

**Propuesta de plan de mejoramiento del Clima laboral de la empresa COLTRANSMAQ en  
San Martín, Cesar**

Brigith Hernández Cantero

Jarith Adriana Romero García

Marvin Rosa Romero Villegas

Nayleth Serrano Contreras

Yury González Mendoza

Tutora

Luz Karina García Contreras

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

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

Administración de Empresas

2023

### **Dedicatoria**

A Dios quien fue nuestra guía en este proceso de formación y por permitirnos alcanzar esta meta tan anhelada.

A nuestras familias por su apoyo, por animarnos diariamente, por creer en nosotras para que este proyecto fuera realidad

A nuestra directora, por su orientación, paciencia y dedicación, por todo el apoyo que nos brinda para la realización de este proyecto.

A nuestros compañeros, por compartimos momento de alegría, y tristeza y ansiedad. Gracias por toda la paciencia, comprensión, cariño y amor.

*Autores del proyecto*

### **Agradecimientos**

En primer lugar, darle gracias a Dios por darnos la sabiduría y el entendimiento para logra llegar a esta fase, también por colocar los mecanismos adecuados que permitieron iniciar este proyecto.

A la Universidad Nacional Abierta y a Distancia y su cuerpo de docentes, quienes contribuyeron y permitieron llevar a cabo este proyecto de investigación.

También agradecer a Nuestra Tutora Luz Karina García Contreras, por su apoyo incondicional y guía que es indispensable para lograr alcanzar los resultados esperados.

Por último, agradecer a nuestras familias por su apoyo incondicional, igualmente a nuestros compañeros por su constancia y dedicación para que esto fuera posible.

*Autores del proyecto*

## Resumen

La presente investigación se enmarca en un enfoque cualitativo de tipo descriptivo mediante el método analítico que consistió en indagar mediante un diagnóstico del clima organizacional de la empresa Coltransmaq para identificar las causas que actualmente están influyendo en problemas de comunicación, motivación, rendimiento laboral, relaciones interpersonales, e intrapersonales en la atención al cliente afectando negativamente en la productividad, la muestra de la presente investigación ésta conformada por 14 colaboradores siendo el total de funcionarios donde están los colaboradores de altos mando, mandos medios y nivel operativos.

Para llevar a cabo el plan de mejoramiento se utilizó el instrumento de Test (Tecla), creado por Hoyos y Bravo (1.973), que abordaron básicamente 9 dimensiones así: Conformidad, Responsabilidad, Normas de excelencia, Calidad organizacional, Calor y apoyo, Comunicación, Prestaciones sociales y Salud ocupacional.

Analizando los resultados se encontraron que existe insatisfacción salarial y prestacional por parte de los empleados, inconformidad de la manera como llevan los procesos a nivel interno y el hecho de no asumir responsabilidad, desconociendo las metas que fija la organización. Es importante destacar en la investigación que más del 50% de la población que conforma la organización es joven en edades entre 25 a 30 años siendo un grupo que aún es flexible al cambio y cuenta con la facilidad de adaptación a cambios que permitan aportar a la construcción de un clima organizacional que favorezca la productividad.

***Palabras claves:*** Clima organizacional, gestión laboral, recursos humanos.

### **Abstract**

The present investigation is part of a qualitative approach of a descriptive type through the analytical method that consisted of inquiring through a diagnosis of the organizational climate of the Coltransmaq company to identify the causes that are currently influencing communication problems, motivation, work performance, interpersonal relationships, and intrapersonal in customer service, negatively affecting productivity, the sample of the present investigation is made up of 14 collaborators, the total number of officials being the collaborators of high command, middle management and operational level.

To carry out the diagnosis, the Test instrument (Key) was used, created by Hoyos and Bravo (1973), which basically addressed 9 dimensions as follows: Compliance, Responsibility, Standards of excellence, Organizational quality, Warmth and support, Communication, Benefits social and occupational health.

Analyzing the results, it is found that there is salary and benefit dissatisfaction on the part of the employees, there is disagreement with the way they carry out the processes internally, they state that they do not assume responsibility, ignoring the goals that the organization sets. It is important to highlight in the research that more than 50% of the population that makes up the organization is young between the ages of 25 and 30, being a group that is still flexible to change and has the ease of adapting to changes that allow contributing to the construction of a favorable organizational climate for all.

**Keywords:** Organizational climate, labor management, human resources.

## Tabla de Contenido

Introducción .....	11
Planteamiento del problema.....	12
Pregunta de investigación .....	13
Justificación .....	14
Objetivos .....	16
Objetivo general.....	16
Objetivos específicos .....	16
Antecedentes .....	17
Marco teórico.....	21
Marco legal .....	31
Metodología .....	38
Enfoque de investigación.....	38
Tipo de investigación.....	38
Método de investigación.....	39
Población y muestra.....	39
Instrumento .....	39
Resultados .....	41
Resultado 1.....	41
Resultado 2.....	45

Resultado 3.....	56
Plan de mejoramiento .....	56
Conclusiones.....	58
Recomendaciones .....	60
Referencias Bibliográficas .....	62
Apéndices.....	66

**Lista de Tablas**

<b>Tabla 1</b> <i>Promulgación de los Derechos Laborales ONU</i> .....	31
<b>Tabla 2</b> <i>Normatividad y políticas organizacionales</i> .....	33
<b>Tabla 3</b> <i>Plan de mejoramiento</i> .....	57

## Lista de Figuras

<b>Figura 1</b> <i>Organigrama general de la empresa COLTRANSMAQ</i> .....	43
<b>Figura 2</b> <i>Mapa de procesos de la empresa COLTRANSMAQ</i> .....	44
<b>Figura 3</b> <i>Género que participo en la encuesta</i> .....	46
<b>Figura 4</b> <i>Rango de edades</i> .....	47
<b>Figura 5</b> <i>Estado civil</i> .....	47
<b>Figura 6</b> <i>Variable de conformidad</i> .....	48
<b>Figura 7</b> <i>Variable de responsabilidad</i> .....	49
<b>Figura 8</b> <i>Variable de excelencia</i> .....	49
<b>Figura 9</b> <i>Variable de recompensa</i> .....	50
<b>Figura 10</b> <i>Variable calidad organizacional</i> .....	51
<b>Figura 11</b> <i>Variable de calor y apoyo</i> .....	52
<b>Figura 12</b> <i>Variable de comunicación</i> .....	53
<b>Figura 13</b> <i>Prestaciones sociales y políticas</i> .....	54
<b>Figura 14</b> <i>Salud ocupacional</i> .....	55

**Lista de Apéndices**

<b>Apéndice A</b> <i>Instrumento de Test (Tecla), creado por Hoyos y Bravo (1973)</i> .....	66
---	----

## **Introducción**

En este trabajo se realizó un plan de mejoramiento del clima laboral de la empresa COLTRANSMAQ ubicada en el municipio de San Martín/Cesar, que tiene como actividad principal el transporte de carga por carretera y el alquiler de maquinaria.

El diagnóstico realizado busca generar un reporte que permita identificar las causas que actualmente están afectando el clima organizacional de la empresa, ya que, si se presenta un inadecuado clima laboral se pueden generar problemas en la comunicación, en la estabilidad emocional, en el rendimiento laboral, en la motivación, en las relaciones inter intrapersonales, en la atención al cliente y por consiguiente en la productividad.

Es importante resaltar que el clima organizacional es uno de los temas de mayor demanda dentro de la empresa, debido a que ésta se fija netamente en el desempeño laboral, la satisfacción y la productividad que cada empleado brinda por medio del desarrollo de su rol, destacando la eficiencia como un ente conductor que incide en mantener un buen clima organizacional.

Uno de los puntos importantes a tratar sobre el clima organizacional en este documento son las buenas relaciones y el trabajo en equipo, pues son fundamentales para lograr los objetivos establecidos por la empresa, ya que crear un entorno de trabajo agradable les permite a los empleados desarrollar confiadamente sus habilidades y capacidades en beneficio al crecimiento personal y organizacional.

Identificar la forma como los empleados de la empresa COLTRANSMAQ perciben su contexto laboral a través de un adecuado diagnóstico que apruebe identificar las áreas donde actualmente se están presentando dificultades, se convierte en un importante instrumento que facilite llevar a cabo las medidas necesarias para lograr conseguir un mejor ambiente laboral.

### **Planteamiento del problema**

COLTRANSMAQ S.A.S, es una empresa regional, creada en el año 2019, tiene como actividad principal el transporte de carga por carretera y el alquiler de maquinaria, su misión es contribuir a que los clientes tengan operaciones eficientes y seguras a través de la prestación de servicios de transporte y alquiler de maquinaria; basados en la seguridad, el cumplimiento, el conocimiento técnico y la experiencia. Para esta empresa es muy importante el clima organizacional, el cual se considera como el acrecimiento de las realidades emocionales y físicas en la que los trabajadores de una empresa efectúan su trabajo diario, haciendo referencia al concepto influenciado por las labores de la empresa, pero también las particularidades personales del trabajador y las realidades de trabajo. Es por ello por lo que cabe resaltar que si se mantiene un buen clima laboral se generan sentimientos de pertenencia, compromiso, productividad y la creación de una cultura óptima de trabajo.

Se desea conocer el estado actual del clima organizacional en aras de buscar mejoras para el ambiente laboral de la empresa, con el propósito de fomentar cambios positivos que generen empleados eficientes, leales y felices.

Con este análisis se buscó encontrar falencias en la programación del personal para la programación de servicios, debido a que se nota una falta de ánimo en los empleados, lo cual se refleja en la realización de sus actividades.

Teniendo en cuenta los síntomas descritos por la empresa, se pretende conocer las falencias y así lograr consolidar un plan de acción para evitar que la empresa presente situaciones que la lleven a tener una mala imagen ante sus clientes y que de esta manera se ocasionen pérdidas.

**Pregunta de investigación**

¿Cuáles son las variables que permiten diagnosticar el clima organizacional de la empresa COLTRANSMAQ, con la intención de establecer un plan de mejora referente al ambiente interno de trabajo?

## **Justificación**

El desarrollo de la investigación sobre el clima organizacional de la empresa “COLTRANSMAQ” se realizó con el fin de identificar mediante la investigación, estrategias que influyan en la calidad del ambiente laboral dentro de la empresa, debido a que se ha percibido inconformidades de los empleados en cuanto a relaciones interpersonales y quejas sobre la asignación de tareas y la forma de comunicación usada para tal fin, los cuales son aspectos altamente influyentes en los objetivos de crecimiento de la empresa.

Históricamente, el clima organizacional se ha venido convirtiendo en un elemento relevante, ya que al contar con este las organizaciones se encaminan a unos buenos resultados, es decir el análisis del clima organizacional nace de la idea de que el hombre vive en ambiente complejos y dinámicos, puesto que las organizaciones están compuestas de personal, grupos y colectividades que generan comportamientos diversos y que afectan ese ambiente (Ramos Ramos, 2015) .

Por lo anterior se busca proporcionar soportes para la adopción de programas del clima laboral, dado que actualmente en las pequeñas empresas, no se le da la relevancia suficiente a la importancia de la mano de obra, además de pasar por alto el potencial que representa asegurar las mejores condiciones del talento humano en el crecimiento de la compañía.

De igual manera, podemos decir que, esta investigación nos permitió desarrollar las habilidades y destrezas investigativas, innatas y las descubiertas durante el proceso de enseñanza-aprendizaje, las cuales son primordiales para el proceso de formación y que como futuras profesionales incidir en fortalecer los conocimientos, habilidades sociales, el desarrollo de competencias y el trabajo en equipo, debido a que estas son de vital importancia para el desarrollo integral individual y colectivo de cada proceso de investigación que se desarrolle.

