenta que la mayorías de empresas e intentos de emprendimiento fracasan en menos de 5 años, por lo tanto, los emprendedores tiene la necesidad de trabajar en el clima organizacional de sus organizaciones para así poder tener una ventaja competitiva con respecto a los demás y así mismo entender que esto permitirá mejorar el funcionamiento estructural de cualquier organización.

Sin duda hay que tener en cuenta el clima organizacional es una estructura grande que depende de otras distintas variables menores a este que lo determinan, estas variables interactúan entre sí y por lo tanto es necesario tenerlas en cuenta todas para poder tener un clima sano en toda empresa y un ambiente que favorezca el desarrollo efectivo de todas las actividades de la organización.

Bibliografía

- Carrasco, L. (09 de 04 de 2018). *Como Afrontar la desmotivación Laboral*. [Blog]
<http://blog.infoempleo.com/a/como-afrontar-la-desmotivacion-laboral/>
- Dessler, G. (1976) *Organización y administración enfoque situacional*. Editorial Prentice/ Hall Internacional.
- Gennaro, A. M. (2013). Motivación y Satisfacción Laboral. *Motivación y Satisfacción Laboral*.
https://issuu.com/revistamotivacionysatisfaccion/docs/revista_de_motivacion_y_satisfaccion_laboral_finali
- Goncalves, A. P. (1997). *Dimensiones del clima organizacional*.
<https://www.geocities.ws/janethqr/liderazgo/130.html>
- Louffat, E. (2015). *Administración fundamentos del proceso administrativo (4ª ed.)* Cengage Learning.
- Llanos, M. (2015). *El desarrollo del Bournout y la Calidad de Vida en el trabajo*. Congreso Internacional CLADEA (págs. 1-15). ValParaíso-Chile: Consejo Latinoamericano de Escuelas de Administración
- Morales, V. A., & Tirapé, R. A., Zambrano, M. M. (2012). *Análisis del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Aerostar S.A.* [Proyecto de grado, Universidad Estatal de Milagro].
<http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/handle/123456789/590>
- Rodríguez, J. (2018). *Salario emocional como estrategia para la fidelización de empleados de Instiglio Inc.* <http://hdl.handle.net/10554/39540>.
- Stavroula, L., G. A. (2004). *La organización del trabajo y el estrés. protección de la salud de los trabajadores, (3)*. Organización Mundial de la Salud.

Sudarsky, J. (1977). *Un modelo de diagnóstico e intervención. desarrollo organizacional.*

Editorial Universitaria de América.

Toro, F. & Cabrera H. (1998). Distinciones y relaciones entre clima, motivación, satisfacción y cultura organizacional. *Revista Interamericana de Psicología Organizacional*, 17(2), 27-39.

Uría, D. E. (2011). *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de ANDELAS Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato.* [Trabajo de grado. Universidad Técnica de Ambato] Repositorio Universidad Técnica de Ambato.
<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/1376>

Apéndices

Apéndice A

Encuesta clima organizacional y expectativa de trabajadores

La información recopilada en la presente encuesta es para fines exclusivamente educativos. El manejo de la información es completamente confidencial y es conforme a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 de protección de Datos Personales

Por favor nos indica su edad

Por favor nos indica en meses su antigüedad en el cargo

Opciones de respuesta:

Muy conforme-conforme-poco conforme-nada conforme

¿Qué tan conforme se encuentra con el ambiente laboral a su alrededor?

¿Qué tan conforme se encuentra con las herramientas de trabajo a su disposición?

¿Qué tan conforme se encuentra con el trato de su jefe inmediato?

¿Qué tan conforme se encuentra con los horarios y salario actual?

¿Qué tan conforme se encuentra con el nivel de oportunidades de crecimiento en la compañía?

¿Qué tan conforme está con la carga laboral actual que tiene por parte de su jefe inmediato?

¿Qué tan conforme se siente de hacer parte del equipo de Millenium BPO?

¿Qué tan conforme está con la relación entre su equipo de trabajo?

¿Qué tan conforme se siente con la cultura organizacional de la compañía?

