

**Factores que inciden en el clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores
en Consuete para el segundo semestre de 2023**

Angelica Maria Reyes Osorio

Leiby Danitsa Garzon Gomez

Lina Marcela Otalvaro Trujillo

Orledis Ruiz Martínez

Patricia Coromoto Cruz Osorio

Asesor

Dr. Luis C. Muñoz

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

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

Administración de Empresas

Noviembre de 2023

Dedicatoria

Llenos de regocijo y de mucha felicidad, este proyecto está dedicado inicialmente a Dios por habernos dado la vida, siendo nuestra compañía a lo largo del proyecto, por darnos la sabiduría necesaria y la fortaleza para alcanzar nuestros objetivos.

Reconocemos la labor de nuestro tutor Luis Darío Cañizales Muñoz, por compartir sus conocimientos y guiarnos en el proceso de la presentación del proyecto, esta profesión de docentes es admirar porque son esas personas que deciden dar sus vidas para la formación de otras, son esas personas que prefieren compartir sus conocimientos y no guardárselos para sí mismos, para que personas como nosotros en algún instante consigamos accionar o arreglar las circunstancias que se van a presentar en la vida, por medio del conocimiento que nos imparten.

Finalmente, dedicamos este proyecto a todas aquellas personas que día a día se encargan de explorar incansablemente el conocimiento y la verdad frente a temas que son poco conocidos por nuestra humanidad. A todo nuestro equipo de trabajo que estuvo arduamente comprometido desde el inicio para hacer posible este logro. A todos ustedes, muchas gracias por aportar conocimientos, experiencia y apoyo incondicional al desarrollo de este proyecto.

Agradecimientos

Deseamos agradecer a nuestro padre celestial que nos ha permitido culminar nuestro proyecto de investigación, a nuestros familiares que también han sido ese pilar fundamental para no rendirnos durante todo el proceso.

Queremos expresar nuestro agradecimiento a los profesores y asesores por su orientación experta, paciencia y dedicación al guiarnos a lo largo de este proyecto de grado. Sus consejos, críticas constructivas y sugerencias nos ayudarán a perfeccionar nuestras ideas y lograr resultados significativos. Agradecemos su dedicación y compartir sus conocimientos, lo que enriquece enormemente nuestra experiencia de aprendizaje.

Extendemos nuestro agradecimiento y gratitud a cada una de a nuestras compañeras de grupo, por su colaboración, trabajo en equipo y compromiso. Cada una de ustedes aportó habilidades únicas, ideas valiosas y un compromiso inquebrantable, lo que hizo posible que este proyecto culminara de manera exitosa.

Por último, queremos extender nuestro agradecimiento a nuestras familias y amigos, quienes estuvieron a nuestro lado durante este viaje académico, gracias por su constante apoyo emocional y palabras de aliento a lo largo de este proceso, su respaldo incondicional nos motivó a seguir adelante en momentos desafiantes. Sus palabras de ánimo y paciencia infinita nos brindaron el apoyo necesario para superar los desafíos y alcanzar nuestros objetivos. Su amor y confianza en nosotros fueron un motor constante de motivación y determinación.

Resumen

El proyecto tiene como fin realizar un estudio detallado sobre cómo los factores del clima organizacional influyen en el desempeño laboral de los colaboradores en la organización "Consuerte", y cómo esta influencia puede afectar negativamente su rendimiento laboral. La finalidad es cumplir de manera integral con los objetivos establecidos por la organización, destacando la relevancia de investigar el clima organizacional. La propuesta se enfoca en identificar tanto los factores positivos como los negativos que impactan en el clima laboral en el contexto de la actividad desarrollada por la organización "Consuerte". El objetivo es comprender su efecto en el desempeño laboral de los colaboradores. Inicialmente, se llevará a cabo un análisis a través de encuestas para evaluar diversos aspectos del entorno de trabajo de la organización. Este enfoque nos permitirá obtener un diagnóstico preciso que revele el grado de satisfacción, evaluación y medición del clima organizacional. La información recopilada será utilizada para identificar oportunidades de mejora, proporcionando recomendaciones y sugerencias que contribuyan a establecer un ambiente laboral más favorable en la organización "Consuerte".

Palabras clave: Ambiente, Motivación, Productividad, Rendimiento, Satisfacción

Abstract

The purpose of this project is to carry out a detailed study on how factors of the organizational climate influence the work performance of employees in the organization "Consuerte", and how this influence can negatively affect their work performance. The purpose is to fulfill in a comprehensive manner the objectives established by the organization, highlighting the relevance of investigating the organizational climate. The proposal focuses on identifying both positive and negative factors that impact on the work climate in the context of the activity carried out by the organization "Consuerte". The aim is to understand its effect on the employees' work performance. Initially, an analysis will be carried out through surveys to evaluate various aspects of the working environment of the organization. This approach will allow us to obtain an accurate diagnosis that reveals the degree of satisfaction, evaluation, and measurement of the organizational climate. The information collected will be used to identify opportunities for improvement, providing recommendations and suggestions that contribute to establishing a more favorable working environment in the "Consuerte" organization.

Keywords: Environment, Motivation, Productivity, Performance, Satisfaction.

Tabla de Contenido

Introducción	10
Justificación.....	11
Antecedentes del Problema	13
Descripción del Problema	18
Objetivos	21
Marco Teórico	22
Marco Legal	29
Metodología De La Investigación	31
Resultados	36
Conclusiones	70
Recomendaciones	72
Bibliografía	75

Lista de Tablas

Tabla 1 <i>Matriz de estructura del instrumento de recolección de datos.....</i>	36
Tabla 2 <i>Frecuencia de genero de la muestra</i>	37
Tabla 3 <i>Frecuencia de edad de la muestra</i>	37
Tabla 4 <i>Frecuencia de años de antigüedad de la muestra</i>	38
Tabla 5 <i>Aspectos determinantes en el factor - Satisfacción laboral</i>	40
Tabla 6 <i>Frecuencia de respuestas de la muestra con relación a la pregunta número uno</i>	40
Tabla 7 <i>Frecuencia de respuestas de la muestra con relación a la pregunta número dos</i>	41
Tabla 8 <i>Frecuencia de respuestas de la muestra con relación a la pregunta número tres.....</i>	41
Tabla 9 <i>Aspectos determinantes en el factor - Comunicación.....</i>	42
Tabla 10 <i>Frecuencia de respuestas de la muestra con relación a la pregunta número cuatro</i>	43
Tabla 11 <i>Frecuencia de respuestas de la muestra con relación a la pregunta número cinco</i>	43
Tabla 12 <i>Frecuencia de respuestas de la muestra con relación a la pregunta número seis.....</i>	44
Tabla 13 <i>Aspectos determinantes en el factor – Relaciones interpersonales</i>	45
Tabla 14 <i>Frecuencia de respuestas de la muestra con relación a la pregunta número siete</i>	45
Tabla 15 <i>Frecuencia de respuestas de la muestra con relación a la pregunta número ocho</i>	46
Tabla 16 <i>Aspectos determinantes en el factor - Liderazgo.....</i>	47
Tabla 17 <i>Frecuencia de respuestas de la muestra con relación a la pregunta número nueve</i>	47
Tabla 18 <i>Frecuencia de respuestas de la muestra con relación a la pregunta número diez</i>	48
Tabla 19 <i>Aspectos determinantes en el factor – Reconocimiento</i>	49
Tabla 20 <i>Frecuencia de respuestas de la muestra con relación a la pregunta número once</i>	49
Tabla 21 <i>Frecuencia de respuestas de la muestra con relación a la pregunta número doce</i>	50
Tabla 22 <i>Frecuencia de respuestas de la muestra con relación a la pregunta número trece.....</i>	51