Al obtener los resultados, la empresa planea implementar actividades con las cuales busca mejorar asertivamente la comunicación, lo cual favorece las garantías que la empresa ofrece a sus empleados; proporcionado a corto y mediano plazo una mejora significativa del clima organizacional.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Ejecutar un diagnóstico del clima organizacional de la empresa COLTRANSMAQ, con la intención de establecer un plan de mejora referente al ambiente interno de trabajo.

### **Objetivos específicos**

Caracterizar a la empresa COLTRANSMAQ para la fundamentación de un análisis de clima organizacional.

Determinar los factores que inciden en el clima organizacional de la empresa COLTRANSMAQ.

Diseñar un plan de mejoramiento para la empresa COLTRANSMAQ que permita un ambiente laboral más productivo, sano y motivador para los empleados.

### **Antecedentes**

Basados en la investigación, encontramos que los análisis del clima organizacional en las empresas arrojan resultados muy positivos en torno a la productividad de la empresa y el bienestar de los empleados, como podemos mencionar el trabajo de grado realizado por Gómez Bermudez y Cárdenas Espinosa (2010) en donde se evidenció un estudio del clima organizacional en la ESE Hospital San Jorge de Pereira, en donde dicho proyecto permitió enseñar las principales fallas de la prestación en el servicio, la proporcionalidad de los salarios y las funciones de cada puesto de trabajo, con respecto a los salarios se planteó que se puede contratar una empresa asesora en gestión humana que valore los salarios por puesto de trabajo contra el mercado salarial del hospital, para que de esta manera se logre ofrecer mayor equidad e igualdad en este aspecto, creándose una huella positiva en el clima organizacional de la entidad y de igual manera la estructuración de la empresa este bien conformada.

Otra investigación que nos sirvió de referencia fue el “Diagnóstico del Clima Organizacional en la Fundación Indufrial”, ejecutado por Buelvas Salas y Rodríguez Sampayo (2016) en donde se buscó conocer la percepción de los empleados frente al clima organizacional, al mismo tiempo de estudiar su interacción con respecto a las variables de medida del clima, en este sentido la percepción de los empleados respecto al clima organización de la Fundación Indufrial, encontramos que la comunicación, salarios y el bienestar de los empleados es idóneo para cumplir con el desarrollo de las actividades, además que ofrece herramientas que permiten una buena dirección de la empresa, permitiendo la obtención de los objetivos comunes y ejecución de estrategias empresariales.

Otro material de apoyo fue el artículo del clima organizacional y calidad de atención del profesional de la salud de un Centro de Salud de Huánuco, Perú; realizado por Soto Hilario et al.

(2022), en donde se pretendió enseñar que el clima organizacional y la calidad de atención de salud son herramientas de gestión que con periodicidad son utilizadas en múltiples contextos organizacionales. Igualmente, se mostró que ambas variables conservan una relación positiva, lo que nos muestra, que existe mayor clima organizacional y a la vez mayor calidad de atención de los profesionales de la salud. Con lo anterior se puede decir que el personal profesional de la salud del C.S. “Aparicio Pomares” brindan calidad de atención a los pacientes asociados al clima organizacional que perciben.

Por otra parte, en el año 2021, un Psicólogo, un Magíster en Gestión Empresarial de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos y una Doctora en Administración y en Educación Pereyra Lazo et al. (2022), realizaron una investigación en donde buscaron determinar el nivel de relación entre el liderazgo de alto desempeño y el clima organizacional en una población de 280 trabajadores de una empresa peruana dedicada a la construcción modular en el sector industrial. La investigación arrojó que el liderazgo de alto desempeño y el clima organizacional se relacionan significativamente, se evidencia que existe una relación positiva y alta de 0.812, respecto a la variable clima organizacional, se precisa según análisis que el 92.6% manifiesta una percepción positiva.

Según todas las investigaciones que realizamos en las últimas décadas el clima organizacional es una de las partes más importantes de las empresas y es una de las partes más esenciales para poder contribuir a un trabajo eficaz y productivo, los cambios que han ocurrido en los últimos años sobre el significado y la importancia que se le ha dado ha sido de un 98%, últimamente en las organizaciones es primordial estar en constante evaluación de cómo se está trabajando el clima organizacional y si este está siendo efectivo para nosotros, si no es de esta manera, que actividades podemos hacer para que esta mejore, el estudio de esta investigación

contempla que a través de un recorrido amplio los objetivos a que se llegaría al emplearse estos métodos de actividades como lo son el diseñar un plan de mejoramiento en cada una de las áreas de la empresa mejoraría el sistema productivo de servicios a un 77%, ya que el fin de tener un buen clima organizacional es que la comunicación entre el equipo sea constante y de esta manera el trabajo tenga un resultado positivo.

En investigación realizada en el año 2021 a cuatro empresas del sector agrícola dedicadas a la siembra y explotación de los derivados de la palma de aceite del departamento de Magdalena, conformada por una población de 1234 empleados y tomando una muestra de 301, en búsqueda de indagar y medir el Clima Organizacional en las organizaciones los investigadores Daza Corredor et al. (2021) utilizando un instrumento de para medir Clima en Organizaciones colombianas IMCOC, concluyen que existen tres dimensiones básicas influyente en el clima organizacional las cuales son: Condiciones del trabajo (Salario, oficina e instalaciones), entorno laboral (trabajo en equipo, buen trato, comunicación y liderazgo), y comportamientos organizacional (Toma de decisiones, posibilidad de superación y liderazgo). Los resultados de la investigación mostraron que existes tres factores fundamentales para que los empleados considerar estar en un buen clima organizacional el primero es el salario, de los encuestados el 48% responde que el salario recibido permite satisfacer sus necesidades; el segundo factor es el buen trato donde los resultaron indicaron que el 89% consideran recibir un bien trato de sus jefes y el 96% perciben que existe un trabajo en equipo, manejando una comunicación fluida que permite promover la consecución de los objetivos de manera conjunta y el ultimo las posibilidades de superación donde se interpreta una perspectiva de oportunidad en especial en los niveles operativos donde las decisiones se toman de manera descentralizada brindando la oportunidad de participación.

Lo anterior indica que el clima organizacional apunta a la productiva de la organización y también a la motivación del empleado dentro de la organización, donde le empleado siente que es parte importante de una organización que lo tiene presente en sus actividades más allá de un colaborador para la consecución de los objetivos organizacionales, porque el colaborador es visto como un ser social , con sentimientos, anhelos, deseos, necesidades, que contribuye a la humanización de las empresas del siglo XXI.

## **Marco teórico**

### **Paradigma clásico de la administración**

El paradigma clásico de la administración es considerado como el punto de partida de la teoría administrativa moderna. Desarrollado a principios del siglo XX, el enfoque se basa más que todo en los principios de eficiencia, especialización y jerarquía en la gestión organizacional. A pesar de su antigüedad, el paradigma clásico sigue siendo relevante en la actualidad, ya que puso las bases para la comprensión y el mecanismo de desarrollo de la administración como disciplina fundamental en el mundo empresarial. En este ensayo, exploraremos los fundamentos del paradigma clásico de la administración y su vigencia en el contexto actual.

El paradigma clásico de la administración se divide en dos corrientes principales: la escuela de la administración científica, propuesta por Frederick Taylor, y la escuela de la administración general, desarrollada por Henri Fayol.

La administración científica se centra en la eficiencia y la productividad, a través de la aplicación de métodos científicos para analizar y mejorar los procesos de trabajo. Taylor quizás la división del trabajo en tareas especializadas, la medición y el análisis de tiempos y movimientos, y la aplicación de incentivos para motivar a los trabajadores. Estos principios sentaron las bases para la optimización de los procesos industriales y la maximización de la eficiencia en las organizaciones.

Por otro lado, la administración general de Fayol se enfoca en los principios de planificación, organización, dirección y control. Fayol identificó funciones administrativas esenciales, como la previsión, la organización de recursos, la coordinación de actividades y la supervisión del desempeño. Estos principios concluyen una guía para el diseño y la gestión de las estructuras organizativas, y siguen siendo fundamentales en la administración contemporánea.

A pesar de que el paradigma clásico de la administración ha sido objeto de críticas por su enfoque mecánico y simplificado de las organizaciones, sus principios siguen siendo relevantes en el contexto actual. La eficiencia, la especialización y la jerarquía son elementos clave en la gestión de empresas de diversos sectores. La planificación, la organización, la dirección y el control resultan ser funciones esenciales en la administración moderna.

Además, el paradigma clásico ha sentado las bases para el desarrollo de otros enfoques administrativos, como la teoría de la contingencia y la teoría de la administración por objetivos. Estas teorías adoptan la importancia de adaptar los principios administrativos a las particularidades de cada organización y situación, pero aún se basan en los conceptos fundamentales establecidos por el paradigma clásico.

A pesar de haber sido desarrollado hace más de un siglo, el paradigma clásico de la administración sigue siendo relevante en la actualidad. Sus principios fundamentales, como la eficiencia, la especialización, la jerarquía y las funciones administrativas, funcionan siendo aplicables en la gestión organizacional. Además, este paradigma sentó las bases para el desarrollo de otras teorías y enfoques administrativos.

### **Teoría de las relaciones humanas**

La teoría de Clima Organizacional de Likert (citado por Brunet, 1999) establece que el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto, se afirma que la reacción estará determinada por la percepción.

Likert establece tres tipos de variables que definen las características propias de una organización y que influyen en la percepción individual del clima. En tal sentido se cita:

### ***Variables causales***

Definidas como variables independientes, las cuales están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados. Dentro de las variables causales se citan la estructura organizativa y la administrativa, las decisiones, competencia y actitudes.

### ***Variables intermedias***

Este tipo de variables están orientadas a medir el estado interno de la empresa, reflejado en aspectos tales como: motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones. Estas variables revisten gran importancia ya que son las que constituyen los procesos organizacionales como tal de la Organización.

### ***Variables finales***

Estas variables surgen como resultado del efecto de las variables causales y las intermedias referidas con anterioridad, están orientadas a establecer los resultados obtenidos por la organización tales como productividad, ganancia y pérdida.

La Teoría de las Relaciones Humanas, desarrollada a partir de la década de 1920, representó un cambio fundamental en la forma de comprender y abordar la administración. En contraste con el enfoque mecanicista del paradigma clásico, esta teoría puso énfasis en el factor humano y social dentro de las organizaciones. En este ensayo, exploraremos los fundamentos y las implicaciones de la Teoría de las Relaciones Humanas, así como su influencia en la gestión y el desarrollo organizacional.

La Teoría de las Relaciones Humanas surgió como una respuesta crítica al paradigma clásico, que se centraba en la eficiencia y la productividad sin tomar suficientemente en cuenta las necesidades y motivaciones de los empleados. La investigación de Elton Mayo y su equipo en la fábrica de Hawthorne en Estados Unidos fue un hito clave en el desarrollo de esta teoría.

Descubrieron que los factores psicológicos y sociales, como el ambiente de trabajo y las relaciones interpersonales, tienen un impacto significativo en el rendimiento y la satisfacción de los trabajadores.

La Teoría de las Relaciones Humanas sostiene que las organizaciones son sistemas sociales complejos, y que el factor humano es crucial para el éxito y el bienestar de los empleados y la empresa en su conjunto. Destaca la importancia de las relaciones y la comunicación efectiva entre los miembros de la organización. Esta teoría reconoce que los empleados son seres emocionales y sociales, con necesidades de reconocimiento, pertenencia y desarrollo personal.

Además, la Teoría de las Relaciones Humanas destaca la influencia de los líderes en la motivación y el compromiso de los empleados. Se enfatiza la importancia de un liderazgo participativo, que promueve la participación y el empoderamiento de los trabajadores. Asimismo, se resalta la necesidad de un clima organizacional positivo, basado en el respeto mutuo, la confianza y la colaboración.

