

**Plan de mejora al clima laboral del área de servicios generales asignado al contrato de la
Universidad Industrial de Santander de la empresa Outsourcing Seasin Ltda ubicado en la
ciudad de Bucaramanga-Santander**

Adriana Rocio Fuentes Martinez

Jenny Marcela Barajas Barajas

Keyla Jarlin Rincón León

Lady Rowena Martinez Puentes

Laura Carolina Arenas Carrillo

Asesora

Sandra Patricia Vargas Vargas

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

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

Administración de Empresas

2023

Dedicatoria

Dedicamos de manera especial el trabajo realizado a nuestras familias, que siempre nos han brindado apoyo, siempre han estado pendientes de nuestro progreso y se preocupan porque continuemos adelante, gracias a ellas no nos detengamos y logremos nuestras metas en cuanto a un crecimiento personal y sobre todo profesional.

A nosotras mismas, que como grupo de trabajo hemos podido desarrollar con éxito este proyecto de grado en el cual hemos puesto todo nuestro empeño, constancia y dedicación en aras de culminar de manera exitosa todo el proceso que hasta ahora hemos venido llevando a cabo con nuestros estudios y hoy estamos viendo frutos de nuestro arduo trabajo.

El más sincero reconocimiento especial a cada uno de los docentes de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD, que han compartido sus conocimientos, su dedicación, perseverancia, tolerancia y experiencias dejando un gran aprendizaje a nivel personal al igual que profesional.

Agradecimientos

Inicialmente queremos agradecer a nuestros compañeros y docentes, quienes han sido parte de nuestro camino académico y que, con su orientación y apoyo, nos han permitido enriquecer nuestros conocimientos y nos han brindado la oportunidad de desarrollar nuestro potencial en este proyecto.

De igual forma, agradecemos a la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD por brindarnos las opciones académicas necesarias para desarrollar con constancia y dedicación nuestras metas profesionales. También, agradecemos a la gerencia de la empresa Outsourcing Seasin Ltda, por permitirnos conocer la organización y desarrollar de manera conjunta, esta de conocimiento con la información otorgada, lo cual nos ha permitido agudizar nuestro conocimiento.

Finalmente, queremos agradecer a nuestros padres, hermanos y familiares quienes han dedicado sus esfuerzos a motivarnos y apoyarnos incondicionalmente en el desarrollo de nuestros sueños.

Resumen

Poseer un excelente clima laboral hoy en día, es la clave de toda organización, para aumentar su productividad, por eso para la empresa Outsourcing Seasin Ltda es de suma importancia analizar a profundidad cuales son los factores negativos que actualmente fomentan un clima laboral deficiente, dejando como resultado un alto ausentismo, colaboradores desmotivados e insatisfechos con sus funciones laborales y así mismo generando a la empresa un bajo rendimiento e incumplimiento de los objetivos pactados en el contrato de servicio prestado a la universidad industrial de Santander. Al identificar estos aspectos, nos permitió hacer un análisis más apropiado de posibles soluciones al mejoramiento de la calidad del clima laboral, queriendo con esto, tener colaboradores más satisfechos, disminución de la rotación y un incremento positivo en las actividades diarias.

Esta investigación de estudio se realizó enfocada en una metodología cuantitativa por medio de una encuesta aplicada a los colaboradores, obteniendo información precisa de tres variables principales como la productividad, la motivación y la comunicación, que se destacan a lo largo de esta investigación por presentar índices negativos en el ambiente laboral.

Lo anterior contribuyó en la elaboración de un plan de mejora que ayuda a la empresa con estrategias eficientes para combatir las falencias y generar cambios positivos en las actitudes, comunicación asertiva, trabajo en equipo y motivación de los colaboradores, dejando con esto, una empresa más competitiva en el entorno empresarial.

Palabras clave: Colaboradores, motivación, clima laboral, productividad, organización

Abstract

Having an excellent work environment today is key for any organization to increase its productivity, so for the company Outsourcing Seasin Ltda is of utmost importance to analyze in depth what are the negative factors that currently promote a poor work environment, resulting in high absenteeism, unmotivated and dissatisfied employees with their job functions and also generating the company a low performance and failure to meet the objectives agreed in the contract signed contract with the Industrial University of Santander. By identifying these aspects, we were able to make a more appropriate analysis of possible solutions to improve the quality of the work environment, thus having more satisfied employees, a decrease in staff turnover and a positive increase in daily activities.

This research study focused on a quantitative methodology through a survey applied to employees, obtaining accurate information on three main variables such as productivity, motivation and communication, which stand out throughout this research for presenting negative rates in the work environment.

The above contributed to the development of an action plan that helps the company with efficient strategies to combat the shortcomings and generate positive changes in attitudes, assertive communication, teamwork, and motivation of employees, leaving with this, a more competitive company in the business environment.

Keywords: Collaborators, motivation, work environment, productivity, organization

Tabla de Contenido

Introducción	12
Reseña de la Empresa	13
Visión	13
Misión.....	14
Problema	15
Planteamiento del Problema.....	15
Descripción del Problema	16
Antecedentes	17
Justificación del Proyecto	19
Objetivos	21
Objetivo General	21
Objetivos Específicos	21
Marco Teórico.....	22
Marco Legal	24
Metodología	27
Herramientas	27
Encuesta.....	28
Diagnostico Organizacional	30
Areas de la empresa.....	31
Área gerencial.....	31
Área de recursos humanos.....	31
Área financiera	31

Área de compras	31
Área comercial.....	32
Área operativa.....	32
Análisis e Interpretación de la Información.....	33
Plan de Mejoramiento	56
Cronograma de actividades	56
Actividad No. 1: Elaborar un Programa de Compensación e Incentivos.....	57
Recursos Necesarios de la Actividad No. 1.....	58
Actividad No. 2: Capacitación en Comunicación Asertiva y Trabajo en Equipo.....	60
Recursos Necesarios de la Actividad No. 2.....	61
Actividad 3. Crear Estrategias que Permitan Aumentar la Motivación en los Colaboradores .	63
Recursos Necesarios de la Actividad No. 3.....	64
Recomendaciones	66
Conclusiones.....	67
Bibliografía	68
Apéndices.....	70

Lista de Tablas

Tabla 1 <i>Ficha técnica, encuesta a los colaboradores de Outsourcing Seasin Ltda</i>	29
Tabla 2 <i>Análisis de la información pregunta 1</i>	33
Tabla 3 <i>Análisis de la información pregunta 2</i>	34
Tabla 4 <i>Análisis de la información pregunta 3</i>	35
Tabla 5 <i>Análisis de la información pregunta 4</i>	36
Tabla 6 <i>Análisis de la información pregunta 5</i>	37
Tabla 7 <i>Análisis de la información pregunta 6</i>	38
Tabla 8 <i>Análisis de la información pregunta 7</i>	39
Tabla 9 <i>Análisis de la información pregunta 8</i>	40
Tabla 10 <i>Análisis de la información pregunta 9</i>	42
Tabla 11 <i>Análisis de la información pregunta 10</i>	43
Tabla 12 <i>Análisis de la información pregunta 11</i>	44
Tabla 13 <i>Análisis de la información pregunta 12</i>	45
Tabla 14 <i>Análisis de la información pregunta 13</i>	47
Tabla 15 <i>Análisis de la información pregunta 14</i>	48
Tabla 16 <i>Análisis de la información pregunta 15</i>	49
Tabla 17 <i>Análisis de la información pregunta 16</i>	50
Tabla 18 <i>Análisis de la información pregunta 17</i>	51
Tabla 19 <i>Análisis de la información pregunta 18</i>	52
Tabla 20 <i>Análisis de la información pregunta 19</i>	53
Tabla 21 <i>Análisis de la información pregunta 20</i>	54
Tabla 22 <i>Propuesta de mejora de la actividad No. 1</i>	58

Tabla 23 <i>Presupuesto financiero de la actividad No. 1</i>	59
Tabla 24 <i>Propuesta de mejora de la actividad No. 2</i>	60
Tabla 25 <i>Presupuesto financiero de la actividad No. 2</i>	62
Tabla 26 <i>Propuesta de mejora de la actividad No. 3</i>	63
Tabla 27 <i>Presupuesto financiero de la actividad No. 3</i>	65

Lista de Figuras

Figura 1 <i>Organigrama de la empresa Outsourcing Seasin Ltda</i>	30
Figura 2 <i>Análisis de información de la pregunta 1</i>	33
Figura 3 <i>Análisis de información de la pregunta 2</i>	34
Figura 4 <i>Análisis de información de la pregunta 3</i>	35
Figura 5 <i>Análisis de la información pregunta 4</i>	36
Figura 6 <i>Análisis de la información pregunta 5</i>	37
Figura 7 <i>Análisis de la información pregunta 6</i>	38
Figura 8 <i>Análisis de la información pregunta 7</i>	39
Figura 9 <i>Análisis de la información pregunta 8</i>	40
Figura 10 <i>Análisis de la información pregunta 9</i>	41
Figura 11 <i>Análisis de la información pregunta 10</i>	42
Figura 12 <i>Análisis de la información pregunta 11</i>	44
Figura 13 <i>Análisis de la información pregunta 12</i>	45
Figura 14 <i>Análisis de la información pregunta 13</i>	46
Figura 15 <i>Análisis de la información pregunta 14</i>	47
Figura 16 <i>Análisis de la información pregunta 15</i>	48
Figura 17 <i>Análisis de la información pregunta 16</i>	49
Figura 18 <i>Análisis de la información pregunta 17</i>	50
Figura 19 <i>Análisis de la información pregunta 18</i>	52
Figura 20 <i>Análisis de la información pregunta 19</i>	53
Figura 21 <i>Análisis de la información pregunta 20</i>	54
Figura 22 <i>Cronograma de actividades preliminares al plan de mejoramiento</i>	57

Lista de Apéndices

Apéndice A *Programa de compensación e incentivo para la empresa Outsourcing Seasin Ltda*
..... 70

Introducción

En la empresa Outsourcing Seasin Ltda, se presenta un ambiente laboral deficiente del cual se evidencia en los colaboradores desmotivación, actitudes negativas y una mala comunicación asertiva con los superiores.

James y Jones (1974), expresan la definición del clima laboral como una aproximación al clima psicológico dentro de una organización, en donde las conductas y motivaciones de los colaboradores están directamente conectados con los comportamientos que presentan y con el cumplimiento de los objetivos particulares y organizacionales; por lo tanto, el estudiar el clima laboral permite dimensionar el efecto de las interacciones entre compañeros de trabajo en los factores que afectan su rendimiento.

En la actualidad, el clima laboral ha adquirido un mayor nivel de importancia, teniendo en cuenta que constituye la construcción de lazos entre la organización y los colaboradores que permiten la mejora en el nivel de responsabilidad, cooperación, productividad y satisfacción interna y externa, lo cual significa una ventaja competitiva en el mercado y un potencial crecimiento.

Derivado de lo anterior, se lleva a efecto la presente investigación del clima laboral de los colaboradores de aseo asignados al contrato UIS de la empresa Outsourcing Seasin Ltda, en donde se busca analizar los factores que están afectando la comunicación y el ambiente positivo, con la finalidad de adquirir la información que se necesita para presentar una propuesta de plan de mejora, con el objetivo de poder establecer, reforzar y presentar acciones enfocadas en la mejora de las causantes.

Reseña de la Empresa

Outsourcing Seasin Ltda fue fundada en el año 2008 con el propósito de satisfacer las necesidades de aseo y limpieza de las empresas del área metropolitana de Bucaramanga. A medida que la empresa ha ido creciendo y evolucionando, ha logrado mejorar significativamente la calidad de sus servicios y ampliar su alcance geográfico, expandiéndose a otros departamentos en Colombia, como Norte de Santander, Cundinamarca, Tolima, Guajira, Casanare, Antioquia, Magdalena, César, Caldas, Risaralda, Boyacá, Nariño, Putumayo, Caquetá, Amazonas, Meta y Guaviare.

Además de servicios de aseo y limpieza, Outsourcing Seasin Ltda ofrece una amplia variedad de soluciones, incluyendo aseo de final de obra, cafetería, mantenimiento de pisos, fumigación, jardinería, piscineros y salvavidas, poda y tala de árboles, aseo hospitalario, higienización industrial y trabajos en alturas, siempre asegurando la eficacia y cumplimiento de sus objetivos de calidad para garantizar la satisfacción de sus clientes.