Tabla 23 <i>Frecuencia de respuestas de la muestra con relación a la pregunta número catorce ...</i>	51
Tabla 24 <i>Aspectos determinantes en el factor – Desarrollo profesional.....</i>	52
Tabla 25 <i>Frecuencia de respuestas de la muestra con relación a la pregunta número quince</i>	53
Tabla 26 <i>Frecuencia de respuestas de la muestra con relación a la pregunta número dieciséis .</i>	53
Tabla 27 <i>Frecuencia de respuestas de la muestra con relación a la pregunta número diecisiete</i>	54
Tabla 28 <i>Frecuencia de respuestas de la muestra con relación a la pregunta número dieciocho</i>	54
Tabla 29 <i>Aspectos determinantes en el factor – Ambiente y condiciones de trabajo</i>	56
Tabla 30 <i>Frecuencia de respuestas de la muestra con relación a la pregunta número diecinueve</i>	56
Tabla 31 <i>Frecuencia de respuestas de la muestra con relación a la pregunta número veinte</i>	57
Tabla 32 <i>Frecuencia de respuestas de la muestra con relación a la pregunta número veintiuno</i>	57
Tabla 33 <i>Tabla de valores de medición tipo Likert</i>	59
Tabla 34 <i>Elementos clave que influyen en el factor satisfacción laboral en Consuerte</i>	59
Tabla 35 <i>Elementos clave que influyen en el factor comunicación en Consuerte</i>	61
Tabla 36 <i>Elementos clave que influyen en el factor relaciones interpersonales en Consuerte</i>	62
Tabla 37 <i>Elementos clave que influyen en el factor liderazgo en Consuerte</i>	64
Tabla 38 <i>Elementos clave que influyen en el factor reconocimiento en Consuerte</i>	65
Tabla 39 <i>Elementos clave que influyen en el factor desarrollo profesional en Consuerte</i>	67
Tabla 40 <i>Elementos clave que influyen en el factor ambiente y condiciones de trabajo en Consuerte.....</i>	68
Tabla 41 <i>Percepcion del colaborador con respecto de la organización Consuerte</i>	69

Lista de Figuras

Figura 1 *Valores para calculo de la muestra*.....33

Figura 2 *Factores que inciden en el clima organizacional*39

Introducción

El clima organizacional dentro de cualquier organización es el reflejo de la manera de cómo se sienten los empleados entre esos reflejos se destacan si están estresados, satisfechos, frustrados, enfadados, entre otros también permite identificar las causas de aquello que sienten, de modo que se puedan determinar las áreas en las cuales se debe implementar recursos que permitan que la organización tenga el clima organizacional positivo.

Los colaboradores bien satisfechos crean una permanencia en las organizaciones y estos trabajen motivados tanto en el crecimiento personal, el de la organización y aún más el profesional.

El clima organizacional va de la mano con la productividad, la rotación, el ausentismo, el nivel de tensión y la satisfacción laboral, todo ello aliado para crear un buen comportamiento organizacional.

Está claro que un clima organizacional negativo dentro de una organización es capaz de afectar directamente las ganancias de una empresa y a su vez la imagen en el mercado, sin embargo, para comprender exactamente cómo una administración de recursos humanos mal estructurada puede afectar a una empresa debemos tener en cuenta características como la subjetividad, la complejidad, la alta expectativa e Impacto en el rendimiento y en la vida personal

Por tal motivo, el propósito de este proyecto es identificar los factores que impactan en el clima organizacional sobre el cual la organización “Consuerte” desarrolla sus actividades, y así evaluar su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores.

Justificación

El clima organizacional representa un pilar importante en el funcionamiento psicológico del recurso humano dentro de una organización. Investigaciones relacionadas con este tema, reportan que el nivel óptimo de esta variable se encuentra estrechamente ligado a componentes como el desempeño y la satisfacción laboral que, a su vez, constituyen elementos mediadores en la relación con el cliente y favorecen la calidad de un servicio ideal.

El propósito de esta investigación es indagar dentro de la organización Consuerte, como es el clima organizacional, que factores pueden afectarlo y como pueden impactar en el desempeño laboral de los colaboradores, esto debido a que en los últimos meses se han percibido niveles altos de estrés que han llegado a afectar su nivel de compromiso para con la organización.

Si bien Consuerte se ha establecido como una organización sólida en su sector y cuenta con la capacidad de abordar comparablemente los desafíos del entorno, actualmente se enfrenta a la necesidad de mejorar sus espacios laborales. Esta mejora busca potenciar el rendimiento de sus empleados para generar resultados más favorables para la empresa, promoviendo una mayor eficiencia y eficacia que son sinónimo de una mayor productividad.

Bajo el contexto anterior, se puede afirmar que el clima organizacional en las pymes es particularmente importante debido a la naturaleza más cercana y personalizada de las relaciones laborales. De este modo, existe un gran interés en comprender cómo el clima organizacional afecta el desempeño de las pymes y cómo se puede mejorar el clima organizacional para crear un ambiente de trabajo más productivo y positivo (Rodelo y otros, 2023). Desde esta perspectiva, esta investigación, centra su estudio en la medición de factores que pueden influir negativamente

en el clima organizacional a partir de la percepción que tienen los colaboradores con respecto a la satisfacción en su lugar de trabajo.

Según Gonçalves (2000), el conocimiento del Clima Organizacional proporciona retroinformación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo, además, introducir cambios planificados tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional o en uno o más de los subsistemas que la componen. (Aguirre, 2020).

Con el propósito de analizar el clima organizacional en Consuerte, se inicia con la recopilación de datos provenientes de fuentes secundarias, abordando aspectos conceptuales y teóricos relevantes al tema de investigación. Posteriormente, se lleva a cabo una investigación de campo con el propósito de verificar esta información. Esto se realiza mediante la aplicación de herramientas de recolección de datos que identifican los factores influyentes en la productividad y calidad del trabajo de los colaboradores. Finalmente, se procede a la evaluación de los resultados obtenidos para integrar estrategias de mejora que aborden las dificultades identificadas.

Una de las ideas de generar los cambios y buscar las mejoras frente al clima organizacional es la lucha que en cada frente o área de trabajo se deben presentar de manera asertiva, la planificación estratégica, los debidos cambios en la parte organizacional interna, buscar gestionar los diferentes programas de ayuda motivacional, además de estudiar cambios en la comunicación interna y externa, mejorando los procesos productivos.

Antecedentes del Problema

Descripción de la Organización

Consuerte es la red multiservicios más grande del departamento del Meta, nacida en la década de los 80's como Apuestas la Llave, la que posteriormente y en corto tiempo fue acompañada por otras empresas y culminando el contrato en el año de 1994 cuando la Lotería del Meta decidió en el nuevo proceso licitatorio entregar la explotación del chance a un solo concesionario que reuniera las mejores garantías.

De acuerdo con la Ley 80/93 (Ley de Contratación), a través de su red ofrece servicios de juegos, giros, recargas, recaudos, pagos, seguros, entre otros. Nuestra red tecnológica nos permite cubrir los 29 municipios del departamento llevando bienestar, calidad de vida, desarrollo económico y social.

Objetivos de Calidad

Incrementar/aumentar el nivel de satisfacción de los clientes.

Mantener y mejorar los niveles de competencia de nuestros colaboradores por medio de actividades y esfuerzos conjuntos que permitan cumplir las metas propuestas.