La Teoría de las Relaciones Humanas ha tenido un impacto significativo en la gestión y el desarrollo organizacional. Sus principios han llevado a un enfoque más humano y participativo en la administración, con un mayor énfasis en el bienestar de los empleados y la creación de un entorno de trabajo saludable. Esta teoría ha impulsado el desarrollo de prácticas como la retroalimentación continua, la delegación de responsabilidades y la promoción de equipos de trabajo autónomos.

La Teoría de las Relaciones Humanas ha representado un cambio de paradigma en la administración, al poner el énfasis en el factor humano y social dentro de las organizaciones. Su enfoque en las relaciones, la comunicación efectiva y la motivación de los empleados ha

transformado la forma en que se entiende y se gestiona el trabajo en las organizaciones. A través de un liderazgo participativo y un clima organizacional positivo, esta teoría ha contribuido a crear entornos laborales más satisfactorios, colaborativos y productivos.

### **Cultura organizacional**

La cultura organizacional es uno de los aspectos más importantes y distintivos de una empresa. Se refiere a los valores, creencias, normas y comportamientos compartidos que caracterizan a una organización. La cultura influye en la forma en que los empleados se relacionan entre sí, toman decisiones y se adaptan al entorno empresarial. En este ensayo, exploraremos la importancia de la cultura organizacional, su impacto en el éxito empresarial y cómo se puede gestionar de manera efectiva.

La cultura organizacional desempeña un papel fundamental en el funcionamiento y el rendimiento de una empresa. Una cultura sólida y positiva puede ser un activo valioso, ya que influye en el compromiso de los empleados, la cohesión del equipo y la capacidad de adaptación al cambio. Una cultura organizacional fuerte también puede ser un factor clave para atraer y retener talento, así como para construir una reputación sólida en el mercado.

La cultura organizacional se forma a través de una combinación de factores, como los valores y creencias de los fundadores, las experiencias compartidas, los rituales y ceremonias, y la forma en que se toman decisiones y se resuelven los conflictos. Cada empresa tiene su propia cultura única, que puede ser más orientada a la innovación, el servicio al cliente, la colaboración o cualquier otro aspecto que se considere importante para el éxito.

Gestionar la cultura organizacional es un desafío continuo. Los líderes desempeñan un papel crucial en la promoción y el mantenimiento de una cultura positiva. Deben ser ejemplos de los valores y comportamientos que desean promover en la organización. También es importante

comunicar y reforzar constantemente la cultura a través de políticas, prácticas y programas de desarrollo.

Además, la cultura organizacional debe ser flexible y adaptarse a medida que la empresa crezca y se enfrente a nuevos desafíos. La gestión del cambio debe tener en cuenta la cultura existente y trabajar en armonía con ella. Si la cultura necesita evolucionar, debe hacerse de manera deliberada y estratégica, involucrando a los empleados en el proceso y asegurándose de que comprendan y se alineen con los cambios propuestos

La cultura organizacional es un factor crítico para el éxito empresarial. No es solo una cuestión de decoración de oficinas o lemas enmarcados en la pared, sino que impregna todas las facetas de una organización y tiene un impacto profundo en el comportamiento de los empleados y en los resultados finales. Una cultura sólida y positiva puede ser una fuente de ventaja competitiva y puede marcar la diferencia entre el éxito y el fracaso en un entorno empresarial altamente competitivo.

Gestionar y desarrollar una cultura organizacional efectiva requiere un compromiso constante de los líderes y la participación de todos los miembros de la organización. Al crear una cultura sólida y positiva, una empresa puede cultivar un entorno de trabajo en el que los empleados se sientan comprometidos, valorados y motivados para contribuir al éxito colectivo. En última instancia, la cultura organizacional se convierte en el ADN de una empresa exitosa.

### **Clima organizacional**

En el mundo empresarial actual, el éxito de una organización no solo se basa en tener una estructura sólida y eficiente, sino también en crear un entorno de trabajo saludable y motivador para sus empleados. El clima organizacional, entendido como el ambiente psicológico y emocional que se percibe en una empresa, desempeña un papel fundamental en el rendimiento y

la satisfacción laboral de los colaboradores. En este ensayo, exploraremos la importancia del clima organizacional y su influencia en el logro de los objetivos empresariales.

El clima organizacional se refiere a las percepciones, actitudes y emociones colectivas de los empleados hacia su entorno de trabajo. Un clima positivo promueve la satisfacción, la colaboración y la productividad, mientras que un clima negativo puede generar estrés, desmotivación y conflicto. Por lo tanto, es esencial que las organizaciones se preocupen por crear un clima favorable que impulse el compromiso y el bienestar de sus empleados.

Uno de los factores determinantes del clima organizacional es el liderazgo. Los líderes desempeñan un papel crucial en la creación de un ambiente propicio para el desarrollo y la participación de los empleados. Un liderazgo inspirador, basado en la confianza, la comunicación efectiva y la retroalimentación constructiva, puede fomentar un clima de confianza y colaboración. Por otro lado, un liderazgo autoritario y poco participativo puede generar un clima de desconfianza y desmotivación.

Además del liderazgo, otros aspectos que influyen en el clima organizacional, como la cultura empresarial, las políticas de recursos humanos, la comunicación interna y las oportunidades de crecimiento y desarrollo. Una cultura empresarial sólida, que promueva valores como el respeto, la honestidad y la transparencia, contribuya a un clima positivo. Asimismo, las políticas de recursos humanos que fomentan el equilibrio entre la vida laboral y personal, la participación de los empleados en la toma de decisiones y la valoración del talento, pueden mejorar significativamente el clima organizacional.

El clima organizacional es un factor determinante en el éxito de una organización. Un entorno de trabajo positivo y motivar no solo mejora la satisfacción y el compromiso de los empleados, sino que también aumenta la productividad y la eficiencia de la empresa en general.

Los líderes y directivos desempeñan un papel esencial en la creación de un clima favorable, a través de un liderazgo participativo y una comunicación efectiva. Asimismo, la promoción de una cultura empresarial sólida y la implementación de políticas de recursos humanos orientadas al bienestar de los empleados son acciones clave para generar un clima organizacional saludable.

En resumen, las organizaciones que se preocupan por el clima organizacional y trabajan en su mejora constante tienen mayores posibilidades de alcanzar el éxito a largo plazo. El cuidado de los empleados y la creación de un ambiente de trabajo positivo son inversiones que generan beneficios tangibles, tanto para los colaboradores como para la empresa.

### ***Modelo de medición de clima organizacional***

Existen diferentes modelos de mediciones para llevar a cabo el análisis del clima laboral, estos son algunos:

- Encuesta
- Entrevistas
- Observación

El que se va a llevar a cabo es el de la encuesta, ya que es aquel modelo donde podemos interactuar directamente con las personas, recolectar la información suficientemente necesaria para llevar a cabo el análisis de los datos y efectuar un resultado positivo de todo este trabajo que se está llevando a cabo.

La encuesta es una herramienta fundamental en el ámbito de la investigación, ya que permite obtener información directa de las personas involucradas en el estudio. A través de preguntas estructuradas y sistemáticas, se recopilan datos relevantes que ayudan a comprender y analizar diferentes fenómenos sociales, económicos, políticos y científicos. En este ensayo,

exploraremos la importancia de la encuesta en las investigaciones, sus características y cómo se utiliza para obtener resultados significativos.

Estas son unas de las ventajas más representativas por las cuales vamos a utilizar la encuesta:

**Obtención de información directa.** La encuesta proporciona una forma eficiente y directa de recopilar información de los individuos que participan en la investigación. A través de preguntas cuidadosamente deberá, se puede obtener datos sobre actitudes, opiniones, comportamientos y características demográficas de la muestra seleccionada. Esta información es esencial para comprender las variables y fenómenos que se están investigando, y permite obtener una visión más completa y precisa de la realidad.

**Representatividad de la muestra.** Una de las ventajas de la encuesta es su capacidad para captar la diversidad de opiniones y características presentes en una población más amplia. Al seleccionar una muestra representativa, es posible generalizar los resultados obtenidos a la población objetivo. Esto significa que los resultados de la investigación pueden aplicarse a un grupo más amplio, lo que aumenta la validez externa de los resultados.

**Flexibilidad en el diseño.** Las encuestas ofrecen flexibilidad en cuanto al diseño de las preguntas y la estructura del cuestionario. dependiendo de los objetivos de la investigación, se pueden utilizar preguntas cerradas para obtener respuestas cuantificables y fácilmente analizables, así como preguntas abiertas que permitan a los participantes expresar sus opiniones de manera más amplia. Además, las encuestas pueden realizarse de manera presencial, telefónica, en línea o en combinación, adaptándose a las necesidades y características de la investigación.

**Análisis y procesamiento de datos.** Una vez recopilados los datos de la encuesta, se realiza un análisis estadístico que permite obtener conclusiones significativas. Las técnicas de análisis incluyen el cálculo de frecuencias, distribuciones, correlaciones y pruebas de significancia, entre otros. Estos análisis ayudan a identificar patrones, tendencias y relaciones entre variables, lo que contribuye al avance del conocimiento en diversas disciplinas.

**Realimentación y mejora continua.** Las encuestas también pueden ser una herramienta de realimentación valiosa. Al solicitar opiniones y sugerencias a los participantes, se pueden identificar áreas de mejora en los productos, servicios o políticas estudiadas. Esta retroalimentación puede ser utilizada para realizar ajustes, correcciones y mejoras, fomentar la innovación y el crecimiento en diferentes áreas.

La encuesta desempeña un papel fundamental en las investigaciones, brindando información directa y representativa que permite comprender y analizar diversos fenómenos. Su diseño flexible, capacidad de análisis y retroalimentación contribuyen a generar conocimiento relevante y aplicable en múltiples áreas. Sin embargo, es importante tener en cuenta las limitaciones de las encuestas, como posibles sesgos o dificultades en la representatividad.

### Marco legal

El clima organizacional dentro de las empresas es muy importante, es por ello que los estudios planteados del análisis que tiene el clima organizacional con el recurso humano de la empresa COLTRANSMAQ, informan que el ambiente donde las personas realizan sus actividades diariamente, las relaciones personales, el trato laboral, todos estos vínculos van entrelazados con el desarrollo y resultado de las actividades, este lleva un trabajo arduo de las dificultades que se pueden presentar en la organización, para esto se debe generar ideas innovadoras y estrategias para poder llevar a cabo el mejoramiento de esto, calculando y planteando una solución oportuna para poder hacer seguimiento para ver si hay un desarrollo, evidenciando reglas y medidas de control en la organización. La ONU Organización de las Naciones Unidas El artículo 23 de la Declaración Universal de Derechos Humanos reconoce el derecho al trabajo y a la sindicación.

Toda persona tiene derecho a trabajar para poder vivir con dignidad; derecho al trabajo es esencial para la realización de otros derechos humanos y constituye una parte inseparable e inherente de la dignidad humana. el artículo 23 exige una “remuneración justa y favorable” para garantizar “una existencia merecedora de dignidad humana” para los trabajadores y sus familias.