Actualmente, la empresa cuenta con una plantilla de 4200 colaborativos operativos y 20 colaboradores administrativos, prestando servicios a diversas entidades en el sector comercial y de servicios, participando en obras de gran envergadura y megaproyectos, así como en procesos de higienización en plantas de tipo industrial, aseo en los hospitales y mantenimiento de pisos en grandes superficies y reconocidos centros comerciales.

Visión

Outsourcing Seasing Ltda es una empresa comprometida con la excelencia en la tercerización de servicios de aseo, cafetería y mantenimiento de áreas. Fundada en el año 2008, nuestra visión es convertirnos en líderes a nivel nacional y proyectarnos en el mercado internacional para el año 2024.

Nos esforzamos por ser reconocidos por nuestra capacidad para ofrecer soluciones óptimas y dinámicas que satisfagan las necesidades de nuestros clientes en todas las áreas en las que trabajamos. En nuestra empresa, nos esforzamos por garantizar la seguridad de nuestros trabajadores en la ejecución de sus labores, así como la preservación del medio ambiente.

Misión

En Outsourcing Seasin Ltda, nuestra misión es ofrecer servicios de alta calidad y personalizados que se adapten a las necesidades específicas de cada cliente. Nos enorgullece contar con personal altamente competente, que cuenta con el apoyo de la tecnología más avanzada disponible en el mercado para alcanzar los estándares de calidad más altos.

Nos esforzamos por mejorar continuamente nuestros procesos y nos comprometemos con la responsabilidad social y la preservación del medio ambiente. La seguridad y salud de nuestros trabajadores son una prioridad en todas las etapas de nuestros servicios.

Además, en Outsourcing Seasin Ltda, creemos en ofrecer los mejores beneficios para nuestros clientes internos y externos, proveedores y socios. Estamos comprometidos a ser una empresa líder en la industria de la tercerización de servicios y ofrecer soluciones efectivas y personalizadas a nuestros clientes.

Problema

Planteamiento del Problema

En la empresa Outsourcing Seasin Ltda., encontramos que se viene presentando en el personal de aseo conformado por 74 colaboradores, que están asignados a la Universidad Industrial De Santander – UIS, por parte de los colaboradores, impuntualidad, desmotivación, un alto nivel de rotación, actitudes negativas y falta de una comunicación asertiva entre los jefes y colaboradores, afectando de esta manera el clima laboral de la empresa y dando mala imagen ante la Universidad Industrial de Santander-UIS.

Debido a estas situaciones en Outsourcing Seasin Ltda, se genera una alta rotación de personal, y adicional a ello por la mala comunicación entre los colaboradores y jefes, se está creando un mal ambiente y frustración en el trabajo, afectando el nivel de productividad y la imagen que se tiene de la empresa; adicionalmente se evidencia que en la empresa en el momento no ha implementado un procedimiento de evaluación y seguimiento a las causas que están afectando de manera clara el entorno laboral de la organización.

Agregando a lo anterior, se debe tener en cuenta que en toda organización el clima laboral no solo beneficia a los colaboradores, sino a toda la empresa, considerando que, al buscar una relación acorde entre el empleador y su capital humano, se obtienen colaboradores comprometidos con los objetivos, aumentando el desempeño y productividad en la organización.

Tagiuri y Pace (1968), señalan al clima laboral como una “cualidad” que se muestra en el ambiente laboral de las organizaciones, en donde los colaboradores llegan a experimentar dicha cualidad y se ven influenciados en su conducta por ella; por lo tanto, se puede decir que los valores organizacionales como referente cultural, se hacen evidente en el comportamiento y acciones de quienes hacen parte de una empresa y el entorno en el que trabajan las personas

puede afectar significativamente su satisfacción y comportamiento, lo que a su vez afecta su creatividad y productividad.

Por tal razón para Outsourcing Seasin Ltda, es de suma importancia conocer la percepción de los colaboradores quienes son el eje principal de este proyecto, para así determinar los factores que están desencadenando el mal ambiente laboral; esto con el fin de proponer a los altos directivos una acción de mejora que contribuya a un clima organizacional agradable y adecuado para los trabajadores.

Descripción del Problema

¿Cuáles son los factores que generan deficiencia en el ambiente laboral del personal de Aseo asignado en la Universidad Industrial de Santander – UIS Por parte de la empresa Seasin Ltda?

Antecedentes

El proyecto nace de la necesidad de analizar, evaluar y realizar un seguimiento al clima laboral de los colaboradores de servicio de aseo de la empresa Outsourcing Seasin Ltda asignado en la Universidad Industrial de Santander-UIS, quienes vienen presentando aumento de ausentismos, malos tratos entre jefes y compañeros de trabajo, frustraciones laborales lo que conlleva que afecta notablemente la productividad y la imagen de la empresa, debido a esto se evidencia que se debe aplicar un plan de mejora con estrategias que busquen los cambios a esta problemática que presenta actualmente la empresa Outsourcing Seasin Ltda.

De acuerdo con lo expuesto por Ortiz Serrano, Pilar, & Cruz García, Lirios. (2008). en su estudio de investigación del clima laboral de una comercializadora, nos mencionan que para hablar del clima laboral debemos devolvemos a las décadas de los ochenta, tiempo en el que este tema empieza a tener importancia en las empresas y trasciende hasta nuestros días, convirtiéndose en uno de los factores estratégicos de crecimiento productivo de las organizaciones.

De igual manera nos menciona que el clima laboral es intangible, pero es claramente visible en las relaciones entre los colaboradores de la empresa y en la forma en que desarrollan sus actividades diarias en el lugar de trabajo. Se puede decir que influye y es influenciado por los hechos que se desarrollan en la organización.

En ese mismo contexto (Navarro,2013) define al clima laboral en los siguientes términos: “es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad. Está relacionado con el "saber hacer" del directivo, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse,

con su interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno.”

A la vez, (Reyes, 2010) en su investigación, habla de seis elementos significativos para el desarrollo de un clima laboral adecuado, los cuales son: buena comunicación, que haya sentido de colaboración, un buen liderazgo por parte de la persona encargada del equipo, carrera profesional, que haya satisfacción y condiciones físicas adecuadas. Como resultado de esta investigación se determina que el clima laboral es un factor necesario para el rendimiento productivo de la organización.

Justificación del Proyecto

El clima laboral se ha convertido en la actualidad, en un elemento de gran importancia para las organizaciones, ayudando a la dirección a llegar a los niveles adecuados de rendimiento y satisfacción en el trabajo; sin embargo, la implementación de un buen ambiente laboral no siempre es posible debido a algunas debilidades con que cuentan las organizaciones y sus colaboradores, que llegan a la formación de hábitos inadecuados de comunicación y comportamientos, que repercuten en el potencial crecimiento de las empresas. Lo anterior, lo apoya, Espinoza (2021), en su investigación, quien concluye que existe una relación de gran significancia entre el clima laboral y el desempeño laboral, resaltando el efecto de la percepción que tienen los colaboradores de la empresa y las relaciones que se generan en ella, sobre el desarrollo de sus funciones y su sentido de pertenencia.

Los efectos de un clima laboral inadecuado pueden ser perjudiciales a mediano y largo plazo, partiendo del impacto que tiene la generación de espacios estables y en armonía para la satisfacción personal y profesional, y así mismo, para la productividad de los colaboradores. Por ende, las empresas deben enfocar sus esfuerzos en generar estrategias que busquen la mejora constante del ambiente laboral, contando con la capacidad de dar respuesta oportuna a las situaciones problemáticas que se presenten en los colaboradores, teniendo en cuenta que sus opiniones, percepciones y comportamientos son importantes para las organizaciones, pues son la base del desarrollo y éxito de las mismas.

El presente proyecto se plantea al observar la necesidad de analizar el clima laboral del grupo de colaboradores de la empresa Outsourcing Seasing Ltda asociados al contrato de la Universidad Industrial de Santander en el área de aseo, con la finalidad de identificar las causas que están generando impuntualidad, desmotivación, un alto nivel de rotación, actitudes negativas

y falta de una comunicación asertiva entre los jefes y colaboradores, para de esta manera establecer un plan de mejora que le permita a la organización realizar acciones correctivas que puedan ser implementadas y generar así, una mejora continua en el ambiente laboral y un efecto positivo en el desempeño, productividad y motivación en los miembros de la empresa.

Por lo anterior, esta investigación es importante para Outsourcing Seasing Ltda debido a que se busca la solución de los problemas presentados por medio de un plan de mejora en el área mencionada, que permita la generación de actividades estratégicas que repercutan positivamente en los aspectos psicosociales de los colaboradores y en sus relaciones laborales, pero a su vez, en su funcionamiento y crecimiento potencial.

Finalmente, a nivel interno, con el presente proyecto también se construye una fuente de información para la implementación de estrategias y la generación de un impacto positivo en la percepción y alcance del clima laboral en las demás sedes y áreas de servicios que maneja la empresa Outsourcing Seasin Ltda a nivel nacional, generando los cambios necesarios para su crecimiento exponencial; a nivel externo, también contribuye a la formación de una guía bibliográfica sobre el tema, que contribuya así al conocimiento de estudiantes y profesionales.

Objetivos

Objetivo General

Diseñar un plan de mejora con el fin de mitigar las deficiencias del clima laboral que se presenta actualmente en la empresa Outsourcing Seasin Ltda con el personal de aseo asignados al contrato Universidad Industrial de Santander.

Objetivos Específicos

Diseñar y aplicar un instrumento que permita identificar las causas que generan el problema organizacional de los colaboradores de servicios generales Outsourcing Seasin Ltda.

Analizar los resultados para determinar los índices de falencias, dificultades y deficiencia que manifiestan los colaboradores de Outsourcing Seasin Ltda.

Crear un plan de mejora que fomenten cambios positivos en el clima laboral que vive actualmente los colaboradores Outsourcing Seasin Ltda.

Marco Teórico

El concepto de clima laboral tomo fuerzas a partir de los años 30 con la de la teoría de campo de Kurt Lewin, que básicamente concluye sobre la evaluación de los comportamientos de las personas y las relaciones que tienen en el entorno el cual se encuentran. A medida del tiempo se han incorporado más conceptos y estudios que hacen referencia a que las organizaciones deben incluir su propio clima laboral, como lo exponen los teóricos (Katz & Kahn, 1970). donde se crea un clima con sus costumbres, estilos y normas que las haga diferente ante el sistema organizacional.

A través del tiempo las organizaciones deben apostar por un clima laboral agradable, ofreciendo un ambiente sano para los colaboradores, de esta manera empiezan a desempeñar sus funciones de forma eficiente, promoviendo así el trabajo en equipo y comunicación asertiva entre todos los que componen la empresa, para dar como resultado una productividad exitosa.

Según (Mayo 1945, como se citó en García, M. 2009) como resultado de sus estudios, hace referencia en el comportamiento y las emociones de los colaboradores se relacionan entre sí, influyendo o afectando de forma directa las conductas y desempeños, en el cual los equipos establecen las normas individuales de productividad, así como considerando que el incentivo monetario no refleja mayor importancia sobre las normas para determinar la efectividad, las relaciones laborales y la seguridad de los colaboradores en la organización.

De este modo el clima laboral debe estar desarrollado por las interacciones que tiene sus colaboradores dentro de la empresa, a raíz de los escenarios que se pueden presentar y de ahí identificar si es uno o varios climas que afecten la productividad.

Como expuso (Maslow.1943 como se citó en García, M. 2009) las personas orientan su trabajo en varias necesidades de las cuales se pueden identificar las relaciones e integración de la

organización. Para una gran parte de los colaboradores las funciones que realizan les permiten también incorporarse a la interacción social, generando un resultado de satisfacción de acuerdo con el contacto o modo como se integra con los demás.

Esta relación a este concepto se puede dar por varios factores, definiendo que el clima laboral se compone de otras variables como la cultura de la organización, motivación de los colaboradores, satisfacción en las funciones que realizan y comunicación asertiva que es pertinente tener presente para poder dar la importancia que requiere el clima laboral.

Si bien hemos afirmado que un clima laboral armónico se inclina y favorece más a los objetivos estratégicos de la empresa, no sucede lo mismo del lado contrario, pues un clima no adecuado atrae conflicto entre los colaboradores y los altos mandos, por consecuente arroja bajos rendimientos en las actividades de la organización.

Por consecuente la empresa Outsourcing Seasin Ltda, está analizando las causas que influyen en el ámbito laboral, que se relacione primordialmente con el comportamiento de sus colaboradores. Como ya se ha mencionado anteriormente, la motivación y la satisfacción laboral tiene relación directa con la productividad y efectividad de la organización, Outsourcing Seasin Ltda está comprometida en crea su clima laboral basado en mejorar las condiciones de trabajo dando solución a las situaciones que afectan el desempeño de sus colaboradores.