Dar respuesta oportuna a los requerimientos para la sostenibilidad de nuestra operación.

Mantener, mejorar y proyectar una infraestructura que permita dar respuesta a las necesidades administrativas y comerciales.

Garantizar la estabilidad de las redes y plataformas tecnológicas disminuyendo los eventos no deseados.

Ejecutar los procesos con base a una administración de riesgos, permitiendo minimizar el nivel de ocurrencia de estos.

Dar continuidad a cada uno de los procesos por medio de acciones que contribuyan y garanticen mejoras.

Cumplir con cada una de las regulaciones que exigen entes externos.

Mantener un enfoque económico, ambiental y social que permita a la organización sostenerse en el tiempo.

Generar beneficios económicos que retribuyan la inversión realizada por los accionistas, creando un ambiente de crecimiento continuo.

Llevar a la empresa de la imagen actual, a la mente de los consumidores logrando las metas propuestas por los accionistas.

Clima Organizacional

El clima organizacional se refiere al ambiente psicológico y emocional que prevalece en una organización. Incluye las percepciones y actitudes compartidas por los miembros de la organización con respecto a su trabajo, sus compañeros, los líderes y la empresa en su conjunto.

Un mal clima organizacional puede tener serias consecuencias para los empleados, tanto a nivel emocional como físico. Además, también se puede reflejar en la productividad de la empresa y en su reputación como empleador. Por lo tanto, es fundamental abordar y resolver cualquier problema relacionado con el clima organizacional para crear un entorno de trabajo saludable y positivo.

Es cierto que el clima organizacional puede tener un impacto significativo en la salud y el bienestar de los empleados, así como en el desempeño general de una empresa. Algunas de las posibles consecuencias para las empresas debido a un mal clima organizacional incluyen:

Gestión Empresarial Afectada

Un clima organizacional negativo puede hacer que la calidad del trabajo, la productividad y la toma de decisiones se vean afectadas. Los empleados pueden tener dificultades para concentrarse, ser menos eficientes en su desempeño y tener poca motivación para colaborar. Esto puede perjudicar la gestión general de la empresa y afectar su capacidad para alcanzar sus objetivos.

Mala Imagen Exterior

Si el clima organizacional es insatisfactorio, es probable que los empleados busquen oportunidades laborales en otros lugares. Esto puede crear una alta rotación de personal y dar lugar a una mala reputación para la empresa en el mercado laboral. Además, los empleados insatisfechos pueden compartir sus experiencias negativas.

Desempeño Laboral

El desempeño laboral se refiere al desempeño y la eficacia de un individuo en su entorno laboral. Se puede medir a través de diversos indicadores, como la calidad y cantidad del trabajo realizado, la eficiencia en el uso de los recursos, la capacidad para cumplir metas y objetivos y la contribución al éxito general de la organización.

Factores Clave que Influyen en el Desempeño Laboral

Habilidades y Conocimientos

La posesión de habilidades relevantes y un conocimiento sólido en el campo de trabajo es esencial para un buen desempeño. Esto implica tanto habilidades técnicas como habilidades blandas, como la comunicación efectiva y la resolución de problemas.

Motivación

La motivación intrínseca y extrínseca puede influir significativamente en el desempeño laboral. Los empleados motivados tienden a ser más productivos y comprometidos con sus responsabilidades.

Relaciones Interpersonales

La capacidad para trabajar en equipo, comunicarse de manera efectiva y mantener relaciones positivas con colegas y superiores puede mejorar el desempeño laboral.

Clima Organizacional y su Relación con el Desempeño Laboral

Palomino Bossio, M y Peña Lengúa, R. (2016) En su investigación “el clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa distribuidora y papelería venoplast Ltda.,” determino la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral. Los investigadores consideraron una muestra no probabilística que estuvo conformada por 49 empleados, a quienes se aplicaron cuestionarios con el modelo IMCOOC para la medición del clima organizacional y la técnica 360° para la medición del desempeño laboral. Tras el análisis se concluye existe una correlación fuerte y significativa entre las variables de estudio en donde se pudo observar que el clima organizacional es bueno en términos de motivación y el control que tienen a la hora de desempeñar sus funciones, así mismo determinaron que los puntos más débiles se hallaron en relación con la capacidad para la toma de decisiones, y las relaciones con los demás miembros del equipo de trabajo.

El estudio del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores ha sido un tema de interés en el campo de la psicología organizacional y la gestión de recursos humanos. El clima organizacional se refiere al entorno psicológico de una organización, que abarca la percepción colectiva de los empleados sobre diferentes aspectos,

como la cultura, las políticas, las prácticas de gestión, las relaciones interpersonales, las oportunidades de desarrollo, entre otros.

El análisis del clima organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los trabajadores ha evolucionado con el tiempo, con diversos enfoques teóricos y metodologías de estudio que han ampliado nuestra comprensión de cómo los factores ambientales y organizacionales influyen en el desempeño laboral. Estos antecedentes han sentado las bases para una mayor comprensión de la importancia de crear un ambiente de trabajo saludable y de apoyo para mejorar el desempeño y la satisfacción de los empleados.

Medición del Clima Organizacional

Según Méndez (2006) la medición del clima organizacional a través de instrumentos se orienta hacia la identificación y el análisis de aspectos internos de carácter formal e informal que afectan el comportamiento de los empleados, a partir de las percepciones y actitudes que tienen sobre el clima de la organización y que influyen en su motivación laboral.

Altez Salazar, E. E., & Arias Castañeda, L. E. (2019). En su investigación desarrollada en el sector textil en el distrito de La Victoria en Lima Perú, buscaron analizar el impacto que tiene el clima organizacional en el desempeño laboral, para esto estudiaron una muestra probabilística de 7 empresas. Se aplicó una entrevista a profundidad a los especialistas de recursos humanos y jefes de tiendas con la finalidad de conocer la opinión de los expertos sobre las dimensiones del clima organizacional y el desempeño laboral. En esta investigación se encontró que el clima organizacional y su estructura sí impacta el desempeño laboral de los colaboradores. Se concluyó que este sector tiene mayor productividad cuando su clima organizacional es bueno, tiene reglas y políticas claras, cuando los colaboradores reciben incentivos y hay trabajo en equipo.

Descripción del Problema

Planteamiento del Problema

El ambiente donde un colaborador desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe tiene con sus subordinados, la relación entre el personal de la organización e incluso la relación con proveedores y clientes, todos estos elementos van conformando el Clima Organizacional. Para que una persona pueda trabajar bien y ser más productiva debe sentirse bien consigo mismo y con todo lo que gira alrededor de ella, lo cual confirma el principio de que "la gente feliz entrega mejores resultados" (Moncayo y otros, 2015).

El clima organizacional se refiere al conjunto de propiedades medibles de un ambiente de trabajo, según son percibidas por quienes trabajan en él. Para las organizaciones resulta importante medir y conocer el clima organizacional, ya que este puede impactar significativamente los resultados. Numerosos estudios han indicado que el clima organizacional puede hacer la diferencia entre una empresa de buen desempeño y otra de bajo desempeño.

