

Plan estratégico para el mejoramiento del clima organizacional de Melody Flowers SAS

Yudisley Becerra Castillo

Paula Andrea Boyacá Suarez

Alba Marlen Pulido Vega

Universidad Nacional Abierta y a Distancia la UNAD

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

Diplomado de Gerencia en Talento Humano

2022

Plan estratégico para el mejoramiento del clima organizacional de Melody Flowers SAS

Yudisley Becerra Castillo

Paula Andrea Boyacá Suarez

Alba Marlen Pulido Vega

Trabajo para optar al título de Administración de Empresas

Tutor

Alfred Jair Macías Pereira

Universidad Nacional Abierta y a Distancia la UNAD

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

Diplomado de Gerencia en Talento Humano

2022

Página de Aceptación

Ana Milena Hernández Díaz

Directora de grado

Jurado

Jurado

2022

Dedicatoria

“Dedico de manera especial este proyecto en primer lugar a Dios por darme fortaleza para poder seguir mis estudios universitarios, a mis padres por inculcarme los valores de la disciplina y el sacrificio para lograr mis objetivos y a mi esposo por brindarme su apoyo incondicional y su acompañamiento en esta importante etapa de mi vida.”

Yudisley

“Este proyecto está dedicado a:

A mi madre quien con su amor, paciencia y esfuerzo me ha permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque Dios está conmigo siempre.

A mi esposo por su amor, cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento gracias.

Finalmente quiero dedicar este proyecto a mi pequeña Dulce María, porque su amor es la motivación y apoyo que necesito para los momentos difíciles y así mismo enfrentarlos con mucha más fuerza para brindarle una mejor calidad de vida.”

Paula

“Mi proyecto de grado está dedicado a:

Dedico este proyecto a mi familia a mi esposo e hijo, quienes han tenido toda la paciencia y amor, y quienes han comprendido que en muchos momentos no me ha sido posible compartir espacios en familia por estar dedicada mis labores educativas, que han entendido el esfuerzo que ha sido para mí como esposa, madre y trabajadora poder cumplir con todos estos arduos papeles de mi vida, sin desfallecer ni flaquear en ningún momento.

También dedico este proyecto a mis padres que están en el cielo y que hasta su último momento de vida me dieron su amor y apoyo en mis sueños”

Alba

Agradecimientos

Este proyecto lo realizamos con participación de estudiantes que deseamos agradecer primero que todo a Dios nuestro guía, a la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD por habernos aceptado ser parte de ella y por abrirnos las puertas de su seno paterno para poder culminar nuestra carrera profesional. Así mismo a todas las personas que cultivaron en nosotros la semilla de la superación personal y nos ofrecieron las herramientas necesarias para culminar nuestros estudios en la educación superior.

Les agradecemos a los tutores de la universidad que nos brindaron su ayuda cuando lo necesitamos nunca nos dan un no como respuesta siempre nos dan soluciones para mejorar cada día más.

Resumen

El objetivo de esta propuesta es desarrollar la de tal manera que se evidencie y transmita la importancia que tienen las ciencias junto con sus técnicas y el conocimiento que se requiere para ejecutar una adecuada dirección del talento humano y como este conjunto de conocimiento de manera mancomunada influyen directamente en la consecución de objetivos empresariales. En este caso la propuesta está dirigida a la dirección de gestión del talento humano de la empresa MELODY FLOWERS S.A.S, esto con el fin de invitarlos al fomento y potencialización de las capacidades personales y laborales de los colaboradores que integran su empresa. Garantizando un incremento en productividad y competitividad.

Palabras Claves:

Motivación, productividad, comportamiento e investigación

Abstract

The objective of this proposal is to develop in such a way that the importance of the sciences together with their techniques and the knowledge that is required to execute an adequate direction of human talent and how this set of knowledge is jointly influential is evidenced and transmitted. directly in the achievement of business objectives. In this case, the proposal is addressed to the human talent management department of the company MELODY FLOWERS S.A.S, in order to invite them to promote and enhance the personal and work skills of the employees that make up their company. Ensuring an increase in productivity and competitiveness

Keyword:

Motivation, productivity, behavior and investigation

Tabla de contenido

Lista de tablas	10
Lista de figuras.....	11
Lista de anexos.....	12
Introducción	13
Planteamiento del problema.....	14
Justificación	16
Objetivos	18
Objetivo general	18
Objetivos específicos.....	18
Antecedentes del problema.....	19
Marco Teórico.....	24
Clima organizacional.....	24
Características del clima organizacional	25
Teorías sobre clima organizacional	27
Herramientas de medición de clima organizacional.....	30
Propósito.....	33
Comunicación.....	34
Cultura organizacional.....	35
Motivación.....	37
Marco Legal	40
Metodología	42
Tipo de investigación	42
Fuentes de investigación	42
Población y muestra	42
Técnicas de recolección	43
Análisis de Resultados	45
Conclusiones	65
Recomendaciones	67
Referencias Bibliográficas	68

Lista de tablas

Tabla 1. <i>Frecuencia de género</i>	45
Tabla 2. <i>Frecuencia de la edad</i>.....	46
Tabla 3. <i>Tabla de Frecuencia de las respuestas de la encuesta</i>.....	47

Lista de figuras

Figura 1. Grafica de género.....	45
Figura 2. <i>Frecuencia de edad</i>	46
Figura 3. <i>Pregunta 1</i>	49
Figura 4. <i>Pregunta 2</i>	50
Figura 5. <i>Pregunta 3</i>	51
Figura 6. <i>Pregunta 4</i>	52
Figura 7. <i>Pregunta 5</i>	53
Figura 8. <i>Pregunta 6</i>	54
Figura 9. <i>Pregunta 7</i>	55
Figura 10. <i>Pregunta 8</i>	56
Figura 11. <i>Pregunta 9</i>	57
Figura 12. <i>Pregunta 10</i>	58
Figura 13. <i>Pregunta 11</i>	59
Figura 14. <i>Pregunta 12</i>	60
Figura 15. <i>Pregunta 13</i>	61
Figura 16. <i>Pregunta 14</i>	62
Figura 17. <i>Pregunta 15</i>	63
Figura 18. <i>Pregunta 16</i>	64

Lista de anexos

Anexo1. Encuesta	71
Anexo 2. Entrevista	75
Anexo 3. Ficha de observación	80
Anexo 4.Consentimiento	81

Introducción

En la actualidad las empresas en el desarrollo de sus diferentes actividades siempre buscan desarrollar mejores procesos productivos y administrativos para lograr ser más competitivas y sostenibles por ende debe contar con un excelente equipo de trabajo; al cual se le debe brindar unas adecuadas condiciones laborales generando satisfacción y un excelente nivel de desempeño lo cual depende de una serie factores de ambiente, necesidades individuales y sociales y además del fortalecimiento de una inteligencia emocional

Para ello es importante reconocer el concepto de clima organizacional que hace referencia a un conjunto de aspectos medibles acerca del espacio de trabajo percibido, directa o indirectamente, por los colaboradores que trabajan en este ambiente y que influencia su motivación y comportamientos, porque cuando los empleados se encuentran satisfechos realizan su trabajo de manera eficiente.

En el presente trabajo se realizará una investigación teórica del clima organizacional con el objetivo desarrollar un plan estratégico que permita para fortalecer el ambiente laboral de la empresa Melody Flowers SAS de acuerdo a los parámetros, políticas de la organización y legislación vigente

En conclusión, el clima organizacional es muy importante en las empresas porque es un factor que sabe mejorar la efectividad, rendimiento y productividad del capital humano de la empresa. El clima laboral incide en los comportamientos de las personas y por ello las empresas se preocupan por medirlo y conocerlo. Además, que el éxito de este proyecto permitirá ampliar los conocimientos como profesionales, la aprobación del mismo por parte de la universidad y la empresa con la posible aplicación del plan estratégico.

Planteamiento del problema

MELODY FLOWERS SAS se constituyó el 25 de junio de 1998 e inició operaciones en agosto del mismo año con áreas cultivadas de Gypsophila y Rosa, situada en la Vereda El Rodeo del Municipio de El Rosal. Esta empresa en la actualidad ha sobrevivido a diferentes aspectos externos la alta competitividad del sector floricultor a nivel nacional e internacional y diferentes aspectos externos como ha sido la pandemia, aspectos políticos, económicos y civiles que han generado diferentes dificultades en el cumplimiento de sus objetivos; estos factores y estímulos pueden influir directa e indirectamente en la conducta de los individuos.

Esta conducta se ve afectada por la percepción y los sentimientos de cada colaborador. El conjunto de estos comportamientos moldean directamente la cultura y el ambiente que caracteriza a cada organización, lo cual se ve reflejado en su productividad. (Melody Flowers, 2021)

El reto para la organización se encuentra en crear, fortalecer y desarrollar comportamientos saludables que estimulen un buen ambiente laboral, por ello el grupo tiene la tarea para brindar respuestas a los problemas del ambiente laboral, innovar y contribuir con su mejoramiento y como lo indica (Garcia, M, 2009) que al estudiar el clima organizacional se hace necesario identificar los diferentes elementos que constituyen el concepto de clima y el desarrollo de los diversos métodos de diagnóstico utilizados actualmente en las organizaciones, que permiten hacer un análisis y diagnóstico que evidencia la actitud hacia la organización por parte de los empleados al tiempo que contribuyen al desarrollo de cambios efectivos en las mismas.

La empresa es consciente de trabajar en el clima organizacional y su relación con la obtención de mejores resultados para todos los grupos de interés; una de las conjeturas que tiene

la empresa es idear, dirigir, coordinar y evaluar el desarrollo de programas orientadas a elevar los niveles de motivación, calidad de vida de los empleados y contribuir al desarrollo de actividades que propendan fomentar estilos de vida y comportamiento en un ambiente laboral apropiado para lograrlo y como indica (Pumpin, 1988), uno de los objetivos que toda organización persigue es que los trabajadores estén motivados, identificados con los objetivos organizacionales. Los trabajadores, a su vez, necesitan estar informados para sentirse parte activa de la organización y que la participación reciba el adecuado reconocimiento. De este modo, la comunicación, al incrementar las posibilidades de participación, favorecer las iniciativas y movilizar la creatividad, se convierte en un factor de integración, motivación y desarrollo personal.

(Melody Flowers, 2021) ha venido desarrollando desde los últimos años un programa social integrado Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo, el cual se elabora con base en los resultados del diagnóstico de condiciones de salud, Programa de formación y desarrollo, Programa de manejo de agua potable, Programa para prevención de adicciones, Programa de bienestar y apoyo psicosocial y Programa de apoyo a la comunidad en beneficio de los colaboradores pero aun los empleados pueden percibir un ambiente de hostilidad y negativismo de parte de algunos colaboradores; es por eso que es necesario medir la satisfacción de los colaboradores mediante una encuesta que permita identificar los factores del problema y resolverlos mediante

¿Qué plan de acción se puede implementar para lograr el mejoramiento del clima organizacional en la empresa Melody Flowers SAS?

PLAN ESTRATÉGICO PARA EL MEJORAMIENTO DEL CLIMA

ORGANIZACIONAL DE MELODY FLOWERS SAS

Justificación

Este estudio se pretende realizar en una organización del sector floricultor, la cual cuenta con una estructura organizacional tradicional aliada a la red de empresas de GHT y a Asocolflores con certificación en FLOR VERDE, RFA y Wal-Mart; con un total de 360 trabajadores de planta con residencia en los municipios de Subachoque, Facatativá, Madrid y la gran mayoría de El Rosal del departamento de Cundinamarca.

En su plan estratégico buscan ser productores y exportadores de flores frescas satisfaciendo los requerimientos y estándares exigidos por los clientes con una composición de productos actuales y rentables; asegurando calidad y servicio consistentes, costos competitivos y motivación en sus empleados; propiciando una cultura de alto desempeño basado en el desarrollo del recurso humano trabajando con personas se caracterizan por tener una comunicación abierta, sincera y amable, comprometida con su trabajo, con deseo de superación y consciente que a través de su desempeño intervienen en el cumplimiento de la anterior misión de la empresa. Personas que respetan y cuidan la empresa porque la asumen como propia, son personas creativas y recursivas que toman decisiones que convienen a la empresa, porque tienen muy claro el concepto de Sostenibilidad y Responsabilidad Social. (Melody Flowers, 2021)

Dentro de los factores del clima organizacional esta la comunicación interna que debe ser el eje fundamental para la empresa Melody Flowers SAS por las siguientes razones: Núñez (2012)

- Permite romper departamentos estancados respecto a actividades aparentemente independientes pero que hacen que se bloqueen entre sí.
- Fomenta el intercambio de información en toda la organización.

- Permite a cada uno de los colaboradores expresarse ante la Dirección general cualquiera que sea su posición en la escala jerárquica de la organización
- Construye una identidad de la empresa en un clima de confianza y motivación.

