

**Diseño de plan de mejora del clima organizacional, en el área de operaciones de la empresa
Plásticos JAFER SAS, sede Bogotá.**

Carol Victoria Silva Usaquén

Cindy Alexandra Caviedes Pardo

Deicy Carolina Gil Pérez

Federico Parra

Lorena Quigua Llanten

Asesora

Sandra Patricia Vargas Vargas

Universidad Nacional Abierta y a Distancia- UNAD

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

Administración de Empresas

2023

Dedicatoria

No hubiera sido posible llegar a este punto de nuestras vidas académicas y profesionales sin el permiso y la guía de nuestro Dios, dándonos sabiduría, salud, resiliencia y visión para hacer realidad cada uno de nuestros objetivos.

Nuestros padres que siempre han creído en nuestras capacidades y nos han motivado con su ejemplo y consejos para llegar a un mundo sin fronteras.

A todos aquellos que han tenido un sueño, pero el apoyo ha sido como una estrella fugaz.

Esto no sería posible sin el amor y la dedicación de cada tutor que nos ha acompañado a lo largo de nuestro proceso de aprendizaje, aquellos que en cada enseñanza han dejado una gran huella de amor.

Agradecimientos

Retribuimos la guía incondicional que proviene de Dios de modo permanente y absoluto, expresar nuestro profundo agradecimiento a nuestras familias, amigos y seres queridos, quienes nos han brindado su incondicional apoyo y aliento a lo largo de este recorrido educativo. También extendemos el reconocimiento a nuestros tutores, pedagogos y compañeros de clase, cuya valiosa contribución y amistad han enriquecido nuestra experiencia de aprendizaje. Cada uno de ustedes ha sido parte fundamental en nuestro crecimiento y éxito académico.

El agradecimiento se extiende al universo, la oportunidad de vivir, de ser una generación de cambio, de trascender en el ser y de comprender que nuestras acciones serán el motor y ejemplo para seguir de otros.

Resumen

Esta investigación se centra en analizar la percepción laboral de los colaboradores en la empresa JAFER SAS, enfocándose en aspectos claves como satisfacción laboral, relaciones interpersonales, predisposición al trabajo en equipo, compromiso en tareas, gestión de conflictos y acceso a canales de comunicación. Se llevó a cabo una encuesta y los resultados, los cuales han sido presentados en tablas, revelan en su mayoría una satisfacción y compromiso elevados, pero también señalan deficiencias, especialmente en comunicación y trabajo en equipo y crecimiento profesional, identificando de esta manera las áreas de mejora. Ante estos hallazgos, se propone un plan de mejora centrado en estos aspectos críticos. La iniciativa busca fortalecer la comunicación interna, potenciar la eficacia del trabajo en equipo y mejorar las oportunidades de capacitación dentro del área de operaciones. Se anticipa que la implementación de estas acciones no solo elevará la calidad del entorno laboral y la satisfacción de los empleados, sino que también contribuirá al crecimiento sostenible y al desarrollo de la empresa JAFER SAS. Este enfoque proactivo se presenta como un paso crucial para consolidar la cultura organizacional y asegurar un futuro exitoso para la empresa, alineándola con estándares de competitividad y bienestar en el contexto empresarial colombiano.

Palabras clave: Clima organizacional, comunicación, trabajo en equipo, área de operaciones, capacitación.

Abstract

This research focuses on analyzing the employees' workplace perception at JAFER SAS, emphasizing key aspects such as job satisfaction, interpersonal relationships, willingness to work in teams, task commitment, conflict management, and access to communication channels. A survey was conducted, and the results, presented in tables, predominantly reveal high job satisfaction and commitment. However, they also highlight deficiencies, particularly in communication and teamwork, identifying areas for improvement. In response to these findings, an improvement plan is proposed, focusing on these critical aspects. The initiative aims to strengthen internal communication, enhance teamwork effectiveness, and improve training opportunities within the operations area. It is anticipated that implementing these actions will not only elevate the quality of the work environment and employee satisfaction but also contribute to the sustainable growth and development of JAFER SAS. This proactive approach is presented as a crucial step in consolidating organizational culture and ensuring a successful future for the company, aligning it with competitiveness and well-being standards in the Colombian business context.

Keywords: Organizational climate, communication, teamwork, area of operations, training.

Tabla de Contenido

Introducción	11
Reseña de la Empresa	13
Planteamiento del Problema	15
Antecedentes	17
Justificación	20
Objetivos	21
Objetivo General.....	21
Objetivos Específicos.....	21
Marco Teórico.....	22
Marco Legal	25
Metodología	28
Diagnostico Organizacional.....	28
Análisis de la Información	33
Plan de Mejora	61
Recomendaciones	67
Conclusiones	68
Referencias Bibliográficas	70

Lista de Tablas

Tabla 1 <i>Representa el rango de edad de los encuestados</i>	33
Tabla 2 <i>Cantidad de colaboradores por género</i>	34
Tabla 3 <i>Antigüedad de los colaboradores</i>	35
Tabla 4 <i>Porcentaje de satisfacción ambiente laboral</i>	36
Tabla 5 <i>Nivel de valoración sobre su trabajo en la empresa</i>	37
Tabla 6 <i>Recursos para el desempeño laboral</i>	39
Tabla 7 <i>Porcentaje en condición de seguridad y espacio en el trabajo</i>	40
Tabla 8 <i>Porcentaje de relación de tareas con el cargo asignado</i>	41
Tabla 9 <i>Cantidad de tareas asignadas</i>	42
Tabla 10 <i>Interés de las necesidades personales de sus colaboradores</i>	43
Tabla 11 <i>Interés de necesidades profesionales de sus colaboradores</i>	45
Tabla 12 <i>Capacitación</i>	46
Tabla 13 <i>Bienestar laboral</i>	47
Tabla 14 <i>Valoración de participación por superiores</i>	48
Tabla 15 <i>Jefe de planta</i>	50
Tabla 16 <i>Comunicación con superiores</i>	51
Tabla 17 <i>Relación equipo de trabajo</i>	52
Tabla 18 <i>Equipo de trabajo</i>	53
Tabla 19 <i>Compromiso con las actividades</i>	54
Tabla 20 <i>Conflictos entre compañeros de trabajo</i>	55
Tabla 21 <i>Inconvenientes entre compañeros de trabajo</i>	57

Tabla 22 <i>Canales de comunicación para resolver inquietudes</i>	58
Tabla 23 <i>Crecimiento Profesional</i>	59
Tabla 24 <i>Plan de mejora capacitaciones y crecimiento profesional</i>	61
Tabla 25 <i>Plan de mejora comunicación asertiva</i>	63
Tabla 26 <i>Plan de mejora de trabajo en equipo, motivación y sentido de pertenencia</i>	65

Lista de Figuras

Figura 1 <i>Logo empresa Plásticos JAFER SAS</i>	14
Figura 2 <i>Ficha técnica, encuesta a los colaboradores del área operativa de la empresa Plásticos JAFER SAS</i>	32
Figura 3 <i>Rango de edad</i>	33
Figura 4 <i>Género</i>	34
Figura 5 <i>Antigüedad</i>	35
Figura 6 <i>Ambiente de trabajo</i>	36
Figura 7 <i>Valoración</i>	37
Figura 8 <i>Recursos</i>	38
Figura 9 <i>Condiciones de seguridad</i>	39
Figura 10 <i>Tareas y cargo asignado</i>	41
Figura 11 <i>Cantidad de tareas</i>	42
Figura 12 <i>Necesidades personales</i>	43
Figura 13 <i>Necesidades profesionales</i>	44
Figura 14 <i>Capacitación</i>	45
Figura 15 <i>Bienestar laboral</i>	47
Figura 16 <i>Valoración de participación por superiores</i>	48
Figura 17 <i>Jefe de planta</i>	49
Figura 18 <i>Comunicación con superiores</i>	50
Figura 19 <i>Relación equipo de trabajo</i>	52
Figura 20 <i>Equipo de trabajo</i>	53
Figura 21 <i>Compromiso con las actividades</i>	54

Figura 22 <i>Conflictos entre compañeros de trabajo</i>	55
Figura 23 <i>Inconvenientes entre compañeros de trabajo</i>	56
Figura 24 <i>Canales de comunicación</i>	58
Figura 25 <i>Crecimiento profesional</i>	59

Introducción

En la actualidad, la mayoría de las empresas pequeñas colombianas trivializan el clima organizacional en las diferentes áreas de la pyme, considerando que es un tema de menor cuantía sin gran impacto dentro de la organización, centrando recursos y esfuerzos en otro tipo de procesos, este tipo de decisiones generalmente son tomadas por el o los representantes legales y/o gerentes a cargo menoscabando su importancia.

Por lo anterior, con el presente trabajo, se busca conocer y comprender de manera detallada, la forma en que el clima organizacional opera, en este sentido se tienen diferentes puntos que lo construyen, como lo es, el tipo de comunicación que se tienen, el sentido de pertenencia, salario, tiempo laboral, empatía por los demás colaboradores, entre diversas variables, de este modo, ahondar el impacto que esto tiene en la ejecución y desempeño que tiene en los colaboradores y por supuesto, la productividad, ya que según el medio de comunicación Infobae en el 2019, en un estudio llevado a cabo aseguró que solo 4 de cada 10 colombianos asegura sentirse feliz en su empleo. (Infobae, 2019)

Queda claro que como se pensaba décadas pasadas el salario no es el único determinante para mantener un clima organizacional idóneo, actualmente los avances empresariales van más allá y se han visibilizado diferentes variables, por su puesto medibles, en las que entran a inmiscuir y a determinar en gran medida si el clima organizacional es adecuado para la ejecución de las distintas actividades organizacionales.

La globalización de la mano con la transformación digital es un medio de desarrollo el cual permite agilidad en sus procesos y así mismo en las respuestas, por lo tanto, las empresas deben apalancarse en la influencia de esta herramienta, con la que facilita proponer soluciones de

gran envergadura, significativas y sostenibles en el tiempo, esto a su vez, permitirá grandes avances tanto de forma como de fondo.

Reseña de la Empresa

La historia de la empresa Plásticos JAFER SAS inicia su recorrido y emprendimiento en el año 1992, contando solo con la guía de su dueño y tres colaboradores de forma informal y realizando pagos al destajo, ya para el año 2005 su fundador contrae matrimonio y decide asociarse con su esposa e iniciar un camino empresarial más sólido, por lo cual asume su segundo reto y registran bajo persona natural a Plásticos Honda, pasados los años ven que sus esfuerzos toman forma observando así el crecimiento de su actividad, aumento en las ventas, clientes, proveedores, comprando y ayudando a pequeños recicladores del sector, por lo que deciden en 2011 fundar la empresa que se reconoce hasta el día de hoy, Plásticos JAFER SAS, constituyendo a su pyme de manera legal ante los entes gubernamentales reguladores, consolidando entonces con dedicación, tesón y empeño una idea de negocio.

Este empresario vio en los desechos plásticos de los hogares bogotanos la oportunidad de crecimiento, sostenibilidad y rentabilidad a largo plazo, por lo que su actividad está centrada en la compra de materiales plásticos que se pueden reutilizar, el polipropileno, poliestireno y polietileno, posterior a su transformación se vende para la realización de nuevos productos plásticos. Cuentan con tres sedes, dos en Bogotá y una en Ibagué, la sede principal está ubicada en Bogotá en el barrio Ricaurte de la localidad los Mártires, actualmente cuentan con veintiún colaboradores en su sede principal, dos en sede Usme y tres en la sede Ibagué.