Una de las formas más adecuadas de medir el nivel de satisfacción es aplicando una herramienta que les permita establecer las causas y las relaciones laborales que tiene con los altos mandos para crear un plan estratégico que de mejoría a la eficiencia tanto de los colaborares como el rendimiento organizacional.

Marco Legal

El marco legal proporciona las bases para desarrollar el presente proyecto, donde apropiaremos la normatividad, artículos, leyes y decretos que se pueden aplicar en la organización sobre el clima laboral, teniendo en cuenta que para la empresa Outsourcing Seasin Ltda es de suma importancia contar con la normatividad legal vigente para su correcta aplicación, que favorezca a un ambiente equitativo y permitiendo la interacción eficiente entre los colaboradores con conductas adecuadas que mejoren el ambiente y sus funciones laborales.

Por tal razón la Constitución Política de Colombia que son las normas que se establecen para hacer cumplir los derechos de toda persona donde se garantice un ambiente sano, en que el gobierno les permita opinar a la población sobre las situaciones que les llegue afectar.

Encontramos en el Capítulo II artículo 53 que señala que el congreso emitirá un estatuto de trabajo y dicha ley tendrá en cuenta beneficios para los trabajadores como: oportunidades de igualdad, salarios dignos, trabajo estable, garantizar el descanso, el derecho a transigir y resolver disputas; los acuerdos, contrato o leyes de trabajo, no tienen la posibilidad de comprometer la independencia, la dignidad humana o los derechos de los colaboradores. Esto permite a las organizaciones tener un mayor control de retención del talento, motivación del equipo de trabajo fortaleciendo la productividad con colaboradores más comprometidos a los objetivos de la empresa.

Otro de los temas importantes que afectan un clima laboral es el acoso que puedan ejercer algunas organizaciones, entonces para este problema se creó la Ley 1010 de 2006

que previene y protege a los colaboradores de la organización sobre el acoso laboral, sancionando cualquier conducta inadecuada por parte de la organización que pueda afectar la intimidad y condiciones aceptables del entorno laboral del colaborador.

Como se plasma en el artículo 7 en el cual se determina con más detalle las diferentes conductas de acoso laboral, como lo son: la agresión física, comentarios humillantes, amenazas de despido sin justa causa, burlas por el físico, exigencia en horarios laboral entre otras, creando resultados negativos que fomenta el miedo, la ansiedad, desmotivación, el bajo interés y compromiso de los colaboradores con los objetivos de la organización, dejando un nivel alto de ausentismo o renuncia laboral.

Continuando con las normas en Colombia se estableció el código sustantivo del trabajo que protege a los colaboradores de tratos injustificados, como despidos, derechos a la salud y pensión entre otros, el objetivo de esta norma busca un equilibrio positivo entre empresa y colaborador.

Entonces en el artículo 57 nos habla de las obligaciones que tiene la empresa con el colaborador de brindarles las herramientas necesarias para cumplir sus funciones laborales, también asegurar espacios de trabajo apropiados cuidando de la salud y la seguridad, así como estar autorizados por el departamento de sanidad de que los establecimientos de trabajo en están acordes para su funcionamiento.

Finalmente, para fomentar un ambiente más armonioso toda empresa debe contar con su reglamento interno, que conserva una relación efectiva y saludable entre los equipos de trabajo, evitando que se filtre información errónea y aumentando la productividad. Precisamente en el artículo 105 del código sustantivo del trabajo indica que es obligación de las organizaciones con más de 5 trabajadores de tener un reglamento interno con normas que sean aplicables a la integridad de los colaboradores como de la empresa, para fomentar un clima laboral más sostenible alcanzando los objetivos financieros y productivos de una forma más eficaz.

Por ende, presentamos el reglamento interno de la empresa Outsourcing Seasin Limitada para que sea de soporte a nuestra investigación de trabajo.

El capítulo X artículo 41 indica el orden jerárquico de la organización y nombra los cargos que tienen la facultad para colocar sanciones por motivos disciplinarios a los trabajadores.

Capitulo XII obligaciones de la empresa y los trabajadores, las diferentes prohibiciones a la empresa y los colaboradores que realizan labores en ella.

Capitulo XIII indican las faltas y las sanciones por motivos disciplinarios, así como los diferentes procedimientos para comprobar las faltas y como aplicar las sanciones y el capítulo XV TITULO I todo lo relacionado acerca del acoso laboral.

Metodología

Con el fin de continuar con los objetivos planteados al inicio del presente proyecto para mejorar el clima laboral de la empresa Outsourcing Seasin Ltda en el área de servicios generales asignado al contrato de la Universidad Industrial de Santander se aplicarán métodos y técnicas de recolección de información por parte de los colaboradores con el fin de generar el plan de mejora que se adapte a las necesidades de la empresa.

Para la presente investigación se plantea un enfoque cuantitativo con la finalidad de recompilar información relevante para el análisis y mejoramiento continuo de la empresa Outsourcing Seasin Ltda; se selecciona la metodología cuantitativa, con elementos cualitativos en cual se realiza un estudio teórico con el fin de comprender la temática de la investigación acerca del clima laboral y elementos cuantitativos aplicando un instrumento de recolección de información para comprender la percepción que tienen los colaboradores del área de servicio de aseo respecto al clima laboral.

Herramientas

Para la elaboración del trabajo se han utilizado algunas herramientas de recolección de información, tales como el análisis de la información otorgada por la empresa respecto a las características del clima laboral actual del grupo de colaboradores, una revisión del material documental sobre el tema a tratar y una entrevista con la gerente general que dio lugar a la generación de un diagnóstico organizacional. Así mismo, se realizó una observación a la dinámica de trabajo en horas laborales, permitiendo así identificar la problemática y las consecuencias del mismo. Finalmente, se utilizará un método de recolección de información directamente con los colaboradores, a través de un cuestionario, con el fin de analizar su perspectiva del clima laboral.

Encuesta

Para la elaboración del presente proyecto se utilizó un instrumento como técnica de recolección de información aplicada a la muestra seleccionada de una población de 74 colaboradores en el área de servicios generales asignado al contrato de la Universidad Industrial de Santander, con el fin de recolectar información que nos permita definir cuáles son las variables que afectan el rendimiento y la satisfacción de trabajo contribuyendo al mal clima laboral.

Teniendo en cuenta que existe un margen de error, a través de la siguiente fórmula se estableció el total de colaboradores a quienes se les aplicara la encuesta de 20 preguntas cerradas:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

n= tamaño de la muestra necesaria

N= tamaño de la población 74

Z= valor crítico de la distribución normal estándar correspondiente al nivel de confianza deseado 95%

e= nivel de error 0,05

p= probabilidad del que el evento ocurra 0,5

q= probabilidad del que el evento no ocurra 0,5

$$n = \frac{74 * 1,96^2 * 0,5 * 0,5}{0,05^2 * (74 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5} = 62,18$$

A continuación, se presenta ficha técnica del método de recolección de información que empleamos a los 62 colaboradores del área de servicios generales asignado al contrato de la Universidad Industrial de Santander.

Tabla 1*Ficha técnica, encuesta a los colaboradores de Outsourcing Seasin Ltda*

Encuesta a los Colaboradores de Outsourcing Seasin Ltda	
Nombre de la Encuesta	Plan de mejora al clima laboral del área de servicios generales asignado al contrato de la Universidad Industrial de Santander de la empresa Outsourcing Seasin Ltda ubicado en la ciudad de Bucaramanga-Santander
Objetivo de la encuesta	Conocer el clima laboral de la empresa Outsourcing Seasin Ltda, el propósito es detectar la percepción que tienen los colaboradores acerca de su ocupación, entorno, trabajo en equipo y comunicación con su superior.
Encuestadores	Adriana Rocio Fuentes Martinez Jenny Marcela Barajas Barajas Keyla Jarlin Rincón León Lady Rowena Martinez Puentes Laura Carolina Arenas Carrillo
Fecha de recolección de la información de campo	03 De abril de 2023
Marco de muestra	Consta de 74 colaboradores del área de servicios generales asociados al contrato de la Universidad Industrial de Santander de los cuales se toma una muestra de 62 colaboradores, aplicando la fórmula de tamaño de muestra, para obtener un porcentaje de error del 5% y de confidencialidad del 95%.
Ciudad donde se realizó:	Bucaramanga, Santander
Tamaño de la muestra	62 colaboradores
Técnica de recolección	Encuesta-Preguntas cerradas
Link de la encuesta	https://docs.google.com/forms/d/eilFAI2QLScN2Uoota3lu4752TY13Vsdz9JRwtbX.5kMwVzcVs9kLrow/closedform

Nota: Esta tabla muestra la ficha técnica de la encuesta a aplicar Autoría Propia

Diagnostico Organizacional

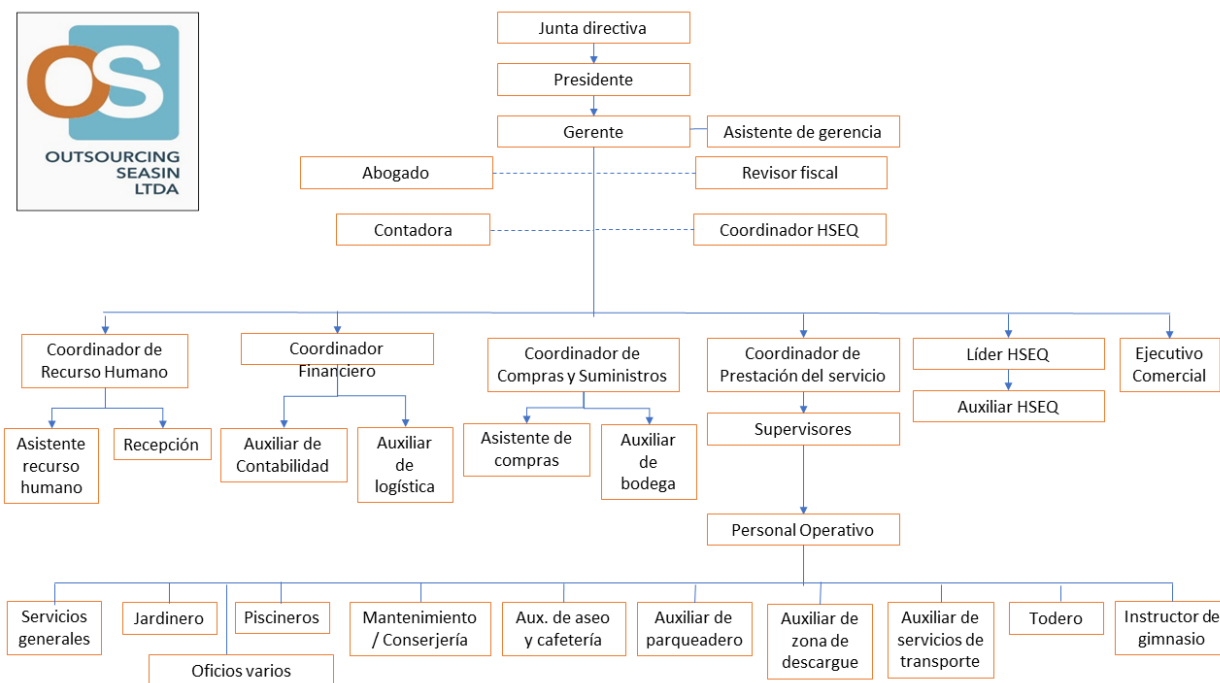
Outsourcing Seasin Ltda, presta sus servicios en diferentes entidades públicas y privadas a nivel nacional, pero recientemente se identificó una problemática en el clima laboral del grupo de 74 colaboradores que prestan servicios generales en la Universidad Industrial de Santander.

Dentro de la problemática presentada se resalta la impuntualidad y desmotivación en los colaboradores, así como un alto nivel de rotación, actitudes negativas y falta de una comunicación, que ha afectado la imagen de la empresa ante la universidad mencionada.

Por otra parte, se pudo constatar que la estructura de Outsourcing Seasin Ltda, está conformada por la junta directiva, presidente, gerente, los departamentos administrativos y operativos de la empresa, a continuación, en la figura 1 compartimos el organigrama de la empresa:

Figura 1

Organigrama de la empresa Outsourcing Seasin Ltda



Fuente. Gerencia Seasin Ltda

Áreas de la empresa

Área gerencial

La junta directiva, el presidente y el gerente son el equipo humano que conforman el área encargada de dirigir la organización, realizar estrategias, evaluar los resultados, realizar planes de acción, definir objetivos, entre otros, con el fin de gestionar las diferentes situaciones que se presenten a nivel organizacional.