Es necesario establecer fuentes de información que nos permita analizar y medir los niveles del ambiente laboral y como establece Méndez (2006) que la medición del clima organizacional a través de instrumentos, se orienta hacia la identificación y el análisis de aspectos internos de carácter formal e informal que afectan el comportamiento de los empleados, a partir de las percepciones y actitudes que tienen sobre el clima de la organización y que influyen en su motivación laboral. (Garcia, M, 2009)

La anterior afirmación exige de los directivos una gestión eficiente de los recursos, que le permita el cumplimiento de los objetivos misionales y sociales con efectividad por ello se requiere de Melody Flowers SAS un análisis del clima organizacional que involucre todos los equipos de trabajo de las diferentes áreas; posteriormente definir las necesidades y acciones de mejoramiento continuo en los procesos y relaciones con el fin de que se apegue a la cultura organizacional fuente de éxito, crecimiento y desarrollo continuo.

Objetivos

Objetivo general

Desarrollar un plan estratégico para fortalecer el ambiente laboral de la empresa Melody Flowers SAS de acuerdo a los parámetros, políticas de la organización y legislación vigente

Objetivos específicos

Indagar e identificar los factores que influyan sobre el clima organizacional de la empresa Melody Flowers SAS

Realizar un análisis de variables más críticas del clima organizacional para detectar las que requieran mayor atención para tomar las medidas necesarias

Definir las estrategias para el mejoramiento del ambiente laboral de los empleados de la empresa Melody Flowers SAS

Realizar un trabajo bajo los valores de responsabilidad, la honestidad y trabajo en equipo

Antecedentes del problema

En el desarrollo investigativo se puede evidenciar muy poca información acerca de este tipo de proyectos en el sector floricultor debido a que muy pocas empresas tienen una planta de empleados fijos y están en un constante cambio de empleados pero si se encontró varias relacionadas con el tema central de clima organizacional pero en otros sectores económicos que contribuiría en el desarrollo de la investigación en Melody Flowers SAS.

Una investigación realizada en una empresa ubicada en Cundinamarca centrada en el trabajo en equipos en el sector floricultor para ello se aplicó el cuestionario de equipos de trabajo de basado en su modelo de equipos de alto desempeño a un total de 209 participantes. Se utilizó un diseño descriptivo comparativo mediante un análisis de resultados estadístico. A partir de los resultados se encuentran diferencias entre los datos sociodemográficos con las dimensiones de equipos de trabajo, se evidencia diferencias significativas entre las áreas con relación a las dimensiones y en la interacción de las áreas con las sedes respecto a cada dimensión obteniendo menores resultados el área de pos cosecha, sin embargo, no se encuentran diferencias significativas entre las sedes. Se aporta al rol estratégico de gestión humana en los procesos de la organización, a la organización participante y al sector floricultor. Se concluye que la empresa floricultora se basa en sus equipos de trabajo que deben someterse a estrategias de mejora para el aumento de la productividad pues existen diferencias significativas en las relaciones establecidas. (Ahumada, 2008)

En otro estudio realizado que tiene como objetivo “identificar los principales factores psicosociales intralaborales, extra laborales e individuales que impactan la salud de trabajadoras y trabajadores de flores de la Sabana de Bogotá, desde sus propias vivencias y percepciones...” (p. 7), se concluye que los factores psicosociales intralaborales que representan alto riesgo según

la percepción de los participantes de la organizaciones floricultoras son el poco control sobre los tiempos, inseguridad en el trabajo y previsibilidad, altas exigencias psicológicas, bajo sentimiento de pertenencia a los grupos, poco refuerzo y apoyo psicosocial en el trabajo. En cuanto los factores extra laborales que tienen mayor índice de riesgo se ve mayormente afectado al género femenino por aspectos como las cargas emocionales que implica el trabajo familiar y el poco tiempo invertido en recreación. Para esto las organizaciones crean acciones que permitan disminuir los riesgo psicosociales y fomentar la salud física y emocional tales como la disminución de carga laboral, construcción de ambientes laborales sanos (asociado a ambientes laborales de tranquilidad), manejo de buen trato y comunicación asertiva teniendo en cuenta a los trabajadores como ejes fundamentales de la producción, fomentar estrategias de seguridad y salud en el trabajo, promover dinámicas de participación para los trabajadores en la toma de decisiones, cumplir con las exigencias de la Seguridad Social. Por todo lo anterior, se considera de vital importancia que en los factores de resiliencia individual y colectivos se fomenten espacios de formación, ambientes de trabajo colectivo, reconocimiento individual y de equipo. (Zamudio, 2011)

Realizan un estudio en Colombia con el objetivo de conocer la producción social de significados asociados a la construcción de empresa que se da dentro de una empresa del sector floricultor, asumiendo que se construyen relaciones dentro de los trabajadores que comparten la vida laboral se encuentra que estas empresas brindan oportunidades de trabajo a población campesina con altos índices de desempleo en las regiones lo cual se percibe como labor social y de desarrollo de las poblaciones. A partir de este punto se crea la posibilidad de abrir puertas a la vida laboral especialmente para las mujeres generando empleo, seguridad económica, independencia y libertad frente a las relaciones machistas provenientes de la historia colombiana.

Por otro lado, las empresas del sector floricultor se perciben como empresas serias que cumplen con la seguridad social establecida por ley que en anteriores trabajos no brindaban por lo cual se consideran empresas buenas y honestas, lo cual permite mayor sentido de pertenecía de los trabajadores hacia la organización lo cual desvía una visión de condiciones laborales difíciles dentro de los procesos de cultivo y poscosecha y surge compromiso y lealtad” (Vargas, Aragón, Rivera, & Trevisi, 2004)

La Universidad Católica de Colombia realizó una investigación la cual tuvo como “objetivo general el diseño, construcción y validación de instrumento para medir el clima organizacional en empresas colombianas con IPAQ, instrumento construido a partir del modelo de clima organizacional desarrollado por Pritchard y Karasick en los años 70 conformado por 40 ítems que evalúan el clima a través de 6 dimensiones, claridad organizacional, sistema de recompensas e incentivos, toma de decisiones, autonomía, liderazgo, interacción social y apertura organizacional”. (Gómez Rada, 2004)

Esta investigación considerada de tipo tecnológico psicométrica con análisis de datos descriptivos. El procedimiento fue abordado en cinco fases:

Fase 1. Diseño y Elaboración del instrumento piloto: para este fin se tomó en cuenta la revisión bibliográfica, los datos de una encuesta en la cual se le preguntó a un grupo de 100 personas qué variables influyen en la percepción que ellos tienen del clima y finalmente se establecieron las dimensiones, los ítems y los criterios e instrucciones pertinentes para su aplicación.

Fase 2. Identificación de validez de contenido: se sometió el instrumento preliminar a validación de contenido por 5 jueces expertos, los cuales evaluaron el instrumento por medio de un formato que contenía las variables a evaluar, sus respectivos ítems y criterios de evaluación:

a) pertinencia del ítem, b) relevancia del ítem; c) coherencia del ítem, d) claridad del ítem y e) suficiencia de los ítems para evaluar cada dimensión y el clima global. Esta evaluación tuvo una duración de veinte días, al cabo de los cuales se analizaron los formatos y con base en ellos se elaboraron las diferentes correcciones y sugerencias hechas por cada juez. Inicialmente, el instrumento constaba de 53 ítems, de los cuales se eliminaron 13 por razones como: se consideró que no era pertinente el ítem o porque en la forma de redacción algunos tenían igual contenido, o no eran lo suficientemente claros.

Fase 3. Pilotaje: la muestra piloto la conformaron 30 empleados que cumplieron con los criterios definidos de selección.

Fase 4. Conformación instrumento final: durante esta fase se procedió a realizar el análisis de los ítems a partir de los resultados arrojados en la fase anterior. Posteriormente, se hizo la afinación de los mismos, proceso en el cual se eliminaron o modificaron aquellos que no alcanzaron los niveles de confiabilidad y validez requeridos, para finalizar con la conformación del instrumento final.

Fase 5. Aplicación final: en esta fase se aplicó el instrumento a la muestra final seleccionada teniendo en cuenta los parámetros básicos en la aplicación de cualquier instrumento, es decir, un espacio amplio, cómodo, con buena visibilidad, a todos los sujetos se les dieron las mismas instrucciones y el mismo material de trabajo”

En RESTCAFE S.A.S. realizan una investigación considera que el desempeño laboral y el clima organizacional son factores clave en el desarrollo de la empresa y en el presente proyecto se pretende conocer esa importancia al identificar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral específicamente en la empresa en su investigación considera que el desempeño laboral y el clima organizacional son factores clave en el desarrollo

de la empresa y en el presente proyecto se pretende conocer esa importancia al identificar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral específicamente en la empresa

en su investigación considera que el desempeño laboral y el clima organizacional son factores clave en el desarrollo de la empresa y en el presente proyecto se pretende conocer esa importancia al identificar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral específicamente en la empresa Se pretende realizar una encuesta donde se encuentran variables que permitirán reconocer el clima organizacional y el desempeño laboral de la empresa pero no fue implementada debido a factores que podrían afectar la encuesta pero aun así, tiene como objetivo ser aplicada a futuras investigaciones que accede a la recolección de datos con el fin de una posible toma de decisiones en pro del mejoramiento y rendimiento en el área a mejorar de la organización, y conocer la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral, establecer los parámetros que logren mejorar la efectividad laboral de la empresa. Dicho estudio contribuirá a un aporte significativo a la empresa RESTCAFE S.A.S teniendo presente la importancia del desempeño laboral y el clima organizacional dentro de la misma, permitiendo mejorar el bienestar de sus colaboradores, el crecimiento de la organización y como resultado lograr alcanzar los logros pactados por la misma.

En las investigaciones revisadas en el sector floricultor se estudian diferentes fenómenos pero son pocos o nulas los estudios sobre equipos de trabajo en este sector, por tal razón se considera de vital importancia realizar estudios exploratorios y descriptivos que permitan dar cuenta de este fenómeno y así empezar a entenderlo, explicarlo, relacionarlo para posteriormente con grandes avances científicos predecirlo y controlarlo. (Grimaldos, Sanchez, Ramirez, & Cuervo, 2018)

Marco Teórico

Clima organizacional

La organización es entendida como un sistema social abierto pues cuenta con una cultura propia y compartida por los integrantes, tiene una estructura formal e informal que permite identificar las relaciones que se presentan, está sometida a diferentes cambios debido a la política, tecnología y la competencia y en ella se pueden presentar diferentes fenómenos interrelacionados que afectan a la organización y a los trabajadores (Chiavenato, 2000).

Conjunto de características objetivas de la organización, perdurables y fácilmente medibles, que distinguen una entidad laboral de otra. Son unos estilos de dirección, unas normas y medio ambiente fisiológico, unas finalidades y unos procesos de contraprestación. Aunque en su medida se hace intervenir la percepción individual, lo fundamental son unos índices de dichas características. (Forehand y Gilmer, 1965).

El concepto de Clima Organizacional se ha desarrollado recientemente, pues fue introducido por primera vez en psicología industrial/organizacional por Gellerman en 1960. Y es tal vez por esa juventud que de su estudio no existe una unificación de definiciones y metodologías que permitan elaborar una clara definición y distinción. Las descripciones varían desde factores organizacionales puramente objetivos, como estructura, políticas y reglas, hasta atributos percibidos tan subjetivos como la cordialidad y el apoyo, esto ha llevado a que los investigadores se hayan circunscrito más al aspecto metodológico que a la búsqueda de consenso en su definición, en sus orígenes teóricos, y en el papel que juega el clima en el desarrollo de la organización. En lo que sí se visualiza un consenso es en expresar que el clima organizacional tiene efectos sobre los resultados individuales debido a su impacto sobre el empleado, de acuerdo a su percepción. (García, M, 2009) (pag4)

Para contextualizar es importante conocer el concepto del clima el cual es un concepto dinámico que cambia en función de las situaciones organizacionales y de las perspectivas de las personas en dichas situaciones. A la vez, el clima tiene una cierta permanencia, a pesar de experimentar cambios por situaciones puntuales o coyunturales. Esto significa que se puede contar con una cierta estabilidad en el clima de una organización, con cambios relativamente graduales. Estabilidad que puede sufrir perturbaciones derivadas de decisiones que afecten de forma relevante el devenir organizacional (Gan, 2013)

En referencia al tema de clima organizacional existen muchos autores que evidencian que al estudiar el clima organizacional se hace necesario identificar los diferentes elementos que constituyen el concepto de clima y el desarrollo de los diversos métodos de diagnóstico utilizados actualmente en las organizaciones, que permiten hacer un análisis y diagnóstico que evidencia la actitud hacia la organización por parte de los empleados al tiempo que contribuyen al desarrollo de cambios efectivos en las mismas. (Garcia, M, 2009) (pag5)

Para comprender el significado de clima organizacional es necesario indagar y aclarar diferentes conceptos cruciales para realizar un adecuado trabajo de investigación que intervienen en el estudio como la comunicación, la cultura y la motivación.

Características del clima organizacional

Las características del sistema organizacional generan un determinado Clima Organizacional. Este repercute sobre las motivaciones de los miembros de la organización y sobre su correspondiente comportamiento. Este comportamiento tiene obviamente una gran variedad de consecuencias para la organización como, por ejemplo, productividad, satisfacción, rotación, adaptación, etc.

