

**Plan de mejoramiento que permita optimizar el clima organizacional en la empresa 57  
Medical en Cota Cundinamarca para el segundo semestre del año 2022.**

Johana Andrea Bedoya Aranzalez

Gina Paola Buelvas Pérez

Héctor Rene Galeano Ortiz

Bárbara Del Pilar Lancheros Tello

María Alejandra Restrepo Reyes

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas Contables Económicas y de Negocios - ECACEN

Diplomado de profundización en gerencia del talento humano

2022

**Plan de mejoramiento que permita optimizar el clima organizacional en la empresa  
57 Medical en Cota Cundinamarca en el segundo semestre del año 2022.**

Johana Andrea Bedoya Aranzalez

Gina Paola Buelvas Pérez

Héctor Rene Galeano Ortiz

Bárbara Del Pilar Lancheros Tello

María Alejandra Restrepo Reyes

Asesor:

Wilson Rodríguez Escamilla

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas Contables Económicas y de Negocios - ECACEN

Diplomado de profundización en gerencia del talento humano

2022

### **Dedicatoria**

El presente trabajo investigativo lo dedicamos principalmente a Dios, por ser el inspirador y darnos fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A nuestros padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes hemos logrado llegar hasta aquí y convertirnos en lo que somos. Ha sido el orgullo y el privilegio de ser sus hijos, son los mejores padres.

A cada uno de los integrantes de nuestros compañeros de grupo, por realizar el esfuerzo de llevar a cabo este proyecto de investigación.

### **Agradecimientos**

Agradecemos a Dios principalmente por protegernos durante todo este camino y darnos las fuerzas para superar todos los obstáculos y dificultades a lo largo de nuestras vidas.

Además, nos gustaría dar las gracias a nuestros tutores de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD por su valiosa ayuda. Definitivamente nos han ofrecido todas las herramientas necesarias para completar el proyecto de fin de grado de forma satisfactoria.

Finalmente queremos expresar nuestro más grande y sincero agradecimiento al director Wilson Rodríguez Escamilla principal colaborador durante todo este proceso y quien, con su dirección, conocimiento, enseñanza y colaboración permitió el desarrollo de este proyecto.

## Resumen

En este trabajo se abordará la situación de la empresa Medical 57, la cual se encuentra atravesando por dificultades producto del clima laboral negativo que se vive en la organización, afectando el desempeño de los empleados y los objetivos de la empresa. Por lo anterior, se diseñó un plan de mejora que eleve los índices de satisfacción en los empleados y este alineado con las metas de la empresa y pueda ser aplicado el segundo semestre de 2022.

La investigación se abordó desde el modelo mixto, abarcando tanto la teoría acerca del clima organizacional desde diversos autores con enfoque humanista y como este afecta la empresa medical 57 como, a su vez, desde la investigación no experimental de corte transversal, apoyada en material audiovisual y cuestionarios para conocer las impresiones de los trabajadores. Dicho material fue compartido en la empresa y por medio de un link, se realizó una encuesta que arrojó un nivel de insatisfacción alto representado en rotación de personal, sentimiento de no ser escuchados y mala relación con los subalternos y compañeros.

Se concluye que, un plan de mejoramiento es indispensable para la continuidad de la organización y el mismo debe implementarse en el menor tiempo posible y siguiendo los lineamientos estructurados en el apéndice dos de esta investigación o similares, so pena que, los empleados con que actualmente cuenta Medical 57 en un futuro cercano abandonen sus labores. Siguiendo las directrices de este trabajo se puede corregir el rumbo de la organización y ser un lugar donde las personas tengan placer trabajar.

**Palabras claves:** Clima organizacional, plan de mejora, diagnóstico, colaboradores, motivación.

### **Abstract**

This paper will address the situation of the company Medical 57, which is going through difficulties because of the negative work environment that exists in the organization, prospering the performance of employees and the objectives of the company. Due to the above, an improvement plan was initiated to raise employee satisfaction rates and is aligned with the company's goals and can be applied in the second half of 2022.

The research was approached from the mixed model, covering both the theory about the organizational climate from various authors with a humanistic approach and how it affects the medical company 57 as, in turn, from non-experimental cross-sectional research, supported by audiovisual material. and questionnaires to know the impressions of the workers. Said material was shared in the company and through a link, a survey was carried out that showed a high level of dissatisfaction represented in personnel turnover, feeling of not being heard and poor relationship with subordinates and colleagues.

It is concluded that an improvement plan is essential for the continuity of the organization, and it must be implemented in the shortest possible time and follow the guidelines structured in result two of this investigation or similar, so it is a pity that the employees with whom currently has Medical 57 soon leave their work. Following the guidelines of this work can correct the direction of the organization and be a place where people have pleasure to work.

**Keywords:** Organizational climate, improvement plan, diagnosis, collaborators, motivation.

## Tabla de contenido

Introducción .....	11
Planteamiento del Problema.....	13
Pregunta Problema.....	14
Antecedentes del Problema .....	15
Justificación.....	18
Objetivo General.....	20
Objetivos Específicos .....	20
Marco Teórico .....	21
Marco Conceptual .....	28
Generalidades .....	28
Definición de conceptos .....	28
Clima Organizacional .....	28
Medición del Clima organizacional.....	29
Métodos de medición del clima organizacional .....	29
Marco Legal .....	31
Metodología .....	33
Diseño de Investigación.....	34
Cronograma de Actividades .....	38
Presupuesto.....	39
Análisis y Resultados .....	40
Referencias bibliográficas .....	64
Apéndices .....	67

## Lista de Tablas

<b>Tabla 1</b> <i>Ficha técnica de la encuesta</i> .....	36
<b>Tabla 2</b> <i>Cronograma de actividades</i> .....	38
<b>Tabla 3</b> <i>Presupuesto</i> .....	39

## Lista de figuras

<b>Figura 1</b> <i>Sexo</i> .....	40
<b>Figura 2</b> <i>Edad</i> .....	41
<b>Figura 3</b> <i>Antigüedad</i> .....	42
<b>Figura 4</b> <i>Problemas que ha generado afectación en el trabajo colaborativo</i> .....	43
<b>Figura 5</b> <i>Capacitación recibida por parte de 57 Medical</i> .....	44
<b>Figura 6</b> <i>Interacción con sus compañeros</i> .....	45
<b>Figura 7</b> <i>jefe inmediato toma en cuenta sus opiniones</i> .....	46
<b>Figura 8</b> <i>Salario justo por la actividad realizada</i> .....	47
<b>Figura 9</b> <i>Conformidad con sus funciones dentro de la organización</i> .....	48
<b>Figura 10</b> <i>Comunicación con sus compañeros, jefes y directivos</i> .....	49
<b>Figura 11</b> <i>Objetivos organizacionales</i> .....	50
<b>Figura 12</b> <i>Decisiones que se toma en el trabajo</i> .....	51
<b>Figura 13</b> <i>Esfuerzo laboral</i> .....	52
<b>Figura 14</b> <i>Flexibilidad con los permisos</i> .....	53
<b>Figura 15</b> <i>Motivación</i> .....	54
<b>Figura 16</b> <i>Espacios acordes para desempeñar funciones</i> .....	55
<b>Figura 17</b> <i>Espacios para expresar ideas</i> .....	56
<b>Figura 18</b> <i>Herramientas para medir el clima organizacional</i> .....	57
<b>Figura 19</b> <i>Evaluación área del talento humano</i> .....	58
<b>Figura 20</b> <i>Implementación plan de acción</i> .....	59

**Lista de Apéndices**

<b>Apéndice A</b> <i>Cuestionario</i> .....	67
<b>Apéndice B</b> <i>Plan de mejora</i> .....	72

## Introducción

Se seleccionó una empresa existente en COTA\_CUNDINAMARCA, **57 Medical** con el fin de implementar un plan de mejora, para esto es necesario hallar un problema que este repercutiendo negativamente, en el Clima Organizacional. Está comprobado que más del 52% de las personas buscan un trabajo estable con el fin de obtener un crecimiento tanto a nivel personal, profesional y laboral. García (2010) indica que el clima organizacional es un factor primordial en el crecimiento empresarial y su análisis a fondo, valoración y mejoras influyen de forma positiva en la esencia de la empresa.

En el presente trabajo se abordará la identificación detallada de los problemas encontrados, a saber: falta de comunicación, desmotivación de los empleados, baja productividad y desconocimiento de sus funciones y tareas. Se considera el área de Gestión de Talento Humano como uno de los departamentos con mayor importancia en las organizaciones, ya que aporta grandes beneficios a las empresas, teniendo en cuenta los criterios y políticas en el tiempo de elaborar los procedimientos de selección; el Área de Gestión Humana busca garantizar la contratación del personal idóneo para el logro de las metas propuestas en las organizaciones.

En primera instancia seleccionamos a la empresa 57 medical como base para nuestro trabajo de grado, realizamos un diagnóstico claro y detallado para establecer el planteamiento del problema y partiendo de ello se estable la pregunta central del trabajo, los objetivos en los cuales vamos a establecer para llegar a la solución de ese planteamiento central y los métodos a utilizar para llevar cabo un trabajo coherente y con éxito, se busca analizar todos los factores establecidos en los cuales 57 medical puede incurrir en el trascurso del diagnóstico del clima organizacional de la empresa, ya que si se puede mejorar este factor los trabajadores al momento de ir a trabajar se sientan bien y esto proporciona la motivación necesaria para mantenerlos activos y productivos.

Por otra parte, se presentarán graficas obtenidas a través de la Encuesta elaborada a los trabajadores de la organización, que nos permitan realizar el diagnostico detallado de esta, poder tomar las mejores decisiones que beneficien de forma notoria el clima organizacional de la empresa. Finalmente, la limitación parte desde las diversas áreas de la empresa 57 Medical Cota (Cundinamarca). Establecido en un periodo de tiempo del segundo semestre del año 2022, con una muestra mínima de 12 personas de 35 a 50 años, trabajadores de dicha empresa.

## **Planteamiento del Problema**

57 medical S.A.S es una empresa dedicada a la fabricación, distribución y comercialización de productos a base de cannabis medicinal, ubicada en el departamento de Cundinamarca, que hace parte del sector terciario y que cuenta con 12 empleados. En la actualidad dentro de la organización se evidencia inconformidades en las diversas áreas de trabajo, hay desmotivación en los empleados, no existe una comunicación eficaz entre ellos, existe desconocimientos en el desarrollo de sus funciones y baja productividad. Cabe resaltar que se presentan constantemente rotación de personal, durante el año 2021 el índice de rotación fue del 20 %/100 % por motivo de incumplimiento de las normas corporativas.

Con base a la investigación preliminar, no se cuenta con un estudio del clima organizacional dentro de la empresa, por lo que se evidencia la falta de incentivos económicos y no económicos, lo cual repercute en la motivación de su personal. Un estudio permite conocer las relaciones interpersonales existentes, los estímulos necesarios que influyen para su desarrollo personal, si la información es la necesaria para todos los niveles de la organización, existencia de equipos de trabajo y aspectos que se consideran necesarios para la toma de decisiones en los diferentes niveles la empresa. (Chacón, 2015, p.45).

Es notorio en la organización que muchos de los empleados han perdido la motivación, no desarrollan sentimientos de lealtad y pertenencia con ella, no existe un buen acompañamiento por parte de los líderes, no hay trabajo en equipo, no existe una comunicación asertiva, mal manejo en los conflictos.

Si se mantiene la situación actual en 57 Medical y no se identifican concretamente las causas del mal manejo del clima organizacional se tendría incumplimiento de los objetivos y metas propuestas, actitudes negativas dentro de los colaboradores, alta rotación del personal,

daños en la reputación de la marca, malas experiencias para los clientes, recorte de personal, mala relación interna y externa por parte de los colaboradores.