Esta microempresa familiar ha aportado a lo largo de 21 años sostenibilidad, cuidado al medio ambiente, reducción de contaminación, preservación de los recursos naturales, calidad, confiabilidad a sus clientes y estabilidad a sus colaboradores.

Figura 1

Logo empresa Plásticos JAFER SAS



Fuente. Tomado de la página web de Plásticos JAFER SAS

Misión

Ayudar al cuidado del medio ambiente, reduciendo la contaminación al reutilizar productos plásticos por medio del reciclaje, y transformándolos a materiales reutilizables como poliestireno, polipropileno, polietileno.

Generamos oportunidades laborales, formamos personal altamente calificado para mejorar la calidad de nuestros productos. (Plásticos JAFER SAS, 2023).

Visión

Ser reconocidos a nivel nacional e internacional por la calidad de nuestros productos y cumplimiento.

Lograr la máxima sostenibilidad, crecimiento y eficacia a través de la calidad en los procesos y productos reciclados del plástico, dentro de un ámbito de seguridad, responsabilidad y respeto hacia nuestros trabajadores, clientes, proveedores y comunidad reiterando nuestro compromiso con la conservación del medio ambiente. (Plásticos JAFER SAS, 2023).

Planteamiento del Problema

Actualmente las organizaciones requieren un ambiente laboral óptimo, donde sus trabajadores se sientan parte de ella, siendo más productivos y obteniendo resultados positivos para la empresa, toda organización está en el deber de implementar una buena comunicación con sus colaboradores y así por medio de estrategias, cuantificar el clima organizacional en búsqueda de reformar los desequilibrios que se presenten.

Según García (2003) hace referencia al clima organizacional como la impresión que tiene el personal de la empresa en la que ejerce sus labores, en cuanto a sus políticas, su estructura, su reconocimiento y la importancia que la misma da a sus empleados, es allí donde influye en su comportamiento, motivación y eficacia.

En Colombia ha sido todo un desafío para las organizaciones tomar medidas para obtener un buen ambiente laboral, buscando nuevas estrategias como lo es la aplicación IMCOC. Implementada desde 1980 por el señor Carlos Eduardo Méndez Álvarez, el cual permite evaluar de manera amplia factores como la cooperación, liderazgo, motivación, relaciones interpersonales y toma de decisiones, los hallazgos de este instrumento no son favorables en cuanto a cooperación y toma de decisiones, este tipo de diagnóstico permite a las organizaciones aplicar estrategias para mejorar el entusiasmo y rendimiento de sus colaboradores, de esta manera aumentando su satisfacción laboral. (Méndez, 2003, pp.51-53).

Cada etapa que ha venido pasando en la empresa ha permitido avances significativos, en los cuales cada vez toma más fuerza la preocupación y la suma de esfuerzos de los directivos, porque el capital humano o clientes internos, logren sentirse parte de la organización y pueda existir una comunicación constante, adecuada, satisfacción y buen desempeño, así como el

crecimiento personal de cada integrante del grupo que proporcionará mayores y verdaderos resultados.

Sin embargo, en el área de operaciones se vienen presentando situaciones que están afectando el ambiente laboral, aun cuando la empresa ha implementado estrategias para mejorar el clima organizacional, desde enero del 2023, no se lograron buenos resultados ya que refleja la falta de confianza que existe entre los colaboradores, afectando el desempeño en sus actividades y los tiempos de producción.

Más de la mitad de los trabajadores son antiguos, presentando esto el fenómeno en algunos de ellos de desobediencia en cuanto a sus actividades asignadas, algunos hombres en ocasiones se rehúsan ayudar a sus compañeras, ignorándolas.

Este tipo de conflictos, generado por mala comunicación y falta de tolerancia, no solo afecta a la organización sino también a los clientes, ya que si disminuye la productividad también existirán retrasos en la entrega de la producción, es esencial identificar las causas de estos comportamientos e implementar estrategias para mejorar dichas problemáticas, así logrando cumplir con los propósitos de la organización y complacer las necesidades de los colaboradores.

Pregunta de Investigación

Es por lo que la compañía interesada en la mejora continua busca recopilar la percepción subjetiva de todos y cada uno de los empleados, sobre qué tipo de aspectos son los que se resaltan a la hora de influenciar la calidad del ambiente laboral e identificar.

¿Qué actividades se deben llevar a cabo, para que el Clima Organizacional en el área de operaciones de la empresa Plásticos JAFER SAS sede Bogotá mejore?

Antecedentes

El clima organizacional y su dominio en las organizaciones ha despertado un gran interés en los investigadores, para este análisis fue necesario acudir a fuentes de investigación y tesis que hacen relación a este tema de estudio tanto en Colombia como a nivel internacional.

Tomado como apoyo del artículo investigativo, titulado el clima organizacional y su influencia en la satisfacción de los colaboradores de la empresa Covipen en Ecuador. (Erick Geovanny Salazar Ponce, 2021). Utilizo un enfoque cualitativo e investigación bibliografía, con base a esto, se identificó que los colaboradores de la empresa no están satisfechos con sus trabajos y solo ejercen sus labores por complacencia financiera, ya que no existe una buena comunicación interna e iniciativa para tomar medidas dentro de la organización, afectando desfavorablemente las metas propuestas.

La investigación publicada en la Revista Nacional de Administración hace un estudio sobre el clima organizacional y el desempeño laboral de una empresa peruana (Chagray Ameri, 2020). Para realizar este estudio se enfocó en un análisis cuantitativo, la muestra utilizada fue en 40 trabajadores pertenecientes a la organización usando encuestas, donde se logró identificar que cuentan con un clima organizacional propicio influyendo positivamente al ejercer sus actividades, la empresa ha implementado capacitaciones, reuniones motivacionales e incentivos con el fin de aumentar el desarrollo personal de sus colaboradores.

(Angélica, 2020) en su investigación titulada el clima y satisfacción laboral del capital humano, enfocado en las organizaciones públicas y privadas en la ciudad de México, como objetivo analiza desde la visión de los trabajadores, mediante un enfoque efectivo, sensato y fortuito, como en anteriores investigaciones para la recopilación de datos fueron utilizadas

encuestas aplicadas a 80 colaboradores, los cuales 37 hacían parte de organizaciones privadas y 43 de organizaciones públicas.

Como resultado de esta investigación permitió reconocer los factores de retribución, protección y afecto como variables que hacen parte del clima organizacional, el 50 % de ellos está en desacuerdo con el ambiente laboral por lo tanto deja evidencia que no existe diferencias entre organizaciones privadas y públicas, Pedraza Melo & Norma Angélica recomiendan integrar métodos enfocados en el talento humano con el propósito de desarrollar un ambiente laboral óptimo.

De acuerdo a lo anterior identificamos algunas investigaciones de empresas internacionales y como resultado la importancia del clima organizacional y su influencia en la productividad de sus colaboradores, en la siguiente investigación efectuada en Colombia, (Daza Corredor, 2021) en su artículo de estudio titulado Análisis del clima organizacional de las empresas en el sector palmero de la región Caribe colombiana, buscaron reseñar el clima organizacional, en cuatro organizaciones del sector palmero, obteniendo una muestra de 301 colaboradores directivos y técnicos por medio de una herramienta la cual mide el clima en organizaciones colombianas, evaluando cuatro dimensiones de personificación, condiciones laborales, ambiente laboral y conducta organizacional, esta herramienta fue utilizada por medio del software Quick, arrojando resultado favorables y las influencia que tienen los sueldos, la cultura organizacional, los medios de evolución y trabajo cooperativo en sus colaboradores, en conclusión el tema de estudio en el sector palmero fue favorable, no obstante en el área de operaciones se evidencia insatisfacción en cuanto a la carga que presenta el rol operativo, sin embargo las demás categorías afirman el buen comportamiento empresarial, aun mas en los colaboradores antiguos y con edad superior.

(Cardozo, 2019) en su investigación sobre el clima organizacional: Una mirada desde la narrativa a la sistematización, enfocaron su estudio entre los años 2014 y 2018 en el desarrollo de una investigación descriptiva seleccionando artículos e interpretándolos donde se evidencian las mismas investigaciones sobre este mismo tema de estudio, llegaron a la conclusión que hay un bajo nivel de disposición en los autores en el enfoque del clima organizacional, ya que de más de 32 artículos solo 6 hacían relación del tema.

Justificación

Este trabajo de grado se centra en la necesidad crítica de abordar la problemática que enfrenta el área de operaciones de la empresa Plásticos JAFER SAS en la sede de Bogotá, correspondiente al entorno laboral, la problemática identificada en el área de operaciones, que incluye la falta de comunicación efectiva, la falta de trabajo en equipo y los conflictos interpersonales, no solo afecta la moral de los empleados, sino también tiene un impacto directo en la calidad de los productos, los tiempos de producción y en última instancia, en la satisfacción del cliente. La importancia de esta investigación radica en la necesidad evidente de crear un ambiente laboral óptimo y saludable en la organización, ya que esto incide directamente en la productividad y el bienestar tanto de los empleados como de la empresa.

Por lo tanto, responder a que acciones se deben llevar a cabo para que el clima organizacional en el área de operaciones de la empresa mejore, tiene un valor significativo para la empresa y puede contribuir a un ambiente laboral más saludable, con mayor productividad y en última instancia, pero no menos importante, al cumplimiento de los objetivos de la organización y a la satisfacción de sus empleados. Este trabajo de grado busca proporcionar recomendaciones y estrategias concretas para abordar los desafíos identificados y mejorar el clima organizacional en el área de operaciones de Plásticos JAFER SAS.

Este trabajo de grado no solo aborda los desafíos específicos que enfrenta Plásticos JAFER SAS en su área de operaciones, sino también se enmarca en un contexto más amplio de mejora continua. Las estrategias y recomendaciones que se desarrollarán a lo largo de este estudio no solo beneficiarán a esta empresa en particular, sino también pueden servir como un modelo para otras organizaciones que enfrentan desafíos similares en su entorno laboral.

Objetivos

Objetivo General

Diseñar un plan de mejora del clima organizacional en el área de operaciones de la empresa Plásticos JAFER SAS para fomentar un ambiente positivo y productivo entre los colaboradores.

Objetivos Específicos

Realizar un diagnóstico organizacional para conocer la situación real del clima laboral en el área operativa.

Desarrollar un instrumento de recolección de información para analizar la percepción de los colaboradores sobre el ambiente de trabajo.

Hacer un plan de mejora para proponer estrategias que optimicen la calidad del clima organizacional.

Marco Teórico

En la actualidad existen un sinnúmero de investigaciones, conceptos, artículos y definiciones en relación con el clima organizacional, la funcionalidad, aspectos que influyen tanto directamente como indirectamente, de este modo, se empieza a dar forma y a definir el clima organizacional, estos estudios se han llevado a cabo principalmente con bases y análisis psicológicas, las cuales permiten a raíz del comportamiento humano, se pueden lograr determinar el por qué, de las distintas conductas adoptadas por los distintos individuos, si bien es cierto en general el clima organizacional se caracteriza principalmente con la cultura, lineamientos, idiosincrasia, tipo de comunicación, así mismo el patrón de conducta en la mayoría de casos se replica por los distintos colaboradores dependiendo de cómo es percibido.