Litwin y Stinger postulan la existencia de nueve dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada empresa. Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización, tales como:

- Estructura. Representa la percepción que tiene los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. La medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal e inestructurado.
- Responsabilidad. Es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble chequeo en el trabajo.
- Recompensa. Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.
- Desafío. Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. La medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.
- Relaciones. Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados.

- Cooperación. Es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otros empleados del grupo. Énfasis puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.
- Estándares. Es la percepción de los miembros acerca del énfasis que pone la organización sobre las normas de rendimiento.
- Conflictos. Es el sentimiento de los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.
- Identidad. Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que se es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

(Garcia, M, 2009) (pag6)

Teorías sobre clima organizacional

Teoría del Clima Organizacional de Likert. 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:

1. 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.

2. 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 revistan gran importancia ya que son las que constituyen los procesos organizacionales como tal de la Organización.

3. 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 interacción de estas variables trae como consecuencia la determinación de dos grandes tipos de clima organizacionales, estos son:

El clima autoritario, sistema I autoritario explotador se caracteriza porque la dirección no posee confianza en sus empleados, el clima que se percibe es de temor, la interacción entre los superiores y subordinados es casi nula y las decisiones son tomadas únicamente por los jefes.

El sistema II autoritario paternalista se caracteriza porque existe confianza entre la dirección y sus subordinados, se utilizan recompensas y castigos como fuentes de motivación para los trabajadores, los supervisores manejan mecanismos de control. En este clima la dirección juega con las necesidades sociales de los empleados, sin embargo da la impresión de que se trabaja en un ambiente estable y estructurado.

El clima participativo, sistema III, consultivo, se caracteriza por la confianza que tienen los superiores en sus subordinados, se les es permitido a los empleados tomar decisiones específicas, se busca satisfacer necesidades de estima, existe interacción entre ambas partes existe la delegación. Esta atmósfera está definida por el dinamismo y la administración funcional en base a objetivos por alcanzar.

El sistema IV, participación en grupo, existe la plena confianza en los empleados por parte de la dirección, toma de decisiones persigue la integración de todos los niveles, la comunicación fluye de forma vertical-horizontal – ascendente – descendente. El punto de motivación es la participación, se trabaja en función de objetivos por rendimiento, las relaciones de trabajo (supervisor – supervisado) se basa en la amistad, las responsabilidades compartidas. El funcionamiento de este sistema es el equipo de trabajo como el mejor medio para alcanzar los objetivos a través de la participación estratégica.

Para poder hacer una evaluación del Clima Organizacional basada en la en la teoría anteriormente planteada, su autor diseño un instrumento que permite evaluar el clima actual de una organización con el clima ideal. Likert diseño su cuestionario considerando aspectos como: (a) método de mando: manera en que se dirige el liderazgo para influir en los empleados, (b) características de las fuerzas motivacionales: estrategias que se utilizan para motivar a los empleados y responder a las necesidades; (c) características de los procesos de comunicación referido a los distintos tipos de comunicación que se encuentran presentes en la empresa y como se llevan a cabo; (d) características del proceso de influencia referido a la importancia de la relación supervisor – subordinado para establecer y cumplir los objetivos; (e) características del proceso de toma de decisiones; pertenencia y fundamentación de los insumos en los que se basan las decisiones así como la distribución de responsabilidades; (f) características de los procesos de planificación: estrategia utilizada para establecer los objetivos organizacionales; (g) características de los procesos de control, ejecución y distribución del control en los distintos estratos organizacionales; (h) objetivo de rendimiento y perfeccionamiento referidos a la planificación y formación deseada.

El instrumento desarrollado por Likert busca conocer el estilo operacional, a través de la medición de las dimensiones ya citadas. La metodología para aplicar el instrumento está fundamentada en presentar a los participantes varias opciones por cada concepto, donde se reflejará su opinión en relación a las tendencias de la organización (ambiente autocrático y muy estructurado o más humano y participativo). Los aspectos que componen el continuo de opciones se denominan sistemas 1, 2, 3, 4, que a continuación se explican brevemente:

Sistema 1 (explotador – autoritarismo) se basa en los conceptos de gerencia de la teoría X de Mag Gregor y su liderazgo directivo).

Sistema 2 (Benevolente – Autoritario) relación directa subordinado – líder, donde el subordinado está relativamente alejado de otros asuntos, relaciones con el trabajo, ya que el énfasis está en la relación uno – u no (supervisor – supervisado)

Sistema 3 (consultivo), liderazgo participativo donde el líder consulta con su gente a nivel individual para proceder a tomar decisiones.

Sistema 4 (participativo o de grupos interactivos) basado en la teoría de Mag Gregor donde se hace énfasis en la interacción de equipos en todos los procesos críticos de la organización. El modelo de Likert es utilizado en una organización que cuentan con in punto de partida para determinar (a) el ambiente que existe en cada categoría; (b) el que debe prevalecer; (c) los cambios que se deben implantar para derivar el perfil Organizacional deseado. (Garcia, M, 2009) (pag10)

Herramientas de medición de clima organizacional

El clima organizacional para Mendez 2006 la medición del clima organizacional a través de instrumentos se orienta hacia la identificación y el análisis de aspectos internos de carácter formal e informal que afectan el comportamiento de los empleados, a partir de las

percepciones y actitudes que tienen sobre el clima de la organización y que influyen en su motivación laboral. En este orden de ideas el objetivo de la medición es hacer un diagnóstico sobre la percepción y la actitud de los empleados frente al clima organizacional específicamente en las dimensiones que elija el investigador de tal modo que se pueden identificar aspectos de carácter formal e informal que describen la empresa y que producen actitudes y percepciones en los empleados que a su vez inciden en los niveles de motivación y eficiencia

Para el diagnóstico del clima organizacional hay diferentes métodos o herramientas se orienta hacia la identificación y el análisis de aspectos internos de carácter formal e informal que afectan el comportamiento de los empleados, a partir de las percepciones y actitudes que tienen sobre el clima de la organización y que influyen en su motivación laboral.

Cuestionario escrito Este tipo de instrumento presenta al cuestionado, preguntas que describen hechos particulares de la organización, sobre los cuales deben indicar hasta qué punto están de acuerdo o no con esta descripción. En general, en los cuestionarios se encuentran escalas de respuestas de tipo nominal o de intervalo

C. Litwin y Stringer: Se fijaron tres objetivos de investigación: 1) Estudiar la relación entre el estilo de liderazgo y el clima organizacional; 2) Estudiar los efectos del clima organizacional sobre la motivación individual, medidos a través del análisis de contenido del pensamiento imaginativo; 3) Determinar los efectos del clima organizacional sobre variantes tradicionales, tales como la satisfacción personal y del desempeño organizacional.

Modelo de medición de John Sudarsky .Test del clima organizacional: identifican las necesidades de afiliación, poder y logro. Tuvo también en cuenta las variables definidas por Litwin y Stringer, consideradas como dimensiones del clima organizacional (conformidad, responsabilidad, normas, recompensas, claridad institucional, espíritu de grupo, seguridad y

salario). El instrumento permite hacer un diagnóstico del clima organizacional al responder a la pregunta: ¿Qué se tiene motivacionalmente en esta organización? (García, M, 2009) (pag7)

Otros mecanismos directos para identificar necesidades de formación y de clima organizacional, como las entrevistas, observación directa, investigación de campo. Y también existen otras que son indirectas pero muy valiosas para observar el comportamiento del ambiente laboral y las razones por las cuales se puede afectar, tales como: los resultados de la evaluación del desempeño laboral, resultados de encuesta de satisfacción de cliente externo e interno y los resultados del plan de capacitación y de bienestar de los periodos anteriores, no olvidar revisar los resultados de la batería de riesgo psicosocial.

Encuestas online. Es posible realizar un proceso de recolección de datos eficaz y obtener los comentarios de tus empleados. Creando una encuesta de clima laboral sencilla y directa puedes obtener información eficaz para mejorar diversos aspectos de tu empresa.

Encuestas de satisfacción. Las encuestas de satisfacción son la mejor herramienta para medir el clima laboral de tu organización. Cuando los empleados expresan su opinión, puedes encontrar los elementos que necesitan ajustarse para mejorar. Puedes realizar una encuesta de satisfacción laboral online, utilizando un software para encuestas que cuente con las herramientas adecuadas para la recolección de datos.

Sondeos. Con el uso de sondeos, los empleados pueden responder de forma rápida si se sienten felices trabajando para la empresa. Además, de que pueden comentar abiertamente cuáles son sus necesidades y compartir su opinión sobre cómo se sienten formando parte de tu plantilla laboral. Con un creador de sondeos podrás recolectar datos, visualizar la información en tiempo real e interpretarla utilizando diferentes herramientas para identificar tendencias.

Observación. Esta herramienta es una de las más comunes empleadas por los altos mandos. Es cuando un jefe se da cuenta de cómo sus colaboradores trabajan.

De esta forma logra identificar algunos patrones que podrían estar generando un mal ambiente laboral y descontento entre los colaboradores.

Pese a que parece una herramienta fácil, se trata de un método que no es muy preciso y que demanda mucho tiempo.

Entrevista. Existen dos formas en las que se puede aplicar esta metodología, ya sea realizando entrevistas individuales o grupales. Como en el apartado anterior, es preciso que en las entrevistas se aborden preguntas puntuales sobre la organización.

Las entrevistas son una alternativa viable para conocer una opinión más certera sobre la percepción de los trabajadores en torno a las condiciones laborales. Además, permite detectar si en la empresa existen diferentes climas organizacionales. (QuestionPro, 2020)

Propósito

La importancia de brindar un adecuado clima organizacional son:
El compromiso personal es crucial para las organizaciones; tiene un impacto directo en la organización acerca de su permanencia en la misma. Con este tipo de encuesta se puede identificar en el clima organizacional para comprender el grado de compromiso de los empleados

La satisfacción personal tiende a que los empleados permanezcan más tiempo en las organizaciones que no lo están. Podría haber varias razones para la insatisfacción, que serán únicas para cada empleado. Estas pueden ser el trato del gerente, las evaluaciones de desempeño, falta de beneficios, etc y experiencia del personal: Un empleado pasa por varias experiencias en una organización, desde su incorporación hasta su salida y entender en parte de la experiencia del

personal es necesario este tipo de preguntas para el análisis de la contratación, la formación, las evaluaciones y salidas de empleados

La medición del clima organizacional debe ser entendida como una herramienta vital en la gestión del talento humano. Para que en su ejecución se obtengan hallazgos significativos, es decir, evidencias que propendan al mejoramiento de la entidad, se requiere la implementación de acciones asertivas, objetivas y con un enfoque constructivo.

Anteriormente en el ambiente empresarial se creía que la satisfacción, la motivación y la felicidad de los colaboradores estaba mediada únicamente por la remuneración, el estatus dentro de la compañía, las relaciones de éstos con los gerentes y por el nivel de ocupación dentro de la organización. Hoy en día, luego de cientos de revaluaciones al respecto y luego de encontrarse que la satisfacción de los empleados no depende tan solo del cumplimiento de unas ciertas expectativas (porque, cumplidas las expectativas, lo roces seguía apareciendo, los conflictos, las disputas y la falta de comunicación entre los compañeros) las empresas deben enfrentarse de manera renovada frente a la pregunta, ¿qué pasa con el talento humano en mi empresa si mis trabajadores hacen parte de una gran compañía? (actualicese, 2018)

Comunicación

Uno de los aspectos que se deben de tener en cuenta en el ambiente laboral es la comunicación la cual establece que en cualquier relación de trabajo debe haber intercambio de mensajes para la ejecución de las tareas por ello entra la comunicación profesional que brinda múltiples ventajas que se derivan de ella, tanto para la organización como para las personas:

La comunicación es, además un instrumento de cambio, según afirma Schein (1976). El pensamiento estratégico lleva implícito un mensaje de cambio: la necesidad de adaptación el entorno cambiante en el que vive la organización. En este contexto, la comunicación interna

permite la introducción, difusión, aceptación e interiorización de los nuevos valores y pautas de gestión que acompaña el desarrollo organizacional.

Cultura organizacional

La palabra cultura proviene del latín que significa cultivo, agricultura, instrucción y sus componentes eran cultus (cultivado) y ura (acción, resultado de una acción). Pertenece a la familia cotorce (cultivar, morar) y colows (colono, granjero, campesino). La cultura a través del tiempo ha sido una mezcla de rasgos y distintivos espirituales y afectivos, que caracterizan a una sociedad o grupo social en un período determinado. Engloba además modos de vida, ceremonias, arte, invenciones, tecnología, sistemas de valores, derechos fundamentales del ser humano, tradiciones y creencias

Granell (1997) define el término como “... aquello que comparten todos o casi todos los integrantes de un grupo social...” esa interacción compleja de los grupos sociales de una empresa está determinado por los “... valores, creencia, actitudes y conductas.” (p.2).

Chiavenato (1989) presenta la cultura organizacional como “...un modo de vida, un sistema de creencias y valores, una forma aceptada de interacción y relaciones típicas de determinada organización.”(p. 464)

Valle (1995) establece que la cultura de una organización es “... fruto de la experiencia de las personas y de alguna manera, conforman las creencias, los valores y las asunciones de éstas.”(p. 96).