La importancia que tiene el clima organización para cualquier organización es de vital importancia, pues busca tener el mejor ambiente de trabajo por parte de todos los colaboradores de la organización, todos tienen diferente percepciones que se presentan en cada área diferente de trabajo, donde factores como las relaciones personales que van centradas frente al trabajo en equipo, desarrollo comunicativos; el diseño de la organización en cuanto a los diferentes puestos de trabajo; todo lo que aumenta el bienestar de manera positiva teniendo en cuenta donde se den reconocimientos, incentivos; seden a conocer las metas de manera clara y como están sus resultados, reconociendo el trabajo como equipo, algo muy importante es el liderazgo transformacional porque este, es el que ayuda a la organización al cumplimiento de los objetivos ya trazados, valorando su equipo de trabajo, donde se realiza un seguimiento adecuado que

genera cada día más una excelente productividad y el compromiso. Además, todo esto genera que las personas desarrollen un sentido de pertenencia por la organización, de manera que se sienta que su trabajo es valorado y reconocido, desarrollando de manera más profunda sus habilidades y habilidades para alcanzar los objetivos.

Formulación del Problema

Pregunta de Investigación

¿Cuáles son los factores del clima organizacional que influyen en la percepción de falta de compromiso por parte de los operadores hacia la empresa, y de qué manera impactan la eficiencia y el desempeño laboral?

Partiendo de una conceptualización coloquial donde el clima organizacional se refiere al ambiente generado por el estado emocional que cada uno de los miembros de la organización desarrolla diariamente y que puede llegar a afectar el correcto desarrollo laboral, se debe tener en cuenta factores de incidencia laboral como: comunicación, liderazgo, trabajo en equipo, ambiente físico, relaciones interpersonales, etc. que pueden ser fundamentales a la hora de analizar el desempeño de los empleados.

Así como Para Chiavenato, (1992) el clima organizacional constituye el medio interno de una organización, la atmosfera psicológica característica que existe en cada organización. Así mismo menciona que el concepto de clima organizacional involucra diferentes aspectos de la situación, que se sobreponen mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos (factores estructurales); además de las actitudes, sistemas de valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas (factores sociales). (Zambrano, 2019)

Para la Organización Consuerte es fundamental contar con un clima organizacional eficiente que promueva aspectos cruciales como la productividad, la satisfacción laboral, el desempeño, el logro de objetivos y el desarrollo tanto a nivel empresarial como personal de los colaboradores. Lamentablemente hasta el momento se viene presentado situaciones que hace que se perciba una falta de compromiso por parte de los operarios para con la empresa.

Es fundamental reconocer que la calidad del clima organizacional no solo incide directamente en la productividad, sino que también influye en la retención del talento, la atracción de nuevos colaboradores y la imagen general de la empresa. Por tanto, abordar las situaciones actuales de manera proactiva y estratégica se presenta como una oportunidad para fortalecer la conexión entre la organización y sus colaboradores, fomentando un ambiente que estimula el compromiso, la colaboración y el sentido de pertenencia. Este enfoque no solo beneficia a los colaboradores, sino que también contribuye de manera significativa al éxito a largo plazo de la empresa.

En concordancia con la información previamente expuesta, se propone para este proyecto llevar a cabo un análisis exhaustivo destinado a identificar y evaluar los diversos elementos que han ejercido influencia sobre el clima organizacional de la organización. Con el propósito de optimizar este entorno, se proyecta formular estrategias de mejora fundamentadas en los resultados obtenidos, para de este modo contribuir con un ambiente laboral eficiente y propicio para el crecimiento y el bienestar de los colaboradores. Este enfoque integral busca abordar de manera específica los factores identificados, asegurando así un impacto positivo y sostenible en la dinámica organizativa.

Objetivos

Objetivo General

Determinar los factores que inciden en el clima organizacional y desempeño de los colaboradores en Consuerte para el segundo semestre de 2023.

Objetivos Específicos

Identificar las percepciones y actitudes de los colaboradores de Consuerte en relación con su entorno laboral y clima organizacional.

Analizar el comportamiento del clima organizacional y evaluar su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores dentro de la organización Consuerte, ubicada en el municipio de Acacias (Meta).

Establecer estrategias de mejora basadas en los resultados, con el fin de fortalecer el clima organizacional y potenciar el desempeño laboral de los colaboradores de la organización Consuerte, ubicada en el municipio de Acacias (.Meta).

Marco Teórico

El clima organizacional, que se refiere al ambiente psicológico y emocional en una organización, es un factor crítico que puede tener un impacto significativo en el desempeño laboral de los colaboradores. En este contexto, se abordará el análisis del clima organizacional y su influencia en el desempeño de los empleados de Con suerte, una empresa del sector de servicios financieros. Este marco teórico proporciona una base sólida para comprender los conceptos clave y la relevancia de esta investigación.

Definiciones de Clima Organizacional

El clima organizacional o clima laboral, para Chiavenato (1999), es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan los miembros de la organización, y que influye, directamente, en su comportamiento. (Sánchez, 2017)

Para Rensis Likert (1967) el clima organizacional es la medida en que los miembros de una organización comparten una percepción común de su entorno organizativo, su estructura y sus políticas.

Para Fred Luthans (2011) el clima organizacional se refiere a la percepción que tienen los empleados sobre las políticas, prácticas y procedimientos de la organización y cómo influyen en su bienestar y rendimiento.

Para René L. Vázquez (2010) el clima organizacional es un conjunto de percepciones compartidas por los miembros de una organización sobre su entorno de trabajo, que influye en su comportamiento, satisfacción y desempeño.

(Chiavenato I., 2000) arguye que el clima organizacional puede ser definido como las cualidades o propiedades del ambiente laboral que son percibidas o experimentadas por los

miembros de la organización y que además tienen influencia directa en los comportamientos de los empleados. (López y Gallardo, 2023)

Para Robert A. Stringer (2002) el clima organizacional se refiere a las percepciones colectivas de los empleados sobre su entorno de trabajo, que incluye factores como la comunicación, el liderazgo, la colaboración y la cultura organizacional.

Para Ben Schneider (1975) el clima organizacional se relaciona con la percepción de los empleados sobre las políticas, prácticas y procedimientos de la organización, y cómo estas percepciones afectan su comportamiento y satisfacción en el trabajo.

Álvarez (1995) define el clima organizacional como el ambiente de trabajo resultante de la expresión o manifestación de diversos factores de carácter interpersonal, físico y organizacional. El ambiente en el cual las personas realizan su trabajo influye de manera notoria en su satisfacción y comportamiento, y, por lo tanto, en su creatividad y productividad.

Según García M (2009), El clima organizacional es hoy un factor clave en el desarrollo empresarial, y su estudio en profundidad, diagnóstico y mejoramiento incide de manera directa en el denominado espíritu de la organización. De igual forma expone herramientas, que se pueden implementar para la medición y diagnóstico, en donde se consideran también variables que giran en torno a los valores de la organización, para satisfacer las causas de la satisfacción e insatisfacción en el trabajo, y su incidencia en los cambios organizacionales.

Hacer un estudio sobre clima organizacional, según Gonçalves (1997), proporciona retroalimentación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo, además, introducir cambios planificados tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional en uno o más de los subsistemas que conforman una organización (Sánchez, 2017).

Teoría de las Relaciones Humanas

Esta teoría se enfoca en aspectos más sociales y psicológicos en el lugar de trabajo.

Algunos de los principales puntos de esta teoría incluyen:

Énfasis en las Relaciones Interpersonales

La Teoría de las Relaciones Humanas pone un fuerte énfasis en las relaciones interpersonales y en la importancia de las interacciones sociales en el lugar de trabajo. Se reconoce que las personas son seres sociales y que sus relaciones en el trabajo afectan significativamente su desempeño y bienestar.

Motivación y Satisfacción del Empleado

Esta teoría destaca la importancia de comprender las necesidades y deseos de los empleados. Argumenta que la satisfacción laboral y la motivación son factores clave que influyen en el rendimiento y la productividad.