Desde las primeras investigaciones relacionadas con el clima laboral, se llevó a cabo en la Escuela de Relaciones Humanas alrededor de los años 1924 y 1933, en donde su principal autor y precursor Elton Mayo, dicho autor principalmente se enfocó en la investigación en aquellos factores externos, en un principio se pensaba que los aspectos más relevantes eran las condiciones físicas como lo es tiempo en las jornadas laborales, el tipo de iluminación en el lugar de trabajo, el tipo de pago que recibían en ese entonces los trabajadores, entre otros, sin embargo, se determinó paradójicamente que los aspectos con mayor grado de influencia tenían relación con el tipo de comunicación que se tenía, la moral de los trabajadores, el sentido de pertenencia, las relaciones interpersonales, es decir que directamente en su mayoría no dependía de las condiciones físicas de los colaboradores.

Según la teoría de Likert (1968), determina que el comportamiento de los colaboradores va en función y está directamente relacionado del tipo de comportamiento que se logre evidenciar por parte del área administrativa y de las distintas condiciones que dentro de la

organización se logren percibir, por lo tanto, se puede afirmar que las conductas adoptadas están condicionadas y determinadas por la impresión en general del clima organizacional, como lo es: la manera que se encuentra constituida la estructura organizacional, el puesto jerárquico que ocupa dentro de la organización, la asignación salarial, motivación y satisfacción en general.

También es de gran importancia resaltar el papel que tuvo la Escuela Estructuralista liderada por Weber, ya que sus aportes dieron pie para la comprensión y el entendimiento, dichos estudios se llevaron a cabo alrededor del 1950, también se resalta el concepto.

Ahondando a lo anterior Chávez, Escudero, Beltrán (2016) resalta que los individuos no se les facilita una convivencia fuera de los entornos organizacionales ya que lo anterior les proporciona un equilibrio y hasta cierto punto satisfacción al hacer parte de un sistema, para finalizar, la escuela conductista en el año 1960, se determinó que dentro de las organizaciones cobra relevancia el papel que fungen las emociones junto con los diferentes estímulos que se generan dentro de las organizaciones, esto genera ciertos estados psicológicos y distintos contextos en los que se influye en aspectos de la productividad.

Con base a las teorías planteadas existen diferentes mecanismos con los cuales el clima organizacional acoge las conductas en los colaboradores, esto se arraiga en cada uno de manera distinta, en algunos colaboradores es mucho más marcado y arraigado el comportamiento y seguramente en otros generan cierta resistencia en adoptarlos, esto va ligado a cuestiones subjetivas como lo es la personalidad, nivel de educación y en general el entorno y la manera en que creció, a partir de lo anterior, el clima organizacional empieza a tomar un rumbo, en el que también tiene gran relevancia el tipo de liderazgo que se establece, el modo de transmitir la información en aspectos comunicativos, el tipo de contratación y no hay que dejar de lado la asignación salarial, lo anterior, es importante para de alguna manera identificar la estabilidad de

los colaboradores, a mayor estabilidad y mejores condiciones, proporcionalmente el sentido de pertenecía y la convicción con la que se realiza las tareas serán de manera distinta, por otra parte, la comunicación y empatía con el jefe directo, también es muy importante el tipo de relación que se tiene, ya que esto va a permitir junto con los otros aspectos una concepción más amplia y completa de cómo puede funcionar el clima organizacional.

Bajo lo establecido anteriormente, será correcto pensar que el clima organizacional depende directamente de aspectos motivacionales bajo la percepción dentro de la organización, contemplando de manera imprescindible la estructura en la que opera la organización, la capacidad por parte de la empresa en generar sentido de pertenecía en sus colaboradores, la comunicación y la empatía entre los distintos participantes de la organización sin dejar de lado a los jefes a cargo, permitiendo una escucha activa por parte de los colaboradores, entendiendo y atendiendo sus necesidades.

Marco Legal

A continuación, se proporciona la legislación que ayuda a llevar a cabo los procedimientos y actividades relacionadas con la gestión humana.

El Ministerio de Protección Social Colombiano autorizo “El Código Sustantivo del Trabajo” con 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. (Código Sustantivo del Trabajo, 05 de agosto 1950).

Sector de la función pública: El Departamento Administrativo de la Función Pública, consultando los principios constitucionales de la función administrativa y el interés general, tiene como objeto el fortalecimiento de las capacidades de los servidores públicos y de las entidades y organismos del Estado, su organización y funcionamiento, el desarrollo de la democratización de la gestión pública y el servicio al ciudadano, mediante la formulación, implementación, seguimiento y evaluación de políticas públicas, la adopción de instrumentos técnicos y jurídicos, la asesoría y la capacitación. (Sector Función Pública, 2021).

El Ministerio de Trabajo no está concebido para apagar incendios, sino para construir acuerdos, promover el empleo digno, proteger los derechos de 22 millones de colombianos en capacidad de trabajar, construir más y mejores empresas, fomentar la calidad del talento humano y buscar que en Colombia no haya un solo trabajador sin protección social.

(Constitución Política de Colombia 1991)

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. (Código sustantivo del trabajo, 1950, Artículo 25)

Toda persona es libre de escoger profesión u oficio. La ley podrá exigir títulos de idoneidad. Las autoridades competentes inspeccionarán y vigilarán el ejercicio de las profesiones. Las ocupaciones, artes y oficios que no exijan formación académica son de libre ejercicio, salvo aquellas que impliquen un riesgo social. (Código sustantivo del trabajo, 1950, Artículo 26)

El Congreso expedirá el estatuto del trabajo. La ley correspondiente tendrá en cuenta por lo menos los siguientes principios mínimos fundamentales: Igualdad de oportunidades para los trabajadores; remuneración mínima vital y móvil, proporcional a la cantidad y calidad de trabajo; estabilidad en el empleo; irrenunciabilidad a los beneficios mínimos establecidos en normas laborales; facultades para transigir y conciliar sobre derechos inciertos y discutibles; situación más favorable al trabajador en caso de duda en la aplicación e interpretación de las fuentes formales de derecho; primacía de la realidad sobre formalidades establecidas por los sujetos de las relaciones laborales; garantía a la seguridad social, la capacitación, el adiestramiento y el descanso necesario; protección especial a la mujer, a la maternidad y al trabajador menor de edad, estado garantiza el derecho al pago oportuno y al reajuste periódico de las pensiones legales.

Los convenios internacionales del trabajo debidamente ratificados hacen parte de la legislación interna.

La ley, los contratos, los acuerdos y convenios de trabajo no pueden menoscabar la libertad, la dignidad humana ni los derechos de los trabajadores. (Código sustantivo del trabajo, 1950, Artículo 53)

Es obligación del Estado y de los empleadores ofrecer formación y habilitación profesional y técnica a quienes lo requieran. El Estado debe propiciar la ubicación laboral de las personas en

edad de trabajar y garantizar a los minusválidos el derecho a un trabajo acorde con sus condiciones de salud. (Código sustantivo del trabajo, 1950, Artículo 54)

Se garantiza el derecho de negociación colectiva para regular las relaciones laborales, con las excepciones que señale la ley. Es deber del Estado promover la concertación y los demás medios para la solución pacífica de los conflictos colectivos de trabajo. (Código sustantivo del trabajo, 1950, Artículo 55)

Nadie podrá desempeñar simultáneamente más de un empleo público ni recibir más de una asignación que provenga del tesoro público, o de empresas o de instituciones en las que tenga parte mayoritaria el Estado, salvo los casos expresamente determinados por la ley. (Código sustantivo del trabajo, 1950, Artículo 128)

Metodología

En busca del diseño del plan de mejora del clima organizacional, en el área de operaciones de la empresa Plásticos JAFER SAS, sede Bogotá, se implementa un diseño metodológico cuantitativo, haciendo uso de las herramientas tales como la observación, fuentes documentales, página web y el diseño de un instrumento para la recolección de información, dicha encuesta se realiza a 14 colaboradores del área operativa de la compañía.

Enfoque de la Investigación

Se implementa un enfoque investigativo de tipo cuantitativo para usar la información recolectada con el fin de comprender la percepción, el comportamiento y el clima laboral de los colaboradores del área de operaciones de la empresa plásticos JAFER SAS y así poder recomendar un plan de mejora para el clima organizacional.

Diagnóstico Organizacional

De acuerdo con la información suministrada por parte de la gerencia, la empresa Plásticos JAFER SAS sede Bogotá, en la actualidad cuenta con 21 colaboradores, estos no cuentan con un organigrama de la estructura organizativa, sin embargo, se evidencia que están distribuidos en las siguientes áreas:

Área de Dirección General

Conformada por el Gerente y Subgerente, esta área se encarga de todas las decisiones de la compañía, a nivel de contratación, compras, ventas, infraestructura, presupuestos y todo lo relacionado con la implementación de proyectos y políticas, así como de la supervisión del cumplimiento de los procesos que se gestan en cada área de trabajo.

Área Administrativa

Auxiliar Administrativa, es la persona encargada de asistir a la dirección general a nivel de documentación, se encarga de archivo y pagos a nivel general, así como de comunicar las decisiones y directrices de la dirección general a los demás colaboradores de la empresa.

Responsable de Salud y Seguridad en el Trabajo, es la persona encargada de organizar, dirigir, velar y supervisar que cada uno de los colaboradores, así como la infraestructura de la planta, cuenten con todo lo relacionado a la salud y seguridad en el trabajo, con el fin de cumplir con lo requerido según la normatividad vigente.

Contador, encargada de organizar los estados financieros, los libros contables, atender en las fechas establecidas el cumplimiento las obligaciones fiscales y verificar que la nómina y prestaciones laborales de los colaboradores cumplan con lo establecido en la ley.

Jefe de planta, existe solo un jefe de planta en la compañía, encargado exclusivamente de supervisar el cumplimiento adecuado de cada tarea establecida para cada colaborador, verificar horas de entrada y salida, así como es el primer contacto para los operarios en caso de permisos o cualquier evento que se presente en la planta.

Conductor, es encargado de trasportar mercancía lista y distribuirla a los determinados compradores.

Área de Operaciones

Colaboradora de servicios generales, persona encargada de mantener las instalaciones de la bodega y las oficinas en perfecto estado diariamente, también asiste a las demás áreas en las brigadas de aseo mensuales.

Área de recepción y selección de material, esta área cuenta con 4 operarios, que están encargados de hacer la recepción del material que llega a la bodega, posterior a ello realizan la

selección por diferenciación de materiales (poliestireno, polipropileno y polietileno) lo arreglan quitando papeles o cualquier tipo de suciedad física que pueda llevar, con el fin de que quede listo para pasarlo al área de molido.

Área de molido, en esta área se cuenta con 2 colaboradores que revisan que el material esté completamente adecuado en cuanto a selección. Lo que se detecta como incorrecto se devuelve al área pertinente, lo correcto se procede a pasar por los molinos, el material de esta área sale en pequeños trozos de formas triangulares y se dirige al área de lavado.

Área de lavado, conformada por 2 operarios que se encargan de trasladar el material de su área y se procede a pasar por las respectivas máquinas que son las que realizan el proceso de lavado.

Área de secado, cuenta con 2 operarios y son lo que desempeñan la función de tomar el material previamente seleccionado y lavado, para pasarlo por las máquinas y dejarlo completamente seco.

Área de paletizado, esta cuenta con 2 colaboradores que son los encargados de organizar el producto final, ingresando el material en triángulos a las máquinas que arrojan la materia final en pequeñas bolitas de colores, dependiendo el tipo.

Área de almacenamiento, Para esta área se cuenta con la presencia de 1 operario, los cuales recogen el material del área de paletizado y lo organizan en el área que se dispone cada día para tal fin.

La empresa cuenta con una nómina de 21 colaboradores, entre los cuales cinco son mujeres y dieciséis hombres, incluidos el gerente y los demás directivos.