García y Dolan (1997) definen la cultura como “... la forma característica de pensar y hacer las cosas... en una empresa... por analogía es equivalente al concepto de personalidad a escala individual...” (p.33). Guedez (1998) “la cultura organizacional es el reflejo del equilibrio

dinámico y de las relaciones armónicas de todo el conjunto de subsistemas que integran la organización.” (p. 58).

Serna (1997) “La cultura es el resultado de un proceso en el cual los miembros de la organización interactúan en la toma de decisiones para la solución de problemas inspirados en principios, valores, creencias, reglas y procedimientos que comparten y que poco a poco se han incorporado a la empresa” (p. 106).

De la comparación y análisis de las definiciones presentadas por los diversos autores, se infiere que todos conciben a la cultura como todo aquello que identifica a una organización y la diferencia de otra haciendo que sus miembros se sientan parte de ella ya que profesan los mismos valores, creencias, reglas, procedimientos, normas, lenguaje, ritual y ceremonias. La cultura se transmite en el tiempo y se va adaptando de acuerdo a las influencias externas y a las presiones internas producto de la dinámica organizacional

Según Shein establece que la cultura de toda organización está compuesta por dos niveles esenciales, que son: (a) el nivel explícito u observable, el cual a su vez se clasifica en el nivel de lo que la empresa hace y el nivel más superficial de lo que la empresa aparenta que es y (b) el nivel implícito de la misma.

La ambigüedad entre los niveles sugeridos por Shein, da como resultado una cultura organizacional incongruente, por cuanto que lo que se piensa, aparenta o se hace, no tiene coherencia con la práctica del quehacer diario; por el contrario sí la coherencia está presente entre los niveles explícitos e implícitos la cultura será equilibrada y sin lugar a dudas tendrá por norte el éxito de la organización. El modelo presentado por Shein demuestra que a mayor coherencia entre los niveles explícitos e implícitos mayor posibilidad de éxito tendrá la organización. El éxito en las organizaciones se basa en los objetivos estratégicos que ella se traza

y una cultura organizacional que abarque los valores de la organización, su clima organizacional y su estilo de gerencia. Los factores citados constituyen según Armstrong (1991) “... los cimientos para levantar los diversos métodos para alcanzar la excelencia”(p.11).

La cultura organizacional según Shein (Armstrong,1991) es aprendida por los miembros de la organización; establece que dicho aprendizaje se da de dos formas: (a) Modelo de Trauma: en el que los miembros de la organización aprenden hacerle frente a una amenaza mediante el levantamiento de un mecanismo de defensa y (b) Modelo de Refuerzo positivo: en el cual las cosas que parecen funcionar se asimilan y preservan. El aprendizaje tiene lugar en la medida en que la gente se adapta y hace frente a las presiones externas y a medida que desarrolla métodos y mecanismos satisfactorios para manejar la tecnología de su organización. (Rivera, 2015)

Motivación

Idalberto Chiavenato define la motivación como el resultado de la interacción entre el individuo y la situación que lo rodea. Es decir que, de acuerdo con el ambiente que rodea al individuo, habrá determinada forma de que este se sienta motivado.

Abraham Maslow, en su teoría sobre la jerarquía de las necesidades humanas, define la motivación como el impulso que tiene el ser humano para satisfacer determinados niveles de necesidades.

Federico Herzberg, psicólogo dedicado a la gestión empresarial, define la motivación laboral como el resultado de la interacción de dos factores, factores de motivación (logros, reconocimiento) e higiene (ambiente, sueldo, necesidades básicas).

Stephen Robbins la define como el incentivo de hacer determinado esfuerzo para cumplir con los objetivos de una organización.

Tipos de motivación

La **motivación extrínseca** es aquella motivación relacionada con la tendencia o el impulso que surge en un individuo a partir de factores externos, manifestándose como una motivación para alcanzar sus objetivos.

Esta se caracteriza por ser una fuerza que surge en una persona influenciada por un factor externo o una recompensa, ya que conlleva una actividad para alcanzar ciertos resultados u objetivos propuestos.

La **motivación extrínseca** se puede diferenciar de la intrínseca, porque en ella se realiza un acto a cambio de un premio, mientras que en la intrínseca solo se realiza el acto por motivación propia, sin una recompensa externa.

La **motivación intrínseca** es la tendencia o el impulso que surge de manera natural desde el interior de un individuo y que se manifiesta como una necesidad de competencia y autodeterminación para alcanzar sus objetivos.

La **motivación intrínseca** surge voluntariamente del interior de una persona, sin que esta esté influenciada por ningún tipo de factor externo o recompensa, ya que la motivación intrínseca conlleva por sí misma una actividad gratificante para el individuo y está íntimamente ligada a la satisfacción y realización personal.

Los 3 aspectos que inducen la manifestación de la motivación intrínseca son los siguientes:

El conocimiento: la motivación por el conocimiento refleja el deseo de un individuo por aprender nuevas destrezas, habilidades o nuevas formas de perfeccionar una actividad.

El logro: la motivación por el logro refleja el deseo de superación de una destreza en particular o el placer que surge de alcanzar un objetivo o meta personal.

Estímulo de experiencia: la motivación por el estímulo que brinda la experiencia refleja el sentimiento que experimenta un individuo al sentir que tiene el don o la capacidad de desarrollar hábilmente una tarea.

Teoría de los factores de Herzberg. La teoría de los dos factores se desarrolla a partir del sistema de Maslow; Herzberg (citado por Chiavenato, 1989) clasificó dos categorías de necesidades según los objetivos humanos superiores y los inferiores. Los factores de higiene y los motivadores. Los factores de higiene son los elementos ambientales en una situación de trabajo que requieren atención constante para prevenir la insatisfacción, incluyen el salario y otras recompensas, condiciones de trabajo adecuadas, seguridad y estilos de supervisión.

La motivación y las satisfacciones sólo pueden surgir de fuentes internas y de las oportunidades que proporcione el trabajo para la realización personal. De acuerdo con esta teoría, un trabajador que considera su trabajo como carente de sentido puede reaccionar con apatía, aunque se tenga cuidado con los factores ambientales. Por lo tanto, los administradores tienen la responsabilidad especial para crear un clima motivador y hacer todo el esfuerzo a fin de enriquecer el trabajo

Marco Legal

La legislación colombiana protege al trabajador por medio del código sustantivo del trabajo y el gobierno vigila y controla el cumplimiento de este y otras leyes en materia laboral por medio del Ministerio de Trabajo. En general el código sustantivo del trabajo regula las condiciones mínimas del sistema de recompensas en una relación laboral y las limitaciones al sistema de castigos, en caso de existir la necesidad. Por otro lado, la ley 1010 de 2006 adopta medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo. Así mismo, la resolución 2646 de 2008 establece las disposiciones y se definen las responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.

A nivel interno, la organización CANAPRO o.c. regula el comportamiento de los trabajadores mediante el acuerdo 12 del 11 de septiembre de 2013 actualiza su código de ética y conducta. Así mismo, se encuentran dentro de la reglamentación interna los reglamentos del comité de convivencia laboral, reglamentos de higiene y seguridad industrial, reglamento de educación cooperativa y demás estatutos que propenden por la creación de un ambiente laboral positivo. Debido a la naturaleza de la investigación y debido a la necesidad del uso de instrumentos de medición del clima laboral elaborados por otros autores que ya han verificado su validez estadística, esta investigación se acoge a las leyes estadounidenses del fair use 2 o uso legítimo de derechos de autor y en la legislación colombiana, en el artículo 31 de la ley 23 de 1982 y en el artículo 22 de la hoy vigente Decisión Andina 351 de 1993. Dicha legislación considera uso legítimo de propiedad intelectual sin necesidad de los permisos del autor, todos los usos no lucrativos que no repercuten en la explotación económica de la obra

En la resolución 2646 de 2008 se definen las características de la organización del trabajo como aquellas que contemplan las formas de comunicación, la tecnología, la modalidad de organización del trabajo y las demandas cualitativas y cuantitativas de la labor, define igualmente las características del grupo social de trabajo que comprende el clima de relaciones, la cohesión y la calidad de las interacciones, así mismo como el trabajo en equipo. La presente resolución aplica para esta empresa toda vez que en su artículo 2, al establecer el ámbito de la aplicación, indica que incluye a los empleadores públicos y privados. “Adicionalmente, al ser una norma de orden público, deberá esta empresa adoptarla, aplicarla y cumplirla, realizando todas las gestiones necesarias para prevenir y determinar los factores de riesgo psicosocial a los que están o pudieran estar expuestos sus trabajadores, Es claro que estos factores de riesgo implican de manera directa todo aquello que hace parte del ambiente laboral y el clima organizacional, toda vez que estas enfermedades psicosociales laborales surgen de las indebidas e inadecuadas presiones entre empleadores y trabajadores. (gomez ceron , 2013, pág. 34)

Metodología

Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo descriptivo, por cuanto se trata de la observación y descripción de una situación existente, no permite la manipulación de las variables, el investigador no tiene control directo sobre las variables, no puede influir en ellas por cuanto ya sucedieron al igual que sus efectos. Además la investigación también se establece de tipo exploratorio ya que estuvo en contacto con la empresa y así pudimos identificar el problema objeto de estudio.

Fuentes de investigación

La investigación se realizó de modo cualitativo porque se tomó información de diferentes fuentes bibliográficas relacionadas con el ambiente laboral, una encuesta que arrojará datos que permitirá analizar y evaluar con mayor exactitud el ambiente laboral de los empleados de Melody Flowers SAS y en contraste una entrevista a la jefe de gestión humana para reconocer la gestión de esta área y como ha trabajado en el mejoramiento del clima laboral el apoyo en los empleados y una ficha de observación de la empresa que permitirá contrastar la información recolectada

Población y muestra

La investigación se está realizando Melody flowers SAS una empresa que se encuentra ubicada en el Kilómetro 4.5 Vía El Rosal – Subachoque, Vereda El Rodeo, Municipio El Rosal; con una población de 350 empleados de los cuales 320 son operativos y el restante en administrativos, en virtud que la población es numerosa surge la necesidad de calcular una muestra.

$$n = \frac{m}{e^2(m-1) + 1}$$

$$n = \frac{230}{0.08^2(230-1) + 1}$$

$$n = 106$$

Es decir con una muestra de 106 empleados. El tipo de muestra que se utilizara es el probabilístico ya que todos los elementos de la muestra tienen la misma probabilidad de ser elegidos

Técnicas de recolección

Para la recolección de información se utilizara una encuesta estructurada la cual será aplicada al área operativa de la empresa Melody Flowers SAS. En este caso, utilizamos un instrumento de medición ya existente y conocido (Ver anexo 1) este instrumento es un cuestionario de sondeo que consta de 16 preguntas, de las cuales 5 hacen alusión al compromiso personal, 6 se refieren a la satisfacción personal, 5 se refieren a la experiencia laboral, este modelo tiene cinco categorías para la medición, Total acuerdo, De acuerdo, Indeciso, Desacuerdo, Total desacuerdo; permitiendo conocer las condiciones laborales y medir los niveles de aceptación de la empresa sobre la experiencia de los trabajadores

Se realizó bajo responsabilidad y realizada por las estudiantes Yudisley Becerra Castillo, Paula Andrea Boyacá Suarez y Marlen Pulido Vega con autorización de la empresa del uso de la información solo en uso del presente proyecto y que tuvo una duración de una semana de aplicación la cual se desarrolló con el uso de formularios de la aplicación de Drive, Google enviándose a una cuenta de contacto es decir es una encuesta puesta en línea en el siguiente enlace:

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSd183HzU71lrTZbNQixvYTDZYeW3AQ0fpJsnttX>

[_1w049qhEw/viewform?usp=sf_link](#) o en algunos casos personalmente con el uso del mismo formulario.

Se realizó una entrevista al jefe de gestión humana (Anexo 2) la cual consta de 20 preguntas, se realizó de modo personal y se presenta de modo escrito las respuestas lo cual permitió conocer aspectos legales, administrativos, procesos del área y además de determinar el interés de la empresa con el proyecto y sus empleados en bienestar y ambiente de la empresa además que se solicita autorización del uso de la información (Anexo 4) también se realizó una ficha de observación (Anexo 3) que permitió evaluar aspectos como (conformidad, responsabilidad, normas, recompensas, claridad institucional, espíritu de grupo, seguridad y salario). El instrumento permite hacer un diagnóstico del clima organizacional al responder a la pregunta: ¿Qué brinda motivacionalmente esta organización?

Análisis de Resultados

Al finalizar la fase de recolección de la información según nuestra muestra establecida a una población de 106 personas, realizamos el análisis de datos con base en cada respuesta y presentamos representación gráfica de tipo pastel para cada una.

Tabla 1.