Área de recursos humanos

El coordinador, su asistente y la recepción, se encarga de planear y diseñar los perfiles y responsabilidades de los cargos, realizar el proceso de selección y verificación de los candidatos al puesto de trabajo, y así mismo, de identificar necesidades o realizar evaluaciones de desempeño.

Área financiera

Es el departamento encargado de la organización, control y planificación de los ingresos y gastos de Outsourcing Seasing Ltda, con la finalidad de revisar y mantener estables

los niveles de rentabilidad y liquidez; actualmente se encuentra conformado por el coordinador financiero, el auxiliar contable y el auxiliar de logística.

Área de compras

El área de compras se encuentra a cargo del coordinador de compras y suministros, quien con la ayuda del asistente de compras y el auxiliar de bodega, se encargan de adquirir los utensilios, productos y demás servicios necesarios para la realización de la labor operativa.

Área comercial

El ejecutivo comercial realiza las labores de promoción y exposición de los servicios ofrecidos por Outsourcing Seasin Ltda, en función de las necesidades del mercado, para así establecer relaciones comerciales que promuevan el crecimiento organizacional.

Área operativa

El coordinador de prestación de servicios se encuentra al frente del área operativa, liderando a los supervisores que dirigen a los colaboradores asignados a cada contrato otorgado. El personal operativo de la empresa se divide en once áreas que corresponden a los servicios prestados por la empresa.

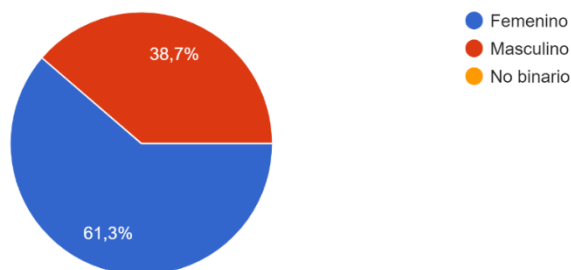
Análisis e Interpretación de la Información

Figura 2

Análisis de información de la pregunta 1

1. Seleccione su género

62 respuestas



Fuente. Encuesta a colaboradores de la empresa Outsourcing Seasin Ltda.

Tabla 2

Análisis de la información pregunta 1

Descripción	Porcentaje	Colaboradores
Femenino	61,3%	38
Masculino	38,7%	24
No binario	0	0

Nota. Esta tabla indica la cantidad de participantes por género. *Fuente.* Encuesta a colaboradores de la empresa Outsourcing Seasin Ltda.

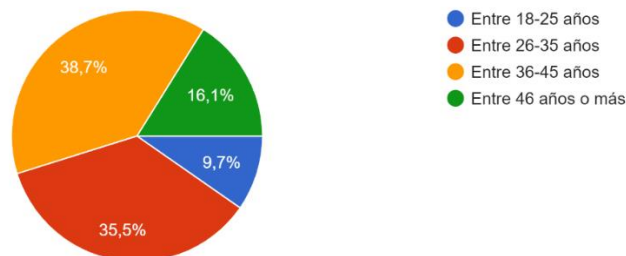
Los colaboradores asignados al contrato de la Universidad Industrial de Santander son en su mayoría del género femenino, con un porcentaje del 61,3% del total de los encuestados, lo cual equivale a 38 colaboradores, y un porcentaje del 38,7% corresponden a género masculino, equivalente a 24 colaboradores, permitiendo así resaltar la participación del género femenino en el desarrollo de las funciones de limpieza y aseo

Figura 3

Análisis de información de la pregunta 2

2. Seleccione su rango edad

62 respuestas



Fuente. Encuesta a colaboradores de la empresa Outsourcing Seasin Ltda.

Tabla 3

Análisis de la información pregunta 2

Edad	Porcentaje	Colaboradores
Entre 18-25 años	9,7%	6
Entre 26-35 años	35,5%	22
Entre 36-45 años	38,7%	24
Entre 48 o mas	16,1%	10

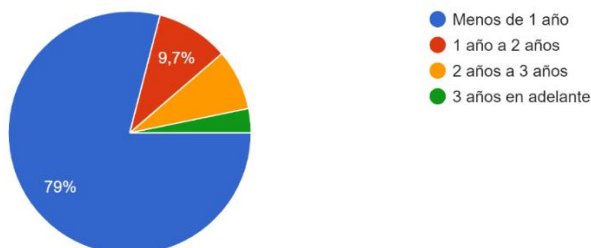
Nota. Esta tabla indica la cantidad de participantes por edad. *Fuente.* Encuesta a colaboradores de la empresa Outsourcing Seasin Ltda.

Se puede observar que, de la totalidad de la muestra, la mayor cantidad de encuestados corresponden a la población entre 36 y 45 años, equivalente al 38,7%, seguidamente con un 35,5% se encuentran los colaboradores en el rango de edad de 26 a 35 años para un total de 22 colaboradores. Finalmente, con una participación más baja se encuentran los colaboradores en edades entre 18 a 24 años con 6 colaboradores y porcentaje de 9,7% y de 48 años o más con 10 encuestados equivalentes al 16,1%.

Figura 4

Análisis de información de la pregunta 3

3. Seleccione su antigüedad en la empresa
62 respuestas



Fuente. Encuesta a colaboradores de la empresa Outsourcing Seasin Ltda.

Tabla 4

Análisis de la información pregunta 3

Tiempo	Porcentaje	Colaboradores
Menos de 1 año	79%	49
1 año a 2 años	9,7%	6
2 años a 3 años	8,1%	5
3 años en adelante	3,2%	2

Nota. Esta tabla indica el tiempo de antigüedad de los colaboradores. *Fuente.* Encuesta a colaboradores de la empresa Outsourcing Seasin Ltda.

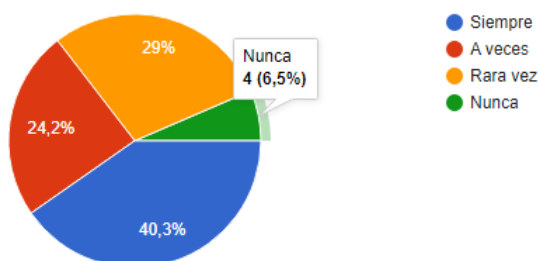
Del total de la muestra se puede observar que en su mayoría los colaboradores del área llevan menos de un año, para un total de 49 colaboradores y un porcentaje de 79%, 6 personas llevan 1 a 2 años, equivalente a un 9,7%, 5 personas de 2 a 3 años para un porcentaje de 8,1% y finalmente el 3,2% corresponden a 2 personas que llevan de 3 años en adelante. Con lo anterior, se puede inferir el bajo nivel de fidelidad y conformidad con la empresa, lo que conlleva a incrementos en el nivel de rotación del personal, representando así impactos económicos, anímicos, y afectaciones en la productividad.

Figura 5

Análisis de la información pregunta 4

4. ¿Siente que su trabajo es valorado y reconocido?

62 respuestas



Fuente. Encuesta a colaboradores de la empresa Outsourcing Seasin Ltda.

Tabla 5

Análisis de la información pregunta 4

Ponderación	Porcentaje	Colaboradores
Siempre	40,3%	25
A veces	24,2%	15
Rara vez	29%	18
Nunca	6,5%	4

Nota. Esta tabla indica el nivel de valoración y reconocimiento que perciben los colaboradores dentro de la empresa. *Fuente.* Encuesta a colaboradores de la empresa Outsourcing Seasin Ltda.

En la figura 6 se evidencia que el 40,3% de la muestra equivalente a 25 colaboradores manifiesta sentirse siempre valorados y reconocidos en su labor por la empresa y el 24,2%, correspondiente a 15 personas, indican que a veces se siente de esta manera. Sin embargo, el 29%, equivalente a 18 personas manifestó insatisfacción con el valor y reconocimiento que perciben, indicando que rara vez lo siente así, y finalmente 4 personas para un total de 6,5% indicaron nunca sentirse valorado y reconocido por la empresa. Si bien la mayoría de encuestados, tienen una percepción positiva, es importante analizar el impacto que genera en quienes no están

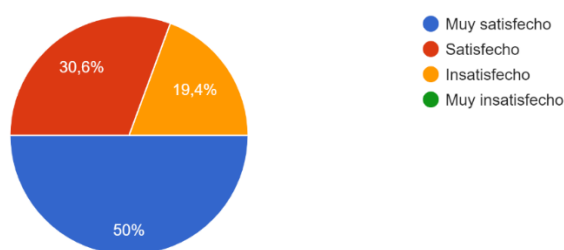
conformes con esto, ya que puede tener implicaciones en el nivel de rendimiento y productividad de los colaboradores, teniendo en cuenta que el no sentirse valorados por la empresa afecta sus niveles de motivación para el desempeño eficiente de su trabajo.

Figura 6

Análisis de la información pregunta 5

5. ¿Qué tan satisfecho se siente al desarrollar su trabajo?

62 respuestas



Fuente. Encuesta a colaboradores de la empresa Outsourcing Seasin Ltda.

Tabla 6

Análisis de la información pregunta 5

Ponderación	Porcentaje	Colaboradores
Muy satisfecho	50%	31
Satisfecho	30,6%	19
Insatisfecho	19,4%	12
Muy insatisfecho	0%	0

Nota. La tabla identifica el porcentaje de satisfacción que tienen los colaboradores al desarrollar sus funciones laborales. *Fuente.* Encuesta a colaboradores de la empresa Outsourcing Seasin Ltda.

Podemos evidenciar que de 62 colaboradores encuestados, el 50% se siente muy satisfecho, un 30,6% satisfecho y un 19,4% insatisfecho, aunque un porcentaje alto se siente bien con las funciones que realiza en su entorno de trabajo, no podemos dejar de lado al último

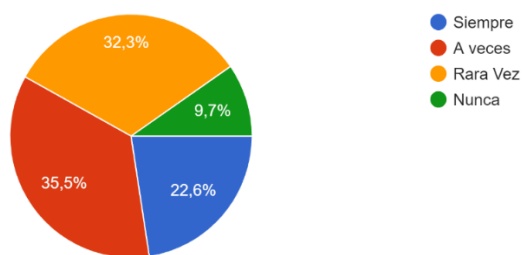
porcentaje ya que se refleja un grupo de colaboradores que no están a gusto con su trabajo y con esto generando a corto plazo desmotivación en sus funciones, dejando como resultado un índice bajo en la productividad de la organización y mayor ausentismo laboral.

Figura 7

Análisis de la información pregunta 6

6. ¿Recibe regularmente comentarios constructivos sobre su desempeño laboral?

62 respuestas



Fuente. Encuesta a colaboradores de la empresa Outsourcing Seasin Ltda.

Tabla 7

Análisis de la información pregunta 6

Ponderación	Porcentaje	Colaboradores
A veces	35,5%	22
Rara vez	32,3%	20
Siempre	22,6%	14
Nunca	9,7%	6

Nota. La tabla nos identifica que tan frecuente los colaboradores reciben comentarios

constructivos referentes a su trabajo en la organización. Fuente. Encuesta a colaboradores de la empresa Outsourcing Seasin Ltda.

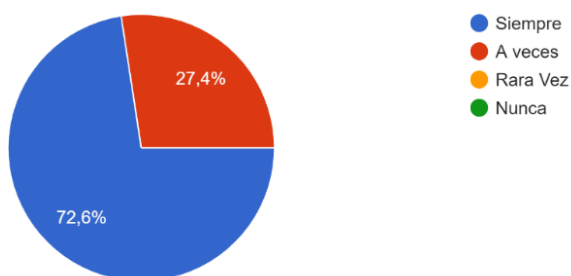
Los resultados más altos a esta pregunta los encontramos con un 35,5% que afirmar que a veces la empresa les hace comentarios positivos y un 32,3% de los colaboradores optaron por rara vez, nos enfocamos con mayor importancia a los resultados negativos ya que a primera

vista es lo que se debe tener en cuenta a la hora de realizar el plan de acción, pues es importante que alguna de las estrategias estén enfocadas en conocer que tan frecuente las organizaciones y sus supervisores apoyan de forma constructiva el trabajo de sus colaboradores, ya que esto permite mejorar su desempeño laboral, tanto individual como el colaborativo, corrigiendo así unos de los indicadores que afecta un clima laboral.