Las áreas de trabajo con las que cuentan los operarios son; área de recepción, de selección, de lavado y secado, área de molido, área de paletizado y almacenamiento, los

operarios cuentan con una distribución de trabajo dentro de la fábrica, sin embargo, esta no se encuentra demarcada, lo mismo sucede para el almacenamiento del producto final, no tiene un área definida, por lo que se almacena donde se encuentre el espacio dentro de la bodega, dentro de las actividades a realizar las mujeres operarias solo se encargan de seleccionar material y moler, el paletizado es un trabajo solamente para hombres debido a la fuerza que se debe tener para esta actividad.

En enero de 2023 el Comité de Convivencia Laboral, en el cual se determinó que se realizarían reuniones trimestralmente, con el fin de proporcionar un espacio para poder conocer de manera directa los conflictos de los operarios en la fábrica, así como ofrecer capacitaciones en seguridad y salud, entorno saludable, primeros auxilios, riesgos mecánicos y riesgos psicosociales.

Existe un reglamento interno creado en el 2015, en el cual están consignados los parámetros de convivencia para la compañía, también se cuentan con incentivos tales como botellón de agua en las áreas de trabajo, permisos para citas médicas pero con anterioridad a la fecha del permiso y correspondiente constancia, regalo económico el día del cumpleaños, regalo de fin de año y su respectiva salida, todos los operarios cuentan con su hora de almuerzo y 10 minutos de descanso en la mañana y en la tarde.

Encuesta

Se diseñó un cuestionario estructurado de 23 preguntas cerradas y de múltiple respuesta, haciendo uso de Google Formularios, aplicada a los 14 colaboradores de área de operaciones, con el fin de dar solución a la pregunta problema de, ¿qué actividades se deben llevar a cabo, para que el Clima Organizacional en el área de operaciones de la empresa Plásticos JAFER SAS sede Bogotá mejore? Como se observa en la figura 2.

Figura 2

Ficha técnica, encuesta a los colaboradores del área operativa de la empresa Plásticos JAFER SAS

Nombre de la Encuesta	Diseño de plan de mejora del clima organizacional, en el área de operaciones de la empresa Plásticos JAFER SAS, sede Bogotá.
Objetivo de la Encuesta	Conocer la percepción sobre el clima organizacional del área operativa de la empresa Plásticos JAFER SAS.
Encuestadores	Carol Victoria Silva Usaquén Cindy Alexandra Caviedes Pardo Deicy Carolina Gil Pérez Federico Parra Lorena Quigua Llanten
Fecha de recolección de la información de campo	24 de octubre de 2023
Marco de muestra	La componen 14 colaboradores del área de operaciones de la empresa plásticos JAFER SAS, sede Bogotá, se realiza la herramienta de recolección al total de los colaboradores del área de operaciones lograr una confiabilidad en el 100%
Ciudad donde se realiza	Bogotá D.C
Tamaño de la encuesta	14 colaboradores
Técnica de recolección	Encuesta – Preguntas cerradas
Enlace de la encuesta	https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeYY-3cuSz3XahsbcW_KDC8FRRzSO1Qu4EIVUksvqb27nmu0Q/viewform?usp=sf_link

Fuente. Autores del proyecto

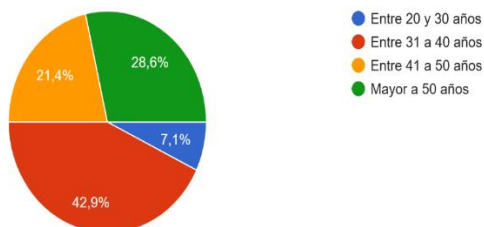
Análisis de la Información

A continuación, vamos a realizar el análisis de las 23 preguntas realizadas a los colaboradores del área de operaciones de la empresa Plásticos JAFER SAS, cada análisis contiene su figura, la tabla explicativa y el análisis donde se puede evidenciar detalladamente la percepción de cada colaborador sobre las diferentes variables a estudiar.

Figura 3

Rango de edad

1. Rango de edad en la que se encuentra
14 respuestas



Fuente. Resultados Google Forms.

Tabla 1

Representa el rango de edad de los encuestados

Edad	Cantidad	Porcentaje
Entre 20 y 30 años	1	7.1%
Entre 31 a 40 años	6	42.9%
Entre 41 a 50 años	3	21.4%
Mayor de 50 años	4	28.6%

Nota. Esta tabla representa el rango de edades de los colaboradores encuestados. *Fuente.* Autores del proyecto

En la muestra se evidencia que el 42,9% de los encuestados corresponde a 6 colaboradores donde se observa que la mayoría de la población se encuentra en un rango de edad

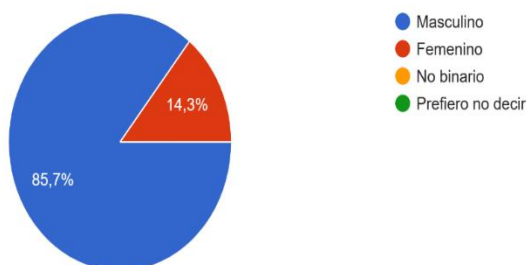
entre 31 a 40 años, seguido esto el 28,6% corresponde a 4 colaboradores que son mayor de 50 años, un 21,4% a 3 colaboradores en un rango de edad entre 41 a 50 años y un porcentaje de 7.1% que corresponde a 1 solo colaborador que está en un rango de 20 a 30 años de edad.

Figura 4

Género

2. Con que genero se identifica

14 respuestas



Fuente. Resultados Google Forms.

Tabla 2

Cantidad de colaboradores por género

Género	Cantidad	Porcentaje
Masculino	12	85.7%
Femenino	2	14.3%
No binario	0	0%
Prefiero no decir	0	0%

Nota. En esta tabla se observa el porcentaje de los encuestados por género. Fuente. Autores del proyecto.

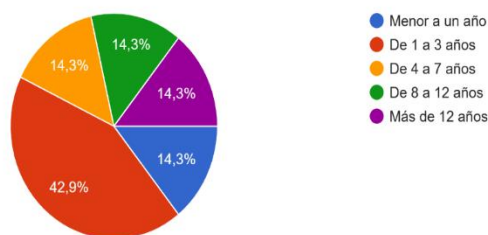
Siendo un total de 14 colaboradores encuestados, se puede evidenciar que el 85.7% corresponde que la mayoría son 12 colaboradores de género masculino, mientras el 14.3%

corresponde a 2 colaboradoras con género femenino, no se obtuvo porcentaje en la respuesta no binario y prefiero no decir con el 0% de resultados.

Figura 5

Antigüedad

3. Antigüedad en la empresa
14 respuestas



Fuente. Resultados Google Forms.

Tabla 3

Antigüedad de los colaboradores

Antigüedad	Cantidad	Porcentaje
Menor a un año	2	14,3%
De 1 a 3 años	6	42,9%
De 4 a 7 años	2	14,3%
De 8 a 12 años	2	14,3%
Más de 12 años	2	14,3%

Nota. Esta tabla muestra el porcentaje de antigüedad de los colaboradores en la empresa.

Fuente. Autores del proyecto.

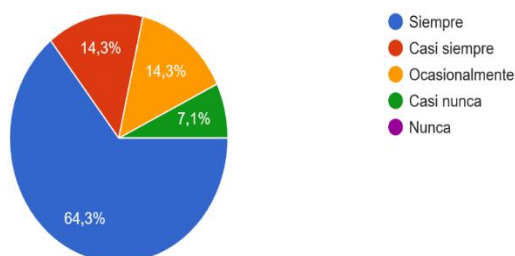
En la figura 5 se logra evidenciar que el 42,9% equivalente a 6 colaboradores en su mayoría con antigüedad de 1 a 3 años en la organización, seguido se encuentra un 14,3% que equivale a 2 colaboradores que llevan trabajando menos de un año, un 14,3% que equivale a 2 colaboradores de 4 a 7 años de antigüedad, un 14,3% equivale a 2 personas que tienen de 8 a 12

años en la organización y un 14.3% con más de 12 años en la organización que equivale a 2 colaboradores.

Figura 6

Ambiente de trabajo

4. ¿La empresa es un lugar agradable para laborar?
14 respuestas



Fuente. Resultados Google Forms.

Tabla 4

Porcentaje de satisfacción ambiente laboral

Ponderación	Cantidad	Porcentaje
Siempre	9	64.3%
Casi siempre	2	14.3%
Ocasionalmente	2	14.3%
Casi nunca	1	7.1%
Nunca	0	0%

Nota. Esta tabla muestra el nivel de satisfacción de los colaboradores con su lugar de trabajo.

Fuente. Autores del proyecto.

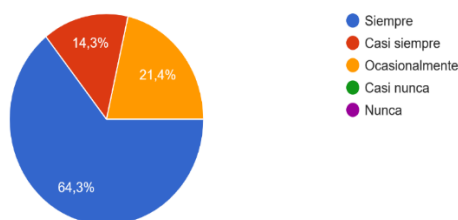
En el resultado de la muestra se evidencia que la mayoría considera que la empresa siempre es un lugar agradable para ejercer sus labores esto con un 64.3% que equivale a 9 colaboradores, por otra lado el 14.3% casi siempre ve su lugar de trabajo agradable equivalente a 2 colaboradores, un 14.3% ocasionalmente ve en la empresa un lugar de trabajo agradable, 1

colaborador considera que casi nunca es un lugar agradable con un 7.1%, siendo un porcentaje pequeño los que no consideran la empresa un sitio agradable u ocasionalmente para ejercer sus labores, la empresa debe tener en cuenta las condiciones en que sus colaboradores van a ejercer su cargo, contando con espacios adecuados, tanto ambientales como estructurales, con el fin de brindar un entorno con más productividad, teniendo en cuenta el bienestar de los colaboradores.

Figura 7

Valoración

5. ¿La empresa le hace sentir que su trabajo es importante y valioso?
14 respuestas



Fuente. Resultados Google Forms.

Tabla 5

Nivel de valoración sobre su trabajo en la empresa

Ponderación	Cantidad	Porcentaje
Siempre	9	64.3%
Casi siempre	2	14.3%
Ocasionalmente	3	21.4%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%

Nota. Esta tabla muestra el nivel de importancia y valor que les da la empresa a sus colaboradores. *Fuente.* Autores del proyecto.

En la figura 7 se evidencia que la mayoría de los colaboradores considera que la empresa siempre le hace sentir que su trabajo es importante y valioso siendo un 64.3% que equivale a 9

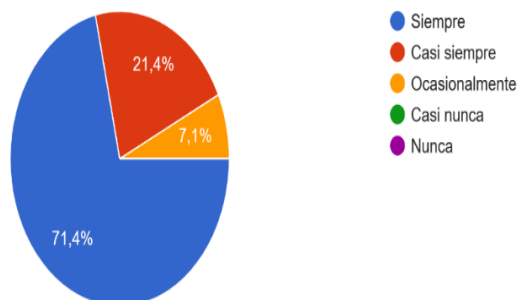
colaboradores, no obstante un 14.3% que equivale a 2 colaboradores indican que casi siempre ven importancia por sus labores en la empresa, un 21.4% equivalente a 3 colaboradores considera que en ocasiones la empresa le hace sentir que su trabajo es importante y lo valora, encontramos que no existe colaboradores que se sientan insatisfechos por como la empresa le da importancia a su trabajo siendo así con un 0% de casi nunca y nunca como respuesta, es claro que el nivel de satisfacción es bueno pero hay 5 colaboradores que no siempre les hacen sentir que su trabajo es importante y valioso, por ello la empresa debe considerar en tener un nivel de satisfacción en todos sus colaboradores donde siempre se sientan valorados por su trabajo,

Figura 8

Recursos

6. Para desempeñar sus actividades propias del cargo, ¿Cuenta con los recursos adecuados?

14 respuestas



Fuente. Resultados Google Forms.