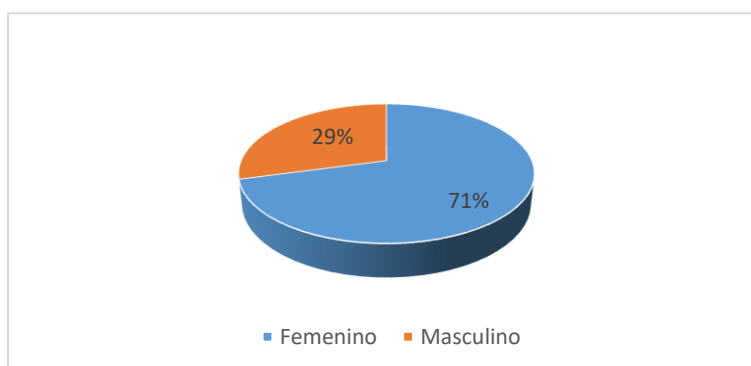
Frecuencia de género

Genero	Cantidad	% participación
Femenino	75	71%
Masculino	31	29%
Total	106	100%

Fuente: autoría propia

Figura 1.

Grafica de género



Fuente: autoría propia

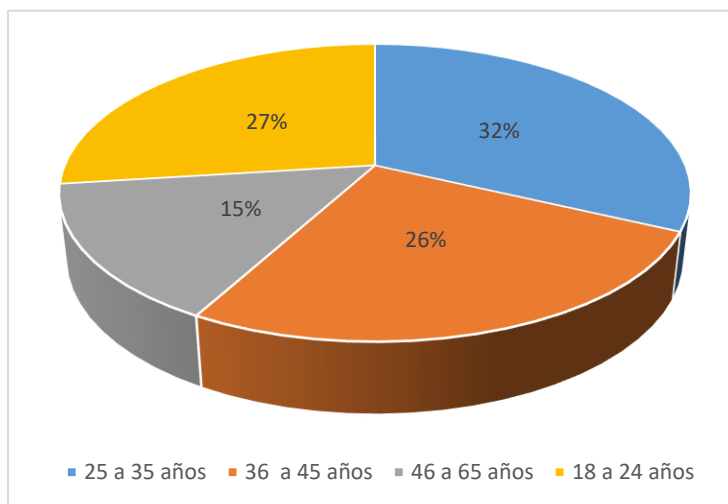
Nota: La grafica muestra los porcentajes de los géneros participantes de la encuesta

Tabla 2.*Frecuencia de la edad*

Intervalo de edades	Cantidad		Total	% participación
	F	M		
	17	11	28	27%
25 a 35 años	23	10	33	32%
36 a 45 años	18	9	27	26%
46 a 65 años	14	1	15	15%
Total	72	31	103	100%

Fuente: autoría propia

Nota: La tabla muestra la frecuencia de la edad de los participantes de la encuesta

Figura 2.*Frecuencia de edad*

Fuente: autoría propia

Nota: La grafica muestra los porcentajes de edades participantes de la encuesta

Con base en lo anterior se observa que en su mayoría con un 71% los empleados son mujeres, mientras que el 29% son hombres y el rango de edad predominante es de 25 a 35 años con un 32% de participación en el total de la muestra.

Tabla 3.*Tabla de Frecuencia de las respuestas de la encuesta*

No. pregunta	Pregunta	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente de desacuerdo
1	¿Considera que la organización se realiza un adecuado manejo de planeación y ejecución de las actividades laborales?	9	71	18	5	0
2	¿Recibe regularmente comentarios de aliento o de corrección de parte de su superior (jefe o líder)?	11	45	26	18	3
3	¿Considera que hay un fuerte sentido de trabajo en equipo en la organización?	5	38	34	25	1
4	¿Considera que la organización escucha la opinión de los trabajadores?	13	35	31	23	1
5	¿Considera que logra conseguir un equilibrio entre su vida laboral y personal?	14	66	12	11	0
6	¿Considera que tiene amplias oportunidades de desarrollo profesional en la organización?	10	27	21	35	10
7	¿Se ve a sí mismo trabajando en esta organización dentro de dos años?	27	54	18	4	0
8	¿La organización le proporciona todos los recursos e instrumentos necesarios para el desempeño de sus funciones?	27	54	18	4	3

9	¿Considera que esta bien recompensado por su dedicación y compromiso en el trabajo?	9	33	38	20	3
10	¿La organización se preocupa por el bienestar laboral de los empleados?	13	43	34	13	0
11	¿Se siente a gusto en su grupo de trabajo?	20	50	23	9	1
12	¿Entiende con claridad que espera la empresa de usted, es decir tiene claro cuáles son sus funciones y como se mide su rendimiento?	28	58	12	5	0
13	¿Se encuentras satisfecho con tu experiencia de contratación?	30	54	14	3	2
14	¿Estás satisfecho con el proceso de inducción?	23	51	21	8	0
15	¿Considera que el proceso de evaluación del desempeño fue justo y transparente?	20	63	15	5	0
16	¿Considera que los beneficios están a la par con las otras organizaciones?	8	23	25	38	9

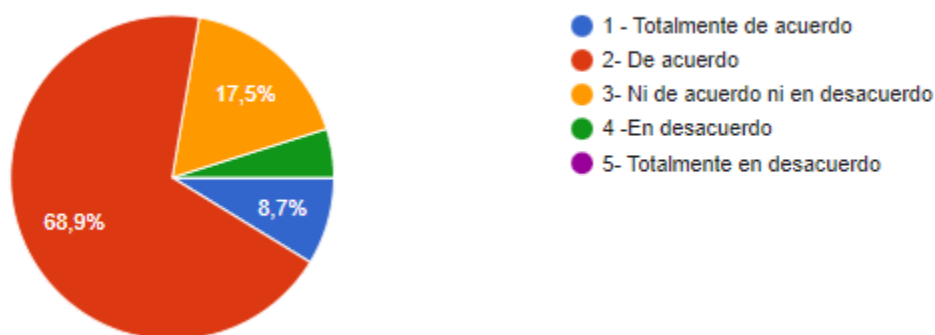
Fuente: autoría propia

Nota: La tabla muestra la frecuencia de cada pregunta de la encuesta

1. ¿Considera que la organización realiza un adecuado manejo de planeación y ejecución de las actividades laborales?

Figura 3.

Pregunta 1



Fuente: autoría propia

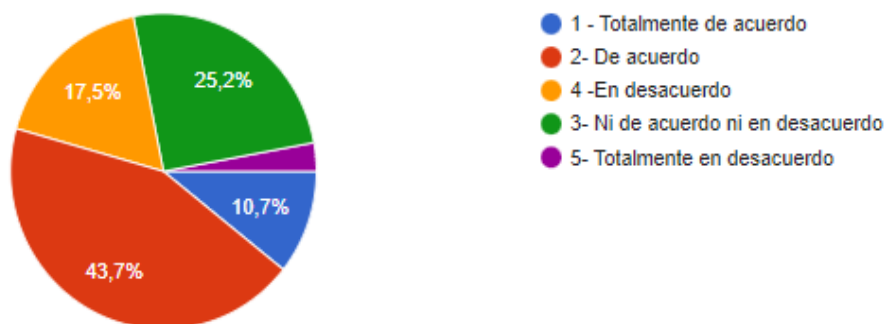
Nota: La grafica muestra la frecuencia de la pregunta 1

El objetivo de esta pregunta es conocer si existe la percepción en los empleados de una adecuada planeación y criterios impartidos para el desarrollo de cada proceso, donde se encontró que el 69% de las personas están de acuerdo y el 9% totalmente de acuerdo, lo que quiere decir que el 78% tiene la percepción que la empresa se preocupa por estructurar un plan de acción y unos lineamientos claros para el desarrollo de las actividades, , un 17% de encuestados no manifestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, arrojando que el 5% de considera que no tiene un adecuado manejo.

2. ¿Recibe regularmente comentarios de aliento o de corrección de parte de su superior (jefe o líder)?

Figura 4.

Pregunta 2

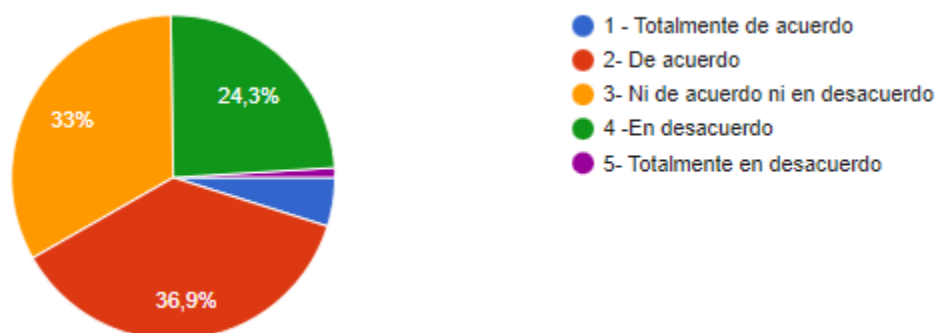


Fuente: autoría propia

Nota: La grafica muestra la frecuencia de la pregunta 2

El objetivo de esta pregunta es saber si los empleados reciben retroalimentación oportuna por parte de sus líderes para lo cual el 43% considera estar de acuerdo y 11% están totalmente de acuerdo que reciben retroalimentación. Un 25% de encuestados no manifestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, lo cual significa que el 21% de los encuestados considera que no se están manejando unos adecuados canales de comunicación que les permita manifestar sugerencias, como se sienten, opinar sobre sus procesos etc.

3. ¿Considera que hay un fuerte sentido de trabajo en equipo en la organización?

Figura 5.*Pregunta 3*

Fuente: autoría propia

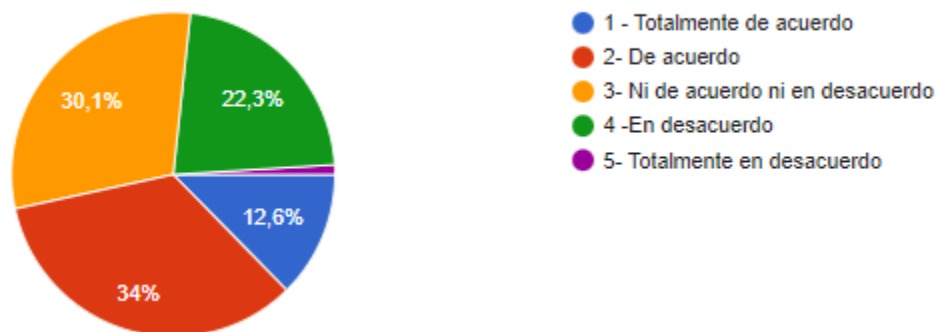
Nota: La grafica muestra la frecuencia de la pregunta 3

El objetivo de esta pregunta es saber si los empleados se unen para trabajar en cooperación para cumplir los objetivos que se ha propuesto la organización, en donde se encuentra que el 37% de los encuestados está de acuerdo, el 5% que están totalmente de acuerdo en que trabajan en pro de la organización, un 33% de encuestados no manifestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, lo cual significa que el 25% de los encuestados considera que no se están manejando unos adecuados canales de comunicación que les permita manifestar sugerencias, como se sienten, opinar sobre sus procesos etc.

4. Considera que la organización escucha la opinión de los trabajadores

Figura 6.

Pregunta 4



Fuente: autoría propia

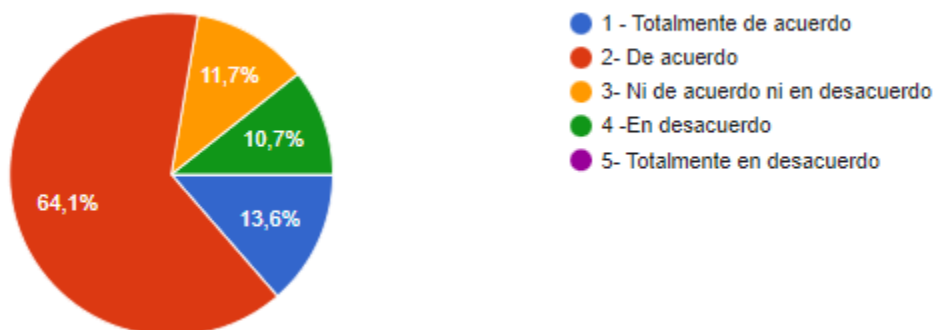
Nota: La grafica muestra la frecuencia de la pregunta 4

El objetivo de esta pregunta es saber si los empleados sienten que son escuchados y que existe una comunicación asertiva encontrándose que el 34% está de acuerdo y el 13% totalmente de acuerdo, un 30% de encuestados no manifestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, lo cual significa que el 23% de los encuestados considera que no se están manejando unos adecuados canales de comunicación que les permita manifestar sugerencias, como se sienten, opinar sobre sus procesos etc.

5. ¿Considera que logra conseguir un equilibrio entre su vida laboral y personal?

Figura 7.