Liderazgo y Comunicación

La Teoría de las Relaciones Humanas aborda la importancia de un liderazgo efectivo y una comunicación abierta en el lugar de trabajo. Se sugiere que los líderes deben ser empáticos y estar atentos a las necesidades de los empleados.

Participación y Toma de Decisiones

Se promueve la idea de que la participación de los empleados en la toma de decisiones puede aumentar su compromiso y motivación. Esto se relaciona con el concepto de democracia industrial, donde se fomenta la colaboración en la toma de decisiones en lugar de un enfoque autocrático.

Grupos y Equipos

La teoría resalta la importancia de los grupos y equipos en el lugar de trabajo. Se argumenta que la interacción entre los empleados en grupos puede tener un impacto significativo en la dinámica de trabajo y la satisfacción.

Clima Organizacional: Concepto y Componentes

El clima organizacional se define como el ambiente psicológico y emocional en una organización, que es resultado de la percepción colectiva de los empleados sobre diversos aspectos de su entorno laboral (Schneider, 1985). En el contexto de Consuerte, el clima organizacional abarca elementos como la cultura corporativa, la comunicación interna, la dirección, las políticas de recursos humanos y las interacciones entre empleados.

Medición del Clima Organizacional

Para analizar el clima organizacional en Consuerte, se requerirá la implementación de herramientas de medición adecuadas, como encuestas y cuestionarios. Estos instrumentos permitirán evaluar la percepción de los empleados sobre factores críticos, tales como la satisfacción laboral, la comunicación interna, la dirección y la cultura organizacional (Denison, 1990).

Impacto del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral

La relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral es un aspecto fundamental de esta investigación. La literatura existente muestra que un clima positivo, caracterizado por una cultura de apoyo, comunicación efectiva y liderazgo inspirador, se asocia con un mayor compromiso, motivación y productividad de los empleados en organizaciones (Eisenbeiss et al., 2009).

Consuerte y su Contexto Organizacional

Consuerte es una empresa que opera en un sector altamente competitivo y dinámico. Para comprender cómo el clima organizacional impacta en su desempeño laboral, es esencial considerar factores específicos de su contexto, como la misión, visión y valores de la empresa, su estructura organizacional, políticas de recursos humanos y relaciones entre empleados.

Dimensiones del Clima Organizacional

El factor clave aquí, es la precepción individual de los estímulos, de las obligaciones y de las posibilidades de refuerzo que dirigen el comportamiento de un individuo en el trabajo. Por esta razón por la cual, el clima se basan sus estudios en los datos de las percepciones individuales de las propiedades organizacionales.

Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral, se ha definido de diversas maneras, siendo considerada inicialmente como un estado emocional o afectivo de los individuos hacia su trabajo, hoy en día se define como una actitud general o estado emocional hacia el trabajo, el cual se observa en un conjunto de actitudes.

Comunicación

Esta dimensión permite a la empresa asegurar un adecuado flujo de información tanto interna como externamente y disponer de canales de comunicación acordes a las capacidades de la organización.

Relaciones Interpersonales

Los procesos tienen como objetivo facilitar y agilizar el flujo de mensajes entre los miembros de una organización, entre la organización y su entorno, e influir en opiniones, habilidades y comportamientos dentro y fuera de la organización.

Por otro lado, las relaciones interpersonales se definen como "las conexiones y relaciones directas que ocurren en la vida real entre individuos pensantes e individuos que sienten", y por lo tanto, para algunos autores, el clima organizacional influye en las relaciones interpersonales.

Liderazgo

La influencia que determinadas personas, especialmente los superiores, tienen sobre el comportamiento de los demás para conseguir resultados. No existe un patrón definido ya que depende de muchas condiciones del entorno social como valores, normas, procedimientos. Es la percepción que tienen los miembros de la organización, con respecto a la recompensa que reciben, como consecuencia al aporte positivo en el desarrollo de la organización.

Reconocimiento

El reconocimiento en la teoría de las relaciones humanas implica valorar las contribuciones y logros individuales, así como proporcionar feedback positivo. Se reconoce que las personas no solo están motivadas por incentivos económicos, sino también por la satisfacción de sus necesidades sociales y emocionales. Por lo tanto, el reconocimiento de los esfuerzos y logros de los empleados se considera una herramienta importante para crear un ambiente laboral positivo y productivo.

Crecimiento y Desarrollo Profesional

Procesos continuos que implican alcanzar metas individuales, adquirir nuevas habilidades y conocimientos, y recibir reconocimiento y satisfacción en el trabajo. Estos procesos son fundamentales tanto para los empleados como para las organizaciones, ya que promueven el crecimiento, el avance y la superación en el ámbito laboral. Y la guía para lograr el crecimiento, tanto a nivel particular de los empleados, como colectivo para el bien de la empresa.

Para crear un plan de desarrollo es necesario tener en cuenta aspectos como el análisis de la situación de partida y el establecimiento de objetivos claros.

Ambiente y Condiciones de Trabajo

El ambiente y las condiciones de trabajo se refieren a los factores que pueden afectar a los trabajadores en su entorno laboral. Estos factores pueden influir en la salud, el bienestar y la satisfacción desempeño de los empleados.

Las condiciones y el ambiente de trabajo también desempeñan un papel importante en el bienestar laboral general de los empleados. Un clima organizacional positivo puede moderar la relación entre estas condiciones y el bienestar laboral.

Marco Legal

En la actualidad el tema del clima organizacional se ha convertido en un tema esencial dentro de cualquier organización ya que es la base para que la organización se desempeñe adecuadamente; podemos decir que las empresas en nuestra actualidad están en un ambiente cambiante y complejo a la vez ya que deben ser más competitivas debido a la influencia que hoy en día ejerce la globalización en las organizaciones es por la misma razón que el tema del clima organizacional ya se maneja por medio de un estándares de leyes o decretos el cual toda organización plenamente conformada debe regirse para así evitar un tema legal por el no cumplimiento de el marco legal colombiano de tal manera unos de los decretos que avalan o manejan el tema sobre el clima organizacional son los siguientes.

Decreto Ley 1567 de 1998

Artículo 15

Fundamentos del Sistema de Estímulos. Son los principios axiológicos que sustentan y justifican el sistema:

Humanización del Trabajo

Toda actividad laboral deberá brindar la oportunidad de que las personas crezcan en sus múltiples dimensiones cognitiva, efectiva, valorativa, ética, estética, social y técnica y desarrollen sus potencialidades creativas mejorando al mismo tiempo la gestión institucional y el desempeño personal.

Artículo 2.2.10.7

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

Medir el clima organizacional, por lo menos cada dos años y definir, ejecutar y evaluar estrategias de intervención.

Evaluar la adaptación al cambio organizacional y adelantar acciones de preparación frente al cambio y de desvinculación laboral asistida o readaptación laboral cuando se den procesos de reforma organizacional.

Preparar al pre pensionado para el retiro del servicio.

Identificar la cultura organizacional y definir los procesos para la consolidación de la cultura deseada.

Fortalecer el trabajo en equipo.

Adelantar programas de incentivos.

Artículo 24

Área de Calidad de Vida Laboral. El área de la calidad de vida laboral será atendida a través de programas que se ocupen de problemas y condiciones de la vida laboral de los empleados, de manera que permitan la satisfacción de sus necesidades para el desarrollo personal, profesional y organizacional.