#### Tabla 1

##### *Promulgación de los Derechos Laborales ONU*

Declaración Universal de Derechos humanos ( Art. 23)
23.1 Derecho al trabajo y a su libre elección
23.2 Derecho a la igualdad salarial
23.3 Derecho a remuneración equitativa y satisfactoria
23.4 Libertad de fundar sindicatos y afiliarse a ellos

*Nota.* Esta tabla muestra las reglas y normas regidas internacionalmente encontrados en el estudio de la empresa Coltransmaq. *Fuente.* (Naciones Unidas, 1984)

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) organismo vinculado a la ONU en junio de 1998 La Declaración supone un compromiso para los Estados en lograr que el progreso social vaya a la par con el progreso económico y el desarrollo y es un instrumento que permite reafirmar los principios fundamentales establecidos en la Constitución de la OIT. La Declaración compromete a los Estados Miembros a respetar y promover los principios y derechos comprendidos en cuatro categorías:

- La libertad de asociación y la libertad sindical y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva;
- La eliminación del trabajo forzoso u obligatorio;
- La abolición del trabajo infantil; y
- La eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.

Constransmaq S.A.S. es una empresa colombiana creada en el año 2019, ofrece un amplio portafolio de servicios en el sector de la construcción, su labor inicia desde el proceso creativo de una idea, su desarrollo y posterior puesta en marcha; cuenta con un equipo de integral multidisciplinario que conjuga profesionales, mano de obra calificada, maquinaria y equipo. De esta forma resuelve, implementa y desarrolla proyectos arquitectónicos y de ingeniería en sus diferentes etapas de ejecución

Normatividad y políticas organizacionales del proceso del clima laboral en Colombia y aspectos a considerar.

**Tabla 2***Normatividad y políticas organizacionales*

Normatividad y Leyes	Objeto o Propósito de la Norma	Cómo se Hace Precisa en Colombia
Art. 13 de la constitución política de Colombia	Buen trato laboral y respeto ante los derechos laborales	Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica.
Art. 25 de la constitución política de Colombia	Condiciones dignas al trabajador y al área donde se labora	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.
Art. 1 del código sustantivo del trabajo.	Buen trato entre empleadores y trabajadores	La finalidad primordial de este código es la de lograr la justicia en las relaciones que surgen entre empleadores y trabajadores, dentro de un espíritu de coordinación económica y equilibrio social.
Art. 1 del código sustantivo del trabajo.	Igualdad de los trabajadores.	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.
ISO 9000:2008	Conjunto de las condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo	Organización debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto o servicio prestado

*Nota.* Información adoptada de la Asamblea Nacional Constituyente (1991), Presidencia de la República de Colombia (1950) y la ISO 9001:2008.

**Información legal de la empresa COLTRANSMAQ*****Permisos ambientales***

En el numeral 9 del Artículo 31 de la ley 99 de 1993

9. Otorgar concesiones, permisos, autorizaciones y licencias ambientales requeridas por la ley para el uso, aprovechamiento o movilización de los recursos naturales renovables o para el desarrollo de actividades que afecten o puedan afectar el medio ambiente. Otorgar permisos y

concesiones para aprovechamientos forestales, concesiones para el uso de aguas superficiales y subterráneas y establecer vedas para la caza y pesca deportiva;

Que por consecuencia del numeral 12 del artículo 31 de la ley 99 de 1993

12. Ejercer las funciones de evaluación, control y seguimiento ambiental de los usos del agua, el suelo, el aire y los demás recursos naturales renovables, lo cual comprenderá el vertimiento, emisión o incorporación de sustancias o residuos líquidos, sólidos y gaseosos, a las aguas a cualquiera de sus formas, al aire o a los suelos, así como los vertimientos o emisiones que puedan causar daño o poner en peligro el normal desarrollo sostenible de los recursos naturales renovables o impedir u obstaculizar su empleo para otros usos. Estas funciones comprenden la expedición de las respectivas licencias ambientales, permisos, concesiones, autorizaciones y salvoconductos (Ley 99/1993).

### ***Maquinaria***

Manejo de hidrocarburos o sustancias nocivas. El artículo 7 del decreto 050 del 16 de enero del 2018, modifica el artículo 2.2.3.3. del decreto 1076 de 2015;

#### **Artículo 2.2.3.3.4.14. Plan de Contingencia para el Manejo de Derrames**

**Hidrocarburos o Sustancias Nocivas.** Los usuarios que exploren, exploten, manufacturen, refinen, transformen, procesen, transporten o almacenen hidrocarburos o sustancias nocivas para la salud y para los recursos hidrobiológicos, deberán estar provistos de un plan de contingencia para el manejo de derrames.

Párrafo 1. Los usuarios de actividades sujetas a licenciamiento ambiental o Plan de Manejo Ambiental deberán presentar dentro del Estudio de Impacto Ambiental el Plan de contingencias para el manejo de derrames de acuerdo con los términos de referencia expedidos para el proceso de licenciamiento por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

Párrafo 2. Los usuarios que transportan hidrocarburos y derivados, así- como sustancias nocivas, no sujetas a licenciamiento ambiental, deberán estar provistos de un Plan de contingencias para el manejo de derrames, el cual deberá formularse de acuerdo con los términos de referencia específicos que adopte el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

El Plan de contingencia del presente artículo, deberá ser entregado a las autoridades ambientales en donde se realicen las actividades no sujetas a licenciamiento ambiental, con al menos 30 días calendario de anticipación al inicio de actividades, con el fin de que hasta lo conozcan y realicen el seguimiento respectivo a la atención, ejecución e implementación de las medidas determinadas por los usuarios en dichos planes. Las empresas que están operando deberán entregar el Plan de Contingencia a las autoridades ambientales correspondientes, dentro de los 30 días calendario contados a partir de la expedición de la presente.

Las autoridades ambientales en donde se presente dicho Plan de contingencia podrán solicitar ajustes adicionales teniendo en cuenta los términos de referencia que expida el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible para la atención de la contingencia en las zonas de su jurisdicción, mediante acto administrativo debidamente motivado

Así mismo, las autoridades ambientales en donde se materialice una contingencia podrán en el marco del seguimiento de dichas situaciones, imponer medidas adicionales para el manejo o atención en su jurisdicción, mediante acto administrativo debidamente motivado.

Párrafo 3. Los Planes de Contingencia para el Manejo de Derrames Hidrocarburos o Sustancias Nocivas que hayan sido aprobados antes de la entrada en vigor del presente Decreto, continuaran vigentes hasta su culminación.

Los trámites administrativos en curso en los cuales se haya solicitado la aprobación del Plan de Contingencia para el Manejo de Derrames Hidrocarburos o Sustancias Nocivas, con

anterioridad a la entrada en vigor del presente decreto, continuaran su trámite hasta su culminación. No obstante, lo anterior, los interesados podrán desistir en cualquier tiempo bajo las reglas establecidas en el código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

### *Dirección de proyectos*

**Artículo 2.2.10.7 Programas de bienestar de calidad de vida laboral.** De conformidad con el artículo 24 del Decreto-ley 1567 de 1998 y con el fin de mantener niveles adecuados de calidad de vida laboral, las entidades deberán efectuar los siguientes programas:

- Medir el clima laboral, por lo menos cada dos años y definir, ejecutar y evaluar estrategias de intervención.
- Evaluar la adaptación al cambio organizacional y adelantar acciones de preparación frente al cambio y de desvinculación laboral asistida o readaptación laboral cuando se den procesos de reforma organizacional.
- Preparar a los pre pensionados para el retiro del servicio.
- Identificar la cultura organizacional y definir los procesos para la consolidación de la cultura deseada.
- Fortalecer el trabajo en equipo.
- Adelantar programas de incentivos.

En primer lugar, el Decreto Ley 1567 de 1998 modificado por la Ley 1960 de 2019 en su artículo 13, establece que los Programas de Bienestar Social e Incentivos hacen parte del Sistema de Estímulos para los empleados del Estado y cuyo propósito es elevar los niveles de eficiencia, satisfacción, desarrollo y bienestar de los empleados en el desempeño de su labor y de contribuir al cumplimiento efectivo de los resultados institucionales.

**Artículo 23 Área de Protección y Servicios Sociales.** En esta área se deben estructurar programas mediante los cuales se atiendan las necesidades de protección, ocio, identidad y aprendizaje del empleado y su familia, para mejorar sus niveles de salud, vivienda, recreación, cultura y educación.

Los programas de esta área serán atendidos en forma solidaria y participativa por los organismos especializados de seguridad y previsión social o por personas naturales o jurídicas, así como por los empleados, con el apoyo y la coordinación de cada entidad.

## **Metodología**

### **Enfoque de investigación**

El presente trabajo se encuentra enmarcado en un enfoque cualitativo según Bonilla y Rodríguez (2000) se orienta a profundizar casos específicos y no a generalizar, su preocupación no es prioritariamente medir, sino cualificar y describir el fenómeno social a partir de rasgos determinantes. Por lo anterior las características de este método se ajusta a el tema de investigación el clima organizacional de la empresa Transporte y Maquinaria de Colombia S.A.S (COLTRANSMAQ) siendo un estudio de caso específico dentro de la temática y su desarrollo enfocado en la ejecución de un diagnóstico mediante la cualificación de factores y variables influyente en el clima desde la aplicación de un instrumento de medición, como lo es el Test de Clima Organizacional (Tecla).

### **Tipo de investigación**

La clase de investigación que se utilizará para el desarrollo del diagnóstico del clima organizacional de la empresa COLTRANSMAQ es de tipo descriptivo Salkind (1998) Señala “se reseñan las características o rasgos de la situación o fenómeno objeto de estudio” (p. 11), el cual admite el análisis para proyectar un método de mejora que embargue el estado interno de la empresa. dentro de este proceso se enumeran los aspectos más relevantes, para poder así diagnosticar y determinar cuáles son los procesos en los que está fallando para establecer la gestión de conocimiento y su la aplicación; Para el desarrollo de esta propuesta se efectuará un cuestionario en el que se realizará preguntas relacionadas con gestión del recurso humano y se utiliza la observación directa, lo que permitirá llevar a cabo la realización de esta investigación.

## **Método de investigación**

Esta investigación concierne a un método Analítico, también conocido como el método por naturaleza, el cual se considera como un medio para obtener un resultado por medio de la descomposición de un fenómeno en sus elementos constitutivos; de igual manera se considera que son múltiples y muy diversas las especies de análisis, que se señalan por la naturaleza de lo analizado: análisis material, o partición, análisis químico o descomposición, análisis matemático o clasificación, análisis lógico y racional o distinción, análisis literario o crítica de los elementos de belleza (Montaner & Simón, 1887, p. 133).

## **Población y muestra**

La población estudiada está compuesta por nueve (9) empleados los cuales son operativos y cinco (5) administrativos; siendo una muestra de 14 empleados en total.

## **Instrumento**

Se utilizará una serie de instrumentos de investigación que es el test que permita acceder a información necesaria para que el desarrollo y avance de la investigación. Test.

En esta investigación se utilizará de manera particular el Test de Clima Organizacional (Tecla), creado por Hoyos y Bravo (1.973) de la Universidad de los Andes en su Tesis de Grado: "Diseño de un Instrumento para medir Clima Organizacional", el cual está diseñado para evaluar y hacer un diagnóstico del clima organizacional en la empresa COLTRANSMAQ.

El test está compuesto por 90 preguntas, con dos alternativas de respuesta verdadero o falso, el cual se implementó bajo el método de lluvias de ideas. Para su proceso de evaluación se fundamentaron en la realidad teórica y los siguientes criterios:

Conformidad (C): A esta dimensión corresponden los ítems: 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 7 (Fase 1).

Responsabilidad (R): A esta dimensión corresponden los ítems: 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17 y 18. (Fase 2).

Normas de excelencia (Ne): A esta dimensión corresponden los ítems: 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26 y 27. (Fase 3).

Recompensa (Rc): A esta dimensión corresponden los ítems: 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35 y 36. (Fase 4).

Claridad Organizacional (Co): A esta dimensión corresponden los ítems: 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50 y 51. (Fase 5).

Calor y apoyo (CA): A esta dimensión corresponden los ítems: 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61 y 62. (Fase 6).