Tabla 6*Recursos para el desempeño laboral*

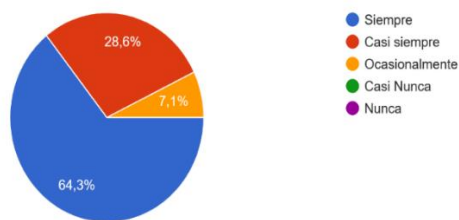
Ponderación	Cantidad	Porcentaje
Siempre	10	71.4%
Casi siempre	3	21.4%
Ocasionalmente	1	7.1%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%

Nota. En esta tabla se evidencia los colaboradores que cuentan con los recursos necesarios para desempeñar sus labores. *Fuente.* Autores del proyecto.

En la muestra se puede evidenciar con un 71.4% equivalente a 10 colaboradores manifiestan que siempre cuentan con los recursos para desempeñar sus labores dentro de la empresa, mientras casi siempre con un 21.4% equivalente a 3 colaboradores cuentan con dichos recursos, 1 colaborador con el 7.1% indica que es ocasionalmente que cuenta con estos recursos para su desempeño, por lo anterior para que el colaborador ejerza sus labores dentro de la empresa es indispensable que cuente con todos los recursos necesarios, brindando mayor productividad, mejorando sus labores y cumpliendo con los tiempos estipulados por la empresa.

Figura 9*Condiciones de seguridad*

7. ¿Su puesto de trabajo cuenta con las condiciones de seguridad y el espacio adecuado?
14 respuestas



Fuente: Resultados Google Forms.

Tabla 7*Porcentaje en condición de seguridad y espacio en el trabajo*

Ponderación	Cantidad	Porcentaje
Siempre	9	63.3%
Casi siempre	4	28.6%
Ocasionalmente	1	7.1%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%

Nota. En esta tabla se evidencia la seguridad y el espacio que tienen los colaboradores en su trabajo. *Fuente.* Autores del proyecto.

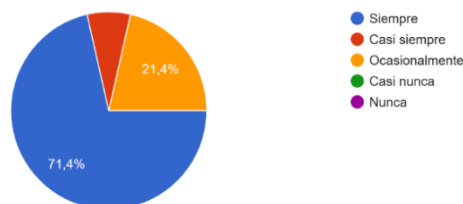
En el total de la muestra se puede observar que la mayoría de la población cuenta siempre con buenas condiciones de seguridad y un espacio adecuado siendo esto el 63.3% que equivale a 9 colaboradores, sin embargo el 28.6% que equivale a 4 colaboradores y el 7.1% que equivale a 1 colaborador casi siempre y en ocasiones cuenta con seguridad y espacios adecuados, aunque cabe resaltar que ningún colaborador respondió de manera negativa siendo un porcentaje del 0% en casi nunca y nunca, un colaborador siempre debe contar con un espacio adecuado en el momento del desempeño de sus labores y siempre con buenas condiciones de seguridad, por ello la empresa debe encargarse de implementar medidas de prevención y adecuar sitios para un buen ambiente laboral.

Figura 10

Tareas y cargo asignado

8. ¿Las tareas que realiza están siempre relacionadas con el cargo asignado dentro de la empresa?

14 respuestas



Fuente. Resultados Google Forms.

Tabla 8

Porcentaje de relación de tareas con el cargo asignado

Ponderación	Cantidad	Porcentaje
Siempre	10	71,4%
Casi siempre	1	7,1%
Ocasionalmente	3	21,4%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%

Nota. En esta tabla se evidencia el porcentaje de la relación que tienen las tareas de los colaboradores con sus cargos. *Fuente.* Autores del proyecto.

Los colaboradores del área de operaciones, en su mayoría con el 71,4% que equivale a 10 colaboradores manifiestan que las tareas que realizan siempre están relacionadas al cargo asignado, como casi siempre el 7,1% equivalente a 1 colaborador tiene relación entre sus tareas y su cargo, un 21,4% están ejerciendo ocasionalmente las tareas que corresponden a su cargo, y el 0% casi nunca y nunca, lo cual favorece a la empresa sin embargo 4 colaboradores no siempre están realizando las tareas que corresponden a su actividad laboral, es por ello que la empresa

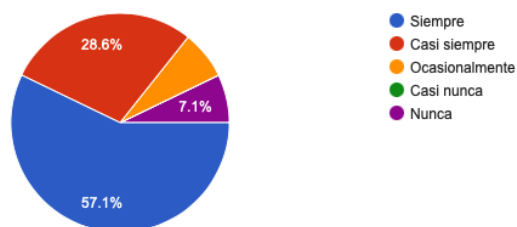
debe tener un orden y las responsabilidades asignadas a cada colaborador para dejar de manera clara cuáles son sus obligaciones y su función en la empresa.

Figura 11

Cantidad de tareas

9. ¿Considera que la cantidad de tareas asignadas diariamente es justa?

14 respuestas



Fuente. Resultados Google Forms.

Tabla 9

Cantidad de tareas asignadas

Ponderación	Cantidad	Porcentaje
Siempre	8	57.1%
Casi siempre	4	28.6%
Ocasionalmente	1	7.1%
Casi nunca	0	0.0%
Nunca	1	7.1%

Nota. Esta tabla refleja la percepción de los empleados en cuanto a la equidad en la distribución de las tareas que les son asignadas. Fuente. Autores del proyecto.

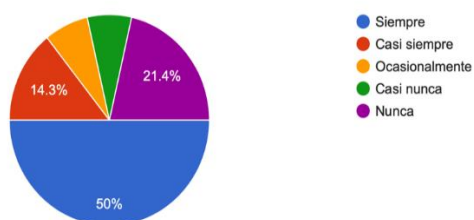
La muestra evidencia un porcentaje de 57.1% correspondiente a la mitad más uno de la cantidad de colaboradores encuestados quienes sienten que siempre la cantidad de tareas asignadas a ellos son de forma justa, lo que deja a un número significativo de colaboradores que no se sienten del todo satisfecho, repartidos de la siguiente manera, 4 colaboradores con un total del 28.6% perciben que la cantidad de sus labores casi siempre son asignadas de forma justa, 1

colaborador siendo el 7.1% y 1 colaborador teniendo igual participación en porcentaje con el 7.1% sienten que ocasionalmente o nunca son justas la cantidad de tareas asignadas. Estos resultados indican una división significativa en la percepción de la asignación de tareas en la empresa, lo que sugiere que existe la posibilidad de que la carga laboral no esté distribuida de manera equitativa. Esta situación podría llevar a que los colaboradores se sientan fatigados, no rindan eficazmente debido a la sobrecarga de trabajo y no cumplan con los plazos asignados para sus tareas.

Figura 12

Necesidades personales

10. ¿La empresa se interesa por sus necesidades personales?
14 respuestas



Fuente. Resultados Google Forms.

Tabla 10

Interés de las necesidades personales de sus colaboradores

Ponderación	Cantidad	Porcentaje
Siempre	7	50.0%
Casi siempre	2	14.3%
Ocasionalmente	1	7.1%
Casi nunca	1	7.1%
Nunca	3	21.4%

Nota. Esta tabla refleja la percepción de los empleados en cuanto al nivel de interés por parte de la empresa sobre sus necesidades personales. *Fuente.* Autores del proyecto.

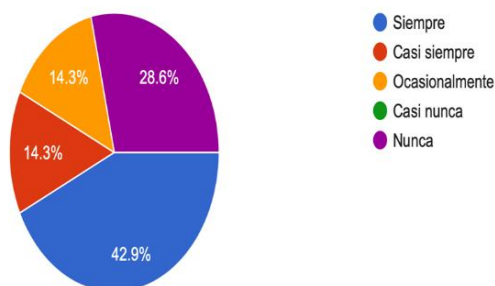
La muestra evidencia un porcentaje de 50% correspondiente a la mitad de los colaboradores encuestados, los cuales sienten que la empresa siempre se preocupa por sus necesidades personales, evidenciando una vez más la percepción de los colaboradores de forma dividida. El 50% de la muestra tiene la siguiente percepción, 2 colaboradores con un 14.3% perciben que casi siempre la empresa se interesa en los asuntos personales de ellos, 1 colaborador siendo el 7.1% cree que esto sucede ocasionalmente y 1 colaborador teniendo igual participación con un porcentaje de 7.1% sienten que casi nunca se interesan en sus propios asuntos personales, mientras que un 21.4%, es decir, 3 colaboradores perciben que nunca la empresa se interesa en las necesidades personales de ellos. Estos resultados sugieren una división en la percepción de los colaboradores y plantean preocupaciones sobre la preferencia de la empresa hacia un grupo reducido de empleados, lo que podría generar un ambiente laboral negativo, incluyendo sentimientos de envidia y celos.

Figura 13

Necesidades profesionales

11. ¿La empresa se interesa por sus necesidades profesionales?

14 respuestas



Fuente. Resultados Google Forms.

Tabla 11*Interés de necesidades profesionales de sus colaboradores*

Ponderación	Cantidad	Porcentaje
Siempre	6	42.9%
Casi siempre	2	14.3%
Ocasionalmente	2	14.3%
Casi nunca	0	0,0%
Nunca	4	28.6%

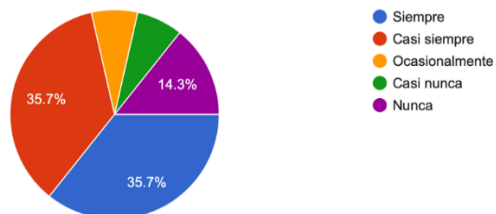
Nota. Esta tabla refleja la percepción de los empleados en cuanto al nivel de interés por parte de la empresa sobre sus necesidades profesionales. *Fuente.* Autores del proyecto.

La muestra evidencia un porcentaje de 42.9% correspondiente a 6 colaboradores, los cuales sienten que la empresa siempre se preocupa por sus necesidades profesionales, mientras que 2 colaboradores con un 14.3% perciben que esto se genera casi siempre, así mismo 2 colaboradores nuevamente un 14.3% sienten que esto es de forma ocasional, mientras que un 28.6%, es decir, 4 colaboradores perciben que nunca la empresa se interesa en las necesidades profesionales de ellos. Estos resultados evidencian una notable división en la percepción de los colaboradores dando posibilidad a que los colaboradores perciban estancamiento profesional.

Figura 14*Capacitación*

12. ¿Recibe capacitación constante que le brinda herramientas para mejorar, optimizar e innovar en el desempeño en su puesto de trabajo?

14 respuestas



Fuente. Resultados Google Forms.

Tabla 12*Capacitación*

Ponderación	Cantidad	Porcentaje
Siempre	5	35.7%
Casi siempre	5	35.7%
Ocasionalmente	1	7.1%
Casi nunca	1	7.1%
Nunca	2	14.3%

Nota. Esta tabla refleja la cantidad de capacitaciones que recibe el colaborador para optimizar e innovar en el desempeño de su puesto de trabajo. *Fuente.* Autores del proyecto.