Lo planteado anteriormente se puede mejorar implementando programas y estrategias de clima organizacional con la finalidad de potenciar el compromiso de los empleados y aumentar la productividad de la empresa, satisfacer al cliente, fidelizarlos y reforzar la imagen de la empresa.

Los límites de nuestra investigación parte desde las diversas áreas de la empresa 57 Medical, bodega 74 terminal terrestre de carga, Cota (Cundinamarca). Establecido en un periodo de tiempo del segundo semestre del año 2022, con una muestra mínima de 12 personas de 35 a 50 años, trabajadores de dicha empresa.

### **Pregunta Problema**

¿Cómo diseñar un plan de mejoramiento que permita optimizar el clima organizacional en la empresa 57 Medical en Cota Cundinamarca en el segundo semestre del año 2022?

### **Antecedentes del Problema**

El clima organizacional ha avanzado a partir del siglo XIX, generando el interés de muchos profesionales y empresas, porque tiene una influencia directa en la productividad, satisfacción laboral, desarrollo del talento humano, rotación, estabilidad emocional y adaptación. En los últimos años, los empleados han estado insatisfechos con el clima organizacional en muchas empresas colombianas, siendo esta situación preocupante para diversos gerentes y dueños; el talento humano es de gran importancia para el perfecto desarrollo de la empresa, por lo cual se debe cuidar al personal de trabajo.

Ahora bien, analizando diversos trabajos investigativos, Castillo & Sánchez (2018) indican que la organización Sánchez ingeniería proyectos y construcciones S.A.S de la ciudad de Bogotá, ha mantenido su visión de que las personas son sumamente importante en la empresa, pero se han dado diversas circunstancias dentro de la misma como; insatisfacción laboral, ambiente laboral tenso y desmotivación en los colaboradores, deciden aplicar un análisis utilizando encuesta IMCOC donde se evalúan diferentes variables como; toma de decisiones, relaciones interpersonales, motivación, cooperación, realizada a 32 trabajadores. Esta prueba Arrojó resultados negativos y se requirió proponer el plan de mejora donde se fortalecen todos los estímulos en la empresa.

Mientras que, Domínguez et al. (2021) aseguran que en la empresa Droguería inglesa ubicada en Valledupar, el clima organizacional se ha visto afectado por diversos conflictos laborales, actitudes de desacuerdo al realizar sus tareas, problemas de salud, no hay una buena disposición por parte de los colaboradores, es por esto que deciden realizar a 5 trabajadores de la empresa el método observacional donde hallaron que 1 empleado generaba ese mal ambiente y era conflictivo con los demás, en general se vivía un buen ambiente laboral dentro de las instalaciones y se tenía un buen conocimiento de las diversas funciones. Por lo tanto, la obtención

de sus datos fue observacional desde el exterior y no ampliaron las ideas con los sentimientos de los empleados, sugerencias, quejas, entre otros.

Por otro lado, teniendo como referencia a la empresa Novartis De Colombia S.A, empresa farmacéutica dedicada a la elaboración y comercialización de medicamentos genéricos y oncológicos, al investigar el clima organizacional se encontró que los niveles de inconformidad de los empleados afectan significativamente el rendimiento comercial de la empresa, uno de los factores que más están influyendo en la desmotivación de los empleados es la mala comunicación, la mayoría de los trabajadores tienen una percepción negativa de los administrativos lo que ha generado una mala comunicación, y la existencia de grupos aislados o elitista, logrando que los demás se sientan excluidos creando malestar entre los compañeros. Tomado lo anterior se decide realizar una recolección mediante las tres técnicas como son la observación, la encuesta y la entrevista por lo cual se logró obtener como resultado el descontento laboral que tiene los empleados con relación al tipo de Clima Organizacional.

Entre tanto, en la investigación abordada por Cubillo;

En la empresa Audifarma S.A, en el “Plan de mejoramiento de variables del clima organizacional que afectan al desempeño laboral en la organización ”, busco “realizar un análisis de las evaluaciones del clima organizacional y de desempeño laboral de esta empresa a través de una metodología basada en un enfoque cualitativo, descriptivo y propositivo, ya que busco analizar los resultados de la encuesta aplicada para los empleados , así como también utilizo como instrumento de recolección de datos la entrevista, la cual fue aplicada a los directivos con el ánimo de corroborar los resultados obtenidos en la encuesta, la población a investigar fueron los 121 empleados vinculados a la empresa, cuya muestra fue aplicada a través de un censo con la finalidad de obtener un análisis más completo de la misma. (Cubillo et al., 2014, p.1).

Los datos expuestos nos permiten determinar que hoy en día las empresas van más allá de ofrecer un producto que ya está posicionado y su propósito es establecer un excelente clima laboral dentro y fuera de la misma, donde los trabajadores estén satisfechos, cumplan a cabalidad las metas propuestas, incrementar el rendimiento, se proyecte una buena imagen y que día a día los colaboradores sean más productivos y competitivos. Tomando en cuenta lo anterior queremos orientar a la empresa 57 Medical para que implemente un plan de mejoramiento que le permita a gran escala optimizar el clima organizacional en el segundo bimestre del año 2023, ya que al interior de la empresa se evidencia desmotivación, falta de comunidad, baja productividad, desconocimiento en la descripción de sus tareas y descontento al realizar sus actividades diarias.

## Justificación

La presente investigación se enfocará en el análisis del clima organizacional de la empresa 57 medical, ya que, se evidencia el deterioro de este, afectando los resultados de la empresa y el bienestar psicológico-físico de los colaboradores, lo que se traduce en alta rotación de personal, que afecta la productividad de la empresa e incrementando los costos operativos propios del proceso de selección de personal.

Una vez que, se tiene clara la situación actual de la empresa 57 medical y el clima organizacional allí, es de suma importancia establecer como se elaborara el plan de acción, el cual se presentara a la organización con el fin de ser implementado en el primer bimestre del año 2023 y produzca un cambio en los indicadores negativos encontrados en las encuestas, a saber: disminución de la rotación de personal, percepción de mejor ambiente laboral, disminución de los altercados entre compañeros y ausencias del puesto de trabajo.

Con el fin de lograr lo anterior, se abordará cada uno de los motivos que, se atribuyen por parte del personal que trabaja allí a las falencias en el ambiente laboral y se tomará su estudio y corrección desde el enfoque humanista propio de la gerencia del talento humano y los últimos avances en esta materia consiguiendo un bienestar no solo de los empleados, con los indicadores presentados, sino un aumento en la productividad de la empresa demostrando que, a mayor bienestar en el puesto de trabajo, mayor es el rendimiento del empleado.

Sin embargo, de nada serviría que se corrigieran los indicadores y se mejorará el clima organizacional si al poco tiempo vuelve la empresa a la situación antes de la formulación del plan de acción por lo que, el mismo tiene un componente de trabajo permanente el cual se actualizara conforme los cambios del mercado, la situación en la organización y los últimos descubrimientos en gerencia del talento humano.

En el aspecto de relevancia social, conforme a los resultados de la investigación de la carencia de buen clima organizacional y como la buena gestión mejorará el ambiente en las empresas para favorecer el capital humano, abordando los aspectos como; capacitación para la gerencia de la empresa donde se utilizaran temas como la importancia de la constancia para los trabajadores, la no ambivalencia, la importancia de los incentivos, el buen clima organizacional, la importancia del capital intelectual, y la excelencia de los procesos. Entendiendo que toda gestión que se realiza de manera perfecta y automatizada disminuye la probabilidad de error, aumentando la productividad organizacional.

En el presente trabajo se plantea una situación de clima organizacional que aportará en este siglo XXI año 2022 para que la empresa 57 Medical y otras empresas puedan fortalecer su clima organizacional y que el decálogo de valores se tenga en cuenta en todos los procesos de estas, logrando así altos niveles de productividad, calidad y competitividad. Para cumplir con la optimización de un buen clima laboral y lograr los objetivos propuestos, es necesario que las empresas de hoy día faciliten al empleado un entorno agradable tanto físico como emocional, para que así exista una mejora en los estados de ánimos, se incremente la creatividad de los colaboradores y facilite la gestión de los equipos de trabajo.

Este trabajo permite que la universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD pueda fortalecer sus temas investigativos, tomando en cuenta que se alimentará la biblioteca desarrollando la formación en investigación a los estudiantes Unadistas a consultas mediante esta herramienta aumentando así la accesibilidad, visibilidad y preservación de documentos digitales allí depositados.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Diseñar un plan de mejoramiento que permita optimizar el clima organizacional en la empresa 57 medical en Cota Cundinamarca para el segundo semestre del año 2022.

### **Objetivos Específicos**

Elaborar un diagnóstico del clima organizacional de la empresa 57 Medical que permita conocer las inconformidades de sus empleados tomando en cuenta el clima organizacional y el motivo de deterioro de este.

Evaluar el clima organizacional en la empresa 57 Medical referente a la comunicación organizacional y la motivación laboral.

Plantear una mejora continua al clima organizacional dentro de la organización.

### **Marco Teórico**

El clima organizacional de la empresa 57 Medical en algunos casos no hay un ambiente establecido en la confianza y la colaboración colectiva que se den el cumplimiento a cabalidad de las metas por parte de los trabajadores, debido a que existe en la empresa liderazgo autocrático y los canales de comunicación son directos. La forma de interactuar entre los trabajadores es amable y acogedora, en cuanto a su comunicación es buena pero no fluida, de cultura rígida y no permite una comunicación formal y de confianza dentro de los trabajadores.

La comunicación interna es directa la realiza el gerente hacia los diversos colaboradores, operarios, visitantes médicos, auxiliar documental, director de la calidad, entre otros. Las reuniones y capacitación son divulgada en una cartelera que se encuentra en la oficina de reuniones donde de forma clara y detallada se encuentra la hora, día y en que sección se realizara las reuniones y las pocas capacitaciones que se tengan pendiente.

Con base a la investigación preliminar, Representaciones CEM hasta la fecha no cuenta con un estudio del clima organizacional dentro de la empresa, por lo que se evidencia la falta de incentivos económicos y no económicos, lo cual repercute en la motivación de su personal. Un estudio permite conocer las relaciones interpersonales existentes, los estímulos necesarios que influyen para su desarrollo personal, si la información es la necesaria para todos los niveles de la organización, existencia de equipos de trabajo y aspectos que se consideran necesarios para la toma de decisiones en los diferentes niveles de la empresa. (Chacón, 2015, p.45).

Como resultado se obtuvo que las dimensiones más afectadas fueron las de motivación, reciprocidad, lo que guarda relación con lo ya planteado, de que el clima está muy

influido por las características de los miembros de la organización (motivaciones, aspiraciones y las condiciones en que se desempeñan). (Cortes, 2009, p.53).

Los resultados a los que se llegó es que el 67.6 por ciento consideraban que la política administrativa es poco resaltante y tuvo mayor frecuencia en el sexo femenino, teniendo como causa principal la falta de comunicación oportuna y la mala orientación de los recursos humanos, por lo que se calificó al clima organizacional como inapropiado. (Cortes, 2009, p.53).

#### Bases teóricas y científicas

Ahora bien, se deben tener en cuenta ciertas teorías que dejan una huella en la evaluación del clima organizacional y todo el proceso que deben llevar las empresas para la buena implementación de este.

Teoría de la administración científica, en esta teoría Taylor propone un estudio para mejorar las condiciones para el trabajo y la productividad mediante el uso de métodos como armonizar las relaciones entre los jefes y los trabajadores, con esta teoría nos permite realizar la búsqueda de un plan de mejoramiento.