Comunicación (Cn): A esta dimensión corresponden los ítems: 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70 y 71. (Fase 7).

Prestaciones Sociales y Políticas Salariales (Ps):. A esta dimensión corresponden los ítems: 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81 y 82. (Fase 8).

Salud Ocupacional (So): A esta dimensión corresponden los ítems: 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89 y 90. (Fase 9).

## **Resultados**

### **Resultado 1**

#### ***Caracterización***

En el año 2019 un grupo de empresarios Sanmartinenses del departamento del Cesar dan origen a la empresa Transporte y Maquinaria de Colombia S.A.S “COLTRANSMAQ”, esta fue creada como una sociedad por acciones simplificadas. En marzo del mismo año la empresa abre sus puertas al mercado, brindando excelentes servicios de transporte de carga por carretera y alquiler de maquinaria amarilla, llegando a convertirse en una empresa muy atractiva gracias a su amplio portafolio de servicios.

La empresa entra fuertemente al mercado regional y nacional, contando con equipos certificados como grúas, brazos articulados, cargadores, manlift, retro excavadoras, tracto camiones, carrotanques y camión vacío que facilita la actividad de carga seca y líquida, además cuenta con personal calificado y capacitado para la operación de los diferentes equipos.

#### ***Misión de Coltransmaq***

La misión de COLTRANSMAQ es contribuir a que sus clientes tengan operaciones eficientes y seguras a través de la prestación de servicios de transporte de carga por carretera y alquiler de maquinaria; basados en la seguridad, el cumplimiento, el conocimiento técnico y la experiencia.

#### ***Visión de Coltransmaq***

COLTRANSMAQ en el año 2024 será una empresa reconocida regionalmente en la industria del transporte terrestre de carga y alquiler de maquinaria, por la confiabilidad, calidad y seguridad presente en sus servicios.

### *Valores corporativos*

- Lealtad
- Honestidad
- Responsabilidad.
- Compromiso
- Respeto

### *Políticas de Coltransmaq*

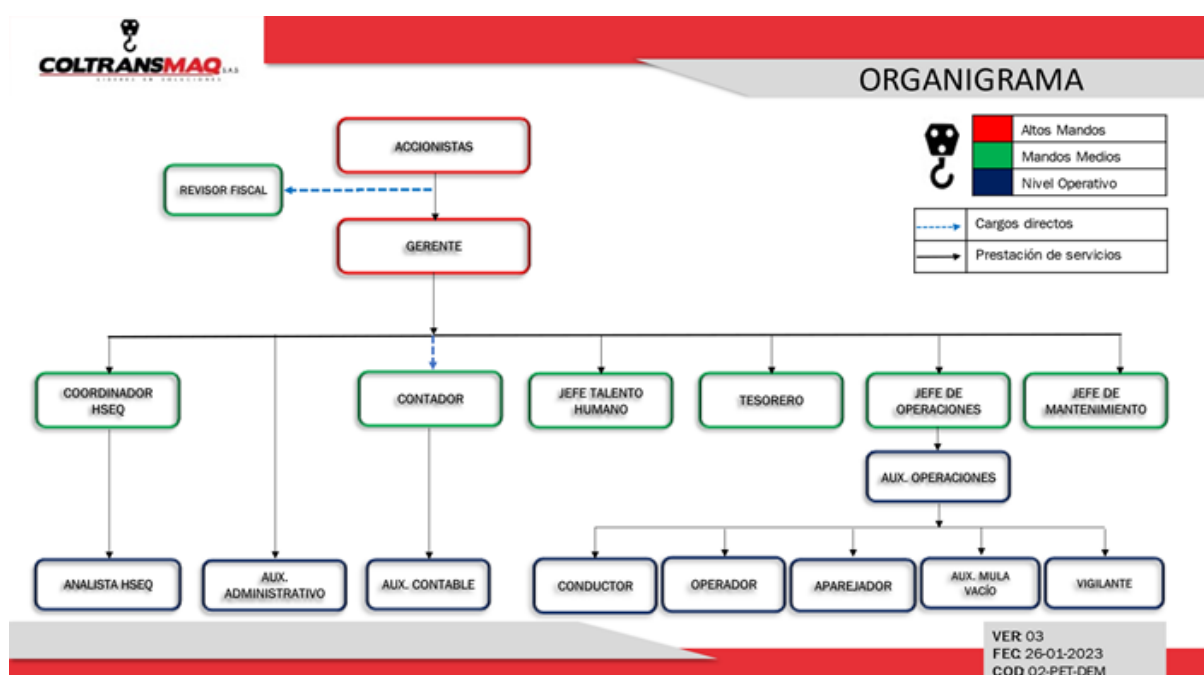
Actualmente Coltransmaq cuenta con políticas de obligatorio cumplimiento para todos los trabajadores como lo es la política integral; esta política integra el cumplimiento de todos los requisitos reglamentarios, normas y legislación aplicable en cuanto a la seguridad, calidad y cuidado del medio ambiente que se debe tener en cuenta antes, durante y después de la prestación del servicio. También se encontró la política preventiva de consumo de alcohol, tabaco y spa; la empresa no permite el porte, comercialización y/o consumo de bebidas embriagantes, sustancias psicoactivas o tabaco; dentro de las instalaciones de Coltransmaq, sus vehículos, las instalaciones de sus clientes en horarios laborales o fuera de estos horarios si el trabajador porta la dotación de la empresa.

De igual forma también cuenta con la política integral de seguridad vial, en donde Coltransmaq se compromete a la implementación, mantenimiento y mejora continua de su Plan Estratégico de Seguridad Vial (PESV), como estrategias organizacionales enfocadas al mejoramiento del comportamiento humano, la seguridad en los vehículos, la seguridad en las vías y la atención a las víctimas de estos. También encontramos la política de prevención de acoso laboral, la empresa promueve y mantiene un excelente ambiente de convivencia laboral, fomentando relaciones sociales positivas con todos los trabajadores y respaldando la dignidad e

integridad de las personas que laboran en la compañía, por eso asume el compromiso de adoptar medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las buenas relaciones de trabajo. Asimismo, se encuentra la política de desconexión laboral, la cual está alineada con el compromiso de la empresa para que exista un balance entre la vida laboral y familiar de todos los trabajadores.

**Figura 1**

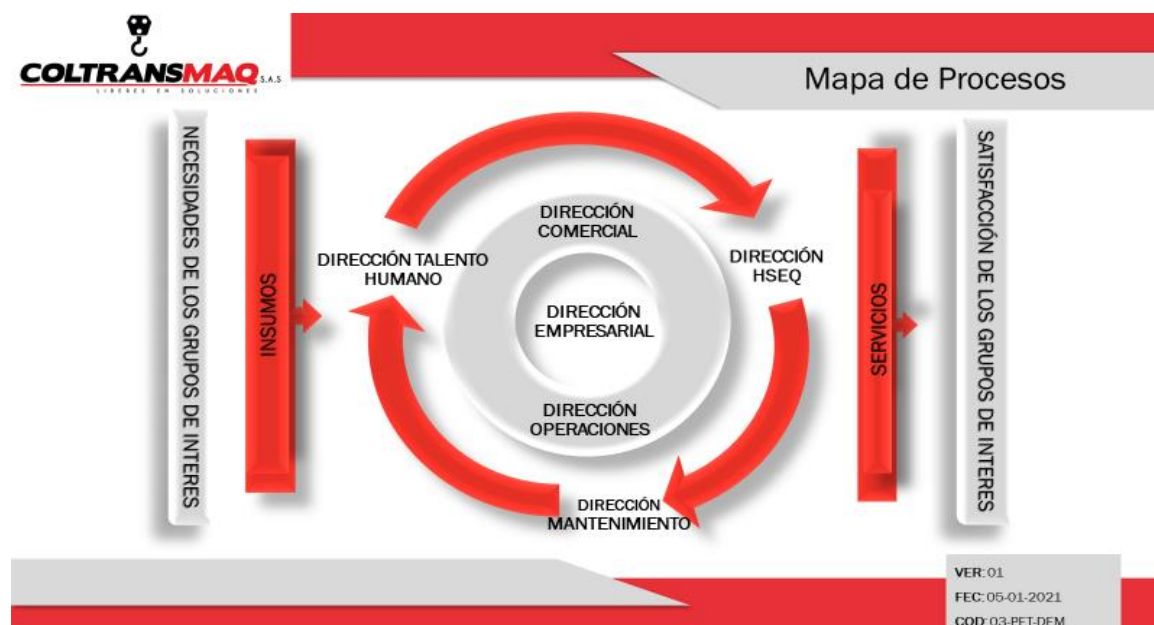
*Organigrama general de la empresa COLTRANSMAQ*



*Fuente.* (CONSTRANSMAQ, 2023).

**Figura 2**

*Mapa de procesos de la empresa COLTRANSMAQ*



*Fuente.* (CONSTRANSMAQ, 2023).

En este mapa de procesos se inicia con las necesidades de los grupos de interés, seguido por la gestión articulada de las direcciones de talento humano, HSEQ y mantenimiento dándole paso así a la revisión en la dirección de operaciones, facturación en el dirección comercial y aprobación por parte de la dirección empresarial; para darle paso a la prestación de los servicios y finalmente el cumplimiento a las necesidades de las partes interesadas.

### ***Servicios ofrecidos***

Coltransmaq cuenta con la maquinaria y equipos necesarios para suministrar productos y servicios de transporte de carga por carretera, alquiler y arrendamiento de máquinas satisfaciendo la demanda de nuestros clientes.

#### **Carga liquida**

- Transporte de hidrocarburos refinados y no refinado.
- Transporte lubricante y combustibles.

- Transporte de agua potable e industrial.
- Transporte de todo tipo de líquidos industrial.

### **Carga Seca**

- Tracto-camión
- Tracto-camión de vacío
- Camión de vacío
- Camiones
- Carro tanques (Sencillo y doble troques)
- Cama baja 3 ejes y 4 ejes

### **Izaje**

- Servicio de izaje, manipulación y movilización de cargas y equipos
- Grúas
- Brazos articulados
- Modular

### **Maquinaria amarilla**

- Manlift
- Retroexcavadoras
- Cargadores

## **Resultado 2**

### ***Factores que inciden en el clima organizacional***

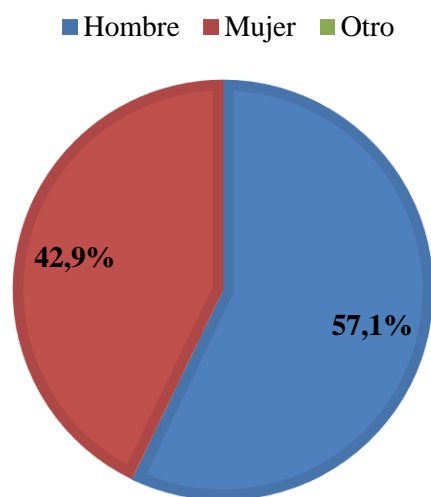
A continuación, se exhiben los resultados obtenidos a través de la aplicación de un test, diligenciado a 14 empleados que laboran en la empresa Coltransmaq y en el cual se evaluaron nueve variables (conformidad, responsabilidad, normas de excelencia, recompensa, calidad

organizacional, calor y apoyo, comunicación, prestaciones sociales y políticas, y salud ocupacional), con el objetivo de analizar el conocimiento que tienen frente al clima organizacional de la empresa y de esta manera diseñar un plan de mejoramiento para Coltransmaq.

Para dar respuesta a las preguntas del test se utilizaron 2 opciones de respuestas, en las variables de conformidad, responsabilidad, normas de excelencia y recompensa se manejó la opción de (falso y verdadero), mientras que, en las variables de calidad organizacional, calor y apoyo, comunicación, prestaciones sociales y políticas, y salud ocupacional se utilizó un rango de respuestas del (1 al 5), en donde uno es la puntuación baja y 5 es la puntuación alta.