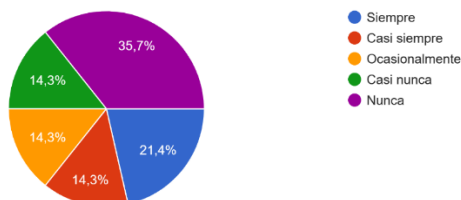
La muestra evidencia un porcentaje de 35.7% correspondiente a 5 colaboradores, y otro grupo exactamente igual de 35.7% que corresponde a 5 colaboradores, los cuales afirman que la empresa siempre y casi siempre respectivamente brinda capacitación constante proporcionando al colaborador herramientas para mejorar el desempeño en su puesto de trabajo, así mismo un 7.1% equivalente a 1 colaborador y otro colaborador arrojando 7.1% afirma que ocasionalmente o casi nunca reciben dicha capacitación, por otro lado 2 colaboradores con un 14.3% indican que nunca han recibido capacitación para mejorar optimizar e innovar en su puesto de trabajo. Dando como resultado unas cifras que generan preocupación sobre la percepción de la cantidad de capacitación que la empresa proporciona a sus colaboradores, lo que podría dar lugar a insatisfacción y una falta de desarrollo de habilidades en el trabajo.

Figura 15

Bienestar laboral

13. ¿La empresa le proporciona programas de bienestar, reconocimientos y estímulos por objetivos propuestos?

14 respuestas



Fuente. Resultados Google Forms.

Tabla 13

Bienestar laboral

Ponderación	Cantidad	Porcentaje
Siempre	3	21.4%
Casi siempre	2	14.3%
Ocasionalmente	2	14.3%
Casi nunca	2	14.3%
Nunca	5	35.7%

Nota. Esta tabla representa la percepción de los colaboradores encuestados, sobre la existencia de programas de bienestar, reconocimientos y estímulos por objetivos. Fuente. Autores del proyecto.

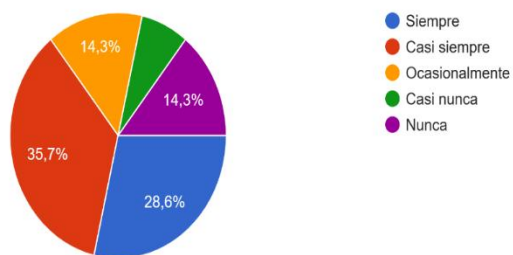
Se evidencia que la ponderación Siempre con 21.4% correspondientes a 3 colaboradores, percibe que la empresa les ha brindado programas de bienestar, reconocimiento y estímulos por objetivos propuestos, a su vez las ponderaciones Casi siempre, Ocasionalmente y Casi nunca con porcentajes iguales de 14.3% correspondientes a 2 colaboradores respectivamente, indican que casi siempre la empresa les proporciona los beneficios de bienestar, reconocimiento y estímulos por objetivos propuestos y el 35.7% correspondiente a 5 colaboradores no perciben programas de

bienestar, reconocimientos y estímulos por objetivos propuestos, lo que lleva a determinar estos resultados que un alto número de los colaboradores no evidencian que la empresa les proporcione un plan de compensación óptimo que genere en ellos la realización de sus actividades con motivación y dedicación pudiendo esto afectar su desempeño, la productividad, los tiempos de entrega y venta de sus productos.

Figura 16

Valoración de participación por superiores

14. ¿Sus opiniones son tenidas en cuenta por parte de sus superiores?
14 respuestas



Fuente. Resultados Google Forms.

Tabla 14

Valoración de participación por superiores

Ponderación	Cantidad	Porcentaje
Siempre	4	28.6%
Casi siempre	5	35.7%
Ocasionalmente	2	14.3%
Casi nunca	2	14.3%
Nunca	1	7.1%

Nota. Esta tabla refleja la percepción de los colaboradores encuestados, sobre el valor de su participación por parte de sus superiores. Fuente. Autores del proyecto

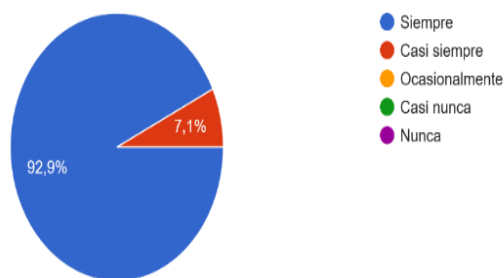
Se evidencia que el 28.6% correspondiente a 4 colaboradores encuestados respondieron que siempre sus opiniones son tenidas en cuenta por parte de sus superiores, el 35.7% correspondiente a 5 encuestados perciben que casi siempre sus opiniones por parte de sus superiores son tenidos en cuenta, para la ponderación ocasionalmente y casi nunca se presentó el mismo porcentaje del 14.3% , correspondiente a 2 empleados respectivamente y el 7.3% correspondiente a 1 colaborador, evidencia que sus opiniones nunca son valoradas por sus superiores; entendiendo que entre ocasionalmente, casi nunca y nunca se da un porcentaje de 35.7% de colaboradores que presentan un malestar en el clima laboral por falta de valoración sobre sus opiniones por parte de los superiores, afectando el nivel de comunicación asertiva, satisfacción para expresar sus necesidades y opiniones, así como la realización de sus actividades con calidad, la motivación y el sentido de pertenencia que debe existir dentro de la compañía.

Figura 17

Jefe de planta

15. El jefe de planta, ¿tiene buena relación con los colaboradores, tratándolos con respeto, asignando tareas claras y respetando los tiempos?

14 respuestas



Fuente. Resultados Google Forms.

Tabla 15*Jefe de planta*

Ponderación	Cantidad	Porcentaje
Siempre	13	92.9%
Casi siempre	1	7.1%
Ocasionalmente	0	0%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%

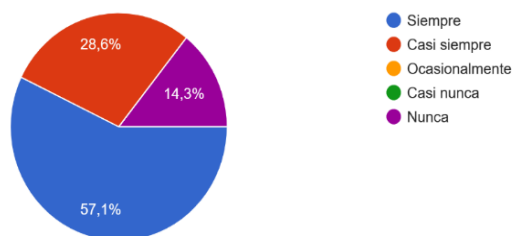
Nota. Esta tabla representa la percepción de los colaboradores encuestados, sobre el jefe de planta y su relación laboral. *Fuente.* Autores del proyecto

Se evidencia que el 92.9% que corresponde a 13 colaboradores identifican al jefe de planta como una persona respetuosa, con la que mantienen relaciones asertivas y actúa de manera equitativa a la hora de asignar tareas y de respetar los tiempos, a su vez el 7.1% correspondiente a 1 colaborador opina que casi siempre el jefe es respetuoso, manteniendo relaciones saludables con los colaboradores, procediendo de manera correcta a la asignación de tareas y respeto por los tiempos; para ocasionalmente, casi nunca y nunca no existió selección.

Figura 18*Comunicación con superiores*

16. ¿Puede expresar con libertad y tranquilidad a sus superiores los inconvenientes que se pueden presentar con sus compañeros de área o con las tareas asignadas?

14 respuestas



Fuente. Resultados Google Forms.

Tabla 16*Comunicación con superiores*

Ponderación	Cantidad	Porcentaje
Siempre	8	57.1%
Casi siempre	4	28.6%
Ocasionalmente	0	0%
Casi nunca	0	0%
Nunca	2	14.3%

Nota. Esta tabla representa la percepción de los colaboradores encuestados, sobre la comunicación con sus superiores. *Fuente.* Autores del proyecto.

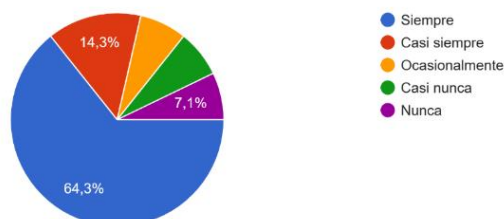
Se evidencia que el 57.1% de los encuestados correspondiente a 8 personas que siempre sienten tranquilidad y libertad para expresar a sus superiores cuando se presentan inconvenientes con los compañeros de área o con las tareas asignadas, el 28.6% correspondiente a 4 colaboradores responden que casi siempre pueden expresar con tranquilidad y libertad a sus superiores los inconvenientes con los compañeros de área o con las tareas asignadas, las ponderaciones ocasionalmente y casi nunca no obtuvieron cantidad y el 14.3% correspondiente a 2 colaboradores sienten que no se pueden expresar con libertad y tranquilidad con sus superiores sobre las tareas o inconvenientes que se puedan presentar en la empresa; lo que permite evidenciar que existe un alto nivel de confianza y libertad dentro de los colaboradores para referirse a sus superiores y manifestar los inconvenientes que se puedan llegar a presentar .

Figura 19

Relación equipo de trabajo

17. ¿Se siente a gusto y acogido por sus compañeros de área?

14 respuestas



Fuente. Resultados Google Forms.

Tabla 17

Relación equipo de trabajo

Ponderación	Cantidad	Porcentaje
Siempre	9	64.3%
Casi siempre	2	14.3%
Ocasionalmente	1	7.1%
Casi nunca	1	7.1%
Nunca	1	7.1%

Nota. Esta tabla representa la percepción de los colaboradores encuestados, sobre la relación con sus compañeros de área. *Fuente.* Autores del proyecto.

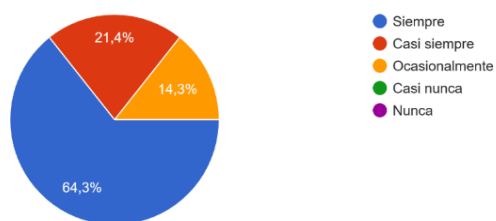
El 64.3% del total de la muestra correspondiente a 9 colaboradores siempre se sienten a gusto y acogidos por sus compañeros de área, el 14.3% correspondiente a 2 trabajadores casi siempre se sienten a gusto y acogidos por sus compañeros de área, y para las ponderaciones de ocasionalmente, casi nunca y nunca se presenta que el 7.1% que equivale a un colaborador respectivamente no se siente a gusto y acogido por sus compañeros de área, notando así que las

relaciones dentro del equipo de trabajo son buenas con espacio para la mejora continua que permita lograr el 100% ambiente laboral saludable.

Figura 20

Equipo de trabajo

18. ¿Le gusta trabajar en equipo dentro de la empresa y ayudar a otros?
14 respuestas



Fuente. Resultados Google Forms.

Tabla 18

Equipo de trabajo

Ponderación	Cantidad	Porcentaje
Siempre	9	64.3%
Casi siempre	3	21.4%
Ocasionalmente	2	14.3%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%

Nota. Esta tabla representa la percepción de los colaboradores encuestados, sobre el trabajo en equipo. Fuente. Autores del proyecto.

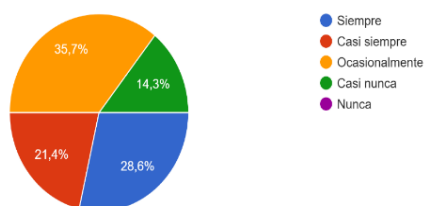
Se evidencia que el 64.3% correspondiente a 9 colaboradores encuestados responden que siempre les gusta trabajar en equipo dentro de la empresa y ayudar a otros, el 21.4% correspondiente a 3 colaboradores indican que casi siempre les gusta trabajar en equipo y ayudar a otros y el 14.3% ocasionalmente les gusta trabajar en equipo y ayudar a otros, para la ponderación casi nunca y nunca, no hay puntuación.

Existe un deseo mayoritario de los colaboradores del área de operaciones por trabajar en equipo y ayudar a otros, mostrando el compromiso y las habilidades de sus colaboradores para trabajar por la consecución de los objetivos empresariales.

Figura 21

Compromiso con las actividades

19. ¿Evidencia que sus compañeros de área están en constante compromiso realizando sus actividades con calidad?
14 respuestas



Fuente. Resultados Google Forms.