Otros autores: (Argyris, 1958, p.176) Define el clima organizacional como la combinación de variables organizacionales y personales. (Poole, 1985, p.176) señala al clima organizacional como un conglomerado de actitudes y conductas que caracterizan la vida en la organización. Asignaciones y desarrollos que se establecen en las interacciones entre los individuos y el entorno de la organización.

En resumen, podríamos decir; de acuerdo con las bases teóricas y científicas la armonización del clima organizacional es de vital importancia para la interacción de los

trabajadores y el entorno de las organizaciones, ya que un empleado motivado en su trabajo va a incrementar su nivel de productividad.

Dentro de la estructura del marco teórico es sumamente importante recalcar que el buen manejo del clima organizacional permite a las empresas generar excelentes ambientes de trabajo, comunicación asertiva, buenos liderazgos y un bienestar general para sus colaboradores.

Para un buen clima laboral hay que considerar un buen ambiente físico donde el empleado se sienta cómodo con su infraestructura, esto también servirá para otorgar una buena atención al cliente, también debe estar acompañado por un ambiente social agradable donde se maneje el compañerismo y se destaque el trabajo en equipo, dejando la competitividad para con otras empresas. (Bonilla & Bonilla, 2016, p.28).

Por otra parte, se determina que el clima organizacional es un elemento importante en la satisfacción del talento humano surgiendo como una variable concluyente asociada a la motivación, participación, comunicación y que permite excelente producción y eficacia en la organización en general.

Una organización tiende a atraer y conservar a las personas que se adaptan a su clima.

Los directivos deben percatarse de que el medio ambiente laboral hace parte del activo de la empresa y como tal deben valorarlo y prestarle la debida atención, siempre tratando de buscar la forma de lograr la mayor motivación posible por parte de sus empleados. (Ortega & Perdomo, 2007, p.5).

Se ha identificado que el clima organizacional es afectado por elementos cualitativos, que por medio de la investigación científica se ha corroborado, dentro de los cuales puede existir beneficios tanto legales y que no están abordados por la ley, un mejor salario, mecanismos de participación dentro de la organización, remuneraciones, trabajadores estables, el sentido de

pertenencia, no es obligación en todos los casos que esto sea legal para que pueda ser aplicado para al momento de la efectividad y adherencia del personal a las organizaciones hace una gran diferencia.

En el apartado de motivación, los empleados afirmaron que, aparte de una remuneración económica, lo que los une al INO (instituto Neumológico del oriente), es atender al paciente, el querer aprender más y que el INO les da la oportunidad de ser útiles para el trabajo. (Cortes, 2009, p.54).

Como consecuencia de ello se ha generado en los trabajadores incertidumbre y desmotivación, manifiestan que no hay retroalimentación del desempeño por parte de los jefes inmediatos, desconocen si están desarrollando correctamente su labor, del mismo modo han surgido nuevos roles al interior de la organización generando competitividad en las áreas de trabajo, otra fuente diagnóstica fue la medición de la batería de riesgo psicosocial donde las variables liderazgo, claridad del rol, retroalimentación al desempeño, capacitación y reconocimientos se encuentran en un puntaje de riesgo alto y muy alto lo que refleja oportunidad de mejorar. (Wilches, 2018, p.9).

Al elaborar un diagnóstico del clima organizacional de la empresa 57 medical que nos permita conocer las inconformidades de los empleados se debe tener claridad sobre que variables proporcionan el deterioro de este y que falencias se tiene dentro de la organización.

En el clima laboral intervienen algunos factores considerados importantes dentro de cualquier organización, la percepción que tengan los trabajadores del ambiente donde laboran, indudablemente tendrá relación con la confianza, la estabilidad, el trabajo en equipo y la sinergia total entre sus empleados, donde por su puesto, este resultado positivo o negativo influirá en la productividad de la empresa. (Piligua, 2019, p.4).

Como resultado del diagnóstico realizado a la empresa HARDEPEX Cía. Ltda., enmarcado en un contexto donde más del 86% del personal es operativo, trabajando en los patios y máquinas procesadoras, se muestra como resultado del análisis, un clima laboral general equivalente a una calificación del 58%, en categoría de mejora, observándose como factores prioritarios de incidencia por mejorar, los factores relacionados con carrera profesional y liderazgo. (Piligua, 2019, p.23).

Al evaluar el clima organizacional de la empresa 57 medical tomando en cuenta la comunicación organizacional y motivación laboral se lograría aumentar los niveles de satisfacción en los diversos colaboradores, que sean más productivos y competitivos.

La evaluación del clima organizacional al interior de la empresa Seleccionadora de Papa Súper, conlleva a la reflexión de sus líderes sobre los resultados de la percepción de sus colaboradores viéndolos como el capital principal de su negocio, situación que se logró partir de una investigación estructurada atendida a la realidad empresarial, a fin de entregar también resultados coherentes con la misma y que sirvieran como orientadores en el desarrollo efectivo de procesos administrativos al interior de la misma. (Chamorro, 2013, p.20).

A través de una evaluación de clima organizacional se puede describir la situación de los principales escenarios y valores que se viven día a día en una empresa, en un momento determinado. El diagnóstico es el punto de partida en un proceso de retroalimentación en el que los colaboradores de la empresa son el factor determinante de la misma, ya que, si bien la organización define su objetivo, son los colaboradores quienes muestran lo que falta por hacer y de quien la empresa se nutre y aprende. (Chamorro, 2013, p.123).

Una vez más para comprender en la mala gestión del clima organizacional se remontan a factores humanos, puede que las teorías de Taylor este comprobadas matemáticamente que funcionan, pero si el recurso humano no es tomado en cuenta, no habrá éxito en el proceso y es donde se surge la cultura organizacional, importancia e impacto.

Muchas veces las empresas dejan de ser productivas al no fomentar un buen ambiente de trabajo o por no involucrar a sus directivos, administraciones y trabajadores por igual, es por esta razón que se debe encontrar un clima organizacional adecuado para lograr el mejor desempeño profesional de los 16 antiguos y nuevos trabajadores, el buen clima organizacional ayuda y alienta mayormente a la participación de trabajadores, creando conductas de compromiso y responsabilidad con las labores asignadas. (Ortega & Perdomo, 2007, p.4).

El clima organizacional tiene variadas definiciones o características como internas o externas que son percibidas de manera directa o indirecta por los empleados que ejercen sus funciones en Medical 57. Esta información percibida puede tener repercusiones en el comportamiento laboral, aunque cada característica dada esta diferenciada entre un proceso u otro en la organización, ya que cada situación, genera así cadenas de información ya sea erróneas o correctas y que conllevan al conjunto de funcionamiento para las ejecuciones de actividades en pro de las metas organizacionales y la necesidad de realizar diagnósticos detallados para abordar de manera clara y concisa el mal clima en las organizaciones y aportar un plan de mejora que permita tomar mejores decisiones y que la empresa logre los objetivos deseados.

Si este clima es desfavorable dentro de la empresa objeto de estudio, puede afectar directamente a la misma, provocando una alta rotación del personal, desmotivación por

falta de incentivos o reconocimientos, insatisfacción laboral, conflictos entre compañeros de trabajo, inequidad de trabajo, incumplimiento en los objetivos. (Chacón, 2015, p.46).

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 puedan 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. (García, 2009, p.48).

## **Marco Conceptual**

### **Generalidades**

El marco conceptual es el tamiz de toda investigación que permite decantar la información y el enfoque preciso que se le quiere dar al estudio en el mar de conceptos y conocimientos que abundan.

Toda investigación que se precie de ser rigurosa requiere de sistematización y estructuración a fin de, no solo conocer lo que se quiere investigar, sino las hipótesis, métodos y teorías sobre aquello estudiado. (Ferrer, 2016, p.1).

En palabras de Tafur (2008):

El marco conceptual es el conjunto de conceptos que expone un investigador cuando hace el sustento teórico de su problema y tema de investigación. La expresión marco conceptual, tiene connotación metafórica, traída del empirismo humano porque los retratos se inscriben en un marco, así también el problema y el tema de investigación se inscribe, están incluidos en el contexto de un conjunto de conceptos induciendo a enfocarlos y apreciarlos

### **Definición de conceptos**

#### ***Clima Organizacional***

Uno de los autores más prolijos, Chiavenato (2000) “define el clima organizacional como las cualidades o propiedades del ambiente laboral que son percibidas o experimentadas por los miembros de la organización y que además tienen influencia directa con el comportamiento de los empleados”. Es pues, el clima organizacional una atmosfera laboral construida por los empleados en la cual desarrollan sus actividades y dependerá de la misma si lo hacen de manera acertada o no.

Bajo esta misma premisa, García (2009) establece que “el clima organizacional es la identificación de características que hacen los individuos que componen la organización y que influyen en su comportamiento, lo que hace necesario para su estudio, la consideración de componentes físicos y humanos, donde prima la percepción del individuo dentro de su contexto organizacional”.

### **Medición del Clima organizacional**

Es la asignación de valor al clima organizacional de una empresa de acuerdo con la escala ideal de funcionamiento de la organización.

Para García (2009) es el 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.

Todo aquello que no se mide no se puede controlar y mucho menos mejorar, dado que no contara con un elemento para compararlo y conocer si en el tiempo se han presentado cambios.

Gan (2013) manifiesta que, si una empresa desea elevar el grado de satisfacción en el trabajo y de esta manera mejorar los resultados, debe prestarse atención al contenido del trabajo tanto en la parte individual como como la comunicativa.

### **Métodos de medición del clima organizacional**

Es el conjunto de herramientas que permite evaluar el nivel de satisfacción de los empleados y como se encuentra el clima organizacional en la empresa.

Para Méndez (2006) la medición del clima organizacional a través de instrumentos tiene como fin la identificación y análisis de aspectos internos, tanto formales como informales que afectan a los empleados.

Bajo esta misma línea García (2009):

concluye que 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 los aspectos de carácter formal e informal que describen la empresa y que producen actitudes y percepciones en los empleados.

## Marco Legal

El marco legal o normativo que rige en Colombia referente al mejoramiento del clima organizacional en una empresa está reglamentada con base a la constitución política de 1991; donde manifiesta que el trabajo es un derecho y una obligación social lo cual debe estar protegida por el estado colombiano; por ende, es indispensable que todas las compañías operen en pro del bienestar y calidad de la vida de los empleados, y del mismo modo en contribuir en el progreso de las empresas.

En la Constitución Política en el artículo 25 establece que el trabajo es un derecho y por lo tanto el Estado colombiano debe velar porque las empresas den un trato digno y justo a todos sus empleados; así mismo artículo 53° el congreso expide el estatuto del trabajo, donde menciona remuneración vital a los empleados estableciendo proporcionalidad a la cantidad y calidad de trabajo; garantizando la seguridad social, capacitación, el descanso entre otros; de otro modo menciona protección especial a la mujer.

El código Sustantivo del Trabajo fue creado con la finalidad de proteger y garantizar los derechos de los trabajadores, a fin de lograr justicia entre las relaciones de los empleados y trabajadores estableciendo una coordinación de armonía entre ambas partes.

Por otro lado, el comité de convivencia laboral se encuentra regulado mediante la Resolución 652 de 2012, tiene como propósito instaurar como medida preventiva proteger a los trabajadores de los riesgos psicosociales evitando mal desempeño laboral por los efectos adversos al acoso laboral y efectos negativos a su salud, por lo anterior el artículo 4 de la misma resolución indica que el funcionamiento de este comité es deber del empleador.

De otro modo, la Ley 100 de 1993 garantiza el sistema de seguridad integral de los trabajadores, constituye una pieza fundamental a la hora de velar por el bienestar físico, social y

mental de los empleados, y por consiguiente favoreciendo a que las empresas estén en constante innovación y fomento la creatividad, trayendo éxitos a las organizaciones.

Las normas internacionales de trabajo (OIT) de la ONU.