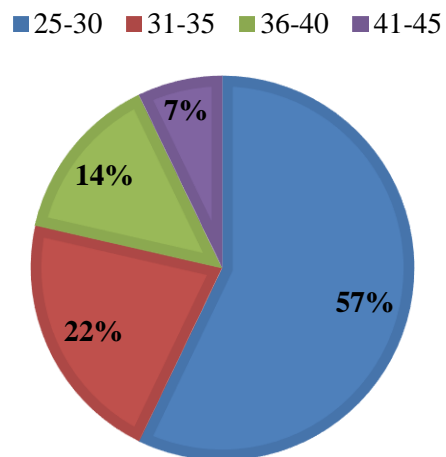
### Figura 3

*Género que participo en la encuesta*

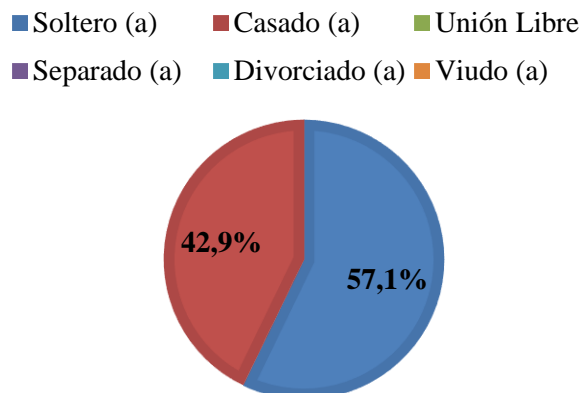


*Fuente. Autoría propia*

En la figura 3 correspondiente al género, se pudo observar que la mayor parte de los empleados de la empresa Coltransmaq corresponde al género masculino con un porcentaje del 57,1% y el género femenino con un 42,9%.

**Figura 4***Rango de edades**Fuente. Autoría propia*

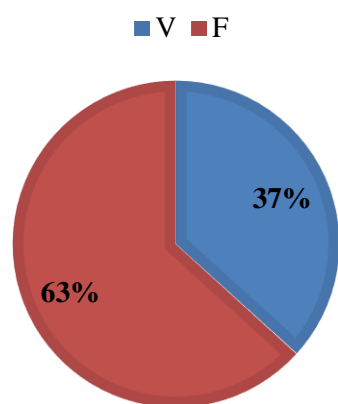
La grafica 4 indica la distribución de las edades de los empleados de la empresa, el cual indica que el 57% corresponde al rango de edades entre los 25-30 años y el 22% hace referencias a las edades entre los 31-35 años, el 14% indicando las edades de 36-40 años, y el 7 % se encuentra en edades entre los 41- 45 años.

**Figura 5***Estado civil**Fuente. Autoría propia*

La grafica 5 nos muestra el estado civil de cada uno de los empleados de la empresa, en donde el 57.1% corresponde al personal que se encuesta soltero, mientras que el 42.9% indica el personal que actualmente está casado.

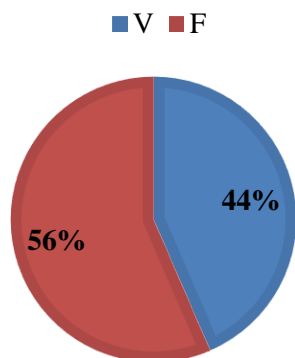
### Figura 6

*Variable de conformidad*

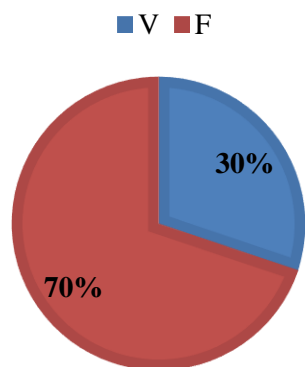


*Fuente. Autoría propia*

Teniendo en cuenta la información suministrada a través de los datos señalados en la presente gráfica; se puede expresar que el 63 % de los participantes manifiestan no presentar conformidad con los procesos que se llevan a cabo a nivel interno en la empresa; lo que da lugar a comprender que estos no han logrado adaptarse a las situaciones de des favorabilidad en su contra; mientras que 37% de estos expresa estar conforme con estas situaciones, dejando claro con sus respuestas, haberse psico adaptado a este tipo de realidades.

**Figura 7***Variable de responsabilidad**Fuente. Autoría propia*

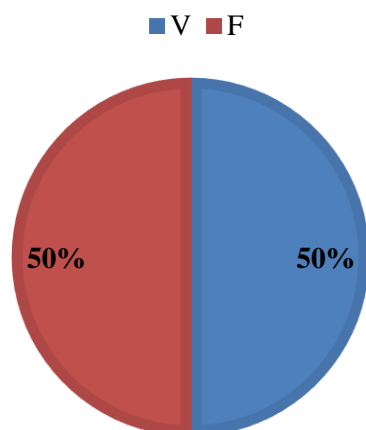
Teniendo en cuenta la información suministrada a través de los datos señalados en la presente gráfica; se puede expresar que el 56 % de los participantes manifiestan no presentar responsabilidad con el ejercicio de su rol; lo que da lugar a comprender que estos no asumen la responsabilidad; mientras que 44% de estos expresa estar conforme con estas situaciones, dejando claro con sus respuestas, haberse psico adaptado a este tipo de realidades.

**Figura 8***Variable de excelencia**Fuente. Autoría propia*

Teniendo en cuenta la información suministrada a través de los datos señalados en la presente gráfica; se puede expresar que el 70 % de los participantes manifiestan no reconocen la fijación de metas y estímulos para su beneficio por parte de la empresa; lo que da lugar a comprender que estos no reconocen la norma de excelencia interna en la organización; mientras que 30% de estos expresa identificar este tipo de realidades organizacionales en la empresa, dejando claro con sus respuestas, que la institución si motiva a sus empleados a mejorar su rendimiento por medio de la fijación de metas retadoras.

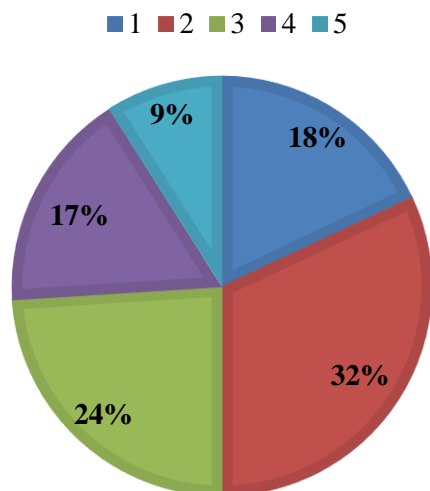
### Figura 9

*Variable de recompensa*



*Fuente. Autoría propia*

De acuerdo con los resultados obtenidos, se puede decir que el 50% de los encuestados están de acuerdo con la recompensa que obtienen por parte de la empresa y que es adecuada, mientras que el otro 50% considera que esta es poca y que deberían mejorar notoriamente en Coltransmaq.

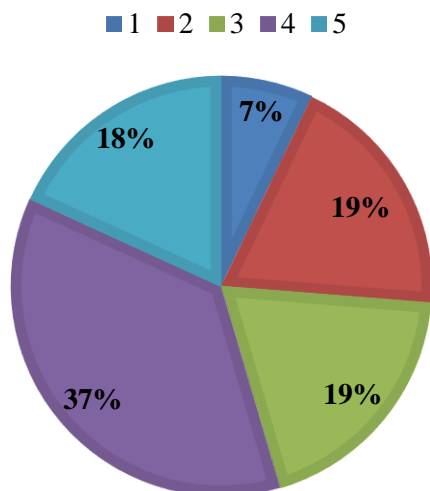
**Figura 10***Variable calidad organizacional*

*Fuente.* Autoría propia

De acuerdo con los resultados obtenidos, podemos decir que el 9% de los encuestados están totalmente de acuerdo con la calidad organizacional que les brinda la empresa, mientras que el 17% considera que la calidad organizacional de la empresa es buena pero hay algunas características que se pueden mejorar, el otro 24% piensa que a la empresa está en un nivel medio respecto a la calidad organizacional, que hay muchas fallas que se deberían de analizar y realizar un método de solución, el 32% considera que la empresa tiene muchas deficiencias en la calidad organizacional, que se necesita más apoyo y metodologías de trabajos eficientes y por último el 18% de la empresa no está de acuerdo con la calidad organizacional de la empresa y piensa que deberían mejorar evidentemente en Coltransmaq.

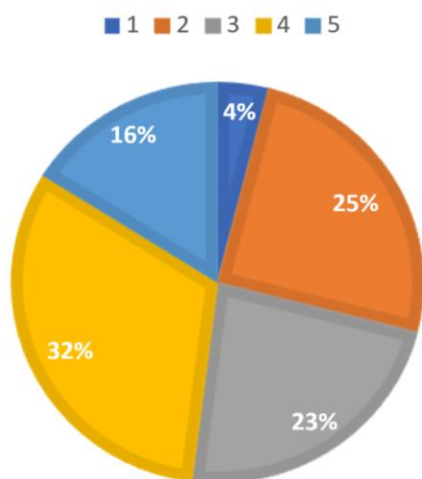
**Figura 11**

*Variable de calor y apoyo*

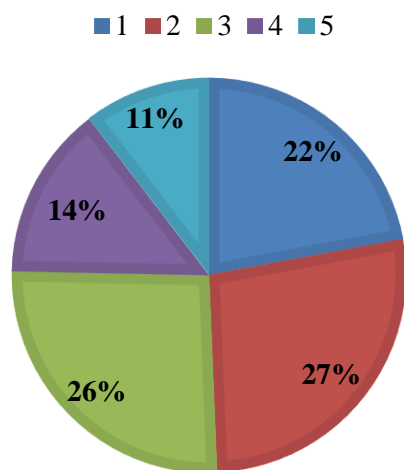


*Fuente. Autoría propia*

De acuerdo con los resultados obtenidos, se puede decir que el 18% de los encuestados tienen el mismo punto de vista de acuerdo con la calor y apoyo que obtienen por parte de la empresa y que es conveniente, mientras que el otro 37% considera que las metodologías y apoyo que se recibe es bueno, pero hay cosas en que trabajar, el otro 19% piensa que a la empresa está en un nivel medio, el cual nos quiere decir que debemos trabajar constantemente en ello, que se debe de delegar más y generar confianza al trabajador, por otro lado podemos ver que el 19% dice que el calor y apoyo que reciben es muy poco, lo cual no están de acuerdo totalmente con este y que se necesita mucho trabajo para poder desempeñar una buena actividad, y por último el 7% de la empresa no está totalmente de acuerdo con la calidad organizacional de la empresa y piensa que deberían mejorar constantemente en Coltransmaq.

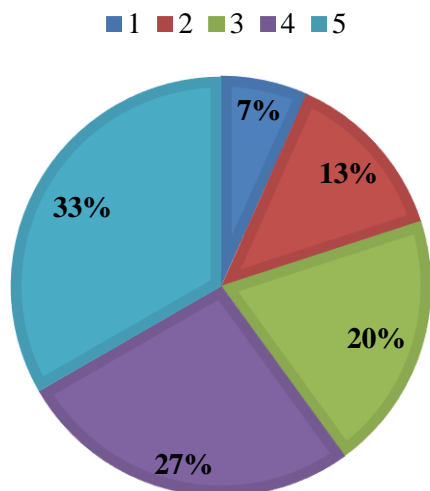
**Figura 12***Variable de comunicación**Fuente.* Autoría propia

Teniendo en cuenta la discriminación de las opciones de respuestas se evidencia que el 33% de los empleados valoraron la comunicación entre el equipo de trabajo y coordinador - colaborador es débil calificándola de 1, un 13% media con una calificación de 2, un 20% la califica regular con 3 sumando un total de los tres primeros indicadores del 66%, mientras que un 27% consideran que es buena y un 7% la califica como muy buena, comprendiendo que esta dimensión aborda la comunicación entre superiores colaborador e internamente el equipo de trabajo, en el proceso de transmitir información estratégica y objetivos empresariales, las actividades a realizar, funciones del cargo como se aborda el error además el ambiente que rodea las relaciones laborales en general.