Metodología de la Investigación

Metodología Preliminar

El desarrollo de esta investigación inicio con una revisión de la literatura, en la cual se identificaron y definieron los factores determinantes del clima organizacional que nos dieron una percepción de lo que tenían y querían los colaboradores de la organización Consuerte, para luego comparar esta información con datos reales obtenidos de fuentes primarias constituidas por personal que trabaja en la organización, y por tanto, evaluar en última instancia el grado de satisfacción del personal de la empresa.

Enfoque y Tipo de Investigación

Se llevo a cabo un enfoque cuantitativo, puesto que, “La ruta cuantitativa resulta conveniente para comprender fenómenos desde la perspectiva de quienes los viven y cuando buscamos patrones y diferencias en estas experiencias y su significado” (Hernández y Mendoza, 2020, p. 48).

Por lo tanto, se desarrolló un estudio de tipo descriptivo porque permite precisar el estado del clima organizacional en los colaboradores de la organización Consuerte, además, según Hernández y Mendoza (2020) “las investigaciones descriptivas son útiles para mostrar con precisión los ángulos o dimensiones de un fenómeno, suceso, comunidad, contexto o situación” (p.148), por tanto, nos acercan a los objetivos del estudio.

Variables

Clima Organizacional

Se refiere al ambiente psicológico, social y físico en el lugar de trabajo. Incluye la percepción de los colaboradores sobre las relaciones interpersonales, la comunicación, el liderazgo, el desarrollo profesional, entre otros factores.

Desempeño

Representa la productividad, eficiencia y calidad del trabajo realizado por los colaboradores en su entorno laboral.

Método de Investigación

La investigación se desarrolló bajo el método deductivo, con el cual, partiendo de una premisa general (clima organizacional) se intentó llegar a una conclusión específica (impacto del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores en Consuerte), tratando de analizar el impacto que tiene el clima organizacional en el desempeño de los colaboradores de Consuerte para el segundo semestre de 2023.

Contexto

Esta investigación se contextualiza en el estudio de las actitudes, percepciones y satisfacción que tienen los colaboradores de la organización Consuerte sobre su clima organizacional, y la forma en que este influye en su desempeño.

Finalidad

La finalidad de esta investigación se centra en obtener información de fuentes primarias que nos permita contrastar con información de fuentes secundarias, el estado del clima organizacional de la organización Consuerte, y con base en estos resultados, proponer estrategias de mejora que contribuyan a la preservación de un ambiente de trabajo saludable.

Población y Muestra

Como población se tomó a los colaboradores del área operativa de la organización Consuerte, ubicada en Acacias (Meta), un equivalente a 33 personas.

La muestra determinada fue de 31 colaboradores de la organización Consuerte, ubicada en el municipio de Acacias (Meta).

Para establecer el tamaño de la muestra en la encuesta, se utiliza la forma de muestreo aleatorio simple:

Calculo Tamaño de Muestra Finita - Fórmula de Muestreo Aleatorio Simple

n = Tamaño de la muestra buscado

N = Población a la que pertenece la muestra

Z = Parámetro estadístico que depende del nivel de confianza (NC)

e = Margen de error

p = Probabilidad de que ocurra el evento estudiado, se refiere al éxito del evento

q = Probabilidad que no ocurra el evento estudiado

donde:

Figura 1

Valores para cálculo de la muestra

Parámetro	Valor
N	33
Z	1.960
P	50.00%
Q	50.00%
e	5.00%

Fuente. Elaboración propia en Microsoft Word.

Formula

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

Muestra

$$n = \frac{33 * 1.96_a^2 * (0.5) * (0.5)}{0.05^2 * (33 - 1) + 1.96_a^2 * (0.5) * (0.5)}$$

$$n = \frac{33 * 3.84 * (0.5) * (0.5)}{0.0025 * (32) + 3.84 * (0.5) * (0.5)}$$

$$n = \frac{31.68}{1.04}$$

$$n = 30.46$$

De acuerdo con el directorio de empresas e información, Acacias cuenta con 33 puntos Consuerte, los cuales, representan el universo de estudio, dejando evidenciada a través de la fórmula una muestra de 31 participantes.

Instrumento

El mecanismo que usamos como investigadores para recolectar y registrar nuestra información con lo referente a la Organización de Consuerte en la Ciudad de Acacias, Meta, va centrada, en una prueba de valides donde utilizaremos el cuestionario tipo Likert, este es un método de medición donde buscamos conocer la opinión y actitudes de las personas encuestadas, sobre el estado del clima organizacional de la organización

Rensis Likert, (1932) Según afirma la escala de Likert es un método de investigación que utiliza una escala de calificación para conocer el nivel de acuerdo y desacuerdo de las personas sobre un tema. la escala pretende no limitar las respuestas a “sí” o “no”, con ella podemos visualizar mejor lo que piensan las personas de la Organización Consuerte.

Teniendo en cuenta que el proyecto tiene un enfoque cuantitativo, la técnica que se utilizará para la recolección de datos será la encuesta cuya herramienta de recopilación de información es el cuestionario, desarrollado por el grupo de estudio.

El cuestionario instrumento de recolección de datos, estará compuesto por diez preguntas tipo Likert, a través de las cuales intentaremos medir variables personales, conductuales y sociales, no habrá preguntas específicas y los cuestionarios serán procesados por los participantes del estudio.

Técnica

La técnica utilizada será la encuesta de opinión, como una manera adecuada y fácil de utilizar, es un método o técnica destinado a obtener información acerca de algún aspecto de la realidad que se vive, dentro de la Organización de Consuerte, donde recopilaremos la información mediante un cuestionario previamente diseñado, con una serie de preguntas ya estipuladas y analizadas, centradas en buscar la recolección de la información de nuestro tema en específico.

Hernández, Fernández y Baptista (2006, p. 310) definen la encuesta como el instrumento más utilizado para recolectar datos, consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir.

Técnica Estadística

Tras la recopilación de las encuestas, la información se someterá a un análisis estadístico utilizando técnicas avanzadas. La presentación de los resultados se llevará a cabo mediante el uso del software estadístico JASP, que facilitará una interpretación precisa y visualmente clara de los datos.

Resultados

Estructura del Instrumento de Recolección de Datos

Tabla 1

Matriz de estructura del instrumento de recolección de datos

Factor de Evaluación	Objetivo
Satisfacción laboral	Calcular el grado de bienestar, felicidad y satisfacción que experimentan los empleados en su entorno laboral.
Comunicación	Evaluar la eficacia, coherencia y eficiencia de los mensajes transmitidos dentro de la organización.
Relaciones interpersonales	Comprender la dinámica, calidad y efectividad de las interacciones entre colaboradores.
Liderazgo	Analizar la percepción del liderazgo desde el punto de vista del colaborador.
Reconocimiento	Evaluar el grado de reconocimiento otorgado a los colaboradores dentro de la organización.
Crecimiento y desarrollo profesional	Evaluar la percepción del crecimiento y desarrollo profesional experimentado por los colaboradores en la organización.
Ambiente y condiciones de trabajo	Medir la satisfacción de los colaboradores con el ambiente y las condiciones de trabajo.

Nota. La tabla 1 muestra la estructuración de los factores que se van a evaluar. Fuente.

Elaboración propia.

Resultados del Diagnóstico sobre Clima Organizacional en Consuerte

El diagnóstico de clima organizacional en Consuerte se ejecutó con el propósito de analizar la percepción y satisfacción de los colaboradores en diversos aspectos de su entorno de trabajo. La encuesta se realizó en noviembre de 2023, y contó con la participación de 31 colaboradores pertenecientes al área operativa de la organización. Es importante destacar que el total de los participantes (100%) eran mujeres que desempeñan sus funciones en el área operativa (consultar tabla 2).