Figura 8

Análisis de la información pregunta 7

7. ¿Recibe los implementos necesarios para realizar su trabajo de manera efectiva?
62 respuestas



Fuente. Encuesta a colaboradores de la empresa Outsourcing Seasin Ltda.

Tabla 8

Análisis de la información pregunta 7

Ponderación	Porcentaje	Colaboradores
Siempre	72,6%	45
A veces	27,4%	17
Rara vez	0%	0
Nunca	0%	0

Nota. La tabla nos indica el porcentaje de colaboradores que reciben al 100% los implementos e insumos por parte de la organización para el cumplimiento efectivo de sus funciones en el puesto de trabajo. *Fuente.* Encuesta a colaboradores de la empresa Outsourcing Seasin Ltda.

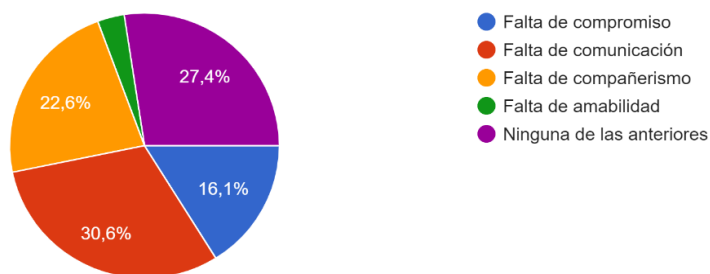
Vemos reflejado que el 72,6% de los colaboradores encuestados hizo énfasis en que al momento de iniciar sus labores, ellos cuentan con todo lo necesario que les permite realizar las actividades diarias de manera efectiva, aunque no podemos dejar de lado que 17 colaboradores no concuerda con lo mismo, por eso este tipo de pregunta nos ayuda a poder identificar exactamente cuáles son los factores que están afectando directamente el clima laboral y de qué manera la organización proporciona los insumos para que las funciones laborales sean 100% productivas en unos y en otros a veces.

Figura 9

Análisis de la información pregunta 8

8. ¿Cuál de estos factores, considera que sus compañeros de trabajo se enfrentan de manera cotidiana?

62 respuestas



Fuente. Encuesta a colaboradores de la empresa Outsourcing Seasin Ltda.

Tabla 9

Análisis de la información pregunta 8

Ponderación	Porcentaje	Colaboradores
Falta de comunicación	30,6%	19
Ninguna de las anteriores	27,4%	17
Falta de compañerismo	22,6%	14
Falta de compromiso	16,1%	10
Falta de amabilidad	3,2%	2

Nota. Los porcentajes evidenciados en la tabla, nos relaciona cuales son los factores que afecta al equipo de trabajo durante un día laboral. *Fuente.* Encuesta a colaboradores de la empresa Outsourcing Seasin Ltda.

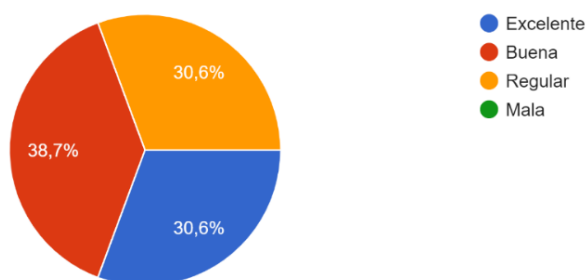
De acuerdo con los datos obtenidos, podemos concluir que son varios los factores implicados en las actividades diarias de los colaboradores, haciendo mayor énfasis que la falta de una comunicación fluida es alta y que un 27% es el resultado de la respuesta a ninguna de las anteriores, que la podemos interpretar de que quizás existan otros factores que influyen negativamente en el trabajo. Por tal razón mantener un clima laboral armonioso no solo permite que los colaboradores sean más comprometidos, mas compañeristas, si no que puede llegar a medir el grado de éxito de la organización. Por eso no obstante la empresa debe aplicar estas evaluaciones que les permite identificar aspectos que favorezcan la productividad y la retención de personal.

Figura 10

Análisis de la información pregunta 9

9. ¿Cómo evaluaría la capacidad de su equipo para trabajar de manera armoniosa y efectiva?

62 respuestas



Fuente. Encuesta a colaboradores de la empresa Outsourcing Seasin Ltda.

Tabla 10*Análisis de la información pregunta 9*

Ponderación	Porcentaje	Colaboradores
Excelente	30,6%	19
Buena	38,7%	24
Regular	30,6%	19
Mala	0%	0

Nota. En esta tabla se proporciona información sobre la evaluación de la capacidad de los colaboradores para trabajar de manera armoniosa y efectiva. *Fuente.* Encuesta a colaboradores de la empresa Outsourcing Seasin Ltda.

En la figura 11, mostramos que la mayoría de los colaboradores (69.3%) cree que su equipo tiene una capacidad “buena” o “excelente” para trabajar sin problemas y de manera eficiente. Sin embargo, un porcentaje significativo (30,6%) indicó que las habilidades de su equipo son Regulares, lo que indica que se necesita mejorar para aumentar la dinámica del grupo. Gracias a estos resultados, podemos identificar áreas de mejora y enfocar los esfuerzos en fortalecer el trabajo en equipo dentro de la Universidad Industrial de Santander.

Figura 11*Análisis de la información pregunta 10*

10. ¿Alguna vez ha experimentado conflictos con sus compañeros de trabajo?

62 respuestas



Fuente. Encuesta a colaboradores de la empresa Outsourcing Seasin Ltda.

Tabla 11

Análisis de la información pregunta 10

Ponderación	Porcentaje	Colaboradores
Si, He tenido conflictos con mis compañeros de trabajo.	19,4%	12
No, Nunca he tenido conflictos con mis compañeros de trabajo.	48,4%	30
He tenido algún desacuerdo menor con algún compañero de trabajo, pero nunca ha escalado a un conflicto mayor.	21%	13
Prefiero no responder.	11,3%	7

Nota. En esta tabla se observa el porcentaje de los colaboradores que han experimentado conflictos con sus compañeros de trabajo. *Fuente.* Encuesta a colaboradores de la empresa Outsourcing Seasin Ltda.

Según los resultados obtenidos en la tabla 11, el 19.4% de los encuestados han experimentado conflictos con sus compañeros de trabajo, mientras que el 48.4% nunca ha tenido conflictos. Un 21% ha experimentado desacuerdos menores, pero no han escalado a un conflicto mayor, y un 11.3% prefirió no responder.

Es importante analizar más a fondo las respuestas de aquellos que han experimentado conflictos o desacuerdos menores para identificar las causas subyacentes de los problemas. Esto puede incluir factores como la falta de comunicación efectiva, la falta de claridad en las responsabilidades y expectativas laborales, o diferencias en los estilos de trabajo o personalidades, así mismos, es importante tener en cuenta que algunos colaboradores pueden no haber respondido a la pregunta o haber preferido no responder debido a la naturaleza sensible del tema. Por lo tanto, es necesario abordar estas preocupaciones de privacidad y confidencialidad;

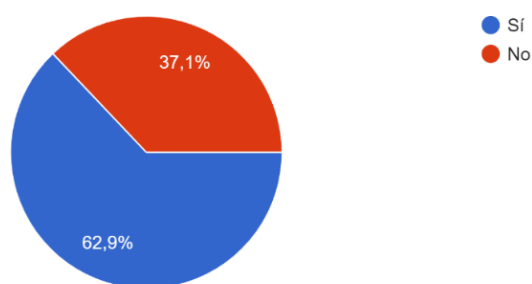
En general, los resultados de la encuesta proporcionan información valiosa para desarrollar un plan de mejora del clima laboral, centrándose en la prevención y la resolución efectiva de conflictos interpersonales.

Figura 12

Análisis de la información pregunta 11

11. ¿Cree que existe un trato justo y equitativo con todos los colaboradores?

62 respuestas



Fuente. Encuesta a colaboradores de la empresa Outsourcing Seasin Ltda.

Tabla 12

Análisis de la información pregunta 11

Ponderación	Porcentaje	Colaboradores
Si	62,9%	62,9%
No	37,1%	37,1%

Nota. En esta tabla se observa la percepción que tienen los colaboradores del trato justo y equitativo en su puesto de trabajo. *Fuente.* Encuesta a colaboradores de la empresa Outsourcing Seasin Ltda.

Los resultados del interrogante 11 muestran que el 62,9% que equivale a 39 colaboradores de los 62 entrevistados, creen que existe un trato justo y equitativo en la empresa, mientras que el 37,1% que son 23 colaboradores piensan lo contrario. Esto significa que hay una

minoría significativa de colaboradores que no están satisfechos con el trato que reciben en la empresa.

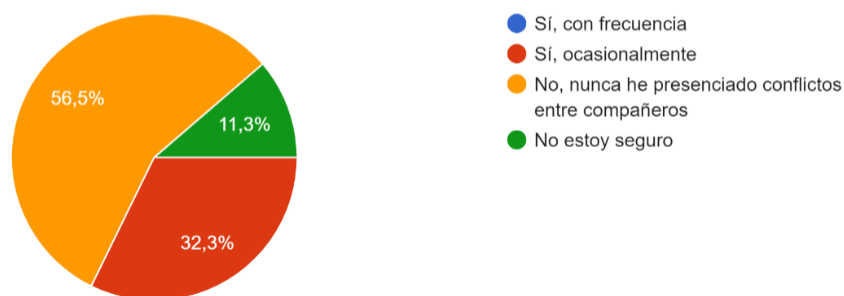
Es importante tener en cuenta que la percepción de justicia y equidad en el trato es un aspecto fundamental del clima laboral, y puede influir en la motivación, el compromiso y el desempeño de los colaboradores. Por lo tanto, es importante abordar las preocupaciones de aquellos que no están satisfechos con el trato que reciben.

Figura 13

Análisis de la información pregunta 12

12. ¿Ha presenciado alguna vez conflictos entre compañeros que afecte el desempeño laboral?

62 respuestas



Fuente. Encuesta a colaboradores de la empresa Outsourcing Seasin Ltda.

Tabla 13

Análisis de la información pregunta 12

Ponderación	Porcentaje	Colaboradores
Si, Con Frecuencia	0%	0
Sí, Ocasionalmente	32,3%	20
No, nunca he presenciado conflictos entre compañeros	56,5%	35
No estoy seguro	11,3%	7

Nota. En esta tabla obtenemos la frecuencia en que se presentan conflictos entre compañeros de trabajo que afectan el desempeño laboral. *Fuente.* Encuesta a colaboradores de la empresa Outsourcing Seasin Ltda.

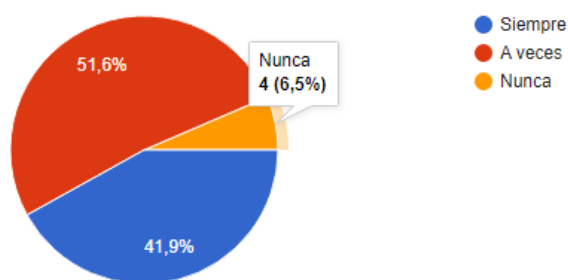
Teniendo en cuenta la figura 14, se puede observar que el número de encuestados que respondieron a la pregunta sobre si han experimentado conflictos con sus compañeros de trabajo fue de 62. De estos, el 32.3% (20 colaboradores) respondieron que han experimentado conflictos ocasionalmente, mientras que el 56.5% (35 colaboradores) nunca han presenciado conflictos entre compañeros. Además, el 11.3% (7 colaboradores) no están seguros y el 0% han experimentado conflictos con frecuencia. Estos resultados sugieren que hay una proporción considerable de colaboradores que han experimentado conflictos interpersonales en el lugar de trabajo, lo que podría afectar el clima laboral y la productividad.

Figura 14

Análisis de la información pregunta 13

13. ¿Existe igualdad en la distribución de actividades y en la asignación de responsabilidades?

62 respuestas



Fuente. Encuesta a colaboradores de la empresa Outsourcing Seasin Ltda.

Tabla 14*Análisis de la información pregunta 13*

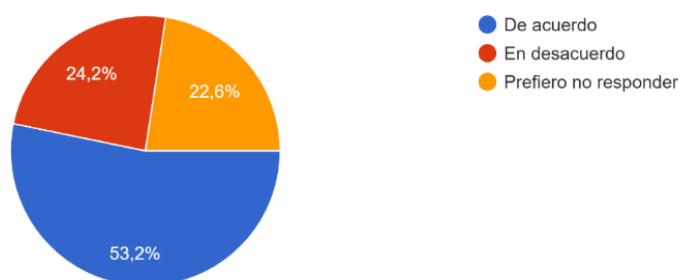
Ponderación	Porcentaje	Colaboradores
Siempre	41,9%	26
A veces	51,6%	32
Nunca	6,5%	4

Nota. En esta tabla se expone el nivel de percepción sobre la igualdad de responsabilidades por parte de los colaboradores. *Fuente.* Encuesta a colaboradores de la empresa Outsourcing Seasin Ltda.