Tabla 19

Compromiso con las actividades

Ponderación	Cantidad	Porcentaje
Siempre	4	28,6%
Casi siempre	3	21,4%
Ocasionalmente	5	35,7%
Casi nunca	2	14,3%
Nunca	0	0,0%

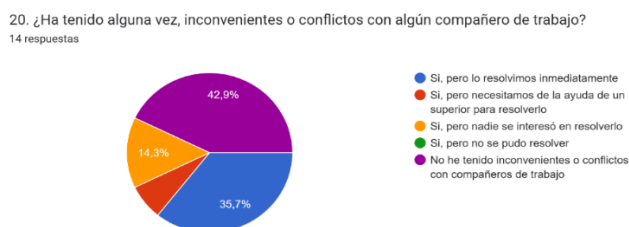
Nota. Esta tabla refleja el compromiso por parte de los colaboradores al desempeñarse en su puesto de trabajo. *Fuente.* Autores del proyecto.

La muestra evidencia un porcentaje de 28,6% correspondiente a 4 colaboradores, los cuales siempre realizan sus actividades de la mejor manera, mientras que 3 colaboradores con un 21,4% casi siempre tratan de hacer su trabajo lo mejor posible, así mismo 5 colaboradores con un

35.7% ocasional laboran con la mejor disposición, mientras que un 14,3%, es decir, 2 colaboradores casi nunca desarrollan sus actividades con compromiso. Es importante tener una comunicación abierta y transparente entre la dirección y los empleados, con el fin de escuchar sus opiniones, es necesaria para que el personal se sienta informados y valorados, para generar compromiso al desempeñar cada una de las funciones asignadas y se comprometan con el éxito de la empresa.

Figura 22

Conflictos entre compañeros de trabajo



Fuente. Resultados Google Forms.

Tabla 20

Conflictos entre compañeros de trabajo

Ponderación	Cantidad	Porcentaje
Sí, pero lo resolvimos inmediatamente.	5	35,7%
Sí, pero necesitamos de la ayuda de un superior para resolverlo	1	7,1%
Sí, pero nadie se interesó en resolverlo	2	14,3%
Sí, pero no se pudo resolver	0	0,0%
No he tenido inconvenientes o conflictos con compañeros de trabajo	6	42,9%

Nota. Esta tabla refleja los inconvenientes o conflictos por parte de los colaboradores entre compañeros de trabajo. *Fuente.* Autores del proyecto.

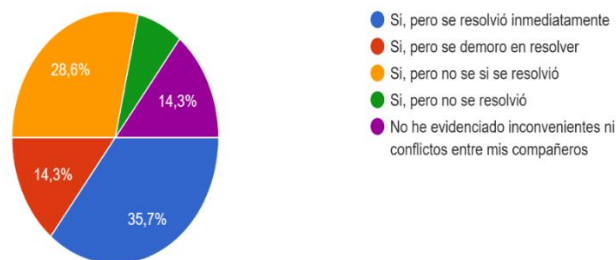
La muestra evidencia un porcentaje de 35,7% correspondiente a 5 colaboradores, los cuales, si presentaron inconvenientes, pero lo resolvieron inmediatamente, mientras que 1 colaborador con un 7,1% si, presentaron conflictos pero necesitaron de la ayuda de un superior para resolverlo, así también 2 colaboradores con 14,3% aseguran que sí, presentaron inconvenientes pero nadie se interesó en resolverlos, de igual manera 6 colaboradores manifiestan de no haber tenido inconvenientes o conflictos con compañeros de trabajo. Se evidencia que la empresa ha tomado medidas que han sido productivas de acuerdo con los resultados obtenidos, pero es importante fomentar la comunicación abierta y honesta entre compañeros, las responsabilidades y los roles deben de ser claros entre los colaboradores, así también es importante proporcionar capacitaciones en resolución de conflictos permitiendo evaluar los desacuerdos de manera constructiva.

Figura 23

Inconvenientes entre compañeros de trabajo

21. ¿Ha evidenciado inconvenientes o conflictos entre sus compañeros de trabajo?

14 respuestas



Fuente. Resultados Google Forms.

Tabla 21*Inconvenientes entre compañeros de trabajo*

Ponderación	Cantidad	Porcentaje
Sí, pero lo resolvimos inmediatamente	5	35,7%
Sí, pero se demoró en resolver	2	14,3%
Sí, pero no sé si se resolvió	4	28,6%
Sí, pero no se resolvió	1	7,1%
No he evidenciado inconvenientes ni conflictos entre mis compañeros	2	14,3%

Nota. Esta tabla refleja los inconvenientes o conflictos que se han evidenciado por parte de los colaboradores entre compañeros de trabajo. *Fuente.* Autores del proyecto.

La muestra evidencia un porcentaje de 35,7% correspondiente a 5 colaboradores, los cuales, si presentaron inconvenientes, pero lo resolvieron inmediatamente, mientras que 2 colaborador con un 14,3% si, presentaron conflictos pero se demoraron en resolverlo, así también 4 colaboradores con 28,6% aseguran sí, pero no saben si se resolvió , de igual manera 1 colaboradores con 7,1 % manifiesta que sí, pero no se resolvió, de igual manera 2 funcionarios con un 14,3 no han evidenciado inconvenientes ni conflictos entre sus compañeros.

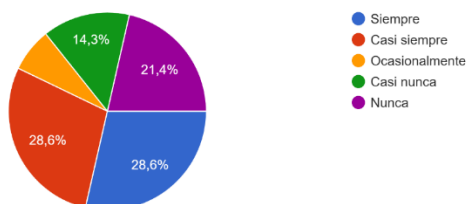
Se analiza, que se deben contar con políticas y procedimientos claros para abordar y resolver los conflictos entre empleados, de igual manera evaluar regularmente la dinámica del equipo y abordar los problemas a medida que surgen para prevenir conflictos a largo plazo.

Figura 24

Canales de comunicación

22. ¿Tiene acceso a canales de comunicación adecuados para participar con sus inquietudes, inconvenientes, sugerencias y diversidad de temas?

14 respuestas



Fuente. Resultados Google Forms.

Tabla 22

Canales de comunicación para resolver inquietudes

Ponderación	Cantidad	Porcentaje
Siempre	4	28,6%
Casi siempre	4	28,6%
Ocasionalmente	1	7,1%
Casi nunca	2	14,3%
Nunca	3	21,4%

Nota. Esta tabla refleja los canales de comunicación son una herramienta que permite resolver las inquietudes en el entorno del trabajo. *Fuente.* Autores del proyecto.

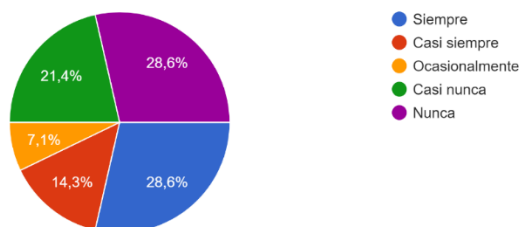
La muestra evidencia un porcentaje de 28,6% correspondiente a 4 colaboradores, los cuales consideran que los canales de comunicación siempre han sido de gran ayuda para resolver sus inquietudes, mientras que 4 colaboradores con un 28,6% consideran que casi siempre los medios de comunicación resuelven sus sugerencias, así mismo 1 colaborador con un 7,1% ocasional estos medios de comunicación han permitido solucionar sus inconvenientes mientras que un 14,3%, es decir, 2 colaboradores casi nunca les ha funcionado estos medios de

comunicación de igual manera 03 colaboradores con un 21,4% aseguran que nunca han tenido a acceso a estos medios de comunicación. Se observa que los medios de comunicación en la empresa desempeñan un papel fundamental en la transmisión de información, la colaboración y el logro de los objetivos organizacionales. Es importante que los empleados tengan acceso a las herramientas necesarias para colaborar de manera efectiva y mantenerse informados sobre los asuntos relevantes en la organización.

Figura 25

Crecimiento profesional

23. ¿Visualiza oportunidades de crecimiento profesional dentro de la empresa?
14 respuestas



Fuente. Resultados Google Forms.

Tabla 23

Crecimiento Profesional

Ponderación	Cantidad	Porcentaje
Siempre	4	28,6%
Casi siempre	2	14,3%
Ocasionalmente	1	7,1%
Casi nunca	3	21,4%
Nunca	4	28,6%

Nota. Esta tabla refleja, si los empleados se visualizan profesionalmente en la empresa. *Fuente.*

Autores del proyecto.

La muestra evidencia un porcentaje de 28,6% correspondiente a 4 colaboradores, los cuales consideran que siempre se han visualizado profesionalmente en la empresa, mientras que 2 colaboradores con un 14,3% consideran que casi siempre la empresa les permite crecer profesionalmente, así mismo 1 colaborador con un 7,1% ocasional la organización le permite el crecimiento profesional, mientras que un 21,4%, es decir, 3 colaboradores casi nunca, la empresa permite el crecimiento profesional y 4 colaboradores con un 28,6% consideran que la empresa nunca les permitirá el crecimiento profesional. Se evidencia que las opiniones están divididas por igual, posibilitar el crecimiento profesional de los empleados es importante para la organización, es una inversión estratégica para la empresa. Promueve la retención del talento, el compromiso de los empleados, la eficiencia y la capacidad de la empresa para atraer y desarrollar a los mejores profesionales. Además, ayuda a crear una cultura de aprendizaje y mejora continua que beneficia tanto a los empleados como a la organización en su conjunto.

Plan de Mejora

Para entender la percepción y el comportamiento de los colaboradores del área operativa de la empresa plásticos JAFER SAS, se realizó la investigación cuantitativa, para la cual se diseñó una encuesta con 23 preguntas en las que los colaboradores de forma confidencial respondieron y con la que fue posible identificar diversas falencias a nivel comunicativo, motivacional, sentido de pertenencia, trabajo en equipo y percepción de su crecimiento profesional, por lo que se diseña una serie de actividades que buscan detallar la variable como sus actividades a implementar con el fin de mejorar el clima organizacional.

Tabla 24

Plan de mejora capacitaciones y crecimiento profesional

Variable a Mejorar	Capacitaciones y Crecimiento Profesional
Descripción del problema	Falta de interés en el desarrollo profesional ya que no ven crecimiento en la empresa. Falta de motivación en sus actividades. Comunicaciones deficientes. Alto riesgo de accidentes laborales.
Causas que provocan el problema	Falta de interés por su trabajo. No existe cooperación. Baja productividad y mala calidad de producción. El colaborador adquiere nuevos conocimientos en el área operativa.
Objetivo a conseguir	Mejora la toma de decisiones. Aumenta su interés por las actividades. Mejorar su desempeño y productividad.
Acciones de mejora	Obtener convenios con instituciones para su crecimiento de aprendizaje en el área operativa.

	<p>Reuniones dentro de la empresa con materiales audio visuales para la capacitación de procesos y habilidades en su área, esto puede ser mensual o periódicamente.</p> <p>Charlas llevadas a cabo, sea presencial o virtual, realizadas por un supervisor sobre las prácticas en el área operativa y otras áreas de la empresa.</p> <p>Adquirir nuevos conocimientos y habilidades en su área laboral.</p>
Beneficios esperados	<p>Mejorar el desempeño en la empresa.</p> <p>Mejorar la calidad en la producción.</p> <p>Mejorar su actitud.</p>

Nota. Esta tabla representa el plan de mejora en capacitaciones y crecimiento profesional de los colaboradores en la empresa Plásticos JAFER SAS. *Fuente.* Autores del proyecto.