Pregunta 5



Fuente: autoría propia

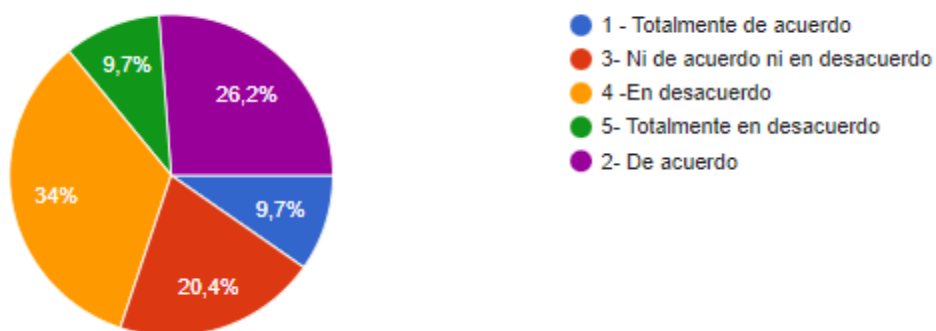
Nota: La grafica muestra la frecuencia de la pregunta 5

El objetivo de esta pregunta es saber cómo perciben los trabajadores su calidad de vida, si encuentran una armonía entre su vida laboral y personal, encontrando que el 64% de las personas están de acuerdo que dedican el tiempo necesario a su trabajo y que no interfiere en su vida familiar y el 14% está totalmente de acuerdo, un 12% de encuestados no manifestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, y se encuentra un 10% de colaboradores que no encuentran un equilibrio.

6. ¿Considera que tiene amplias oportunidades de desarrollo profesional en la organización?

Figura 8.

Pregunta 6



Fuente: autoría propia

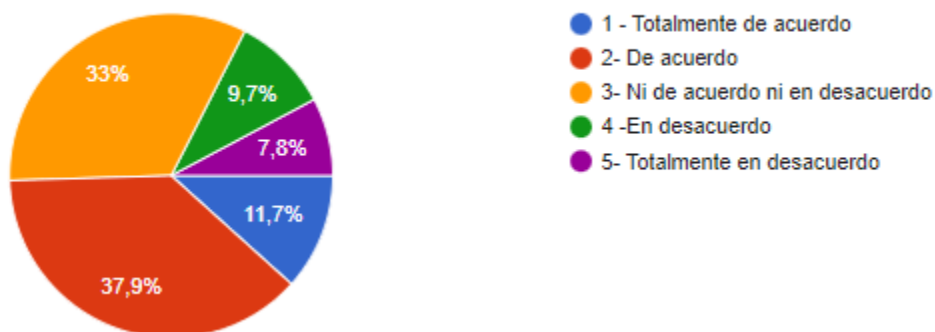
Nota: La grafica muestra la frecuencia de la pregunta 6

El objetivo de esta pregunta es saber si los empleados creen que tienen oportunidades de crecimiento si son tenidos en cuenta para crecimiento y desarrollo profesional, encontrando que el 26% de los encuestados está de acuerdo y el 10% totalmente de acuerdo que la compañía les da estas oportunidades se encontró que un 20% de encuestados no manifestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, como resultado para un 44% de colaboradores que no consideran tener oportunidades.

7. ¿Se ve a sí mismo trabajando en esta organización dentro de dos años?

Figura 9.

Pregunta 7



Fuente: autoría propia

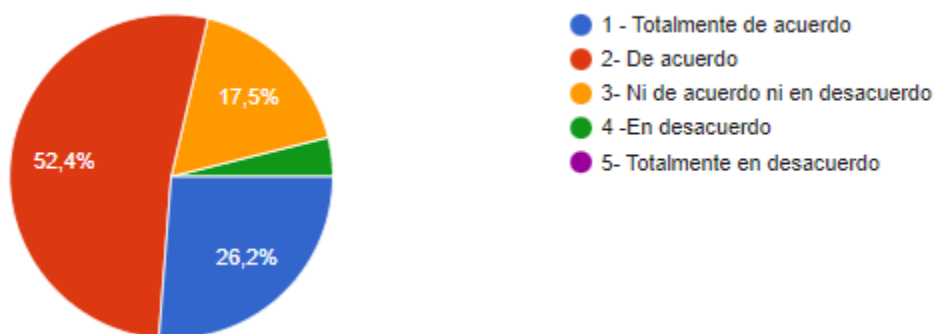
Nota: La grafica muestra la frecuencia de la pregunta 7

El objetivo de esta pregunta es saber el arraigo que tienen los trabajadores hacia la organización, encontrando que el 38% está de acuerdo y el 12% totalmente de acuerdo que se ven trabajando a futuro en la compañía es decir que sienten compromiso y sentido de pertenencia, un 33% de encuestados no manifestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo mientras que el 17% no contempla estar a futuro en la compañía.

8 ¿La organización le proporciona todos los recursos e instrumentos necesarios para el desempeño de sus funciones?

Figura 10.

Pregunta 8



Fuente: autoría propia

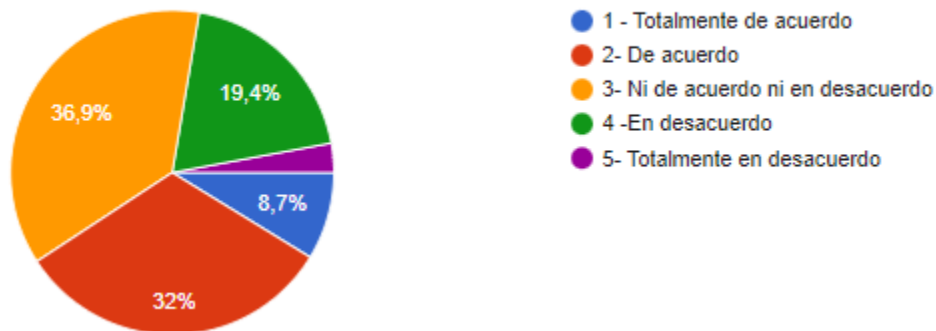
Nota: La grafica muestra la frecuencia de la pregunta 8

El objetivo de esta pregunta es saber si los empleados sienten que se les da todas las herramientas necesarias para el desarrollo de sus funciones, encontrando que el 52% está de acuerdo y el 26% totalmente de acuerdo de que se han suplido sus necesidades y entregado herramientas necesarias, un 17% de encuestados no manifestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, por lo que existiría un 5% de colaboradores que consideran que no se les suministran.

9. ¿Considera que esta bien recompensado por su dedicación y compromiso en el trabajo?

Figura 11.

Pregunta 9



Fuente: autoría propia

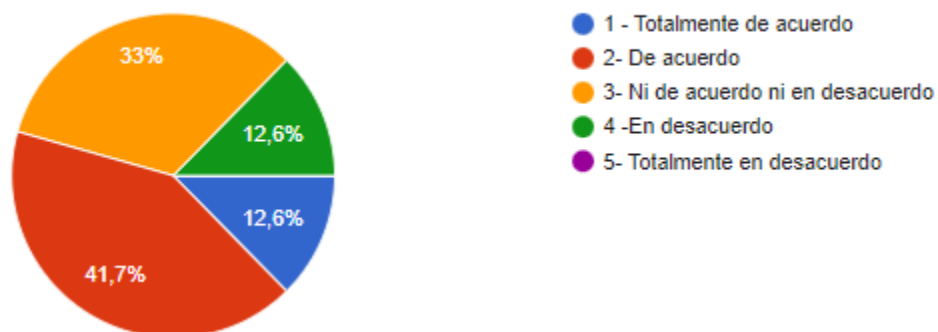
Nota: La grafica muestra la frecuencia de la pregunta 9

El objetivo de esta pregunta es saber cómo perciben los empleados la compensación por el trabajo que desarrollan para lo cual se encontró que el 32% está de acuerdo y el 9% totalmente de acuerdo, que son bien compensados, un 37% de encuestados no manifestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, existiendo un 22% de empleados que consideran que no son bien compensados.

10. ¿La organización se preocupa por el bienestar laboral de los empleados?

Figura 12.

Pregunta 10



Fuente: autoría propia

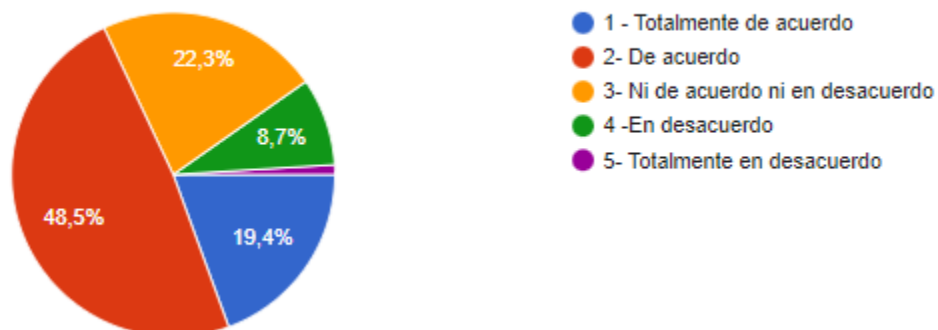
Nota: La grafica muestra la frecuencia de la pregunta10

El objetivo de esta pregunta es saber si los empleados consideran que la empresa se preocupa por el bienestar laboral, encontrando que 41% está de acuerdo y el 13% totalmente de acuerdo que si se encuentra dentro de las prioridades de la empresa el tomar acciones para mejorar el bienestar laboral de sus empleados, un 33% de encuestados no manifestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, lo que quiere decir que el 13% de los colaboradores están en desacuerdo.

11. ¿se siente a gusto en su grupo de trabajo?

Figura 13.

Pregunta 11



Fuente: autoría propia

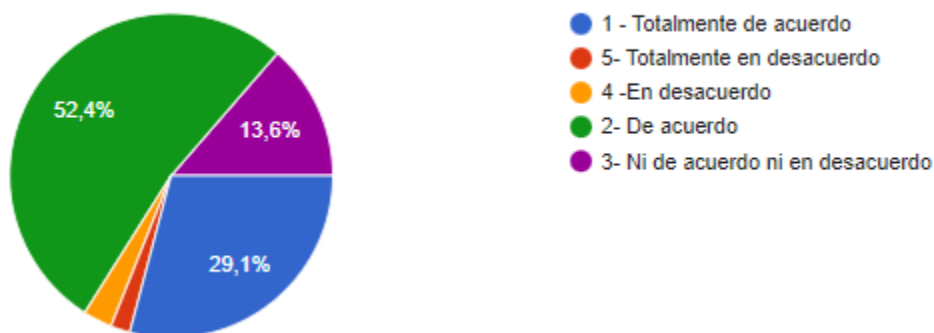
Nota: La grafica muestra la frecuencia de la pregunta 11

El objetivo de esta pregunta es saber que tan a gusto se sienten los empleados de Melody Flowers en la empresa, encontrando que el 48% está de acuerdo y el 19% está totalmente a gusto en la compañía, un 22% de encuestados no manifestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, lo que quiere decir que el 11% de personas de personas no se sienten a gusto ni con lo que hacen ni con la compañía.

12. ¿Entiende con claridad que espera la empresa de usted, es decir tiene claro cuáles son sus funciones y como se mide su rendimiento?

Figura 14.

Pregunta 12



Fuente: autoría propia

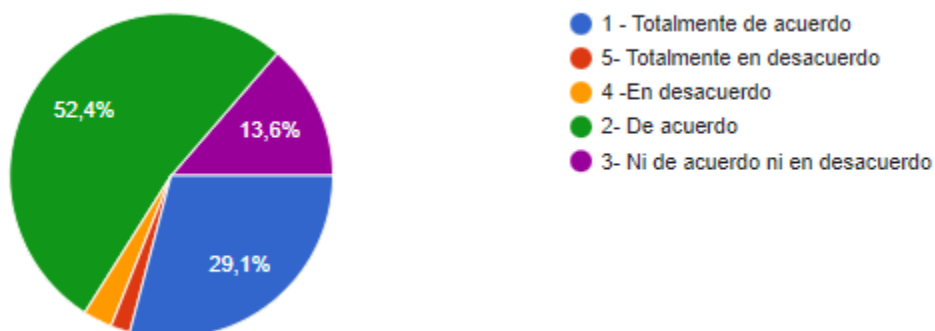
Nota: La grafica muestra la frecuencia de la pregunta 12

El objetivo de esta pregunta es conocer si los empleados de Melody Flowers tienen claro cuál es la importancia de su cargo y funciones dentro de la organización, encontrando que el 52% está de acuerdo y el 29% está totalmente de acuerdo que tienen claro el grado de importancia que tiene su cargo, así como que espera la compañía de su desempeño, se encontró un 14% de encuestados no manifestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo lo que quiere decir que un 5% de los empleados de la compañía desconoce la importancia de su cargo.

13. ¿Se encuentra satisfecho con su experiencia de contratación?

Figura 15.