Este órgano de control en la cual su principal objetivo es establecer las condiciones de trabajo sea similar en cualquier parte del mundo, Colombia como miembro activo desde su constitución está obligada a ejercerla; donde se acuerdan leyes con tratamiento humanista en las relaciones laborales, en la que la dignidad del trabajador prevalezca a través de criterios de la aplicación universal.

Por último, con la ley 1010 2006 del acoso laboral, se les brinda a los colaboradores desempeñar sus labores de manera digna, basada en el respeto, en la dignidad, en la comprensión y en un ambiente laboral favorable. Esta ley define el acoso laboral como todas las conductas que atenta contra la integridad de los colaboradores de forma persistente y que traen consigo la desmotivación, el miedo, la angustia y la renuncia de los mismo.

## Metodología

El presente proyecto de investigación parte de un tipo de investigación con enfoque Mixto, porque se cogerán ciertos datos para el análisis y se tomara en cuenta las cualidades y características de este. Otero (2018) indica que, “la investigación mixta no tiene como meta reemplazar a la investigación cuantitativa ni a la investigación cualitativa, sino utilizar las fortalezas de ambos tipos de indagación combinándolas y tratando de minimizar sus debilidades potenciales” (p.19).

El proceso de investigación mixto implica una recolección, análisis e interpretación de datos cualitativos y cuantitativos que el investigador haya considerado necesarios para su estudio. Este método representa un proceso sistemático, empírico y crítico de la investigación, en donde la visión objetiva de la investigación cuantitativa y la visión subjetiva de la investigación cualitativa pueden fusionarse para dar respuesta a problemas humanos. (Otero, 2018, p.19).

Tomando en cuenta la finalidad del proyecto, se trabajará con investigación explicativa debido a que buscamos establecer la relación causa y efecto del problema presentado en 57 medical, ya que el clima laboral tiene un estrecho lazo con los procesos de productividad y alcance de metas dentro de la organización. Esperamos entender los causantes bases para así realizar las respectivas correcciones y los planes de mejoramiento correspondientes; y así mejorar el ambiente laborar al menos en 70% después del proceso.

Según Carlos Sabino, reconocido autor dedicado al estudio de la metodología indica en el libro el proceso de investigación el concepto de investigación explicativa son aquellos trabajos donde nuestra preocupación se centra en determinar los orígenes o causas de un determinado conjunto de fenómenos. Su objetivo, por lo tanto, es conocer por qué

sucedan ciertos hechos, analizando las relaciones causales existentes o, al menos, las condiciones en que ellos se producen. Este es el tipo de investigación que más profundiza nuestro conocimiento de la realidad porque nos explica la razón o el porqué de las cosas, y es por lo tanto más complejo y delicado, pues el riesgo de cometer errores aumenta aquí considerablemente. Sobre su base, puede decirse, se construye el edificio de la ciencia, aunque no por esta razón deban desdeñar los tipos anteriores, ya que los mismos son, casi siempre, los pasos previos indispensables para intentar explicaciones científicas. (Sabino, 1992, p.35).

### **Diseño de Investigación**

Seleccionamos el No experimental, de corte transversal. Dzul (2010) expone que el diseño no experimental, “Es aquel que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos” (p.2).

Los instrumentos para utilizar serían: Sitio web con cuestionarios, imágenes interactivas, audiovisuales y enlace para encuestas. Dentro de las técnicas: Encuesta en línea.

Procesamiento de datos (método): Método Análisis / Síntesis. Constará de etapas como; Observación, Descripción, Examen crítico Descompensación de datos, Enumeración, Clasificación, Conclusión.

Población Objetivo: Empleados de la empresa 57 Medical S.A.S

Muestreo: Entendiendo que las técnicas de muestreo nos aseguran que los individuos que componen la muestra son representativos de la población objetivo, o, de la que proceden como base para el proceso investigativo, y entendiendo que el proceso se realizará de manera remota y en línea utilizaremos un mezcla de muestreo por conglomerados / aleatorio simple; esto, teniendo

en cuenta que la técnica de muestreo por conglomerados selecciona unidades cada vez más pequeñas (no todas las personas que entren al sitio web tomarán la encuesta) y de alguna forma aleatorio simple, ya que, todas las personas de la población del rango escogido y ubicación, tienen la misma posibilidad de ser escogidas. Es por esto por lo que; la muestra será de 12 participantes de entre 35 a 50 años empleados de la empresa 57 Medical S.A.S.

Diseño del cuestionario: El diseño del cuestionario tiene su esencia o punto de partida en los objetivos a los que buscamos llegar con el proceso investigativo. Es decir, perseguimos traducir variables en preguntas concretas, de carácter cualitativo, y cuantitativo, y, con tipos de preguntas de elección múltiple de subdivisión; abanico de respuestas y de estimación.

Organización de encuesta en línea (digital): A continuación, se especifican los pasos a seguir en manera detallada, así como; el cuestionario de preguntas a realizar a nuestra muestra, para, poder obtener datos significativos, y enfocados en los objetivos de nuestro proceso investigativo.

El diseño de recolección de información, que nos permita la recolección de datos esperados. (en otras palabras; diseño de preguntas de la encuesta a subir al sitio). Este paso pertenece a la Observación.

**Tabla 1***Ficha técnica de la encuesta*

<b>Clima Organizacional</b>	
Nombre	Plan de mejoramiento que permita optimizar el clima organizacional en la Empresa 57 Medical en Cota Cundinamarca para el segundo semestre del año 2022
Objetivo	El instrumento tiene como objetivo analizar el estado del clima organizacional de la empresa 57 Medical y así abrir un espacio para la comunicación interna e implementar un plan de acción de mejora.
Encuestadores	Johana Andrea Bedoya Gina Paola Buelvas Pérez Héctor Rene Galeano Ortiz María Alejandra Restrepo Bárbara Del Pilar Lancheros Tello
Fecha de realización	25 de octubre de 2022
Población	Todos los empleados de la empresa 57 Medical ubicada en Cota Cundinamarca
Muestra	12 participantes de entre 35 a 50 años empleados de la empresa 57 Medical S.A.S
Técnica de recolección	Encuesta en línea

*Fuente.* Autoría propia.

Decisión de preguntas a utilizar en nuestra encuesta, y acordes con los objetivos esperados de nuestro proceso investigativo.

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

[gklimIpC6\\_cwqH7aOJX2rTLvWMoXucgwNNCocO5hMvmUKw/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSd-gklimIpC6_cwqH7aOJX2rTLvWMoXucgwNNCocO5hMvmUKw/viewform). (Apéndice A).

Intervalo de confianza: Esperamos obtener un 95%. Es decir, este intervalo nos indica, que, si realizáramos la encuesta 100 veces, se esperaría que, en el 95 de las mismas, tuviera una variación leve en la obtención de datos (puntos porcentuales hacia arriba o abajo). Margen de error: Se espera que sea únicamente del 3%.

Paso 2: Se propone plan de mejoramiento en el cual es de importancia una colaboración entre todos los funcionarios sin importar el rango para la creación de espacios y/o ambientes de trabajo agradables para así poder desempeñar de manera efectiva las funciones que se les encomienda, también es necesario espacios de esparcimiento integral como deportes, salidas fiestas entre otros. En los cuales se puedan generar lazos de convivencias adecuados y crear ese sentido de pertenencia por Medical 57. (Apéndice B).

Es necesario crear grupos focales para así tomar muestras de información continua del clima organizacional y de los respectivos planes de acción o de mejoramiento implementados en la empresa, para así reinventarlos o replantearlos para que no se presente fallas en el sistema laboral.

## Cronograma de Actividades

**Tabla 2**

*Actividades*

Actividades	Meses (Semanas)																				
	Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre				
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Selección de empresa				X	X																
Tema de proyecto					X																
Diagnóstico de la empresa					X																
Planteamiento del problema				X	X																
Elaboración del título, introducción y objetivos						X	X														
Antecedentes del problema y Justificación									X	X											
Elaboración del instrumento para recolección.											X	X	X								
Realizar encuesta (prueba)											X	X									
Aplicar encuesta a los colaboradores de la empresa											X	X									
Analizar la Información recolectada													X	X	X						
Definir las estrategias para el plan de mejoramiento															X	X					
Diseñar el plan de mejora															X	X	X				
Recomendaciones															X	X					
Trabajo de Grado, anexos, diapositivas																X	X				
Sustentación																	X	X	X		

*Fuente.* Autoría propia.

## Presupuesto

Con el fin de desarrollar el presente plan de mejoramiento se requiere el siguiente presupuesto:

**Tabla 3**

*Datos presupuestos*

Concepto	Descripción	Presupuesto mensual	Presupuesto total (4 meses)
<b>Equipo humano</b>	Cinco investigadores estudiantes a tiempo parcial	\$3.000.000	\$6.000.000
<b>Equipos de oficina y computo</b>	Computador portátil con programas ofimáticos y antivirus	\$2.000.000 (pago único)	\$2.000.000
	Impresión y papelería	\$200.000	\$400.000
<b>Viajes</b>	Viáticos	\$500.000	\$1.000.000
<b>Total</b>			\$9.400.000

*Fuente.* Autoría propia.

Como podemos observar, se requiere un presupuesto de \$9.400.000 para el desarrollo del plan de mejoramiento. Dado que se trata de una empresa pequeña con pocos empleados, el personal de investigación trabajará a tiempo parcial, lo que, economizará gastos para Medical 57 y permitirá desarrollar el plan de mejoramiento en un periodo de dos meses.

El único insumo requerido será un computador para el procesamiento de la información, al igual que papelería e impresiones en montos aproximados para desarrollar la actividad y entregar a cada empleado y directivas los insumos elaborados en el plan de mejoramiento.

## Análisis y Resultados

Dentro de los resultados obtenidos en nuestro proyecto de grado tenemos la percepción negativa que tienen los colaboradores de la empresa 57 Medical sobre el clima organizacional, la alta rotación de personal que se da por las relaciones inestables dentro de los grupos de trabajo y que se ve reflejada en la antigüedad menos de 1 año que tiene más del 50% de los colaboradores.

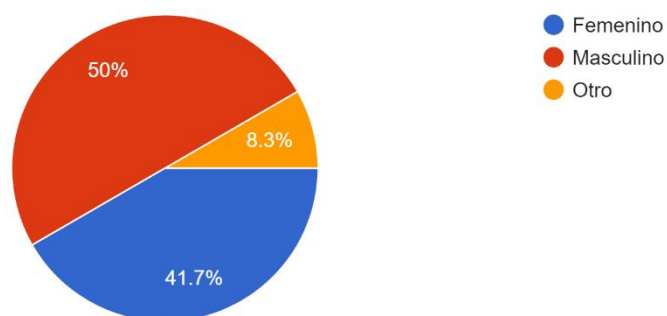
En este apartado presentaremos los resultados del análisis de los datos obtenidos en nuestra encuesta cuyo propósito es lograr un diagnóstico del clima organizacional de la empresa 57 Medical que permita conocer las inconformidades de sus empleados tomando en cuenta el clima organizacional y el motivo de deterioro de este. Se elaboró encuesta a 12 empleados con edades entre 34 a 50 años de la empresa 57 Medical ubicada en Cota Cundinamarca.

### Figura 1

*Datos sexo*

1. Mencione su Sexo

12 respuestas



*Fuente.* Autoría propia.