Conforme a la figura 15, se analiza que, de los 62 colaboradores encuestados, 51,6% (32 colaboradores) valoran la igualdad en la distribución de actividades y responsabilidades a veces, mientras que el 41,9% (26 colaboradores) creen que la igualdad siempre existe. Solo 4 colaboradores, equivalente al 6,5%, consideran que nunca hay igualdad en sus funciones asignadas. En general, los resultados indican una percepción negativa en cuanto a la distribución de actividades y responsabilidades

Figura 15*Análisis de la información pregunta 14*

14. ¿Cree que la empresa promueve el compañerismo y la unión entre los colaboradores?
62 respuestas



Fuente. Encuesta a colaboradores de la empresa Outsourcing Seasin Ltda.

Tabla 15*Análisis de la información pregunta 14*

Ponderación	Porcentaje	Colaboradores
De acuerdo	53,2%	33
En desacuerdo	24,2%	15
Prefiero no responder	22,6%	14

Nota. En esta tabla se observa el porcentaje de compañerismo y la unión entre los colaboradores.

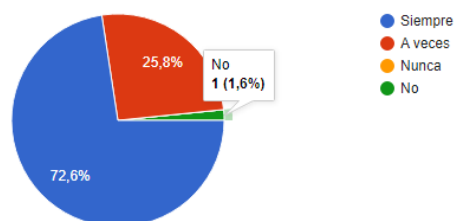
Fuente. Encuesta a colaboradores de la empresa Outsourcing Seasin Ltda

En la figura 16, podemos analizar que 33 colaboradores de los 62 encuestados el 53,2% están de acuerdo en que la empresa promueve el compañerismo y la unión entre compañeros de trabajo. 15 de los colaboradores con un porcentaje de 24,2% manifiesta que no están de acuerdo y 14 colaboradores en un 22,6% prefieren no contestar. Es un aspecto positivo debido a que se promueve el compañerismo dentro del equipo de trabajo, ya que es elemental para el crecimiento tanto personal como profesional, y tiene un impacto positivo en la cultura organizacional al aumentar la motivación, potenciar la creatividad, reducir el estrés y evitar el deterioro del clima laboral.

Figura 16*Análisis de la información pregunta 15*

15. ¿Recibe orientación por parte de su jefe inmediato sobre las actividades que debe realizar?

62 respuestas



Fuente. Encuesta a colaboradores de la empresa Outsourcing Seasin Ltda.

Tabla 16*Análisis de la información pregunta 15*

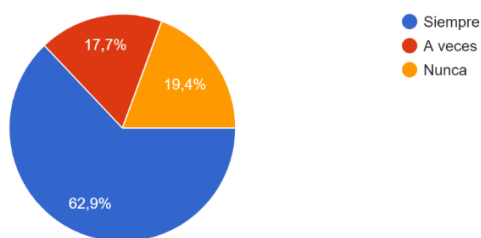
Ponderación	Porcentaje	Colaboradores
Siempre	72,6%	45
A veces	25,8%	16
Nunca	1,6%	1

Nota. En esta tabla se observa el nivel de retroalimentación del jefe inmediato hacia los colaboradores. *Fuente.* Encuesta a colaboradores de la empresa Outsourcing Seasin Ltda.

Conforme al muestreo se puede observar que el 72,6% (45 colaboradores) informó recibir siempre orientación de su jefe inmediato respecto a las actividades a realizar, mientras que el 25,8% (16 colaboradores) informó recibir orientación alguna vez. Esto demuestra un aspecto positivo del desempeño del jefe inmediato al examinar el desempeño de los colaboradores, generando una sensación de seguridad y confianza que puede redundar en un mejor desempeño laboral y logro de metas. Crear un ambiente de trabajo óptimo es crucial para lograr estos objetivos.

Figura 17*Análisis de la información pregunta 16*

16. Si presenta inconvenientes o dudas ¿tiene la confianza de hablar con su jefe inmediato?
62 respuestas



Fuente. Encuesta a colaboradores de la empresa Outsourcing Seasin Ltda.

Tabla 17

Análisis de la información pregunta 16

Ponderación	Porcentaje	Colaboradores
Siempre	72,6%	39
A veces	25,8%	11
Nunca	19,4%	12

Nota. En esta tabla se expone el porcentaje de los colaboradores que sienten confianza hacia su jefe inmediato. *Fuente.* Encuesta a colaboradores de la empresa Outsourcing Seasin Ltda.

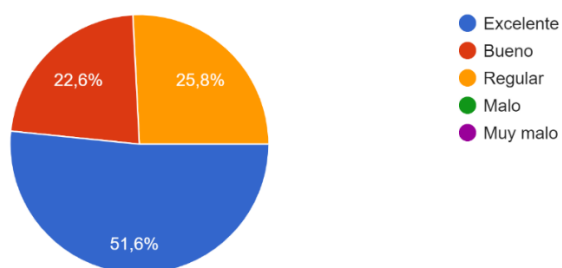
Conforme a la figura 18, se observa que el 77,6% (39 colaboradores) reporta un alto nivel de confianza con su jefe inmediato, lo que indica relaciones interpersonales sólidas y un ambiente de trabajo armonioso. Sin embargo, el 25,8% (11 colaboradores) a veces se siente insatisfecho y el 19,4% (12 colaboradores) nunca se siente satisfecho. Esto sugiere que hay margen de mejora en la optimización del entorno de trabajo para todos los colaboradores.

Figura 18

Análisis de la información pregunta 17

17. ¿Cómo evaluaría a su jefe inmediato en cuanto a su capacidad para crear y mantener un ambiente laboral positivo y colaborativo en el equipo?

62 respuestas



Fuente. Encuesta a colaboradores de la empresa Outsourcing Seasin Ltda.

Tabla 18*Análisis de la información pregunta 17*

Respuestas	Porcentaje	Colaboradores
Excelente	51,6%	32
Bueno	22,6%	14
Regular	25,8%	16
Malo	0%	0
Muy malo	0%	0

Nota. La tabla expone el porcentaje de evaluación que dan los colaboradores sobre la percepción que tienen del jefe inmediato para crear y mantener un ambiente laboral positivo. *Fuente.*

Encuesta a colaboradores de la empresa Outsourcing Seasin Ltda.

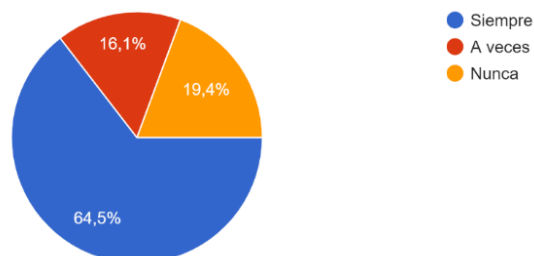
Se observa en la figura que 19 colaboradores con un porcentaje del 51,6% califican al jefe inmediato excelente en su capacidad para crear y mantener un ambiente laboral positivo, 14 colaboradores con un porcentaje de 22,6% como bueno y 16 colaboradores con un porcentaje del 25,8% como regular.

La recepción que tiene los colaboradores sobre el jefe inmediato para crear y mantener un ambiente laboral positivo y colaborativo en equipo es buena, no obstante, se observa que de los 62 colaboradores un porcentaje del 25,8% lo califica como regular lo que sugiere un plan de mejora para que los colaboradores sientan que tienen un líder que mantiene un ambiente laboral positivo siendo esto una parte importante para la productividad y el compromiso.

Figura 19

Análisis de la información pregunta 18

18. ¿Considera usted que su jefe inmediato escucha sus opiniones?
62 respuestas



Fuente. Encuesta a colaboradores de la empresa Outsourcing Seasin Ltda.

Tabla 19

Análisis de la información pregunta 18

Respuestas	Porcentaje	Colaboradores
Siempre	64,5%	40
A veces	16,1%	10
Nunca	19,4%	12

Nota. La tabla expone el porcentaje de evaluación que dan los colaboradores sobre la percepción que tienen del jefe inmediato si son escuchadas sus opiniones. *Fuente.* Encuesta a colaboradores de la empresa Outsourcing Seasin Ltda.

Una vez realiza la encuesta a 62 colaboradores la figura muestra que 40 colaboradores con un porcentaje de 64,5% opinan que siempre son escuchadas sus opiniones, 10 colaboradores con un porcentaje del 16,1% indican que a veces y 12 con un porcentaje del 19,4% sienten que nunca son escuchadas sus opiniones.

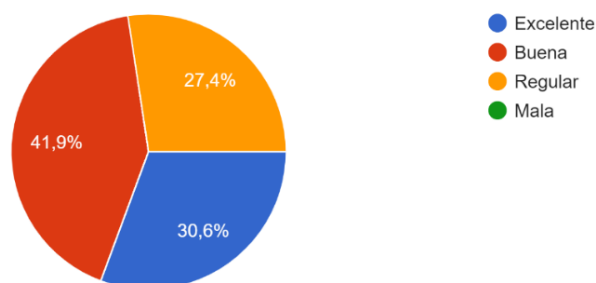
Al no ser escuchadas las opiniones de los colaboradores se puede presentar bajo rendimiento, desmotivación, ambiente laboral negativo y puede llegar a un índice de alta

rotación de personal. Escuchar las opiniones es una herramienta para alcanzar el éxito en una organización porque con ellas se crean planes de mejora para lograr un mejor ambiente laboral.

Figura 20

Análisis de la información pregunta 19

19. ¿Considera usted que la comunicación con sus compañeros de trabajo es?
62 respuestas



Fuente. Encuesta a colaboradores de la empresa Outsourcing Seasin Ltda.

Tabla 20

Análisis de la información pregunta 19

Respuestas	Porcentaje	Colaboradores
Excelente	30,6%	19
Bueno	41,9%	26
Regular	27,4	17
Mala	0%	0

Nota. La tabla expone el porcentaje de evaluación que dan los colaboradores sobre la percepción que tienen entre la comunicación con sus compañeros de trabajo. *Fuente.* Encuesta a colaboradores de la empresa Outsourcing Seasin Ltda.

Se evidencia en la figura que 21 colaboradores con un porcentaje del 30,6% indican que la comunicación entre ellos es excelente, por otra parte 26 con un porcentaje del 41,9% indican que es buena y 17 con un porcentaje del 27,4% indican que es regular.

El resultado muestra que existe una comunicación efectiva entre compañeros no obstante se debe seguir trabajando en esa comunicación para evitar conflictos internos.

Figura 21

Análisis de la información pregunta 20

20. ¿La empresa proporciona incentivos para motivar su desempeño laboral?

62 respuestas



Fuente. Encuesta a colaboradores de la empresa Outsourcing Seasin Ltda.

Tabla 21

Análisis de la información pregunta 20

Ponderación	Porcentaje	Colaboradores
Si, la empresa proporciona incentivos regularmente para motivar mi desempeño laboral	14,5%	9
A veces la empresa proporciona incentivos para motivar mi desempeño laboral	16,1%	10
No, la empresa no proporciona incentivos para motivar mi desempeño laboral	45,2%	28
No estoy segura, si la empresa proporciona incentivos para motivar mi desempeño laboral	15	24,2%

Nota. La tabla expone el porcentaje de evaluación que dan los colaboradores sobre la percepción que tienen si reciben incentivos para motivación de su desempeño. *Fuente.* Encuesta a colaboradores de la empresa Outsourcing Seasin Ltda.

La figura indica que el 14,5% equivalente a 9 encuestados consideran que la empresa si les han dado incentivos para motivar su desempeño laboral, el 16,1% equivalente a 10 encuestados a veces han recibido este tipo de motivación, el 45,2% equivalente a 28 encuestados no han recibido incentivos por parte de la empresa para motivar su desempeño, y por último un 24,2% equivalente a 15 encuestados no están seguros si han recibido alguna clase de incentivo. Una vez realizado el análisis se evidencia que la empresa no proporciona incentivos para motivar a su personal, por lo tanto, se debe trabajar en este indicador, un colaborador motivado es más eficiente en su puesto de trabajo, disminuye el riesgo de que un buen colaborador se vaya de la organización y se crea sentido de pertenencia a la organización

Plan de Mejoramiento

Según el análisis realizado a las respuestas dadas por los colaboradores asignados a la Universidad Industrial de Santander, se logró identificar que se presenta deficiencia en el clima laboral siendo este uno de los factores más importantes que influyen en la productividad y el bienestar de los colaboradores en una organización. Un clima laboral saludable se caracteriza por la presencia de relaciones interpersonales positivas, una comunicación efectiva, una cultura organizacional sólida y un ambiente de trabajo seguro y cómodo.