Pregunta 13



Fuente: autoría propia

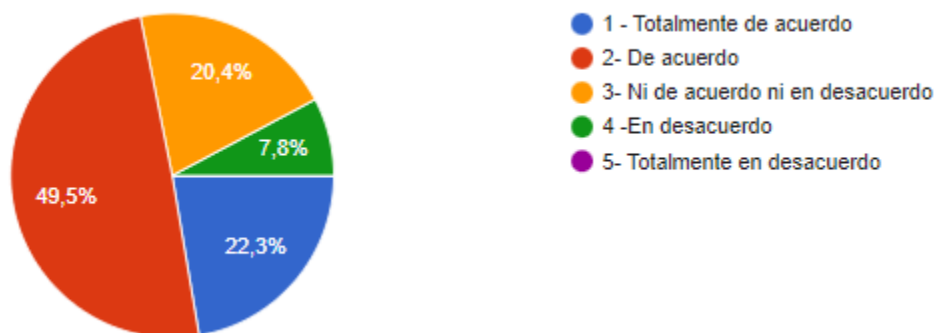
Nota: La grafica muestra la frecuencia de la pregunta 13

El objetivo de esta pregunta es conocer si los empleados de Melody Flowers perciben que su proceso de contratación fue adecuado o si por el contrario encontraron muchos tropiezos y falta de información para cumplir los requerimientos de ingreso, para lo cual se encontró que el 52% de los entrevistados estuvo de acuerdo y el 29% estuvo totalmente de acuerdo que su experiencia de contratación fue clara y ágil, un 14% de encuestados no manifestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, arrojando 5% de empleados que presentaron inconvenientes en su proceso.

14. ¿Se encuentra satisfecho con el proceso de inducción?

Figura 16.

Pregunta 14



Fuente: autoría propia

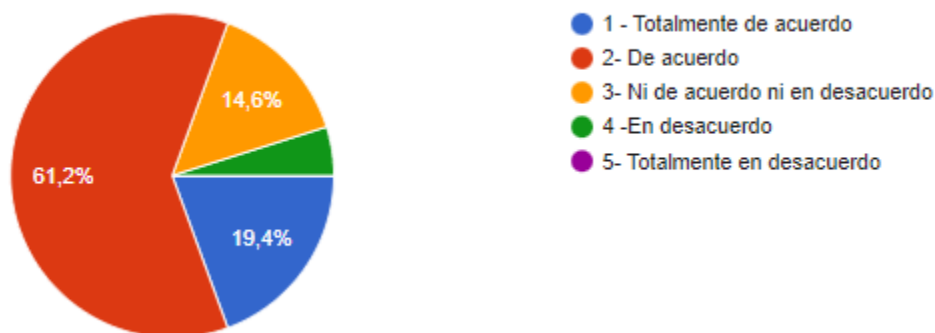
Nota: La grafica muestra la frecuencia de la pregunta 14

El objetivo de esta pregunta es conocer si los empleados de Melody Flowers consideran que les fue realizado un adecuado proceso de inducción en el cargo como parte fundamental para el buen desarrollo de sus funciones, como resultado se encontró que el 49% está de acuerdo y el 22% totalmente de acuerdo, un 20% de encuestados no manifestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, encontrando que el 9% cree que fue insuficiente o deficiente este proceso para el buen desarrollo de sus labores.

15. ¿Considera que el proceso de evaluación del desempeño fue justo y transparente?

Figura 17.

Pregunta 15



Fuente: autoría propia

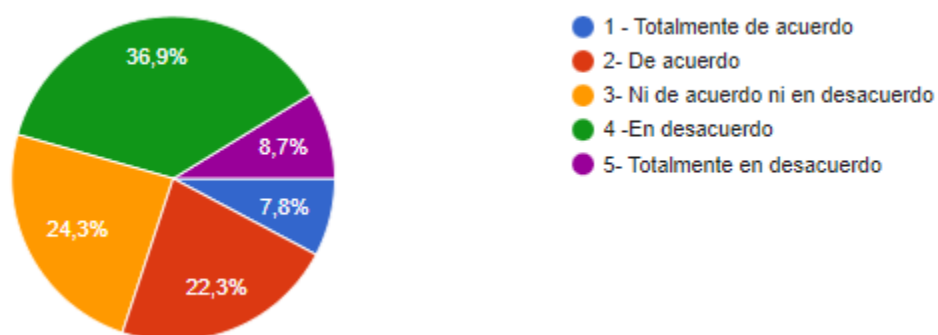
Nota: La grafica muestra la frecuencia de la pregunta 15

El objetivo de esta pregunta es conocer si la (s) evaluación (es) de desempeño se han efectuado con criterios justos para lo cual se encontró que el 61% de los encuestados esta totalmente de acuerdo, y el 19% totalmente de acuerdo encontrando que el 80% de los empleados de Melody Flowers considera que este proceso se realiza de manera justa y equitativa, un 15% de encuestados no manifestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, lo que quiere decir que el 5% de los encuestados considera estar en desacuerdo con la evaluación de desempeño.

16. ¿Considera que los beneficios están a la par con las otras organizaciones?

Figura 18.

Pregunta 16



Fuente: autoría propia

Nota: La grafica muestra la frecuencia de la pregunta 16

El objetivo de esta pregunta es conocer la percepción de los empleados de Melody Flowers a los beneficios y compensación por su trabajo frente a otras empresas del sector, encontrando que el 22% está de acuerdo y el 8% totalmente de acuerdo, un 24% de encuestados no manifestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, encontrando que el 46% de los empleados consideran que en otras compañías del sector se tienen mejores beneficios

Conclusiones

A continuación, se relacionan los resultados más significativos que arroja la encuesta efectuada al personal de Melody Flowers:

A nivel general se encuentra que el personal opta por una posición un poco imparcial ya que se evidencian que utilizan con frecuencia la opción ni de acuerdo ni desacuerdo lo que puede significar dos cosas, 1 se sienten intimidados de responder con veracidad y 2 realmente no les interesan estos temas.

El 20% de los encuestados considera que No recibe retroalimentación adecuada por parte de sus líderes.

También se puede evidenciar que en promedio el 28% del personal considera que no existe un adecuado ambiente laboral por una falta de compañerismo y una desigualdad de condiciones que se generan por diversos factores sobre las áreas generando un tipo de competencia y choque generando malas actitudes

La insatisfacción por falta de beneficios que ofrecen otras compañías del sector vs Melody Flowers y que tampoco cuentan con oportunidades de crecimiento y desarrollo personal aunque si se evidencia que hay trabajadores que han logrado superarse dentro de la organización en la encuesta se evidencia un sentimiento contrario de falta de oportunidades

El 25 % considera que no existe un adecuado trabajo en equipo.

Un 23% de los empleados no sienten que sus opiniones cuentan dentro de la compañía.

El 35% de los empleados considera que no tiene oportunidades de desarrollo profesional

El 22% considera que no está bien compensado por su esfuerzo y dedicación.

El 46% considera que los beneficios no son justos al compararlo con otras compañías del mismo sector.

En la entrevista realizada a la Directora de talento humano de Melody Flowers la compañía procura dar cumplimiento con lo exigido por la ley en cuanto a la legislación laboral, pero sí reconoce que no está a la par con las empresas del sector floricultor ya que cada empresa está en la libertad de fijar sus políticas y cuentan con un interés en el bienestar de los empleados además no cuentan con plan de mejoramiento del clima organizacional de la empresa

Después de lo realizado en el presente documento y de reconocer la importancia del clima organizacional y cómo influye de manera relevante en el desempeño de los colaboradores, ya que tiene un impacto profundo en la motivación, las actitudes y la satisfacción de los empleados a nivel individual; esta satisfacción influye también en la eficiencia de los empleados, en la concepción e influencia que pueden generar negativamente, es decir que el clima organizacional está directamente relacionado con la eficacia y desempeño de los equipos de trabajo.

El analizar y evitar las consecuencias que puede estar generando un bajo clima organizacional mediante la construcción de estrategias para el mejoramiento en aspectos como son un ambiente cómodo para evitar tensiones y facilitar la comunicación, un incremento del interés y compromiso, satisfacción laboral, reducción de ausentismo y mejoramiento de la productividad laboral que permitirá la optimización del tiempo y los recursos.

Comprendemos que la responsabilidad de administrar el talento humano no es una tarea en el que se valga improvisar debe existir una persona o un equipo de trabajo con la actitud de aportar al desarrollo de su cargo e influir en los demás de tal manera que promueva creatividad, innovación, efectividad y apoyo a la capacitación constante, esto favorece de manera integral a los trabajadores y por supuesto a la organización de tal manera que puede lograr subir índices de productividad.

Recomendaciones

El grupo de trabajo en base en la información obtenida en el desarrollo de este trabajo de investigación para mejorar la estabilidad de los empleados de Melody Flowers se da las siguientes recomendaciones

Realizar una investigación a profundidad que permita determinar los factores que estén afectando la convivencia entre las áreas de trabajo y realizar un adecuado plan de estrategias que permita generar un ambiente sano lejos de envidias y prejuicios de entre compañeros de trabajo y contribuyan al trabajo en equipo, compañerismo, cultura organizacional, sana comunicación y convivencia.

Crear un plan de incentivos y remuneraciones para toda la empresa y que se distribuya de manera equitativa evitando roces entre el personal y así mejorar el ambiente de trabajo; dentro del plan de incentivos debe incluirse un plan de incentivos sociales de bienestar para que el personal note que la empresa busca satisfacer sus necesidades además que permita el reconocimiento de su labor y compromiso con la empresa

Realizar actividades de socialización y retroalimentación a nivel grupal e individual entre el personal para con esto disminuir los roces que existe en la empresa y mejorar el ambiente laboral.

Concientizar al personal de la importancia que tiene su puesto de trabajo para cumplir con los objetivos de la empresa y construir estrategias que generen trabajo en equipo y compromiso, buscar mecanismos participativos para que el personal pueda manifestar sus opiniones y sugerencias.

Identificar las áreas y los factores que no permiten cumplir sus actividades a tiempo que genera insatisfacción de los trabajadores por generar dificultad en el trabajo

Referencias Bibliográficas

- actualicese. (2018). *actualicese.com*. Obtenido de <https://actualicese.com/la-importancia-de-la-medicion-del-clima-laboral/>
- Ahumada, L. (2008). Desarrollo y validación de una escala para evaluar el funcionamiento del equipo directivo de los centros educativos. En L. Ahumada, *Desarrollo y validación de una escala para evaluar el funcionamiento del equipo directivo de los centros educativos*. (págs. 228-235). Madrid : nteramericanJournal of Psychology.
- concepto. (13 de 11 de 2021). *Concepto*. Obtenido de concepto.de: <https://concepto.de/proyecto-de-investigacion/>
- cusba, j., & castellanos villamil, c. a. (2005). Análisis del clima organizacional en cuatro empresas hortícolas.
- Editorial Grudemi. (2018). *Motivacion laboral* . Obtenido de Enciclopedia Economica: <https://enciclopediaeconomica.com/motivacion-laboral/>
- Espinosa, N. W., Icaza, M. C., & Adell, I. A. (2017). La relación entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso organizacional: el caso de una universidad ecuatoriana. Austral Comunicacion .
- Gan, F. (2013). *Manual de Recursos Humanos: 10 programas para la gestión y el desarrollo del factor humano en las organizaciones actuales*. Barcelona: Editorial UOC.
- Garcia, M. (2009).).*Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=225014900004>
- Gestion.org. (30 de octubre de 2021). *Gestion.org*. Obtenido de <https://www.gestion.org:https://www.gestion.org/la-publicidad-empresarial-en-la-television/>

gomez ceron , c. (2013). ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL GRUPO EMPRESARIAL.

Gómez Rada, C. A. (2004). *Diseño, construcción y validación de un instrumento que evalúa clima organizacional en empresas colombianas, desde la teoría de respuesta al ítem. Acta Colombiana de Psicología. 2004;(11):97-113.* Obtenido de <https://search-ebshost-com.bibliotecavirtual.unad.edu.co/login.aspx?direct=true&db=edsdnp&AN=edsdnp.3181889ART&lang=es&site=eds-live&scope=site>

GRIMALDOS, A. P., SANCHEZ, H. D., & REMIREZ, E. (2018). *CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN.* Obtenido de https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/6819/10/2018_clima_organizacional_Rescafe.pdf

Grimaldos, A., Sanchez, H., Ramirez, E., & Cuervo, M. (2018). *CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN CARGOS OPERATIVOS DE LA EMPRESA RESTCAFE S.A.S.* Obtenido de https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/6819/10/2018_clima_organizacional_Rescafe.pdf

juanpch. (1 de mayo de 2013). *Foros Ecuador.* Obtenido de www.forosecuador.ec/forum/ecuador/educaci%C3%B3n-y-ciencia/184304-17-ejemplos-de-planteamiento-y-formulaci%C3%B3n-del-problema-de-investigaci%C3%B3n

La relación entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso organizacional:

el caso de una universidad ecuatoriana. . (2017). - Espinosa, N. W., Icaza, M. C., G. S.,

& Adell, I. A. (1 de Junio de 2017). Austral Comunicación, Vol. 6 núm. 1, p133-16.

Melody Flowers. (30 de octubre de 2021). *Melody Flowers SAS*. Obtenido de melody-

flowers.com: <https://melody-flowers.com/>

mora, t. (2020). Comunicación interna, clima organizacional y satisfacción laboral una reflexión

necesaria. 208-217.

Pumpin, C. (1988). *Cultura Organizacional* . Madrid : Diaz de Santos.