A continuación, se exponen los resultados de la encuesta dirigida a los colaboradores “área operativa” de la organización Consuerte:

Genero de los Colaboradores Encuestados en la Organización Consuerte

Tabla 2

Frecuencia de genero de la muestra

Género	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	31	100%
Masculino	0	0%
Total	31	100%

Nota. La tabla 2 muestra el porcentaje de genero de la muestra. Fuente. Elaboración propia.

Edad de los Colaboradores Encuestados de la Organización Consuerte

Tabla 3

Frecuencia de edad de la muestra

Edad	Frecuencia	Porcentaje
Entre 20 y 30 años	6	19%
Entre 30 y 40 años	14	45%
Entre 40 y 50 años	7	23%
Entre 50 y 60 años	4	13%
60 años o mas	0	0%
Total	31	100%

Nota. La tabla 3 muestra el porcentaje de edad de la muestra. Fuente. Autoría propia.

En relación con la distribución de edades de los encuestados, (consultar tabla 3), se observa una diversidad significativa que refleja la composición generacional en el lugar de trabajo. El rango de edades de los participantes abarcó desde los 20 hasta los 60 años,

observándose una marcada concentración entre el intervalo de 30 a 40 años en comparación con otros rangos. Esta variabilidad en las edades en la muestra enriquece la comprensión del clima organizacional al considerar las diversas experiencias y expectativas asociadas a las diferentes etapas de la vida profesional.

Años de Antigüedad de los Colaboradores Encuestados en la Organización Consuerte

Tabla 4

Frecuencia de años de antigüedad de la muestra

Años de Antigüedad	Frecuencia	Porcentaje
1 año o menos	8	26%
Entre 2 y 4 años	13	42%
Entre 5 y 7 años	7	23%
Entre 8 y 12 años	2	6%
Más de 12 años	1	3%
Total	31	100%

Nota. La tabla 4 muestra el porcentaje de años de antigüedad de la muestra. Fuente. Autoría propia.

En lo que respecta a la antigüedad de los participantes en la encuesta, (consultar tablas 4) se observa una diversidad en los años de servicio que proporciona una perspectiva integral del grupo de colaboradores. El rango de antigüedad abarcó desde individuos recién incorporados, con menos de un año de servicio, hasta individuos con una trayectoria de más de 12 años en la organización. Se identificó una concentración notoria en los primeros 4 años, mientras que colaboradores con más de 5 años de antigüedad estuvieron representados de manera más reducida. Esta variabilidad en la antigüedad de la muestra permite considerar las percepciones y expectativas de colaboradores en distintas etapas de su carrera dentro de la organización.

Análisis de los Factores que Inciden en el Clima Organizacional de los Colaboradores en Consuerte

En este sentido, a continuación, se detallan los resultados de la encuesta relacionados con los factores clave para medir el clima organizacional en la organización.

Figura 2

Factores que inciden en el clima organizacional



Fuente. Elaboración propia en Microsoft Word.

Factor Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral es un aspecto crucial para el bienestar de los colaboradores y el éxito general de una organización. Se compone de varios elementos, incluyendo la satisfacción con el trabajo en sí, la alineación con los objetivos de la organización y el clima organizacional.

La evaluación de la satisfacción laboral en la organización Consuerte, basada en la encuesta y el análisis de datos (consultar tablas 6, 7 y 8), revela que los colaboradores muestran niveles positivos en cuanto a la satisfacción con su trabajo, la alineación con los objetivos de la empresa y el clima organizacional.

Tabla 5

Tabla resumen. Aspectos determinantes en el factor - Satisfacción laboral

Factor	Preguntas
Satisfacción Laboral	1- ¿Como describirías tu nivel de satisfacción con respecto a tu trabajo? 2- ¿Con que frecuencia sientes que los objetivos de la organización se alinean con tus propios intereses y metas? 3- ¿Consideras que el ambiente laboral en tu área de trabajo es óptimo en términos de clima organizacional?

Nota. En la tabla 5 se detallan algunas preguntas que exploran los aspectos determinantes de la satisfacción laboral, los cuales fueron evaluados mediante la encuesta. Fuente. Elaboración propia.

Tabla 6

Frecuencia de respuestas de la muestra con relación a la pregunta número uno

1- ¿Como describirías tu nivel de satisfacción con respecto a tu trabajo?	Frecuencia	Porcentaje
Algo satisfecho	14	45%
Insatisfecho	1	3%
Satisfecho	12	39%
Totalmente insatisfecho	2	6%
Totalmente satisfecho	2	7%
Total	31	100%

Nota. La tabla 6 muestra el porcentaje de respuesta de la muestra con relación a la pregunta número uno. Fuente. Elaboración propia.

La mayoría de los colaboradores experimentan un nivel considerable de satisfacción en su trabajo, alcanzando un 45.16%. A pesar de enfrenta tareas desafiantes y significativas que les permiten utilizar sus habilidades y conocimientos, encuentran gratificación en sus roles. Es destacable que reconocen la empresa por su práctica de brindar reconocimientos y recompensas en respuesta a los logros derivados de su destacado desempeño laboral.

Tabla 7

Frecuencia de respuestas de la muestra con relación a la pregunta número dos

2- ¿Con que frecuencia sientes que los objetivos de la organización se alinean con tus propios intereses y metas?	Frecuencia	Porcentaje
Frecuente	4	13%
Ocasional	18	58%
Muy frecuente	7	23%
Poco frecuente	2	6%
Nada frecuente	0	0%
Total	31	100%

Nota. La tabla 7 muestra el porcentaje de respuesta de la muestra con relación a la pregunta número dos. Fuente. Elaboración propia.

En su mayoría., los colaboradores sostienen que en ocasiones 58.6% comprenden los objetivos y la misión de la organización. Este entendimiento parcial se atribuye a la frecuente promoción de capacitaciones por parte de la organización, las cuales desempeñan un papel crucial al alinear las habilidades y aspiraciones individuales de los colaboradores con los objetivos organizacionales.

Tabla 8

Frecuencia de respuestas de la muestra con relación a la pregunta número tres

3- ¿Considera usted que el ambiente laboral en el área de trabajo es óptimo en términos de clima organizacional?	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente si	2	6%
En ocasiones	19	61%
No	3	10%
Si	7	23%
Definitivamente no	0	0%
Total	31	100%

Nota. La tabla 8 muestra el porcentaje de respuesta de la muestra con relación a la pregunta número tres. Fuente. Elaboración propia.

Mayoritariamente los colaboradores perciben que, en algunas ocasiones, el 61.29% del tiempo, el ambiente laboral en su área de trabajo alcanza niveles óptimos. Esto se debe a la promoción de una cultura positiva, fundamentada en la confianza, el respeto y la colaboración.

Factor Comunicación

La comunicación en el ámbito laboral es vital y juega un papel fundamental en el éxito de cualquier organización. Constituye un pilar esencial para el funcionamiento efectivo de empresas y lugares de trabajo. Se manifiesta en diversas modalidades, a incluir tanto la expresión verbal como la comunicación escrita, y tiene lugar entre colegas, empleados y supervisores, así como entre distintos niveles jerárquicos dentro de la estructura organizativa.

La evaluación de la comunicación en la organización Consuerte, sustentada en la encuesta y el análisis de datos (consultar tablas 10, 11 y 12), indica que los colaboradores exhiben niveles positivos en lo que respecta a la comunicación dentro del equipo de trabajo, la confianza en las relaciones interpersonales y el respaldo proporcionado por los superiores.