**Figura 13***Prestaciones sociales y políticas*

*Fuente.* Autoría propia

En el gráfico 13 en cuanto a los ítems que componen la dimensión Prestaciones sociales y políticas de acuerdo a la distribución de las respuestas se evidencia que el 22% de los empleados a los que se les aplicó el test lo califican con 1, el 28% lo calificaron con 2 y un 26% lo califican con 3 siendo las primeras calificaciones menores y entre estas suman un porcentaje total del 76% mientras que solo el resto es decir 24% calificaron entre 4 y 5; comprendiendo que esta dimensión aborda el tema salarial en el mercado laboral, las prestaciones sociales el crecimiento laboral, personal, académico, profesional y familiar del empleado.

**Figura 14***Salud ocupacional**Fuente. Autoría propia*

Este gráfico evidencia las respuestas tabuladas que conforman la dimensión salud ocupacional referente a las condiciones laborales, seguras, sin riesgos al momento de desempeñar la labor, como condiciones ambientales, las instalaciones, donde el 23% de los empleados calificaron 1, el 35% calificaron 2 y el 18% calificaron 3 y solo el 23% calificaron entre 4 y 5.

Teniendo en cuenta que el clima hace referencia al modo colectivo en que es percibida la realidad; el Test aplicado permite identificar los factores que inciden en el Clima Organizacional de Coltransmaq; donde se determina que los empleadores consideran que la empresa no premia a los colaboradores que trabajan bien, generando desmotivación y bajo interés en actuar al desempeñar sus cargos con poco compromiso sin dar el máximo de sus capacidades al desarrollar la actividad laboral, afectando directamente a la responsabilidad siendo otro factor incidente porque los resultados muestran que a los colaboradores no les gusta hacerse cargo de los trabajos, existe apatía evidenciada en que por temor a consultar y preguntar se actúa de manera lenta y errada pudiendo

existir una comunicación asertiva sin represión ni temores, con confianza entre el equipo de trabajo, temores que también lleva a que colaborador tenga miedo cuando comete errores involuntarios, también perciben que el empleador solo pide cuenta del trabajo que se hace y el colaborador no es visto como ser humano, que busca reconocimiento, que busca sentirse realizada con lo que hace.

La calidad organizacional de Coltransmaq en los resultados muestran un nivel bajo, dado que los empleados consideran que las prestaciones sociales que brindan la empresa no son del todo justas, además aseguran no contar con un respaldo para su vejez, como el esfuerzo en el trabajo no es recompensado, para los empleados la organización no es cuidadosa al planear provocando un bajo desempeño laboral y con ella se afecta la eficiencia.

Los canales de información para los colaboradores no son adecuados porque no se informan de las nuevas técnicas, perciben desorganización en la distribución del trabajo, gran parte de los empleados consideran que sus amigos fuera del trabajo tienen más ingreso lo que muestra salarios poco competitivos en el mercado laboral, estos factores cada uno influye en la desmotivación, la insatisfacción, el desempeño laboral y la eficiencia factores que componen el clima organizacional.

### **Resultado 3**

#### ***Plan de mejoramiento***

Diseñar un plan de mejoramiento para la empresa COLTRANSMAQ que permita un ambiente laboral más productivo, sano y motivador para los empleados

Según lo obtenido en el resultado 2 llevamos a cabo el desarrollo del plan de mejoramiento a todas las fases las cuales los resultados son negativos para así poder permitir un ambiente laboral más productivo, sano y motivador para los empleados.

**Tabla 3***Plan de mejoramiento*

<b>Plan de mejoramiento</b>					
<b>Descripción técnica</b>	Entender la importancia que conlleva un buen trabajo en equipo y el desarrollo y potencial que genera organizacionalmente un buen desempeño organizacional				
<b>Resultados deseados</b>	Mejoramiento para la empresa COLTRANSMAQ que permita un ambiente laboral más productivo, sano y motivador para los empleados				
<b>Enfoque organizacional</b>	Recursos humanos				
<b>Estrategia</b>	Capacitaciones, charlas motivacionales y creación de ideas innovadoras				
<b>Dimensión</b>	<b>Acciones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Recursos</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Recursos</b>
Conformidad	Establecer políticas y procedimientos claros y que estos sean socializados con todo el personal Incentivar por medio de capacitaciones y concientización	Cumplimiento de normas y reglas Encuestas Auditoria	Capacitaciones Contar con personal capacitado y dedicado es fundamental	2 meses	Recursos humanos
Responsabilidad	Establecer metas y objetivos claros Establecer expectativas claras y socializarlas	Cumplimiento de objetivos Puntualidad en la entrega de proyectos	Liderazgo comprometido Acompañamiento de procesos por parte de superiores	1 mes	Recursos humanos
Calidad organizacional	Motivar mediante una buena remuneración o descansos Reconocer el trabajo y motivar al trabajo en equipo	Medir y evaluar el desempeño	Finanzas Actividades de comunicación y compañerismo	1 mes	Recursos humanos
Prestaciones sociales	Implementar Comunicación y educación Actualizar constantemente de cambios positivos y dar a conocer estos procesos y porque son mejores para la organización	Encuestas Resultados y rentabilidad	Personal capacitado Contabilidad y finanzas	2 meses	Recursos humanos

*Nota.* Esta tabla muestra el plan de mejoramiento de la empresa Coltransmaq. *Fuente.* Autoría propia

## Conclusiones

Dentro del proceso de caracterización de la empresa COLTRANSMAQ, se pudieron identificar distintos factores organizacionales que favorecen la operatividad de esta y que apuntan al alcance de sus metas y objetivos como organización.

Se pudo determinar que cuenta con una visión, misión, valores corporativos, políticas de cumplimiento obligatorio de tipo integral que incluye las de preventiva de consumo de alcohol, tabaco y spa, de seguridad vial y prevención de acoso laboral, organigrama general, mapa de procesos, y un amplio catálogo en su oferta de servicios. Lo que da lugar a comprender que esta cuenta con todos los procesos de normatividad vigente para una adecuada operatividad dentro del entorno laboral y comercial.

Los factores incidentes en el clima organizacional de la empresa, giran en torno a dimensiones como lo son la conformidad, responsabilidad, calidad organizacional y prestaciones sociales, dado que por medio de estos se puede determinar puntualmente, las percepciones individuales y colectivas de los empleados que conforman esta estructura, todo esto teniendo en cuenta las respuestas del test aplicado; se determinó entonces que en su mayoría no se sienten conformes con la manera como se llevan a cabo los procesos internos, perciben desfavorabilidad en su contra y pocas oportunidades para avanzar satisfactoriamente a nivel individual, manifestando además no sentir el respaldo para acceder a prestaciones sociales que les permitan tener beneficios económicos a mediano y largo plazo.

A través de la vinculación de estrategias facilitadoras de las acciones fijadas en el plan de mejoramiento, se busca mejorar las acciones de operatividad en la empresa, desde la manera como los empleadores ejecutan su plan de procesos internos, para el beneficio de su empresa y de sus empleados, todo esto con la intención de mejorar la calidad de la prestación de los

servicios y poder alcanzar un sano ambiente laboral que garantice el cumplimiento de las políticas organizacionales.

## Recomendaciones

Es importante reconocer lo importante que es el factor comunicacional en todo proceso organizacional, comprendiendo que es la fuente de la que emana las relaciones humanas donde el Clima organizacional tiene sus orígenes, porque estudia entre otros temas la construcción del tejido humano en las organizaciones, por ello, para Coltransmaq es urgente reestructurar los modelos comunicaciones existentes, utilizando canales comunicacionales que acerquen a los colaboradores con sus coordinadores de equipo y a su vez estos con los mandos superiores, permitir fluir información como políticas, estrategias y objetivos con el fin de establecer un positivo y óptimo clima organizacional, utilizando un mensaje empático de acuerdo a la caracterización de la población laboral que la conforma. Por lo cual, también es importante recomendar la posibilidad de adicionales estudios que apunten a proponer un diagnóstico detallado en lo referente a la comunicación y sus canales, en miras de apuntar a fortalecer el asertividad comunicacional.

La competitividad en las organizaciones va más allá del mercado de oferta y demanda de un bien o un servicio, enfatizando en que el talento humano es el motor constructor y dinamizador de las organizaciones, por ello los resultados de la investigación mostraron que Coltransmaq debe realizar un estudio de remuneración salarial, comprender cuales son las tendencias salariales actuales en el mercado laboral colombiano para efecto mejorar las condiciones de prestaciones sociales, los resultados evidencian un nivel de insatisfacción de prestaciones sociales con relación a otras organizaciones del mismo sector lo cual puede estar conllevando a la desmotivación, siendo este un factor fundamental y componente del clima organizacional para accionar las actividades laborales que se deben realizar.

El buen bienestar laboral es una variable de gran importancia en la búsqueda de un nivel de clima organizacional favorable para la organización y el conjunto de elementos que la conforman, donde las condiciones físicas, de prevención del riesgo y el factor psicosocial es fundamental para mantener un equipo de trabajo contento, satisfecho, deseos de brindar lo mejor de sí, existen espacios de participación y alianzas con actores como proveedores, ARL, EPS, cajas de compensación con las que Coltransmaq puede construir lazos de acompañamiento que promuevan el bienestar de sus colaboradores, permitiendo aportar a la construcción y fortalecimiento del clima organizacional.

### Referencias Bibliográficas

- Asamblea Nacional Constituyente. (1991). *Constitución Política de Colombia de 1991*. Gaceta Constitucional 116 de 20 de julio de 1991:  
[http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion\\_politica\\_1991.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion_politica_1991.html)
- Buelvas Salas, E. L., & Rodríguez Sampayo, S. (2016). *Diagnóstico del clima organizacional en la Fundación Indufrial* [Tesis de pregrado, Unicartagena]. Repositorio Institucional de Unicartagena: <https://repositorio.unicartagena.edu.co/handle/11227/3334>
- CONSTRANSMAQ. (2023). *Arquitectura, ingeniería y construcción*. Página oficial:  
<https://ctmqsas.com/>
- Coporación Autonoma Regional del Cesar. (25 de Mayo de 2019). *Auto No. 070. Por medio de la cual se avoca conocimiento de la documentación presentada por el Señor Duvan Mauricio Navarro Guzmán, en calidad de Representante Legal de la empresa COLTRANSQ S.A.S*. <https://www.corpocesar.gov.co/files/auto-070-25-05-2019-Respel.pdf>
- Daza Corredor, A., Beltrán García, L. d., & Silva Rodríguez, W. J. (2021). Análisis del clima organizacional en las empresas del sector palmero de la región Caribe colombiana. *Revista Facultad De Ciencias Económicas*, 29(1), 65-76.  
<https://doi.org/10.18359/rfce.4233>
- Fernández López, F. (2016). *Contratación laboral. UF0341*. Tutor formación. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/44207?page=48>
- García Solarte, M., Murillo Vargas, G., & González Campo, C. H. (2017). *Los macro-procesos: Un nuevo enfoque al estudio de la Gestión Humana*. Universidad del Valle. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=1>