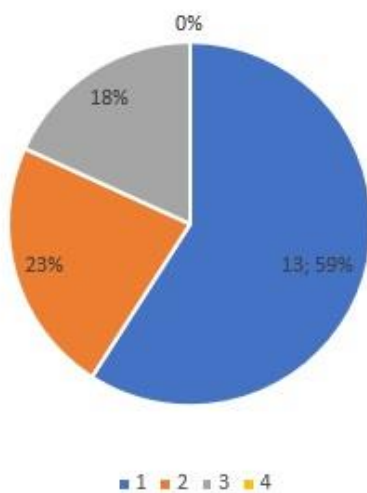
¿Qué tan conforme se siente con la proyección y enfoque que tiene la compañía para los próximos años? (era de la IA)

Apéndice B

Resultados conforme a las preguntas de la encuesta

Figura 1

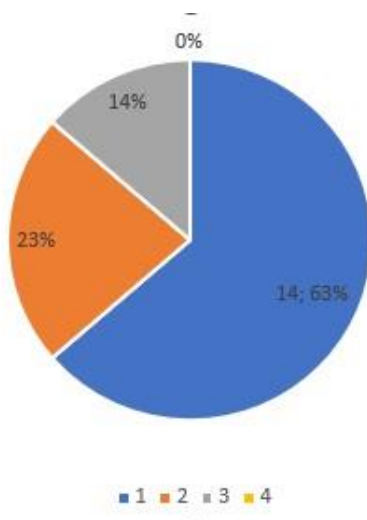
¿Qué tan conforme se encuentra con el ambiente laboral a su alrededor?



Fuente: Autoría Propia

Figura 2

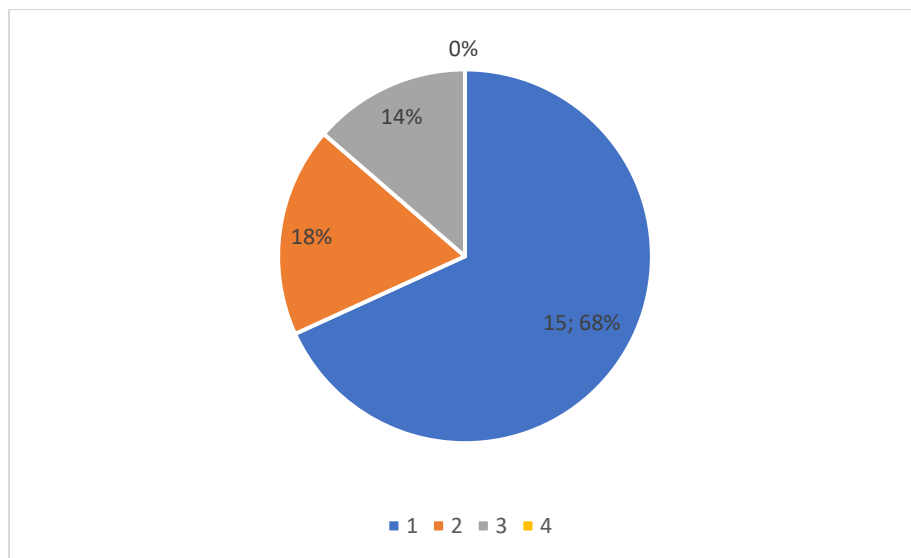
¿Qué tan conforme se encuentra con las herramientas de trabajo a su disposición?



Fuente: Autoría Propia

Figura 3

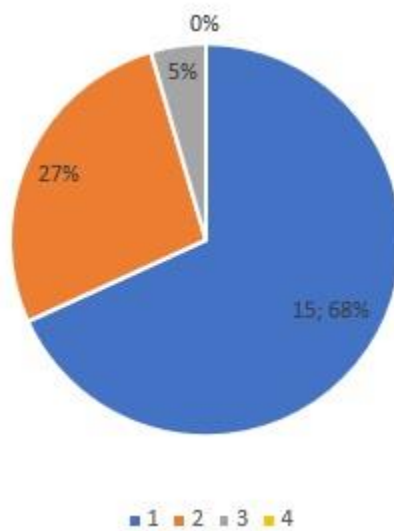
¿Qué tan conforme se encuentra con el trato de su jefe inmediato?



Fuente: Autoría Propia

Figura 4

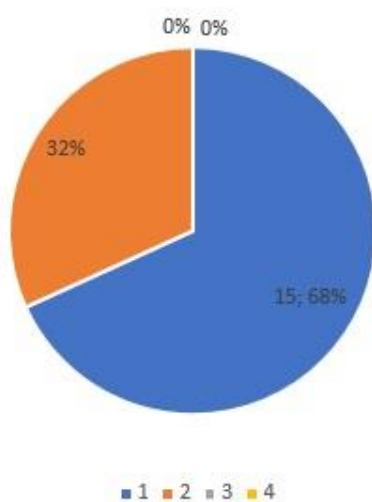
¿Qué tan conforme se encuentra con los horarios y salario actual?