Sin embargo, en ocasiones, el clima laboral puede verse afectado por factores internos o externos a la empresa, como la falta de motivación, la falta de reconocimiento y la falta de comunicación asertiva.

Por esta razón, es fundamental contar con un plan de mejora del clima laboral que permita identificar y abordar los problemas que afectan a la organización, de manera que se puedan implementar medidas efectivas para crear un ambiente de trabajo positivo y sostenible en el tiempo.

En este sentido, el presente plan de mejora tiene como objetivo principal mejorar el clima laboral de la empresa, a través de la implementación de acciones específicas que permitan fomentar un ambiente de trabajo positivo, en el que los colaboradores se sientan valorados, motivados y comprometidos con los objetivos de la organización.

Cronograma de actividades

Se tuvo en cuenta en cronograma en orden cronológico de todas las actividades realizadas en el plan de mejoramiento como lo indica en la (figura 22).

Figura 22

Cronograma de actividades preliminares al plan de mejoramiento

Actividades	Meses (Semanas)															
	Febrero				Marzo				Abril				Mayo			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Elección de la empresa																
Diagnóstico de la empresa seleccionada																
Identificación de la problemática y justificación																
Marco teórico y marco legal																
Metodología de la investigación																
Aplicación de la encuesta																
Análisis de los resultados obtenidos de la encuesta																
Propuesta de mejoramiento																
Recomendaciones																

Fuente. Autoría Propia.

Actividad No. 1: Elaborar un Programa de Compensación e Incentivos

Teniendo en cuenta el resultado obtenido en la encuesta realizada a los colaboradores asignados a la Universidad Industrial de Santander, se evidencia que un número significativo se encuentra insatisfecho al desarrollar sus actividades y a su vez manifestaron, que pocas veces reciben comentarios constructivos sobre su desempeño laboral, sienten que no se les reconoce el trabajo, y a su vez no se cuenta con un programa de compensación e incentivos para motivarlos; es evidente que un programa de compensación e incentivos es una herramienta clave para mejorar el clima laboral de una organización, ya que permite reconocer el trabajo de los colaboradores y motivarlos a través de estímulos que fomenten su desempeño y compromiso con la empresa.

Tabla 22*Propuesta de mejora de la actividad No. 1*

Área de Mejora No. 1	Todas las áreas de la empresa
Descripción del problema:	Falta de reconocimiento y motivación por parte de la empresa generando con ello alto nivel de rotación de personal afectando su compromiso y motivación en el trabajo.
Causas que provocan el problema:	Ausencia de reconocimiento y recompensa por el desempeño de los trabajadores. Cultura organización deficiente. Fallas en las actividades diarias.
Objetivo para conseguir:	Aumentar la satisfacción, motivación y compromiso de los colaboradores. Minimizar la rotación de personal. Crear un ambiente laboral agradable y positivo.
Acciones de mejora:	Incentivos no financieros (mejor empleado del mes, etc.) Incentivos financieros (bonos para colaboradores que lleven más de 2 años en la empresa). (Ver apéndice A)
Beneficio esperado:	Ambiente de trabajo positivo donde se tenga reconocimiento y beneficio atractivos, mejorando con ello el desempeño y productividad de los colaboradores, aumentando el compromiso y lealtad de los colaboradores hacia la empresa.

Nota. Esta tabla muestra las acciones para llevar a cabo la primera actividad del plan de mejora.

Fuente. Autoría Propia

Recursos Necesarios de la Actividad No. 1

Humanos: Área de talento humano

Infraestructura: Áreas o espacios de la organización

Materiales: Bonos, papelería, computador

Responsables: Área del talento humano y gerencia

Beneficiados: Colaboradores

Tabla 23

Presupuesto financiero de la actividad No. 1

Tipo	Categoría	Recurso	Descripción	Monto
Recursos disponibles	Humanos	Área del talento humano	Se requiere contar con el personal de talento humano para que desarrolle implemente y gestiones el programa de compensaciones e incentivos	\$ 2.350.000
	Materiales	Computador	Para la gestión de datos y sistema de información.	Recursos propios de la empresa
Recursos necesarios	Materiales	Bonos	Bonos o premios que se entregaran a los colaboradores.	\$ 3.000.000
		Papelería	Para el diseño y llevar a cabo la documentación y seguimiento del programa.	\$ 250.000
	Infraestructura	Espacio de la organización	Oficina para el personal de recursos humano y espacios para publicar el empleado del mes	Recursos propios de la empresa
Total				5.600. 000.00

Nota. Esta tabla muestra las acciones para llevar a cabo en la segunda actividad del plan de mejora. *Fuente.* Autoría propia

Actividad No. 2: Capacitación en Comunicación Asertiva y Trabajo en Equipo

Basado en los interrogantes de las encuestas donde se evalúa la variable de comunicación asertiva y trabajo en equipo se evidencia que se carece de trabajo armonioso y se ha presentado conflictos entre compañeros, adicional a lo anterior los colaboradores también manifestaron que no reciben orientación por parte de su supervisor, no genera confianza y no tiene la capacidad de escuchar y generar un ambiente de trabajo positivo y colaborativo. Es de anotar que, para mejorar el clima laboral en una empresa, es fundamental fortalecer las habilidades y competencias de los colaboradores y jefes directos en cuanto a la comunicación, el trabajo en equipo y la resolución de conflictos. En este sentido, la capacitación y la comunicación asertiva son herramientas clave para lograr un ambiente de trabajo satisfactorio y positivo.

Tabla 24

Propuesta de mejora de la actividad No. 2

Área de Mejora No. 2	Todas las áreas de la empresa
Descripción del problema:	Falta de capacitación en comunicación asertiva entre compañeros y jefe inmediato, generando con ello la presencia de conflictos y tensiones en el lugar de trabajo.
Causas que provocan el problema:	Falta de escucha activa. Carencia de empatía. Seguridad para expresarse claramente. Deficiencia de liderazgo. Falta de trabajo en equipo. Falta de capacitación en habilidades de comunicación y trabajo en equipo. No tener claros los objetivos de la organización. Estrés laboral.
Objetivo para conseguir:	Fomentar una cultura de colaboración y comunicación abierta.

Acciones de mejora:	<p>Realizar talleres grupales en sitios abiertos y amigables donde puedan interactuar jefes inmediatos y colaboradores para mejorar las habilidades de comunicación y trabajo en equipo.</p> <p>Brindar capacitación a los jefes inmediatos sobre liderazgo.</p> <p>Capacitación en lenguaje no verbal.</p> <p>Talleres lúdicos sobre inteligencia emocional</p> <p>Realizar charlas por ciclos entorno a la prevención del riesgo psicosocial.</p>
Beneficio esperado:	<p>Mejora significativa en la colaboración y eficacia del equipo de trabajo, llevando a una serie de beneficios adicionales, como productividad, reducción de conflicto, mejora de calidad en el trabajo, bajo nivel de estrés laboral y minimizar el riesgo psicosocial.</p>

Nota. Esta tabla muestra las acciones para llevar a cabo la segunda actividad del plan de mejora.

Fuente. Autoría Propia

Recursos Necesarios de la Actividad No. 2

Humanos: Capacitador, personal de apoyo

Infraestructura: Salones y espacios abiertos adecuados para llevar a cabo talleres y capacitaciones

Materiales: Lapiceros, colores, manuales, materiales didácticos, recursos audiovisuales

Responsables: Área de recursos humanos.

Beneficiados: Colaboradores y empresa

Tabla 25*Presupuesto financiero de la actividad No. 2*

Tipo	Categoría	Recurso	Descripción	Monto
Recursos disponibles	Humanos	Capacitador	Profesional en comunicación asertiva y liderazgo.	\$ 2.350.000
		Personal de apoyo	Personal adecuado para coordinar y administrar el programa de capacitación.	\$ 1.160.000
	Materiales;	Recursos audiovisuales	Para proyectar y elaborar la presentación de las capacitaciones.	Recursos propios de la empresa
Recursos necesarios	Materiales	Lapiceros y colores	Para los participantes en los diferentes encuentros y actividades.	\$ 85.000
		Manuales	Diseño e impresión de manuales para los participantes.	\$ 126.500
		Material didáctico	Para los participantes del programa de capacitación.	\$ 475.000
	Refrigerios	Para el personal que participe durante las capacitaciones.	\$ 2.400.000	
	Infraestructura	Espacio de capacitación	Alquilar de un espacio adecuado para llevar a cabo los talleres de capacitación.	Convenio con la caja de compensación Cajasan
			Total	\$6.596.800.00

Nota. Presupuesto financiero para llevar a cabo las actividades de la actividad N°2 *Fuente.*

Autoría Propia.

Actividad 3. Crear Estrategias que Permitan Aumentar la Motivación en los

Colaboradores

Según el análisis realizado a la variable de motivación mediante la encuesta realizada a los colaboradores indica que su trabajo es poco valorado y reconocido, a su vez no se sienten muy satisfechos al desarrollar su trabajo.

Esta variable es fundamental para el éxito de cualquier empresa o equipo de trabajo. Un colaborador motivado es más productivo, comprometido y eficiente en su trabajo, lo que a su vez puede mejorar la calidad del servicio que ofrecen. Sin embargo, la falta de motivación puede tener un efecto negativo en el desempeño de los colaboradores y, por ende, en la productividad y el éxito de la empresa.

Tabla 26

Propuesta de mejora de la actividad No. 3

Área de Mejora No. 3	Todas las áreas de la empresa
Descripción del problema:	Desmotivación en los colaboradores la cual trae un impacto negativo en la productividad, satisfacción laboral.
Causas que provocan el problema:	Falta de trabajo justo y equitativos. No se cuenta con los suficientes implementos de trabajo. Desmotivación por que el trabajo no es valorado y reconocido. No se tienen en cuenta fechas especiales. No se realizan actividades lúdicas.
Objetivo para conseguir:	Incrementar la motivación y el compromiso de los colaboradores.
Acciones de mejora:	Proporcionar los equipos necesarios para lograr su trabajo de manera efectiva. Realizar un cronograma de actividades con el fin de distribuir las tareas de forma justa y equitativa.

	Realizar actividades recreativas como por ejemplo rumba terapia, caminatas ecológicas y campeonatos de futbol.
	Realizar un cronograma con las fechas especiales para que el Departamento de Recursos Humanos publique mediante herramientas tecnológica y carteleras la celebración de dichas fechas.
	Proporcionar oportunidades de desarrollo y crecimiento dentro de la empresa.
	(Ver apéndice A).
Beneficio esperado:	Contar con personal motivado, productivo y con baja rotación, eficiencia y eficacia en el trabajo, reducción del nivel de estrés laboral y mantener un cliente satisfecho.

Nota. Esta tabla muestra las acciones para llevar a cabo la tercera actividad del plan de mejora.

Fuente. Autoría Propia

Recursos Necesarios de la Actividad No. 3

Humanos: Psicólogo

Infraestructura: Espacios adecuados para las actividades recreativas.

Materiales: Balones, afiches, juegos didácticos, equipo de cómputo, bolígrafos, papel de colores, resma de papel.

Responsables: Área de recursos humanos

Beneficiados: Colaboradores y empresa

Tabla 27*Presupuesto financiero de la actividad No. 3*

Tipo	Categoría	Recurso	Descripción	Monto
Recursos disponibles	Humanos	Psicólogo	Profesional con énfasis en motivación laboral.	\$ 2.350.000
	Material	Equipo de cómputo	Para realizar los diferentes cronogramas.	Recurso propio de la empresa
Recursos necesarios	Materiales	Balones	Para las diferentes actividades recreativas.	\$ 150.000
		Afiches	Afiches para publicar las fechas esenciales.	\$ 180.000
		Bolígrafos, papel decolores, resma de papel	Para las diferentes actividades recreativas y para impresión de cronograma de actividades de trabajo.	\$ 250.000
	Juegos didácticos	Para los participantes del programa de actividades recreativas	\$ 520.000	
Infraestructura	Espacios adecuados para las actividades recreativas	Alquilar centros recreaciones y club deportivos.	\$ 3.800.000	
			Total	\$ 7.230. 000.oo

Nota. Esta tabla muestra los recursos necesarios para llevar a cabo la actividad N° 3. *Fuente.*

Autoría Propia.