QuestionPro. (2020). *QuestionPro*. Obtenido de

<https://www.questionpro.com/blog/es/herramientas-para-medir-el-clima-laboral/>

Rivera, I. J. (2015). *expeditiorepositorio.utadeo.edu.co*. Obtenido de

[https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/3403/Cultura%](https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/3403/Cultura%20Organizacional-)

[20Organizacional-](https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/3403/Cultura%20Organizacional-)

[M%C3%A9todos%20de%20Estudio%20y%20Medici%C3%B3n.pdf?sequence=1&isAll](https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/3403/Cultura%20Organizacional-)

[owed=y](https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/3403/Cultura%20Organizacional-)

Vargas, L., Aragón, D., Rivera, S., & Trevisi, C. (2004). *Psychology*3(2).

Zamudio, R. (2011). *Flores Colombianas entre el amor y el odio: Subjetividad y factores.*

Bogotá DC: Corporacion Cactus.

Anexo1. Encuesta

ENCUESTA SOBRE LA MEDICION DE LA SATISFACCION LABORAL

Nombres				CC	
Edad		Genero		cargo	

En la siguiente encuesta tiene como objetivo medir y analizar la percepción del empleado en el ambiente laboral que se desempeña con el fin de mejorar las condiciones laborales

INSTRUCCIONES
La serie de preguntas que se realizan a continuación presentan una escala del 1 al 5 de acuerdo al grado de aprobación o desaprobación de cada afirmación. Marque con una X.
<ul style="list-style-type: none"> • 5 Totalmente de acuerdo • 4 De acuerdo • 3 Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo • 2 En desacuerdo • 1 Totalmente en desacuerdo.

ESTA DE ACUERDO

1. ¿Considera que se realiza un adecuado manejo de planeación y ejecución de las actividades laborales?

1	2	3	4	5

2. ¿Recibe regularmente comentarios de aliento o de corrección de parte de su superior (jefe o líder)?

1	2	3	4	5

3. ¿Siente que hay un fuerte sentido de trabajo en equipo en la organización?

1	2	3	4	5

4. ¿Siente que se desarrollas profesionalmente en esta organización?

1	2	3	4	5

5. ¿Es capaz de lograr un equilibrio entre el trabajo y tu vida privada?

1	2	3	4	5

6. ¿Cree que tienes amplias oportunidades de desarrollo profesional en la organización?

1	2	3	4	5

7. ¿Se ve a sí mismo trabajando en esta organización dentro de dos años?

1	2	3	4	5

8. ¿La organización le proporciona todos los recursos e instrumentos necesarios para el desempeño de sus funciones?

1	2	3	4	5

9. ¿Se siente recompensado por su dedicación y compromiso en el trabajo?

1	2	3	4	5

10. ¿Siente que hay trabajo en equipo?

1	2	3	4	5

11. ¿se siente a gusto en su grupo de trabajo?

1	2	3	4	5

12. ¿Entiende con claridad que espera la empresa de usted, es decir tiene claro cuáles son sus funciones y como se mide su rendimiento?

1	2	3	4	5

13. ¿Se encuentras satisfecho con tu experiencia de contratación?

1	2	3	4	5

14. ¿Estás satisfecho con el proceso de inducción?

1	2	3	4	5

15. ¿Considera que el proceso de evaluación del desempeño fue justo y transparente?

1	2	3	4	5

16. ¿Siente que los beneficios están a la par con las otras organizaciones?

1	2	3	4	5

Anexo 2. Entrevista

1. ¿Cuál es su nombre y que cargo desempeña en la empresa?

Maria Elisa Medrano Ballesteros.

Cargo director de gestión Humana

2. Qué tipo de políticas manejan en la empresa para los procedimientos de la empresa

- Políticas:

- La de Seguridad y salud en el trabajo
- Selección y contratación
- Formación de los colaboradores
- Desarrollo del talento Humano
- Seguridad vial
- Manejo disciplinario
- Prevención de adicciones y ludopatías
- Incapacidades
- Salariales
- Seguridad informática
- Entrega de Cesantías Parciales
- Riesgo Psicosocial
- Ambiental
- Integral

3. Desde su punto de vista. ¿Considera que los empleados trabajan en un adecuado ambiente laboral? ¿Por qué?

A la familia Melody se trabaja en adecuado ambiente laboral, ya que todas y cada una de las personas que laboran en Melody Flowers SAS. Juegan un papel muy importante en la empresa; cada una de ellas debe sentirlo de esa manera, deben sentir que son valorados, respetados y apoyados; a su vez deben valorar respetar y apoyar a sus compañeros a su empresa, a su familia y a su comunidad.

Cada persona vinculada laboralmente a Melody Flowers SAS forma parte de la gran familia Melody; a su vez cada uno tiene su núcleo familiar del cual no puede aislarse; y además pertenece a una comunidad.

Por esta razón en Melody Flowers SAS hacemos todo lo posible y lo que esté a nuestro alcance para conocer de cerca el entorno social y familiar en que vive cada uno de los integrantes de esta “Familia Melody”, con el fin de encaminar acciones que nos permitan continuar motivando a cada uno de ellos para mantener vivo el sentido de pertenencia que siempre han demostrado.

Nuestro Objetivo en el programa de bienestar es generar espacios que permitan el mejoramiento continuo de la cultura organizacional: fomentando valores, espíritu de superación, auto cuidado de la salud y desarrollo personal de cada uno de los miembros de la familia Melody Flowers SAS y de su núcleo familiar y de la comunidad.

4. Considera que los empleados de Melody Flowers SAS son “felices”

En Melody Flowers no hemos aplicado encuesta alguna para medir la felicidad del trabajador, sin embargo, en una herramienta aplicada con la Caja de compensación familiar

Compensar nos arrojó el dato que a continuación les comparto la felicidad de la pareja y satisfacción en el trabajo.

5. ¿Cómo es desarrollado el proceso de inducción y existe un plan de acompañamiento o seguimiento de este proceso?

Al ingreso a la empresa, a todo el personal se le hace inducción general (sistema de Seguridad y salud en el trabajo, políticas de la organización, Red de procesos, Reglamento de Trabajo, Convivencia laboral y sistema integral de gestión y el propio de cada proceso desde allí se le hace acompañamiento a los colaboradores; a adicionalmente se realiza la evaluación de desempeño y cada año se retoma la reinducción de lo anteriormente descrito.

6. En las capacitaciones, ¿qué tienen en cuenta para realizarlas y que tipo de herramientas utilizan para su difusión, entendimiento y como son evaluadas?

De acuerdo al plan de formación anual de la herramienta portal BI, se aplica el contenido. La metodología es combinada, videos, charlas, folletos, carteleras, afiches y video beam, y se les realiza una encuesta al finalizar la capacitación.

7. ¿Piensa que los trabajadores son receptivos a las sugerencias o cambios en la organización? ¿Por qué?

8. ¿Cree que los empleados tienen las mismas oportunidades de crecimiento en esta organización?

9. Pagan cumplidamente los salarios, vacaciones y primas

Melody se caracteriza en el sector por su oportunidad de pagos salariales que son quincenales y da cumplimiento a la legislación legal actualmente en lo que refiere a pagos de vacaciones y primas.

10. Podría describir el programa de bienestar de la empresa

Se cuenta con un programa de bienestar, de acuerdo a al perfil sociodemográfico anualmente se genera el plan de trabajo de acuerdo al diagnóstico obtenido.

- Crecimiento familiar
- Crecimiento personal
- Cultura
- Deportivo
- Recreación
- Apoyo psicosocial
- Bienestar habitacional

11. ¿Considera que los beneficios de la empresa están a la par con otras organizaciones?

¿Por qué?

Melody no está a la par con algunas de las empresas del sector floricultor de la zona occidente de Cundinamarca y cada empresa tiene implementadas sus políticas.

12. ¿Cuentan con un comité que ayude en la solución de problemas de convivencia?

¿Cuál es su misión?

Melody da cumplimiento a la Legislación laboral vigente y cuenta con sus integrantes del Comité de Convivencia Laboral tiene por misión contribuir a la prevención y a la solución de los eventos causados por conductas de acoso laboral de los colaboradores al interior de la compañía, además , evaluar y abordar las denuncias por violación de los criterios orientadores del Código de Ética, como el trabajo infantil, la discriminación, la violencia en el trabajo, la violencia o discriminación por género; entre otras quejas sobre derechos humanos y laborales que se pudieran llegar a presentarse.

13. ¿Los empleados expresan libremente las opiniones y preocupaciones en la organización y son tenidas en cuenta?

La empresa cuenta con medios de comunicación para que los colaboradores y comunidad opinen y expresen libremente las opiniones y de acuerdo a la clasificación de estas, los comités correspondientes darán trámite y solución a las mismas, es decir si son tenidas en cuenta.

14.. ¿Qué tan dedicada es la organización a la diversidad e inclusión?

15. Podría describir el proceso de evaluación del personal

16. Sabe si a los empleados se le brinda reconocimiento o se les da comentarios de aliento

17. Desarrollan estrategias para generar sentido de pertenencia, motivación, inteligencia emocional y trabajo en equipo

18. Podría describir el programa de salud y seguridad en el trabajo.

Es un Requisito Legal que todas las empresas deben tener, por ser un programa tan extenso solo comparto que parte de una política y está encaminada a promover la prevención y prevención de accidentes y enfermedades laborales.

19. Como podría describir esta entrevista.

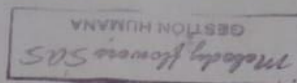
Entrevista es demasiado larga y el contenido para poder explicarlo es bastante amplio, hay temas que por confidencialidad de la información no se puede compartir.

Anexo 3. Ficha de observación

FICHA DE OBSERVACION No. 1
OBSERVADOR Paula Andrea Boyacá Suarez
OBJETIVO realizar una breve descripción de Melody Flowers SAS
FECHA 25 de Enero de 2022
<p>DATOS RELEVANTES</p> <p>La empresa Melody se encuentra en la zona rural del municipio de El Rosal a 10 minutos en carro de la cabecera municipal es una empresa de tamaño mediano a comparación de empresas del mismo gremio cuenta con una infraestructura novedosa con amplias zonas verdes donde llegan diferente variedad de animales nativos e con instalaciones para las diferentes áreas de cultivo, MIPE, MIRFE , mantenimiento y pos cosecha aunque la esta última se está quedando pequeña para la cantidad de personal y material que se maneja en épocas de temporada de alta producción con dificultad se ejerce las funciones y la circulación de personal y material tiene dos aspectos importantes</p> <p>También cuenta con las instalaciones de una cocina pero por cuestión de presupuesto y auditoria no pueden usarlas debido a que le exigen ciertas condiciones para su adecuación y desperdiciando su uso y perdiendo beneficio para los empleados un beneficio necesario en especial en época de temporada</p> <p>Área de mantenimiento no realiza una adecuada planeación y organización de las obras de mantenimiento</p> <p>En la empresa se puede percibir de algunos empleados una mala actitud en cuanto se dan cambios sobre la empresa generando malos comentarios y mal intencionados</p> <p>No se puede reconocer sentido de pertenencia, compromiso o trabajo en equipo; además que siempre comparan la organización con otras a la entrega de beneficios como la ausencia de casino, no hay cooperativa, no dan bonificaciones monetarias</p> <p>Ausencia de una planeación y organización del área de mantenimiento generando retrasos en la entrega de material necesario para las actividades cumbre de la temporada es decir nunca hay una entrega a tiempo de las herramientas necesarios para altas en producción y a la vez un descontento en los empleados por no realizar su labor adecuadamente</p>
<p>CONCLUSIONES</p> <p>Se da la necesidad de revisar estrategias de gestión laboral y gestión administrativa para el mejoramiento</p> <p>Es necesario revisar los factores que esta perjudicando la convivencia</p>

Anexo 4. Consentimiento

REDMI NOTE 8
AI QUAD CAMERA



Consentimiento Informado para Participantes de Investigación

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por **PAULA ANDREA BOYACA SUAREZ**, de la **Universidad Nacional Abierta y a Distancia**. El objetivo principal de este estudio es: Desarrollar un plan estratégico para fortalecer el ambiente laboral de la empresa Melody Flowers SAS de acuerdo a los parámetros, políticas de la organización y legislación vigente

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una entrevista en profundidad. Esto tomará aproximadamente 30 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se anotará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado. También se tomará un registro visual de la entrevista que una vez se cuente con su autorización se utilizarán algunas de las imágenes para la producción de un documental como resultado y parte de la investigación para ser publicado con fines académicos.

La participación en este estudio es **estrictamente voluntaria**. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario y a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, las imágenes se destruirán o eliminarán.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

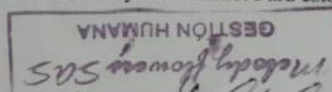
Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Paula Andrea Boyacá Suarez he sido informado (a) sobre el objetivo del estudio.

Me han indicado también que tendré que responder preguntas en una entrevista a profundidad, lo cual tomará aproximadamente **30 minutos**.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar al investigador al teléfono 3195300851 o al director de la investigación Profesor Alfred Jair Macías Pereira de la Universidad Externado de Colombia a los teléfonos 3759500 o al usuario de Skype: live:cid.d0d6b326ae99dfb1.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar al investigador a los teléfonos antes mencionados.



Yana Elisa Hedranu

[Firma manuscrita]

2022/08/28

Nombre del Participante

Firma del Participante

Fecha