Fuente: Autoría Propia

Figura 5

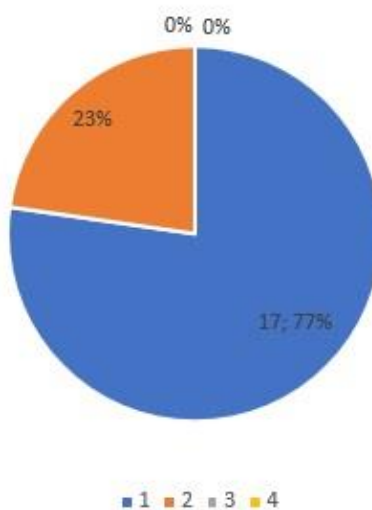
¿Qué tan conforme se encuentra con el nivel de oportunidades de crecimiento en la compañía?



Fuente: Autoría Propia

Figura 6

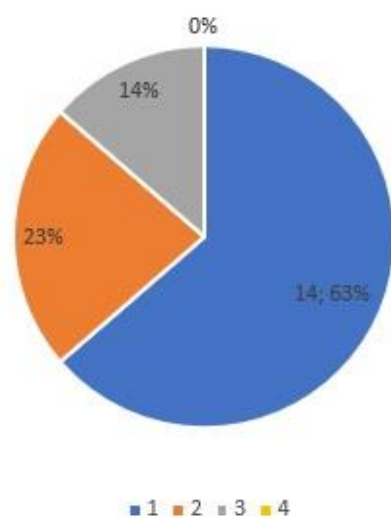
¿Qué tan conforme está con la carga laboral actual que tiene por parte de su jefe inmediato?



Fuente: Autoría Propia

Figura 7

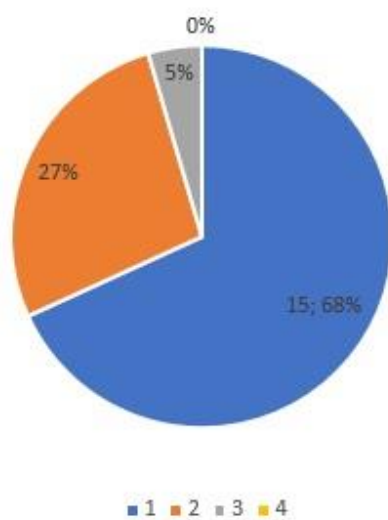
¿Qué tan conforme se siente de hacer parte del equipo de Millenium BPO?



Fuente: Autoría Propia

Figura 8

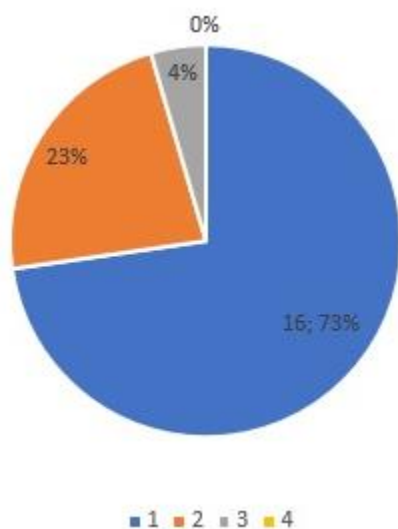
¿Qué tan conforme está con la relación entre su equipo de trabajo?



Fuente: Autoría Propia

Figura 9

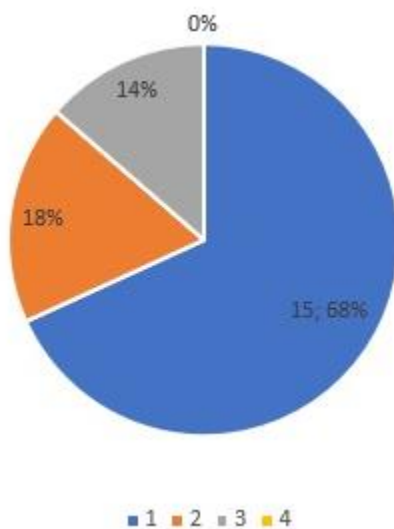
¿Qué tan conforme se siente con la cultura organizacional de la compañía?



Fuente: Autoría Propia

Figura 10

¿Qué tan conforme se siente con la proyección y enfoque que tiene la compañía para los próximos años? (era de IA)



Fuente: Autoría Propia