En esta gráfica podemos determinar que el 50% de los empleados encuestados son de sexo masculino el 41.7% son de sexo femenino y solo el 8.3% no se identifica con ningunos de

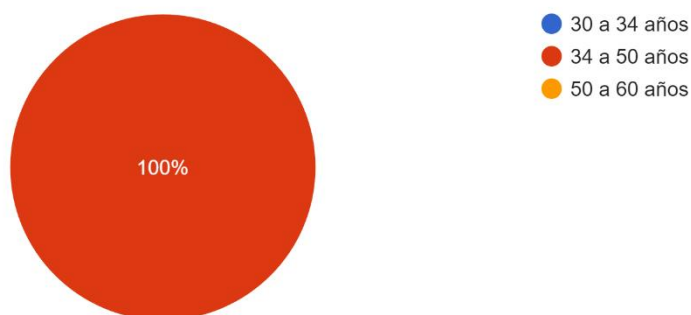
los dos sexos, así poder determinar que nuestra población investigada tiene una diversificación adecuada para la implementación de los planes de acción.

## Figura 2

### *Datos edad*

2.¿Cuál es su edad?

12 respuestas



*Fuente.* Autoría propia.

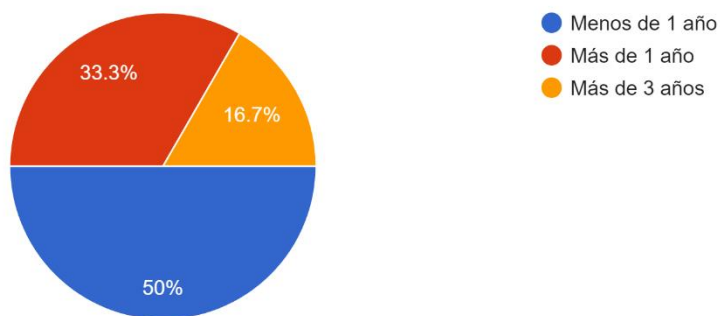
Respecto a la edad los empleados de 57 Medical están en un rango de edad de 34 a 50 años dando así información de que es una población joven madura que entiende el significado del clima laboral adecuada, ya que cuenta con conceptos de estabilidad laboral y responsabilidad.

### Figura 3

#### *Antigüedad en la empresa*

3. Señale, ¿cuál es su antigüedad en la empresa?

12 respuestas



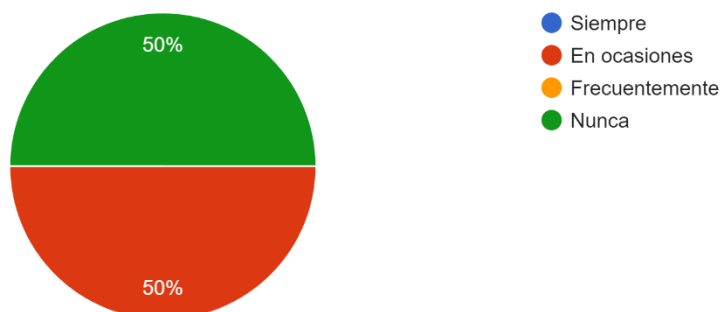
*Fuente.* Autoría propia.

En esta figura observamos que el 50% de los empleados tiene una antigüedad menor a 1 año en la empresa que el 33.3% cuentan con un antigüedad de 1 año hasta 2 años 11 meses y solo el 16.7% poseen una antigüedad de mas 3 años; así determinado el tipo de rotación que posee 57 Medical y así correlacionarlo con la problemática que se esta presentando en el momento con el clima laboral.

**Figura 4***Problemas que ha generado afectación en el trabajo colaborativo*

4. ¿Ha tenido problemas con sus compañeros que han generado afectación en el trabajo colaborativo?

12 respuestas



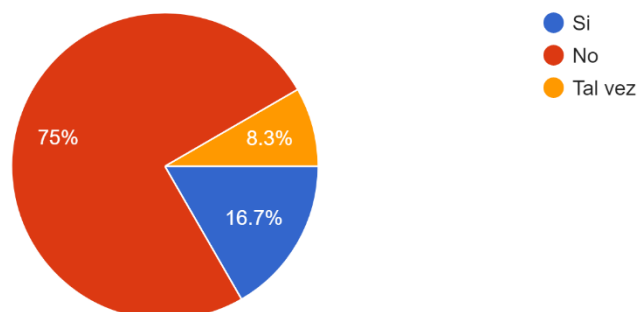
*Fuente.* Autoría propia.

Con esta gráfica podemos determinar de manera mas clara la problemática del clima laboral ya que el 50% de la poblacion analizada indica que si ha tenido problemas con los compañeros que han afectado el trabajo colaborativo, esto indica que si es necesario unos planes de accion inmediata para el mejoramiento de este item, respecto al otro 50% indica que no ha tenido problemas con los compañeros; y esto nos lleva a que es necesario la aplicación de esta metodologias de acción para que no se disminuya este porcentaje dentro de la organización 57 Medical.

**Figura 5***Capacitación recibida por parte de 57 Medical*

5. ¿Considera que la capacitación recibida por parte de 57 Medical es suficiente para desempeñar de manera correcta sus funciones?

12 respuestas



*Fuente.* Autoría propia.

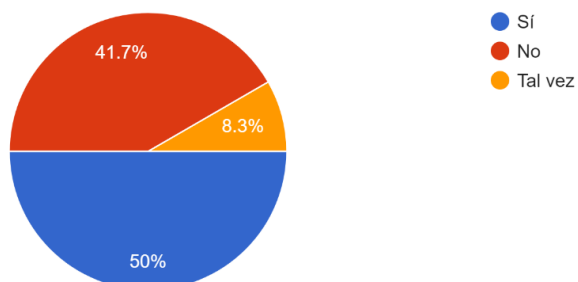
Tomando en cuenta la gráfica anterior el 75% de los colaboradores encuestados consideran que la capacitación recibida por parte de 57 medical no es suficiente para desempeñar sus funciones. La opción NO corresponde a un 16,7% y la opción menos elegida representa un 8.3% de los encuestados, lo que indica que la empresa debe realizar capacitaciones constantes con el propósito de aumentar de manera significativa conocimiento, habilidades y capacidades de los empleados.

## Figura 6

### *Interacción con sus compañeros*

6. ¿Cree que la interacción con sus compañeros es amable y cordial?

12 respuestas



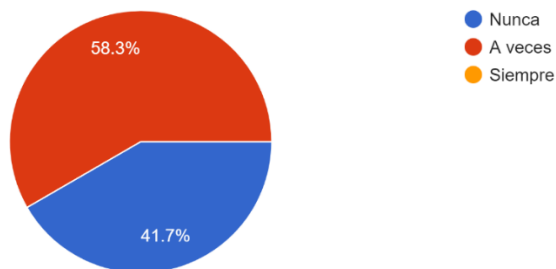
*Fuente.* Autoría propia.

En esta gráfica identificamos que el 50% indica que tiene una interacción amable y cordial con los compañeros; muy probablemente sea el mismo porcentaje de la pregunta anterior que nunca ha tenido problemas que han afectado su trabajo colaborativo, el 41.7% informa que no tiene esa interacción acertada y el 8.3% se reservó la respuesta ya que puede ser que la interacción no sea la mas adecuada con sus compañeros, con esto podemos concluir que es necesario realizar un plan de mejoramiento inmediato y continuo con los empleados de esta organización que es 57 Medical ya que es notorio que existe una creciente problemática que es necesario acabar.

**Figura 7***Jefe inmediato toma en cuenta sus opiniones*

7. ¿Cree que su jefe inmediato toma en cuenta sus opiniones?

12 respuestas



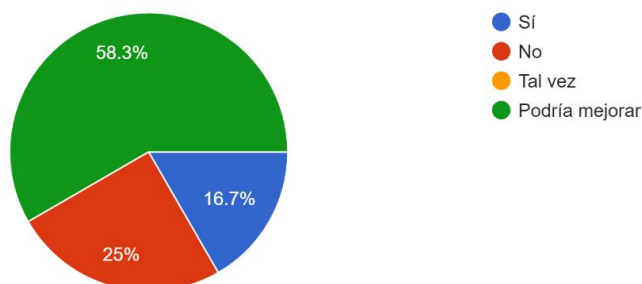
*Fuente.* Autoría propia.

Se puede comprobar con los resultados a la pregunta 7 que, ninguno de los empleados de Medical 57 a sentido que su jefe toma en cuenta su opinión siempre. Contra un 41,7% que piense que es tomado en cuenta a veces por su jefe y un 58,3% que considera que su jefe nunca lo ha tomado en cuenta. Lo anterior demuestra una percepción negativa en la mayoría de empleados y en el restante, la percepción no es la mejor afectando el clima laboral allí.

**Figura 8***Salario justo por la actividad realizada*

8. ¿Cree que recibe salario justo por la actividad que realiza?

12 respuestas



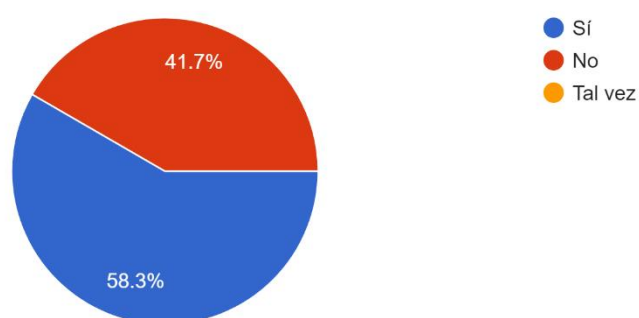
*Fuente.* Autoría propia.

Se puede observar en la anterior gráfica que el 16,7% de los empleados se encuentra a gusto con su remuneración y creen es la justa. Esta en contraposición al 25% de los encuestados que, creen no es un pago justo. La gran mayoría de empleados, el 58,3% creen que el salario puede ser mejorado. Uno de los puntos a revisar en el plan de mejoramiento en Medical 57, debe estar centrado en revisar y, de ser posible, mejorar los salarios de los empleados dado que, uno de los factores determinantes para un buen clima laboral es el salarial.

**Figura 9***Conformidad con sus funciones dentro de la organización*

9. ¿Está conforme con sus funciones dentro de la organización?

12 respuestas



*Fuente.* Autoría propia.

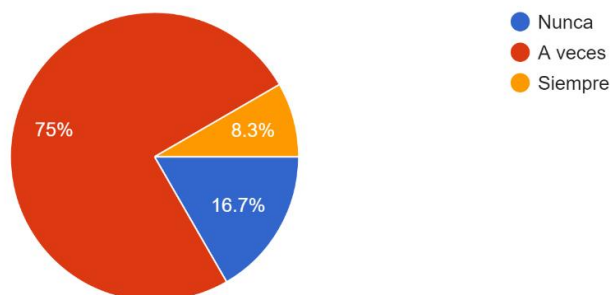
Tomando en cuenta la gráfica el 58,3% de los empleados de la organización están conformes con las funciones que desempeñan, en contraposición al 41,7% que se siente inconforme con sus tareas en la organización. Si bien es cierto, la mayoría de empleados está conforme con las funciones que realiza, existe un porcentaje alto de empleados que no se encuentran en esta situación, lo que puede devenir en insatisfacción que nace de un sentimiento de subvaloración que afecta de forma negativa el clima laboral.

## Figura 10

### *Comunicación con sus compañeros, jefes y directivos*

10. ¿Cree que la comunicación con sus compañeros, jefes y directos es efectiva?

12 respuestas



*Fuente.* Autoría propia.

Según la gráfica anterior el 75% de los colaboradores encuestados creen que la comunicación con sus compañeros, jefes y directivos es a veces efectiva. La opción Nunca corresponde a un 16.7%. La opción menos elegida fue Siempre la cual representa el 8.3%. Lo que indica que en la empresa 57 Medical la forma de interactuar debe ser reforzada con talleres de comunicación eficaz y resolución de conflictos.