Tabla 25*Plan de mejora comunicación asertiva*

Variable a Mejorar	Comunicación Asertiva
Descripción del Problema	Si bien es cierto, en gran medida, parte de las problemáticas identificadas a partir de los análisis de las encuestas que se llevaron a cabo a los colaboradores de la empresa Plásticos Jaffer SAS, son de índole comunicativas, y es que cuando de comunicación se trata pareciera que fuese un tema casi obvio, con el simple hecho de intercambiar palabra con el interlocutor, para la realidad es totalmente distinta, ya que la manera como se transmite la información y la manera en cómo el interlocutor interpreta dichos datos, puede generar una gran brecha y presentar inconvenientes, que en un inicio pueden ser de menor cuantía, pero con el tiempo, pueden cobrar gran relevancia, por lo anterior, a continuación se propone un plan de mejora con el objetivo de mitigar aquellas discrepancias que se pueden presentar en el día a día.
Causas que Provocan el Problema	Falta de empatía por con el equipo de trabajo La cultura organizacional El tipo de comunicación que se promueve Poco relacionamiento entre el equipo de trabajo
Objetivo a Conseguir	Mejorar significativamente de manera progresiva el modo de comunicarse y transmitir la información Mejorar la productividad Fomentar el trabajo en equipo a partir de una meta general
Acciones de Mejora	Actividades de socialización diferentes a lo laboral Esta actividad se considera que tiene una gran relevancia y es en ocasiones, se tiene la falta percepción de que con las personas que nos relacionamos en espacios laborales son personas poco colaborativas, sin sentido de pertenencia, incluso amargadas y es porque no hay una relación genuina, es por tanto, que se deben habilitar estos espacios para crear otro tipo de temas de los cuales posiblemente haya más en común de lo esperado, esto también va a permitir más empatía por los demás y adicionalmente comprender la manera de comunicar por parte de los demás. Fomentar actividades de inteligencia emocional Sin lugar a duda, la inteligencia emocional permite grandes avances en aspectos relacionados con la comunicación, el trabajo en equipo y la resolución de conflictos, como lo decía el Psicólogo y escritor Daniel Goleman en su libro Inteligencia

Emocional, “El arte de las relaciones se basa, en buena medida, en la habilidad para relacionarnos adecuadamente con las emociones ajenas” (Goleman 1995), es por lo tanto que las emociones fungen un papel imprescindible, una actividad importante seria en un papel plasmar las fortalezas y las debilidades para identificar aquellos aspectos que podemos fortalecer, ya que en la cotidianidad de manera inconsciente no se reconocen y explotamos en momentos menos idóneos.

No suponer

Es de vital importancia en el momento de tener cualquier tipo de comunicación, siempre dejar claro las actividades, tareas y procesos previamente definidos y aclarados, ya que en ocasiones, se tiene la mala práctica de suponer que las cosas son de determinada manera y como consecuencia de lo anterior se obvian ciertos detalles que pueden hacer la diferencia, es así, que por mínimo o sencillo que sea o parezca siempre preguntar y profundizar lo necesario para lograr evitar suposiciones que pueden alterar el resultado.

Beneficios Esperados

Mejorar el modo de comunicar y como consecuencia los tiempos de respuestas de las actividades asignadas

Generar un clima laboral sano y agradable para desempeñar las actividades

Agilizar los tiempos de respuesta entre las diferentes áreas.

Nota. Esta tabla representa el plan de mejora en comunicación asertiva de los colaboradores en la empresa Plásticos JAFER SAS. *Fuente.* Autores del proyecto.

Tabla 26*Plan de mejora de trabajo en equipo, motivación y sentido de pertenencia*

Variable a Mejorar	Trabajo en Equipo, Motivación -Sentido de Pertenencia.
Descripción del Problema	Se identifica falencias por parte de los colaboradores para trabajar en equipo de forma voluntaria y para realizar sus actividades con calidad; Se detecta el inconformismo ocasional por realización de actividades no propias del cargo, así como la presencia de algunos inconvenientes entre los colaboradores del área, la insuficiente valoración, participación y reconocimiento que reciben los colaboradores por parte de los directivos.
Causas que Provocan el Problema	Desconocimiento de técnicas y herramientas para identificación y optimizar la calidad de vida en el trabajo por parte de los directivos. Falta de compromiso y motivación por parte de colaboradores. Carencia de espacios para integración laboral. Falta de identidad con los objetivos organizacionales por parte de los colaboradores.
Objetivo por Conseguir	Optimo clima laboral Voluntario y consiente trabajo en equipo. Implementación de técnicas y herramientas de organizaciones saludables Motivación y productividad por parte de los colaboradores Sentido de pertenencia.
Acciones de Mejora	Logro de objetivos institucionales. Dinámicas empresariales con programación semanal, que cuenten con actividades para fomentar el trabajo en equipo, fortalecer interacción y compartir experiencias entre colaboradores del área. Capacitaciones por parte de experto en organizaciones saludables y calidad de vida en el trabajo a los directivos.

Beneficios Esperados	<p>Diseño de puestos en el que contenga la descripción de tareas claras por puntos de trabajo de forma escrita, denominado manual de puesto de trabajo.</p> <p>Implementación de programas de reconocimiento por metas grupales, así como distinción de empleado del mes.</p> <p>Capacitaciones de inteligencia emocional, trabajo positivo, gestión del estrés y resolución de conflictos para colaboradores.</p> <p>Pautas activas acompañadas de refrigerios.</p> <p>Fortalecer los conocimientos de los directivos para crear fidelización de personal y crecimiento empresarial.</p> <p>Fomentar el trabajo en equipo.</p> <p>Mitigar conflictos entre colaboradores de área.</p> <p>Motivar el compromiso y sentido de pertenencia de los colaboradores.</p> <p>Alinear objetivos personales con los objetivos de la organización.</p> <p>Aumentar la productividad y satisfacción al cliente</p>
----------------------	---

Nota. Esta tabla representa el plan de mejora en trabajo en equipo, motivación y sentido de pertenencia en la empresa Plásticos JAFER SAS. *Fuente.* Autores del proyecto.

Recomendaciones

Se proporcionan varias recomendaciones para mejorar el clima organizacional en el área de operaciones de Plásticos JAFER SAS. Algunas de estas recomendaciones incluyen:

Fomentar la comunicación efectiva: Es importante establecer canales de comunicación claros y efectivos entre los empleados y la dirección de la empresa. Esto puede lograrse a través de reuniones regulares, encuestas de opinión y otros medios de comunicación.

Promover el trabajo en equipo: Es importante fomentar la colaboración y el trabajo en equipo entre los empleados. Esto puede lograrse a través de actividades de team building, la creación de grupos de trabajo y la asignación de proyectos en equipo.

Resolver los conflictos interpersonales: Es importante abordar los conflictos interpersonales de manera efectiva y rápida. Esto puede lograrse a través de la mediación y la resolución de conflictos.

Fomentar la participación de los empleados: Es importante involucrar a los empleados en la toma de decisiones y en la implementación de soluciones. Esto puede lograrse a través de la creación de comités de participación y la asignación de responsabilidades específicas.

Proporcionar capacitación y desarrollo: Es importante proporcionar capacitación y desarrollo a los empleados para mejorar sus habilidades y conocimientos. Esto puede lograrse a través de programas de capacitación y desarrollo personalizados.

En general, las recomendaciones se centran en la necesidad de crear un ambiente laboral óptimo y saludable en la organización, lo que incide directamente en la productividad y el bienestar tanto de los empleados como de la empresa en sí.

Conclusiones

Para concluir se elaborará, un plan para mejorar el clima organizacional en el área de operaciones de Plásticos JAFER SAS. La investigación se concentra en la necesidad de abordar la problemática que enfrenta el área de operaciones de la empresa en la sede de Bogotá, correspondiente al entorno laboral. La problemática identificada en el área de operaciones, que incluye la falta de comunicación efectiva, la falta de trabajo en equipo y los conflictos interpersonales, no solo afecta la moral de los empleados, sino que también tiene un impacto directo en la calidad de los productos, los tiempos de producción y, en última instancia, en la satisfacción del cliente.

El grupo utilizó una metodología de investigación cuantitativa, que incluyó entrevistas, encuestas y observación participante, para identificar los problemas y proponer soluciones efectivas. Se involucró a la empresa en el proceso de mejora propuesto por el equipo de estudiantes, lo que permitió una mayor comprensión de la situación y una mayor colaboración en la implementación de las soluciones propuestas.

Después de involucrar el plan de mejora del clima organizacional, se obtendrán resultados positivos en términos de una mayor comunicación efectiva, un mayor trabajo en equipo y una reducción de los conflictos interpersonales. Estos resultados tuvieron un impacto directo en la calidad de los productos, los tiempos de producción y la satisfacción del cliente. La importancia de esta investigación radica en la necesidad evidente de crear un ambiente laboral óptimo y saludable en la organización, ya que esto incide directamente en la productividad y el bienestar tanto de los empleados como de la empresa en sí.

Para finalizar, el plan de mejora del clima organizacional propuesto por el grupo fue efectivo en la identificación de los problemas y en la propuesta de soluciones efectivas para

mejorar el ambiente laboral en el área de operaciones de Plásticos JAFER SAS. La colaboración entre el equipo de estudiantes y la empresa permitió una mayor comprensión de la situación y una mayor colaboración.

Referencias Bibliográficas

- Arano Chávez, R. M., Escudero Macluf, J., & Delfín Beltrán, L. A. (2016). *El origen del clima organizacional, desde una perspectiva de las escuelas de la administración: una aproximación*. <https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/02CA201601.pdf>
- Angélica, P. M. (2020). *El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas*. Mexico: Innovar.
- Cardozo, S. y. (2019). *Clima Organizacional: Una mirada desde la Narrativa a la Sistematización*. Colombia: Poblacion y Desarrollo .
- Chagray Ameri, N. H. (2020). *Clima organizacional y desempeño laboral, caso: empresa Lechera Peruana*. Peru: Revista Nacional de Administracion.
- Daza Corredor, A. B. (2021). Análisis del clima organizacional en las empresas del sector palmero de la región Caribe colombiana. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 65 - 76.
- Erick Geovanny Salazar Ponce, D. R. (2021). *Clima Organizacional y su incidencia en la satisfaccion laboral. Caso empresa de seguridad Covipen*. Ecuador: Pdf.
- Función Pública (s.f). *Código Sustantivo del Trabajo (1950) Decreto 2663 de 1950*.
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=199983>
- Función Pública (s.f) *Decreto 430 de 2016. Por el cual se modifica la estructura del Departamento Administrativo de la Función Pública*.
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=68813>
- García, M. (2009). *Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual*.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=225014900004>

- Infobae. (25 de Abril de 2019). *Clima laboral: según una encuesta, el 54% de las personas no se sienten cómodas en el trabajo.* : <https://www.infobae.com/tendencias/talento-y-liderazgo/2019/04/25/clima-laboral-segun-una-encuesta-el-54-de-las-personas-afirman-que-no-se-sienten-comodas-en-el-trabajo/>
- Méndez, A. (2006). *intervención.* <http://repository.urosario.edu.co/handle/10336/914>
- Méndez, C. (2006). *Clima Organizacional en Colombia (IMCOC).* Colombia: Colección Lecciones. Facultad de administración. Universidad del Rosario.
https://books.google.com.co/books/about/Clima_organizacional_en_Colombia.html?id=qipFxpVbK1AC&redir_esc=y
- SAS, P. J. (22 de 09 de 2023). *Plásticos Jafer.* JAFER SAS. (2023). Misión, Nosotros.
<https://plasticosjafersas.com>