- Gómez Bermudez, V., & Cárdenas Espinosa, S. M. (2010). *Estudio clima Organizacional en la ese Hospital San Jorge de Pereira : Cooperativa de Trabajo Asociado Salud Integral CTA y Contratacion Directa [Tesis de grado, UTP]*. Repositorio Institucional UTP: <https://repositorio.utp.edu.co/items/67526fbd-9e78-4b29-b0b3-4d5bdabe38e5>
- González Ariza, Á. L. (2017). *Métodos de compensación basados en competencias* (3ª ed.). Universidad del Norte. [https://eds-s-ebsohost-com.bibliotecavirtual.unad.edu.co/eds/ebookviewer/ebook?sid=091f66d4-3d3a-4f79-9fdd-ec6ea83c68b8%40redis&ppid=pp\\_a&vid=0&format=EB](https://eds-s-ebsohost-com.bibliotecavirtual.unad.edu.co/eds/ebookviewer/ebook?sid=091f66d4-3d3a-4f79-9fdd-ec6ea83c68b8%40redis&ppid=pp_a&vid=0&format=EB)
- Hernández Palma, H., Monterrosa Assia, F., & Muñoz Rojas, D. (2017). Cultura de prevención para la seguridad y salud en el trabajo en el ámbito colombiano. *Advocatus*(28), 35-43. <https://doi.org/10.18041/0124-0102/advocatus.28.889>
- Iglesias Álvarez, I. (2019). *Los procesos de selección en la era digital: Estrategias para atraer y enamorar al talento*. Fundación Confemetal. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/131012?page=57>
- ISO 9001:2008. (2008). *Sistemas de gestión de la calidad*. <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-4:v2:es>
- Ley 99/1993. (1993). *Por la cual se crea el Ministerio del Medio Ambiente, se reordena el Sector Público encargado de la gestión y conservación del medio ambiente y los recursos naturales renovables, se organiza el Sistema Nacional Ambiental, SINA*. Diario Oficial No. 41.146 de 22 de diciembre de 1993: [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_0099\\_1993.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0099_1993.html)
- Luna Arocas, R. (2018). *Gestión del talento*. Pirámide. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/123076?page=201>

Marco teórico del clima organizacional. (s.f.). *Capítulo II*.

<https://webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/Fulltext/ADLD0000762/C2.pdf>

Ministerio del Trabajo. (2023). *Conoce los tipos de contrato de trabajo* . Empleo sin frontera:

<https://www.mintrabajo.gov.co/web/empleosinfronteras/conoce-los-tipos-de-contrato-de-trabajo>

Naciones Unidas. (1984). *La Declaración Universal de los Derechos Humanos*.

<https://www.un.org/es/about-us/universal-declaration-of-human-rights#:~:text=Art%C3%ADculo%2023&text=Toda%20persona%20tiene%20derecho%20al,3>.

Oltra Comorera, V., Curós Vilá, M. P., Díaz Cuevas, C. A., Rodríguez-Serrano, J. C., Teba Nuez, R., & Tejero Lorenzo, J. (2005). *Desarrollo del factor humano*. UOC.

<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56325?page=107>

Pereyra Lazo, E. J., Rey de Castro Hidalgo, D. E., & Uribe Kajatt, J. (2022). Liderazgo de alto desempeño y su relación con el clima organizacional en una empresa peruana del sector industrial en Lima, 2021. *Revista Industrial Data*, 25(1), 229-264.

<https://doi.org/10.15381/idata.v25i1.21990>

Presidencia de la República de Colombia. (1950). *Decreto 2663 de 1950. Sobre Código*

*Sustantivo del Trabajo*. Diario Oficial No 27.407 del 9 de septiembre de 1950:

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=199983>

Ramos Ramos, P. (2015). *Planificación y Gestión de Recursos Humanos* (2ª ed.). ICB, S.L.

<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/113344?page=44>

- Ribes Giner, G., Perello Marin, M. R., & Herrero Blasco, A. (2018). *Dirección de recursos humanos. Gestión de personas*. Universitat Politècnica de València. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/57469?page=21>
- Romero Lozano, A. M. (2022). *Atracción Efectiva y Contratación Exitosa del Talento Humano*. [Objeto\_virtual\_de\_aprendizaje\_OVA]. Repositorio Institucional UNAD: <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/49893>
- Soto Hilario, J. D., Ortega Soto, A. V., Huapalla Céspedes, B. D., & Abarca Arias, Y. M. (2022). Clima organizacional y calidad de atención del profesional de la salud de un Centro de Salud de Huánuco, Perú. *Revista Cubana de Enfermería*, 38(2), 1-14. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192022000200008](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192022000200008)

## Apéndices

### Apéndice A

*Instrumento de Test (Tecla), creado por Hoyos y Bravo (1973)*

No	Pregunta	V	F
1	La gente se esfuerza por cumplir a cabalidad sus obligaciones		
2	El superior se preocupa porque entendamos bien nuestro trabajo.		
3	Cada uno es considerado como conocedor de su trabajo y se le trata como tal		
4	Son frecuentes las pugnas y rivalidades entre compañeros de trabajo.		
5	Aquí la gente se siente como metida en una jaula		
6	En esta empresa se premia a la persona que trabaja bien.		
7	Las prestaciones sociales que se recién son apenas las obligatorias		
8	Creo que hay trucos en la forma como dirigen a los empleados		
9	Cada uno cuenta con los elementos de trabajo necesarios.		
10	A la gente le gusta hacerse cargo de los trabajos.		
11	Por lo general tenemos muchas cosas por hacer y no sabemos por cual empezar.		
12	Existe poca libertad de acción para la realización del trabajo.		
13	A menudo ocurre, que, por temor a consultar, se decide lenta y erradamente.		
14	Existe flexibilidad en las reglas de trabajo.		
15	La eficiencia en el trabajo no implica reconocimiento.		
16	Que se dan ayudas extras fuera de los estrictamente exige en contrato de sueldo.		
17	Hay que tener miedo cuando se comete un error.		
18	Por lo general solo nos piden cuentas del trabajo.		
19	En general el trabajo se hace superficial y mediocre		
20	No existe una determinación clara de las funciones que cada uno debe desempeñar.		
21	Toda decisión que se toma es necesario consultarla con los superiores antes de ponerla en práctica.		
22	Los superiores son cordiales en traro con los subalternos y viceversa.		
23	Los cambios en las políticas de la empresa se imponen sin consultar a los afectados.		
24	Las observaciones que se hacen sobre el trabajo son justas.		
25	Se puede esperar regularmente un aumento de sueldo.		
26	Se quiere saber demasiado de las personas para aceptarlas como empleados.		

- 
- 27 La iluminación en los puestos de trabajo es inadecuada.  
 28 Si un trabajo parece difícil, se retarda hasta donde se pueda.  
 29 En esta empresa se cumple. “un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar”  
 30 En realidad, nunca se ejecutan las ideas que damos sobre el mejoramiento de trabajo.  
 31 Cuando necesitamos algo, el jefe está dispuesto a ayudarnos.  
 32 Todo lo que se haga en nuestro trabajo debe estar previamente aprobado.  
 33 Normalmente se dan un reconocimiento especial por el buen desempeño en el trabajo.  
 34 Mis compañeros de trabajo viven mejor que yo.  
 35 Que se despide a la gente con facilidad.  
 36 Cada cual elige la manera de desarrollar su trabajo.  
 37 Por lo general. Los trabajos que se asignan son buenas fuentes de experiencia.  
 38 A menudo se inician trabajos que no se saben por qué se hacen.  
 39 Casi todos sugieren ideas mejorar la cálida y los procedimientos de trabajo.
- 

**Pregunta**

**1 2 3 4 5**

- 
- 40 Cuando se solicita un favor, todos dicen estar ocupados.  
 41 Es necesario un largo trámite para obtener un permiso cualquiera.  
 42 Son muy frecuentes las sanciones por fallas en el trabajo,  
 43 Las prestaciones sociales que la organización brindan son justas,  
 44 Puedo contar en la empresa como respaldo en mi vejez  
 45 El que se esfuerza en el trabajo es recompensado.  
 46 Verdaderamente, muchas veces se trabaja tan poco como sea posible.  
 47 En esta empresa se busca que el trabajo sea cuidadosamente planeado.  
 48 Que se fijan mucho en e como se emplea el tiempo de trabajo.  
 49 Siento que trabajo con compañeros, tan rivales.  
 50 Son frecuentes sanciones por error sin importancia.  
 51 Por lo regular. Ala persona que trabaja bien se le premia con una mejor posición en le empresa.  
 52 El costo de la vida afecta en forma especial a los empleados de esta organización.  
 53 Aquí la gente no se entromete en la vida privada de los demás.  
 54 Casi nadie ahorra esfuerzo en el cumplimiento de sus obligaciones.  
 55 Aquí, la calidad de trabajo tiene que ser excelente.  
 56 Ocurre con frecuencia, que cuando se presenta un problema especial, no se conoce quien debe resolverlo,  
 57 Únicamente al finalizar el trabajo se revisa.  
 58 La gente cambia su manera de actual cuan se acerca el jefe.
-

- 
- 59 Para evitar problemas, es mejor no expresa el desacuerdo.
  - 60 Normalmente se busca los errores y no las cualidades que tiene nuestro trabajo en sí.
  - 61 Que se remunera al empleado según su habilidad.
  - 62 No se ahorra preocupaciones para la seguridad de los empleados en caso de emergencia.
  - 63 El superior tiene voluntad para colaborar en lo que se necesita
  - 64 Los superiores no se preocupan porque se aporten ideas que mejoren la calidad de trabajo.
  - 65 Generalmente la persona que se vincula a la empresa recibe un entrenamiento adecuado para realizar su trabajo
  - 66 Casi todos hacen un trabajo como mejor les parece.
  - 67 Aquí se dicen las cosas como son, pero de buena manera.
  - 68 Normalmente me dicen todo lo que tengo que hacer
  - 69 Si se comete un error, me enseñan a corregirlo
  - 70 Realizando la misma labor, se ganaría en la otra empresa
  - 71 El ambiente que se respira en esta empresa es tenso
  - 72 En esta empresa se publican las noticias de interés para los empleados
  - 73 Aquí se preocupan por mantener informado la persona de las nuevas técnicas realizas con el trabajo, con el fin de mejorar la calidad de este
  - 74 Se observa cierta desorganización en la distribución del trabajo
  - 75 En esta organización se busca que cada cual tome decisiones de cómo realizar su propio trabajo
  - 76 No vale la pena ayudar a los compañeros, a la larga no agradecen
  - 77 Realmente no es necesario llenar unos requisitos para obtener un acenso
  - 78 Cualquier error que se comete en el trabajo indispone a los superiores
  - 79 Mis amigos fuera del trabajo tienen más ingresos que yo
  - 80 Los empleados pueden defenderse de la organización
  - 81 En la empresa existe cierta preocupación porque el empleado de educación a sus hijos.
  - 82 En realidad, a casi nadie le importa comenzar un trabajo, aun cuando no se haya realizado el que se esté haciendo.
  - 83 Por lo general las ordenes que recibimos están de acuerdo con las dadas anterior mente.
  - 84 Existe un interés de parte de los superiores para estimular las iniciativas de los miembros de la empresa.
  - 85 Normalmente, cuando trabajamos en grupo con otras dependencias de otra organización nos colaboramos satisfactoriamente
  - 86 Aquí existe mucho formalismo para todo
  - 87 Es igual que trabajen intensamente o que no lo hagan
-

- 
- 88 Con el sueldo que la gente gana en esta empresa se puede llevar una vida decente
- 89 Las directivas están pendientes de los más mínimos errores que se puedan cometer
- 90 A menudo se presenta hostilidades entre el personal
-