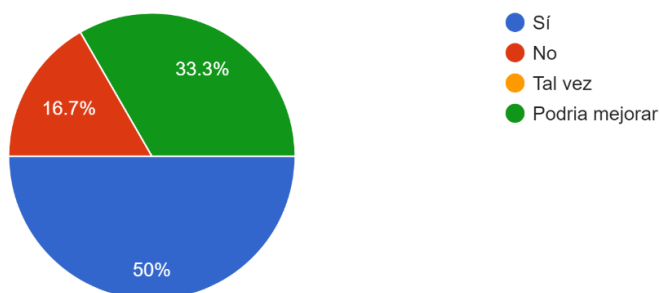
En la comunicación se debe seguir con las actualizaciones y alimentación de los correos internos, WhatsApp y estimular la netiqueta dentro de la 57 Medical en general, donde los correos mantengan una comunicación asertiva y formal.

## Figura 11

### Objetivos organizacionales

11. ¿Los objetivos organizacionales están acordes a sus intereses profesionales?

12 respuestas



*Fuente.* Autoría propia.

La pregunta 11 tiene como resultado que, el 50% de los empleados sienten que los objetivos de la organización están de acuerdo con sus intereses profesionales. Al igual que la pregunta 9, se percibe en la empresa que, cerca de la mitad de la organización está alineada con la estrategia empresarial, mientras que el restante se divide en diversas posturas, en este caso, el 16,7% de los empleados sienten que los objetivos de la empresa no están alineados con los de ellos y el 33,3% creen que estos objetivos se pueden mejorar.

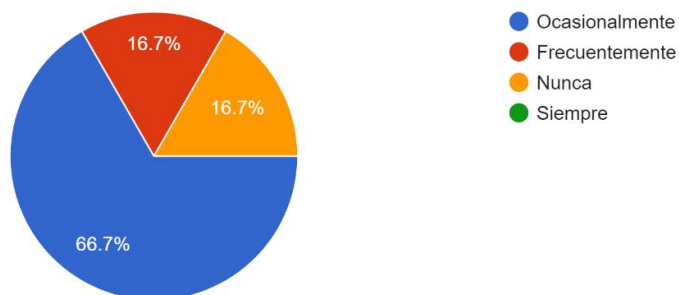
Sobre este porcentaje de empleados se debe reformular el plan de trabajo a fin de, armonizar los deseos de los empleados con los de la organización a la par que, lograr que el 50% que se siente identificado con los objetivos de la empresa puedan con esto alcanzar los propios. Un factor a destacar es que, ninguno de los encuestados siente dudas con sus metas y los de la organización dado que nadie marcó la respuesta Tal vez.

## Figura 12

### *Decisiones que se toma en el trabajo*

12. ¿El supervisor o jefe directo es justo con las decisiones que toma en el trabajo?

12 respuestas



*Fuente.* Autoría propia.

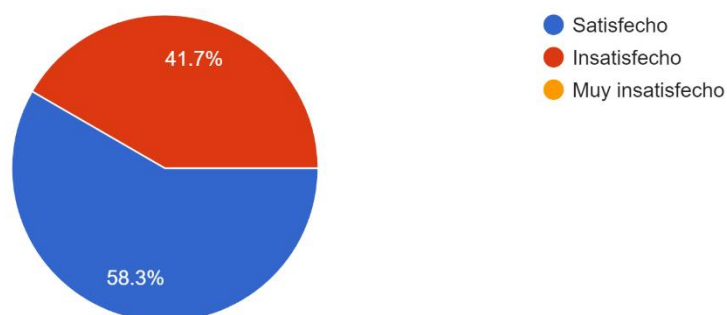
La percepción de los empleados a las disposiciones de los jefes se reflejan en la respuesta a la pregunta 12, donde el 66,7% de los empleados creen que sus jefes son justos ocasionalmente con las decisiones que toman en el trabajo, además de, un 16,7% que considera frecuentemente y un 16,7% que cree nunca lo son. Ninguno de los encuestados creen que sus jefes siempre son justos en sus decisiones.

Si bien, la mayoría de empleados reconoce en sus jefes decisiones justas, un porcentaje de los empleados sienten que, estas siempre han sido injustas por lo que, estos empleados trabajarán desmotivados y pueden albergar resentimiento con las decisiones de sus superiores afectando el clima organizacional y la relación vertical de la organización.

**Figura 13***Esfuerzo laboral*

13. ¿Siente que su esfuerzo laboral ha tenido la retribución esperada?

12 respuestas



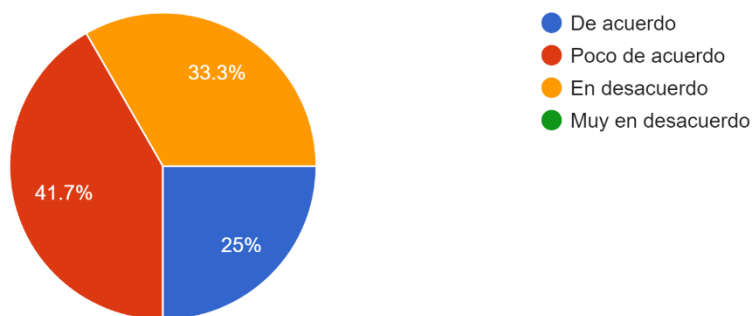
*Fuente.* Autoría propia.

Tomando en cuenta la gráfica anterior el 58.3% de los colaboradores encuestados consideran que se sienten satisfechos en cuanto al esfuerzo laboral y que ha tenido retribución esperada por parte de 57 medical. La opción NO corresponde a un 41.7 ,7%, lo que indica que la empresa debe llevar a cabo más estrategias de incentivar a los empleados para que el otro 41.7% sientan que su esfuerzo es retribuido.

**Figura 14***Flexibilidad con los permisos*

14. ¿Su jefe inmediato tiene flexibilidad con los permisos?

12 respuestas



*Fuente.* Autoría propia.

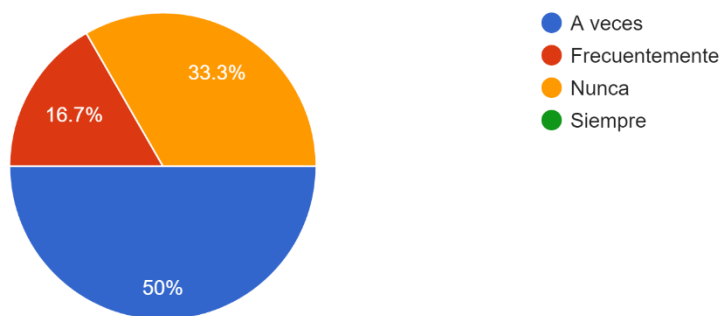
Según la gráfica anterior el 41.7% de los colaboradores encuestados están poco de acuerdo que su jefe inmediato tiene flexibilidad en los permisos. La opción en desacuerdo 33.3%. comparado con la opción de acuerdo con un 25%. Lo que indica que en la empresa 57 Medical debe actualizarse en cuanto a la norma que dice la ley de trabajo sobre los permisos, ya que el código de trabajo establece diversos permisos en beneficio de los trabajadores.

## Figura 15

### Motivación

15. ¿Siente que su grupo de trabajo lo motiva alcanzar las metas?

12 respuestas



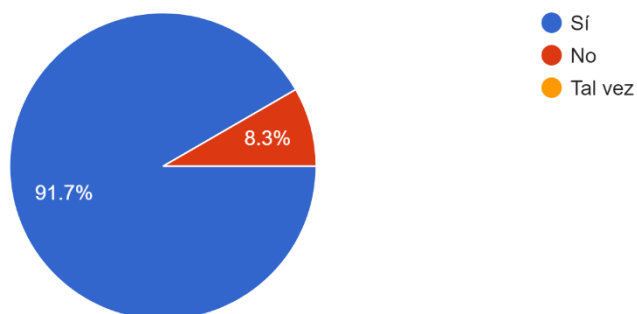
*Fuente.* Autoría propia.

Según la gráfica anterior el 50% de los colaboradores encuestados siente que su grupo de trabajo lo motiva alcanzar las metas. La opción Nunca corresponde a un 33.3%. La opción frecuentemente fue el 16.7%. Lo que indica que en la empresa 57 Medical debe alentar el trabajo en equipo ya que algunos trabajadores pueden sentirse aislados y desconectados con la empresa lo que puede estar influyendo el que el 33.3% de los trabajadores sientan que nunca su grupo de trabajado lo motive alcanzar las metas.

**Figura 16***Espacios acordes para desempeñar funciones*

16. ¿Dentro de 57 Medical se cuenta con espacios acordes y seguros para desempeñar tus funciones?

12 respuestas



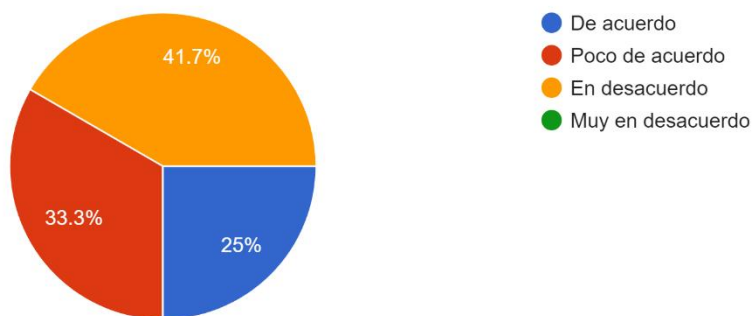
*Fuente.* Autoría propia.

Según la gráfica anterior el 91.7% de los colaboradores encuestados creen que si cuentan con espacios acordes y seguros para desempeñar sus funciones. La opción No corresponde a un 8.3%. Lo que indica que para la empresa 57 Medical es muy positivo ya que el entorno físico laboral es un elemento fundamental en el desarrollo y rendimiento de las funciones.

**Figura 17***Espacio para expresar ideas*

17. ¿En su trabajo le dan espacio para expresar ideas innovadoras?

12 respuestas



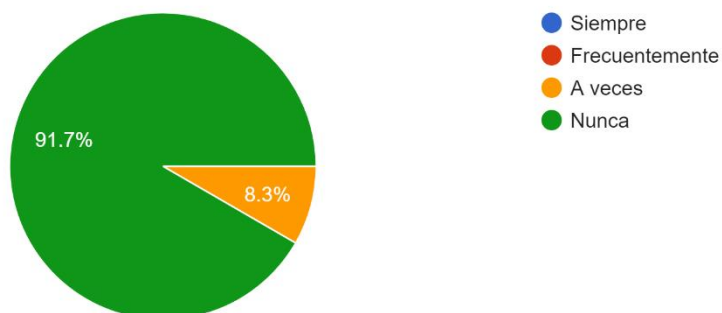
*Fuente.* Autoría propia.

Según la gráfica anterior el 41.7% de los colaboradores cree que no le dan espacio para expresar ideas innovadoras. La opción de acuerdo corresponde a un 25%, comparado con un 33.3% poco de acuerdo, lo que indica que en la empresa 57 Medical debe de recompensar las muestras de creatividad y tener en cuenta todas las sugerencias de los empleados, a fin de que estos se sientan motivados y tenidos en cuenta por la empresa.

**Figura 18***Herramientas de medición para el clima organizacional*

18. ¿La organización aplica herramientas de medición para el clima organizacional?

12 respuestas



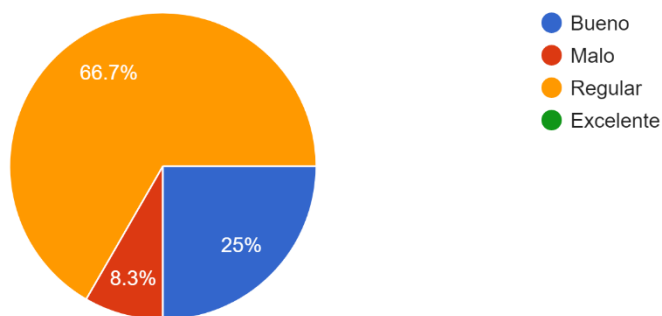
*Fuente.* Autoría propia.