Recomendaciones

Para garantizar el desempeño efectivo de los colaboradores la empresa debe realizar una revisión exhaustiva de los procesos de trabajo para identificar las herramientas y los recursos específicos que necesitan los colaboradores para realizar su trabajo de manera eficaz y tomar acciones para proporcionar los recursos necesarios. Es esencial que los colaboradores conozcan los recursos y el apoyo disponible para ellos, a través de capacitaciones o reuniones.

En segundo lugar, se debe garantizar que los colaboradores reciban un trato justo y equitativo, promoviendo una cultura orientada al trabajo en equipo, diversidad e inclusión y resolución de conflictos. Así mismo desarrollar habilidades de comunicación y liderazgo a los supervisores para que pueda efectuar una instrucción clara y efectiva a sus subordinados.

En tercer lugar, se debe evaluar la distribución actual de funciones del equipo de trabajo para garantizar la igualdad en la distribución de actividades y responsabilidades, asignando actividades a los colaboradores en función de sus fortalezas e intereses. Se debe fomentar la colaboración entre los miembros del equipo para garantizar que todos tengan la oportunidad de trabajar en diferentes tipos de actividades y responsabilidades.

Por último, se considera fundamental desarrollar un programa de incentivos para incrementar la motivación, satisfacción y productividad de los colaboradores con incentivos financieros y no financiero acorde a las políticas de la empresa con el objetivo de que colaboradores se sientan valorados, recompensados y capaces de hacer su trabajo de manera efectiva.

Conclusiones

De acuerdo con el análisis realizado a los resultados obtenidos del diagnóstico al clima laboral de la empresa Outsourcing Seasin Ltda. se observa una percepción negativa por parte de los colaboradores sobre la variable organizacional, método de mando, comunicación y otros factores que han dado como resultado una alta rotación, mal clima laboral y menor eficiencia laboral. Es evidente que estos problemas deben abordarse para el crecimiento y el éxito general de la empresa, lo que requerirá que el plan de mejora se alinee con las políticas de la empresa e implementar medidas para garantizar que tengan acceso a los recursos necesarios para realizar su trabajo de manera efectiva. Además, se enfoca en promover el trabajo en equipo, ofrecer incentivos para recompensar el desempeño de los colaboradores, optimizar la relación entre supervisor y subordinados.

Al priorizar el bienestar de los colaboradores, la empresa debe fomentar un ambiente de trabajo positivo lo que implica crear una cultura que priorice la salud mental, emocional y física. Cuando el equipo de trabajo se encuentra más comprometido y productivo, conduce a una mayor productividad y un mejor desempeño. Además, deben centrarse en construir una cultura de confianza y respeto, donde los colaboradores se sientan empoderados para hablar y contribuir con sus ideas. Es fundamental ofrecer programas de apoyo, como plan de beneficios en salud, programas de bienestar, arreglos de trabajo flexible, entre otros. Esto, a su vez, puede ayudar a reducir la rotación y mejorar la satisfacción de los colaboradores, lo que lleva a una mayor productividad y un mejor desempeño. Esto es crucial para cualquier empresa que aspire a lograr un crecimiento y un éxito sostenible.

Bibliografía

Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica 6ta.*

Edición. Episteme, C, A

https://issuu.com/fidiasgerardoarias/docs/fidias_g._arias._el_proyecto_de_inv

Clima organizacional: Algunos basamentos históricos y conceptuales para la reflexión, por

Francisco Ganga, María Piñones & Lorena Saavedra. (s. f.). FCSH.

[http://www.fcsh.espol.edu.ec/es/clima-organizacional-algunos-basamentos-](http://www.fcsh.espol.edu.ec/es/clima-organizacional-algunos-basamentos-hist%C3%B3ricos-y-conceptuales-para-la-reflexi%C3%B3n-por-francisco)

[hist%C3%B3ricos-y-conceptuales-para-la-reflexi%C3%B3n-por-francisco](http://www.fcsh.espol.edu.ec/es/clima-organizacional-algunos-basamentos-hist%C3%B3ricos-y-conceptuales-para-la-reflexi%C3%B3n-por-francisco)

Código Sustantivo del Trabajo. (s. f.). Instituto nacional de contadores públicos.

<https://incp.org.co/Site/productosyservicios/legislativa/cst.htm>

Código Sustantivo del Trabajo. Diario Oficial No 27.622, del 7 de junio de 1951.

<https://www.ilo.org/dyn/travail/docs/1539/CodigoSustantivodelTrabajoColombia.pdf>

Daen, S. T. (2011). *Tipos de investigación científica.* Revista de Actualización Clínica Investiga

Boliviana, 12, 621-624.

http://www.revistasbolivianas.ciencia.bo/pdf/raci/v12/v12_a11.pdf

Espinoza Iza, E. K. F. (2021). *Clima laboral y su efecto en el desempeño laboral de los*

colaboradores del área comercial de una entidad financiera, Perú 2021. Universidad

cesar vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/70381>

García, M. (2009). *Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual.*

Universidad del valle. (pp.47). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=225014900004>

García Solarte, M., Murillo Vargas, G. y González, C. H. (2010). *Los macro-procesos: un nuevo*

enfoque al estudio de la gestión humana. Programa Editorial Universidad del Valle.

- (pp.107-109). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=107>
- Ley 1010/2006, de 23 de enero, acoso laboral. (2006). Diario Oficial No. 46.160, de 23 de enero de 2006. https://oig.cepal.org/sites/default/files/2006_col_ley1010.pdf
- Outsourcing Seasing Ltda.* (2020, junio). Perfil empresarial. <http://www.seasinlimitada.com/perfilempresarial.html>
- Ortiz Serrano, P., & Cruz García, L. (2008). *Estudio sobre clima y satisfacción laboral en una empresa comercializadora*. Periódico electrónicos em psicología. http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-350X2008000200017
- Pace, C. (1968). *The concept of organizational climate*. Harvard Graduate School of Business Administration.
- Reyes, S. (2010). *El clima y cultura laboral*. Portal de innovación educativa.
- Rubio Navarro, E. *Reglas de Oro de un Buen Clima Laboral: Los factores humanos y técnicos que influyen decisivamente en la productividad de una empresa*. El mundo semanario de economía familiar, consumo y empleo. <https://www.elmundo.es/sudinero/noticias/noti12.html>
- Solarte, M. G. (2009). *Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual*. Redalyc.org. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=225014900004>
- Tagiuri, R. (1968). *The concept of Organizational Climate*. Harvard University Division of Research, Graduate School of Business Administration.

Apéndices

Apéndice A

Programa de compensación e incentivo para la empresa Outsourcing Seasin Ltda

Debemos precisar que (Blacht et al.2003 como se citó en García Solarte, M., Murillo Vargas, G. y González, C. H. 2010) expone que una excelente calidad de vida laboral es reflejada con el grado de satisfacción que tiene los colaboradores de una organización, ya que se mejoran los factores que están conectadas directamente con las condiciones tanto de sus funciones laborales como del ambiente en que se rodean, alguna de ellas es: el escalar a futuro dentro de la empresa, un salario más apropiado, un clima laboral armonioso, reconocimientos por desempeño, resultados y promociones, entre otros.

Entonces es muy importante tener en cuenta que la satisfacción laboral es lograda por medio de los programas de compensación e incentivos que las organizaciones aplican para motivar a sus colaboradores pues estas emociones son contagiadas dentro del equipo laboral; por tal razón definir un plan que incluya el reconocimiento al trabajo realizado por los colaboradores y que esté acorde a las políticas específicas de la empresa, genera resultados positivos para el bienestar personal y la productividad de la organización.

De acuerdo con lo anterior, comprobamos según los resultados obtenidos en el instrumento de evaluación aplicado a los colaboradores del área de servicios generales asignado al contrato de la Universidad Industrial de Santander de la empresa Outsourcing Seasin Ltda, que en la variable de productividad, el indicador negativo que está afectando el entorno laboral, es la motivación, ya que se evidencia un alto porcentaje de desmotivación donde los colaboradores no sienten que su trabajo sea valorado, ni reciben reconocimientos por sus desempeño y por ende no están satisfechos con sus funciones. Por tal motivo efectuaremos el programa de

compensación e incentivos adecuado, que ayude a mitigar y mejorar estas falencias que afectan al clima laboral, cumplimiento de objetivos y productividad de la organización.

Cuidado del bienestar personal

Programa semáforo de emociones

Cómo te sientes: Parte de un desempeño adecuado es indagar el estado de ánimo de los colaboradores, porque pueden existir varios factores que afecten sus funciones y así mismo conocer que los motiva ya que cada uno tiene objetivos o logros diferentes.

Objetivo: Conocer el estado de ánimo con el que llegan los colaboradores a cumplir sus funciones laborales.

Responsable: Departamento de recursos humanos.

Acciones: Los colaboradores deben marcar la opción que más lo identifique en ese momento de iniciar su jornada laboral: Color verde felicidad, color amarillo regular y el color rojo triste.



Recursos: Tecnológicos y humano.

Duración: Debe ser un programa fijo ya que este tipo de información debe estar siempre retroalimentando al departamento de talento humano, para tener un mejor control y desarrollo de estrategias que ayuden a combatir los componentes que afecten psicológicamente el desempeño laboral.

Reconocimiento por su desempeño y resultados laborales

Responsable: Departamento de recursos humanos y gerencia

Objetivo: Reconocer con incentivos financieros y no financieros a los colaboradores por el excelente desempeño en el que realiza sus funciones y el cumplimiento de los objetivos de la organización.

1. Incentivo financiero.

Bono de \$300.000 adicionales al salario asignado de los colaboradores que tengan dos años de antigüedad en adelante con la empresa y que cumpla al 100% su evaluación de desempeño.

Acciones: Hacer seguimiento a los colaboradores que cumplan 2 años de antigüedad y realizar evaluaciones de desempeño cada año.

Recursos: Financieros, humanos, materiales.

Duración: Se realizará esta iniciativa por un periodo de 36 meses para analizar si de esta manera el personal mejora su rendimiento, compromiso y disminuye el índice de rotación en la empresa.

2. Incentivo no financiero.

Premiación y reconocimiento mensual por el buen trabajo que realiza los colaboradores, bajo el compromiso, respeto y compañerismo, otorgando un diploma de excelencia que se anexa a su hoja de vida.

Acciones: Se evaluará el desempeño de cada colaborador con sus funciones, la puntualidad al recibir su jornada laboral, los valores y trabajo en equipo.

Recursos: Humanos y materiales

Duración: Tiempo indefinido para valorar el sentido de pertenencia que tiene los colaboradores con la empresa.

Beneficios para aumentar la satisfacción laboral

Responsable: Departamento de recursos humanos

Objetivo: Aumentar la satisfacción de los colaboradores en sus labores diarias.

Acciones:

- Involucrar a los colaboradores en la toma de decisiones del proyecto al cual prestan sus servicios.
- Aplicar las pausas activas en el horario laboral con dinámicas creativas donde fomentemos el cuidado a la salud.
- Conocer que otros beneficios son importantes para ellos por medio de encuestas y tomar acciones positivas según los resultados obtenidos.

Recursos: Humanos, tecnológicos y materiales.

Duración: Tiempo indefinido ya que son acciones que siempre deben mantenerse en la organización para disminuir la rotación del personal.

Celebraciones motivacionales

Responsable: Departamento de recursos humano.

Objetivo: Aumentar la motivación de los colaboradores para mantener un ambiente laboral sano y productivo.

Acciones:

- Día libre en su fecha de cumpleaños, sin afectar su salario y los días de vacaciones acumulados.
- Evento semestral de actividades recreativas en un espacio diferente al lugar de trabajo.

- Por medio del correo electrónico recordar y felicitar en las fechas importantes como día de la madre, padre, entre otros, a los colaboradores.
- Bono Sodexo anual por \$300.000 de canasta familiar redimibles en supermercados de cadena.
- Oportunidad de crecimiento profesional dentro de la organización.
- Ofrecer opciones de horarios de trabajo flexibles, donde se puedan retirar 1 hora antes del término de su jornada una vez a la semana.
- Plan de beneficios complementarios como un seguro de vida para todos los colaboradores.
- Entrega de kit escolar a los colaboradores con hijos.

Recursos: Humano, materiales, financieros y tecnológicos.

Duración: Aplicar de forma permanente las actividades que ayuden a mejorar el rendimiento, desempeño, satisfacción y motivación de los colaboradores.