Según la gráfica anterior observamos que el 91.7 de los colaboradores encuestados consideran que la organización nunca aplica herramientas de medición para el clima organizacional, lo que indica que la empresa debe tomar acciones inmediatas, realizar un diagnóstico de cómo está el clima laboral dentro de ella y así tomar las mejores decisiones para lograr el éxito en todos los objetivos propuestos.

**Figura 19***Evaluación área del talento humano*

19. ¿Cómo evalúa el área de talento humano las funciones de los empleados?

12 respuestas



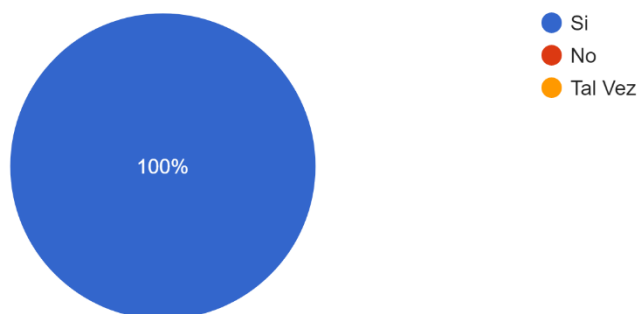
*Fuente.* Autoría propia.

Según la gráfica el 66,7% de los colaboradores el área del talento humano evalúa las funciones de los empleados regular, seguido de un 8,3 corresponde a Malo y por último el 25% indican que Bueno. Es por esto por lo que se deben realizar grupos focales, talleres de comunicación asertiva, trabajo en equipo para mejorar todas las falencias que se vienen presentando en las diversas áreas de la empresa y lograr un talento humano dispuesto y a gusto con sus funciones.

**Figura 20***Implementación plan de acción*

20. ¿Considera que la empresa 57 Medical necesita implementar plan de acción para el mejoramiento del clima organizacional

12 respuestas



*Fuente.* Autoría propia.

Tomado en cuenta los resultados de la gráfica anterior, el 100% de los colaboradores encuestados consideran que la empresa 57 Medical necesita implementar plan de acción para el mejoramiento del clima organización y así lograr una comunicación asertiva, un excelente trabajo en equipo, buenos liderazgos, aumentar la productividad y la competitividad.

## Conclusiones

Al iniciar la investigación se tenía como premisa que existía un problema en la empresa 57 medical, originando la mala gestión que desencadenaba una serie de consecuencias como; alta rotación de personal, que la comunicación no fuera lo suficientemente sólida dentro de la organización, la baja productividad, y la desmotivación en los colaboradores.

Para conocer el génesis de este problema, se aplica la encuesta a fin de conocer exactamente dónde surge este, teniendo en cuenta que con esta información se podrá llegar objetivamente al plan de mejora.

Se concluyó lo siguiente, más del 50% de las personas que laboran en este lugar, no llegan ni 1 año de antigüedad en la empresa, el 50% de los encuestados tienen problemas internos con los compañeros de trabajo y donde gran parte habla que la interacción con estos no es amable ni cordial

El 75% de los encuestados de la empresa que la capacitación no es apta para desarrollar sus funciones. Solo el 16% de las personas que laboran en la organización que fueron encuestadas están conformes con su salario.

Que el 75% de las personas que participaron en la encuesta cree que a veces la comunicación es efectiva. Ningún encuestado piensa que el jefe siempre es justo con la toma de decisiones, y que la mitad de las personas se siente satisfecho con lo que hace y la otra no, donde la mayoría opinó que el jefe no es flexible a la hora de tomar decisiones.

91% de las personas encuestadas dicen que, si tienen el espacio para desempeñar sus funciones, pero no para dar opinión de las ideas innovadoras.

No existe medición para el clima organizacional y es calificado por la gran mayoría que el área de talento humano es regular y que el 100% de los encuestados opina que la empresa debe implementar un plan de acción para mejorar el clima organizacional.

Entonces es claro que la empresa 57 Medical, cuenta con el lugar adecuado para realizar sus funciones dentro de la empresa, o sea, las partes operativas son sólidas en la organización, pero al momento de tratarse de la comunicación, existe una gran brecha o, es más, los espacios para la comunicación sana laboral no existen.

Así que la fuerza para el plan de mejora es brindar espacios para la comunicación, horizontal, vertical, ascendente, descendente, donde el área encargada de trabajar en el recurso humano requiere de personal capacitado, para fortalecer los esquemas que se tienen presentes, sobre cuán importante es el capital humano dentro de las empresas.

Por otro lado, se pudo establecer que, las actitudes de algunos colaboradores están ligadas a factores, como la falta de comunicación entre sus superiores ya que un porcentaje del 16.7% trabajaran desmotivados y esto puede albergar resentimiento con las decisiones de sus superiores afectando el clima organizacional y la relación vertical de la organización.

Por último, y como objetivo principal del trabajo; mediante la realización del diagnóstico del clima organizacional de la empresa 57 Medical, se permitió conocer las inconformidades de los empleados y el motivo de deterioro de este, por lo anterior se implementó programas de capacitaciones y recreaciones e incentivos entre otros, a fin de disminuir el estrés y aumenta la creatividad de los colaboradores.

## Recomendaciones

Para la Empresa 57 Medical en Cota Cundinamarca se proponen una serie de recomendaciones que se pueden implementar o considerar para mejorar el clima organizacional como realizar programas de capacitación y diseñar programas para el área de gestión de talento humano.

En cuanto al diseño de programas para el área de gestión de talento humano, se recomienda considerar lo siguiente:

Realizar reuniones dentro de la empresa a fin de discutir temas importantes como inconvenientes con los compañeros que han afectado el trabajo colaborativo y a si llegar a un acuerdo, fomentando la cultura colaborativa, incluso como estrategia se recomienda concurso interno para el mejor compañero.

Desarrollar planes de incentivos y compensaciones en orden cronológico para que los trabajadores de Medical 57 se sientan cómodos y reconocidos en su lugar de trabajo. Asimismo, la compensación debe ser equilibrada y entregada a todos los empleados para no causar su insatisfacción y malas condiciones de trabajo.

Promover actividades para crear un ambiente participativo entre los trabajadores, como realizar integraciones por fuera de la empresa a fin de mejorar la comunicación y la confianza entre los compañeros de trabajo. Dichas reuniones se pueden realizar trimestralmente.

Realizar encuestas a los trabajadores a fin de medir indicadores del clima laboral, satisfacción y las necesidades laborales ya que esto sirve como herramienta para identificar el nivel de satisfacción de los empleados.

Implementar programas de capacitación para que los trabajadores adquieran conocimiento y habilidades para realizar sus funciones ya que esta recomendación promueve el crecimiento tanto a nivel personal y profesional de los trabajadores.

Es necesario que en la empresa 57 Medical S.A.S se implemente un estilo de liderazgo democrático, donde se acepte la participación de los colaboradores, los involucre y la toma de decisiones se realice en conceso con los subordinados. El gerente debe estar dispuesto a escuchar los diversos puntos de vista, explicar y aclarar las dudas que se presenten y orientar hacia los objetivos propuestos, inculca en su grupo la pasión por la visión de la empresa y enseña a los operarios a trabajar con responsabilidad y respeto, con la finalidad de mejorar el clima organización y que los colaboradores se sientan mejor identificados con sus jefes.

Se recomienda implementar métodos de retroalimentación para los colaboradores, donde exista una comunicación asertiva, en las diversas áreas de la empresa estipular la resolución de conflictos mediante diálogos, la alta gerencia escucha con atención las inquietudes y opiniones de estos, anunciar los avances en las metas y objetivos propuestos de manera clara y concisa, lo que mejorara de manera notable el desempeño de los colaboradores.

### Referencias bibliográficas

- Bonilla, D & Bonilla, E. (2019). Clima laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores de una empresa de consumo masivo. *Revista ciencia Unemi*, (9), 28.  
<https://www.redalyc.org/pdf/5826/582663825005.pdf>
- Chacón, V. (2015). "*Análisis del clima organizacional de la empresa representaciones CEM, ubicada en Chiquimula, Chiquimula*" (Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar)  
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/01/01/Chacon-Vivian.pdf>
- Chamorro, T. (2013). *Evaluación del clima organizacional de la empresa seleccionadora de Papa Súper de la ciudad de Cali* (Proyecto de grado, Universidad Autónoma De Occidente). Repositorio institucional UAO.  
<https://red.uao.edu.co/bitstream/handle/10614/5267/TAD01652.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. McGraw-Hill.  
[https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion\\_de\\_recursos\\_humanos\\_-\\_chiavenato.pdf](https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf)
- Castillo, C. A. & Sanches, J.P. (2018). *Plan de Mejoramiento para el Clima Organizacional en la Empresa Sánchez Ingeniería Proyectos y Construcciones SAS.* (tesis de especialización, Universidad La Gran Colombia.) Repositorio Institucional UGEC.  
[https://repository.ugc.edu.co/bitstream/handle/11396/3976/Mejoramiento\\_organizacional\\_Empresa\\_construcciones.pdf?sequence=1](https://repository.ugc.edu.co/bitstream/handle/11396/3976/Mejoramiento_organizacional_Empresa_construcciones.pdf?sequence=1)
- Cortes, N. (2009). *Diagnóstico del clima organizacional. Hospital en Xalapa*, (tesis de maestría, Universidad de Veracruz). Repositorio Institucional UV.

<https://cdigital.uv.mx/bitstream/handle/123456789/30006/NelsyMCortesJimenez.pdf;jsessionid=F1C3F958B321BFE20F018181D3DD131A?sequence=1>

Domínguez, M., Utria, F, Rojas F, Sánchez, M y Silvera, M, (2021) *Comportamiento del clima organizacional en la droguería inglesa*, (Universidad Abierta y a Distancia). Repositorio Institucional UNAD.

<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/41114/msilverag.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ferrer, J (2016). Enciclopedia Asigna. Edición N° 38. <https://enciclopedia.net/marco-conceptual/>

Luna Arocas, R. (2018). Gestión del talento. Difusora Larousse - Ediciones Pirámide. (pp. 201-240). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/123076?page=201>

García, M. (2009). Clima organizacional y su diagnóstico. Cuadernos de la administración.

(Pp 46-54). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=225014900004>

Méndez, A. (2006). *Clima organizacional en Colombia EL IMCOC: un método de análisis para su intervención*. <http://repository.urosario.edu.co/handle/10336/914>

Murillo Vargas, G., García Solarte, M. y González, C. H. (2010). *Los macroprocesos: un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana*. Programa Editorial Universidad del Valle. (pp.18-51).

<https://elibronet.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=18>

Ortega, S & Perdomo, J (2007). Factores influyentes en el clima organizacional y estrategias para lograr un buen funcionamiento interno en la organización.

<https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/2258/131467.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Piligua, L (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda., cuadernos latinoamericanos de la impresión

<https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/409659500007.pdf>

Sabino, C (1992). El proceso de investigación. Ed Panamericana. (pp.35).

[https://metodoinvestigacion.files.wordpress.com/2008/02/el-proceso-de-investigacion\\_carlos-sabino.pdf](https://metodoinvestigacion.files.wordpress.com/2008/02/el-proceso-de-investigacion_carlos-sabino.pdf)

Wilches, N (2019). *Clima organizacional y satisfacción laboral del trabajador en la empresa minería Texas Colombia*. (tesis de maestría, Universidad del Externado) Repositorio Institucional UE.

<https://bdigital.uexternado.edu.co/server/api/core/bitstreams/c0968c0d-8903-4c6a-89e3-654ce8531416/content>

## Apéndices

### Apéndice A

#### *Cuestionario de la encuesta*

Clima Organizacional en la empresa 57 Medical S.A.S

Elija la respuesta que más se acomode a su situación

Teniendo en cuenta los objetivos

1. Mencione su Sexo

Femenino

Masculino

Otro

2. ¿Cuál es su edad?

30 a 34 años

34 a 50 años

50 a 60 años

3. Señale, ¿cuál es su antigüedad en la empresa?

Menos de 1 año

Más de 1 año

Más de 3 años

4. ¿Ha tenido problemas con sus compañeros que han generado afectación en el trabajo colaborativo?

Siempre

En ocasiones

Frecuentemente

Nunca

5. ¿Considera que la capacitación recibida por parte de Medical 57 es suficiente para desempeñar de manera correcta sus funciones?

Si

No

Tal vez

6. ¿Cree que la interacción con sus compañeros es amable y cordial?

Si

No

Tal vez

7. ¿Cree que su jefe inmediato toma en cuenta sus opiniones?

Nunca

A veces

Siempre

8. ¿Cree que recibe salario justo por la actividad que realiza?

Si

No

Tal vez

Podría mejorar

9. ¿Está conforme con sus funciones dentro de la organización?

Si

No

Tal vez

10. ¿Cree que la comunicación con sus compañeros y jefes directos es efectiva?

Nunca

A veces

Siempre

11. ¿Los objetivos organizacionales están acordes a sus intereses profesionales?

Si

No

Tal vez

Podría mejorar

12. ¿El supervisor o jefe directo es justo con las decisiones que toma en el trabajo?

Ocasionalmente

Frecuentemente

Nunca

Siempre

13. ¿Siente que su esfuerzo laboral ha tenido la retribución esperada?

Satisfecho

Insatisfecho

Muy insatisfecho

14. ¿Su jefe inmediato tiene flexibilidad con los permisos?

De acuerdo

Poco de acuerdo

En desacuerdo

Muy en desacuerdo

15. ¿Siente que su grupo de trabajo lo motiva alcanzar las metas?

A veces

Frecuentemente

Nunca

Siempre

16. ¿Dentro de Medical 57 cuenta con espacios acordes y seguros para desempeñar tus funciones?

Si

No

Tal vez

17. ¿En su trabajo le dan espacio para expresar ideas innovadoras?

De acuerdo

Poco de acuerdo

En desacuerdo

Muy en desacuerdo

18. ¿La organización aplica herramientas de medición para el clima organizacional?

Siempre

Frecuentemente

A veces

Nunca

19. ¿Cómo evalúa el área de talento humano las funciones de los empleados?

Bueno

Malo

Regular

Excelente

20. ¿Considera que la empresa 57 Medical necesita implementar plan de acción para el mejoramiento del clima organizacional

Si

No

Tal vez

## Apéndice B

### *Plan de mejora*

Luego de análisis obtenido en el diagnóstico de la empresa 57 Medical S.A.S y los resultados adquiridos tomando en cuenta la encuesta realizada a los 12 colaboradores de la empresa, se ha diseñado el plan de mejoramiento con el objetivo de optimizar el clima laboral de la empresa.

Un Plan de Mejora es una herramienta que busca mediante un diagnóstico conocer las falencias que puede llegar a tener una organización, a fin de crear acciones para mejorarlas. Para la empresa 57 Medical se pretende establecer directriz a fin de promover una cultura organizacional, y permita generar un buen clima laboral entre los colaboradores para que se sientan a gusto trabajando en la empresa.

### **Actividad 1: Capacitación**

Las capacitaciones son de suma importancia en las empresas porque permiten los colaboradores adquieren conocimientos, habilidades y destrezas para mejorar en el desempeño de sus tareas y funciones.

#### *Actividad 1.*

<b>Área de mejora</b>	<b>Todas las áreas</b>
Descripción del problema	Ausencia de comunicación asertiva corporativa, no existe una comunicación formal y de confianza entre los colaboradores.
Causas que provocan el problema	Falta de liderazgo Objetivos no definidos No existe retroalimentación por parte de los directivos
Objetivos para conseguir	Mejorar las relaciones interpersonales.

Acciones de mejora	Aumentar la productividad un 5%
Beneficios esperados	Mejorar la atención al cliente Impulsar las ventas Capacitaciones de comunicación asertiva cada 3 meses. Clima laboral agradable en todas las áreas de la empresa, se brinde el mejor servicio a los clientes y que los colaboradores tenga sentido de pertenencia con 57 medical.

---

*Fuente.* Autoría propia.

**Recursos:**

Humanos: profesionales en formación laboral

Infraestructura: Salón de juntas 57 Medical

Materiales: Folletos

Responsables: recursos humanos

Beneficiados: colaboradores de 57 Medical

*Presupuesto actividad 1.*

Ítem	Costo individual	Costos Total
Computador	\$1.500.000	\$1.500.000
Capacitador	\$130.000	\$130.000
Folletos	\$1.000	\$12.000
Refrigerios	\$2.500	\$32.500
Total		\$1.674.500

---

*Fuente.* Autoría propia.

## Actividad 2: Programas

Fomentar un buen clima laboral mediante políticas establecidas, mediante programas de actividades fuera del horario laboral para el segundo semestre del 2022.

### Actividad 2.

Área de mejora	Producción
Descripción del problema	Falta de comunicación entre los empleados y los jefes que genera desmotivación del área de producción de la empresa 57 Medical.
Causas que provocan el problema	Por la falta de comunicación se crea un mal ambiente laboral, afectando a la empresa en la baja productibilidad de los empleados
Objetivos para conseguir	Mejorar las relaciones interpersonales en los empleados y los jefes.
Acciones de mejora	Programar actividades deportivas fuera del horario laboral 2 veces en el semestre 2022.
Beneficios esperados	Generar buenas relaciones entre los colaboradores y los jefes de la empresa, incrementando la motivación y el compromiso con las metas en el área.

*Fuente.* Autoría propia.

### Recursos

Humanos: Grupo de Bienestar de la empresa

Infraestructura: Centros recreacionales

Materiales: Uniformes

Responsables: Gerencia

Beneficiados: Colaboradores 57 Medical S.A.S

*Presupuesto actividad 2.*

Ítem	Costo individual	Costos Total
Alquiler cancha deportiva x 2 veces en el semestre	30.000 x 2 veces en el semestre	\$ 720.000
Uniformes	120.0000	\$1.440.000
Total		\$ 2.160.000

*Fuente.* Autoría propia.

**Actividad 3: Integración día de la familia**

De acuerdo con la ley 1857 de 2017 las empresas deberán semestralmente propiciar un espacio para que los empleados y sus familias puedan integrarse sin perjuicio del tiempo de descanso del empleado.

*Actividad 3.*

Área de mejora	Toda la empresa
Descripción del problema	Los empleados y sus jefes no se han integrado de manera efectiva
Causas que provocan el problema	Ausencia de espacios propicios para el esparcimiento de los empleados
Objetivos para conseguir	Afianzar los lazos entre compañeros y crear afinidad entre las directivas y los empleados en entornos de confianza
Acciones de mejora	Organizar y gestionar cada seis meses el día de la familia en la caja de compensación familiar asignada por el empleador invitando al núcleo familiar de los empleados

Beneficios esperados	Mejora en las relaciones interpersonales, menor carga de estrés y confianza entre jefes y subalternos
----------------------	---

---

*Fuente.* Autoría propia (2022).

## **Recursos**

Humanos: Persona encargada de gestionar actividades

Infraestructura: La disponible en la caja de compensación familiar

Materiales: Actividades que promuevan la integración tales como: lazos, cartas, juegos de mesa, globos

Responsables: Área de recursos humanos

Beneficiados: Colaboradores 57 Medical S.A.S

*presupuesto semestral actividad 3.*

Ítem	Costo individual	Costos Total
Juegos de mesa	\$50.000	\$200.000
Decoración	\$100.000	\$100.000
Premios	\$500.000	\$500.000
Alimentación	\$30.000	\$600.000
Transporte	\$20.000	\$400.000
Total		\$1.800.000

---

*Fuente.* Autoría propia.

## **Actividad 4: Reconocimiento por desempeño y logros.**

El reconocimiento por desempeño es un estímulo para que los colaboradores aumenten su sentido de pertenencia para con la empresa, se sientan motivados y se genere el mejor ambiente laboral dentro y fuera de 57 Medical.

*Actividad 4.*

<b>Área de mejora</b>	Todas las áreas de 57 Medical
Descripción del problema	57 medical en la actualidad no brinda reconocimiento por logro o desempeño a los empleados, lo que hace que se sientan desmotivados.
Causas que provocan el problema	Falta de empatía con los colaboradores No se valora a los empleados No existe compromiso por parte de los colaboradores
Objetivos para conseguir	Mejorar la productividad Motivar a los empleados Reforzar la confianza entre directores y colaboradores Resaltar desempeño de los colaboradores
Acciones de mejora	Brindar reconocimiento por logros mensualmente por medio de una tarjeta virtual que será enviada a través de correo interno, publicada en las redes sociales de la empresa e impresa.
Beneficios esperados	Aumentar el sentido de pertenecía para con la empresa. Mantener motivados a los colaboradores y se comprometan con los objetivos organizacionales.

*Fuente.* Autoría propia.

**Recursos**

Humanos: grupo de bienestar de la empresa

Materiales: Correo interno y redes sociales

Responsables: Gerencia

Beneficiados: Colaboradores 57 Medical S.A.S

*Presupuesto mensual actividad 4.*

Ítem	Costo individual	Costos Total
Tarjeta	\$1.500	\$3.000
Caja de chocolates	\$8.000	\$16.000
Total		\$19.000

*Fuente.* Autoría propia.

**Actividad 5: Espacios y Recursos para Brindar una Comunicación Saludable**

Se busca crear espacios para la comunicación, horizontal, vertical, interna, externa, tanto físicos, como cultura, digital y face to face.

*Actividad 5.*

<b>Área de mejora</b>	Todas las áreas de 57 Medical
Descripción del problema	No existe comunicación organizacional, oficial o informal, el trabajador a la hora de tener dudas o querer un feedback, no sabe cómo solicitar este recurso
Causas que provocan el problema	Que no esté marcado como un recurso prioritario, desconocimiento de la gerencia.
Objetivos para conseguir	Una comunicación organizacional saludable, donde exista la confianza y sentido de pertenencia
Acciones de mejora	Una persona especialista en comunicación y resolución de conflictos en las organizaciones en el área de RR. HH, espacios de reunión dentro del horario laboral, semanal, mensual y trimestral, abierta al diálogo y recursos digitales formales e informales, para la comunicación.

---

Beneficios esperados	Cada persona de la empresa es escuchada, sabe a dónde dirigir sus inconvenientes, donde estos son importantes y solucionados, reuniones dentro de lo pautado, lluvia de ideas, autonomía para desarrollar proyectos, que la cultura de la organización se modifique, al sen centralizado en la importancia de la comunicación dentro de la empresa.
----------------------	---

---

*Fuente.* Autoría propia.

### **Recursos**

Humanos: Un especialista dentro del departamento de RR. HH, especializado en comunicación y resolución de conflictos en las empresas.

Materiales: Plataformas digitales (correo electrónico, grupo de WhatsApp) adecuación de espacio físico para las reuniones.

Responsables: Gerencia

Beneficiados: Colaboradores 57 Medical S.A.S

*Presupuesto mensual actividad 5.*

---

Ítem	Costo individual	Costos Total
Cuenta Skype Empresarial mensual	\$22.044	\$22.044
Añadir profesional en comunicación	\$2.700.000	\$2.700.000
Total		\$2.722.044

---

*Fuente.* Autoría propia.