Tabla 9

Tabla resumen. Aspectos determinantes en el factor - Comunicación

Factor	Preguntas
Comunicación	4- ¿Cómo evaluarías la efectividad y claridad de la comunicación dentro de su equipo de trabajo? 5- ¿Crees que hay un ambiente propicio en la empresa que te permita expresar libremente tus ideas o sugerencias a cualquier miembro del equipo? 6- ¿Crees que la empresa brinda el apoyo necesario cuando surgen inconvenientes en tu área de trabajo?

Nota. En la tabla 9 se detallan algunas preguntas que exploran los aspectos determinantes de la comunicación, los cuales fueron evaluados mediante la encuesta. Fuente. Elaboración propia.

Tabla 10

Frecuencia de respuestas de la muestra con relación a la pregunta número cuatro

4- ¿Cómo evaluarías la efectividad y claridad de la comunicación dentro de su equipo de trabajo?	Frecuencia	Porcentaje
Buena	15	48%
Excelente	3	10%
Mala	1	3%
Pésima	0	0%
Regular	12	39%
Total	31	100%

Nota. La tabla 10 muestra el porcentaje de respuesta de la muestra con relación a la pregunta número cuatro. Fuente. Elaboración propia.

En su gran mayoría, los colaboradores consideran que la comunicación dentro de su equipo de trabajo es efectiva y clara, con un índice positivo del 48.38%. Este resultado se debe a la apertura con la que los colaboradores comparten ideas, información y conocimientos, facilitando así la colaboración conjunta en la consecución de metas comunes.

Tabla 11

Frecuencia de respuestas de la muestra con relación a la pregunta número cinco

5- ¿Crees que hay un ambiente propicio en la empresa que te permita expresar libremente tus ideas o sugerencias a cualquier miembro del equipo?	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente si	1	4%
En ocasiones	24	77%
No	1	3%
Si	5	16%
Definitivamente no	0	0%
Total	31	100%

Nota. La tabla 11 muestra el porcentaje de respuesta de la muestra con relación a la pregunta número cinco. Fuente. Elaboración propia.

Un significativo 77,41% de los colaboradores indica que, en determinadas ocasiones, experimentan un ambiente propicio que les brinda libertad de expresar abierta y libremente sus

ideas o sugerencias a cualquier miembro del equipo. Este logro se atribuye a la colaboración entre los integrantes, quienes se respaldan entre sí, generando así un ambiente favorable para el trabajo en equipo y la cooperación.

Tabla 12

Frecuencia de respuestas de la muestra con relación a la pregunta número seis

6- ¿Crees que la empresa brinda el apoyo necesario cuando surgen inconvenientes en tu área de trabajo?	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	2	6%
Casi siempre	11	35%
En ocasiones	16	52%
Nunca	1	3%
Siempre	1	4%
Total	31	100%

Nota. La tabla 12 muestra el porcentaje de respuesta de la muestra con relación a la pregunta número seis. Fuente. Elaboración propia.

Según la opinión de la mayoría de los encuestados, el 51.61% menciona que en algunas situaciones reciben el respaldo necesario cuando surgen contratiempos en su área de trabajo. A pesar de contar con este apoyo, en ocasiones experimentan una sensación de desprotección.

La importancia del respaldo en el ámbito laboral es crucial para cultivar un entorno positivo y productivo. Cuando los miembros del equipo se respaldan mutuamente, se genera un ambiente propicio para el desarrollo tanto individual como colectivo.

Factor Relaciones Interpersonales

Las relaciones interpersonales en un equipo de trabajo no sólo son esenciales para construir un ambiente saludable, también son la base que impulsa la colaboración efectiva y mejora la eficiencia del equipo en su conjunto. Estas relaciones no sólo benefician la cohesión del equipo, sino que también generan un importante impacto positivo en la satisfacción personal y el desempeño individual de cada miembro.

La evaluación de las relaciones interpersonales en la organización Consuerte, realizada a través de encuestas y el análisis de datos (consultar tablas 14 y 15), indica que los colaboradores presentan niveles intermedios en lo que respecta a sus relaciones con los compañeros, aunque muestran cierta vulnerabilidad en el entorno laboral.

Tabla 13

Tabla resumen. Aspectos determinantes en el factor – Relaciones interpersonales

Factor	Preguntas
Relaciones interpersonales	7- En tu opinión, ¿Cómo evaluarías el ambiente de trabajo y las relaciones entre compañeros en Consuerte? 8- ¿Alguna vez has experimentado situaciones que te hayan hecho sentir vulnerable en tu puesto de trabajo?

Nota. En la tabla 13 se detallan algunas preguntas que exploran los aspectos determinantes en las relaciones interpersonales, los cuales fueron evaluados mediante la encuesta. Fuente.

Elaboración propia.

Tabla 14

Frecuencia de respuestas de la muestra con relación a la pregunta número siete

7- En su opinión, ¿Cómo evalúa usted el ambiente de trabajo y las relaciones entre compañeros en Consuerte?	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	17	55%
Excelente	2	6%
Regular	12	39%
malo	0	0%
Pésimo	0	0%
Total	31	100%

Nota. La tabla 14 muestra el porcentaje de respuesta de la muestra con relación a la pregunta número siete. Fuente. Elaboración propia.

Desde la perspectiva de la mayoría de los encuestados, un 54.83% indica que el ambiente laboral y las relaciones entre compañeros son evaluadas como buenas. No obstante, al expresar sus opiniones fuera de la encuesta, señalan que estas relaciones carecen de un componente

afectuoso y que el compañerismo es limitado. Esto se atribuye al hecho de que tienen escasas oportunidades para compartir, ya que se ven poco, especialmente durante la entrega de turnos.

Por otro lado, señalan que la organización realiza actividades de integración con el propósito de fomentar y motivar el sentido de compañerismo.

Tabla 15

Frecuencia de respuestas de la muestra con relación a la pregunta número ocho

8- ¿Alguna vez has experimentado situaciones que te hayan hecho sentir vulnerable en tu puesto de trabajo?	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	6	20%
Casi siempre	1	3%
En ocasiones	9	29%
Nunca	15	48%
Siempre	0	0%
Total	31	100%

Nota. La tabla 15 muestra el porcentaje de respuesta de la muestra con relación a la pregunta número ocho. Fuente. Elaboración propia.

En su gran mayoría, un 48.38% de los colaboradores sostiene que nunca ha enfrentado situaciones que los hagan sentir vulnerables en su entorno laboral. Sin embargo, ocasionalmente experimentan una sensación de desprotección en relación con las actividades que realizan en la empresa. Este sentimiento surge particularmente cuando manejan sumas considerables de dinero en su lugar de trabajo, ya que existe la preocupación de posibles robos, y no cuentan con las garantías adecuadas para cubrir dichas pérdidas.

Factor Liderazgo

El liderazgo desempeña un papel crucial en una organización y tiene un impacto significativo en su éxito y desarrollo. El liderazgo impacta en múltiples aspectos de la organización, desde la motivación del equipo hasta la toma de decisiones estratégicas. Un

liderazgo efectivo es esencial para el crecimiento, la estabilidad y el éxito a largo plazo de una organización.

La evaluación de liderazgo en la organización Consuerte, llevada a cabo mediante encuestas y análisis de datos (consultar tablas 17 y 18), revela que los colaboradores exhiben niveles de satisfacción intermedios en lo que respecta al desempeño y la conducta de los líderes dentro de la organización.

Tabla 16

Tabla resumen. Aspectos determinantes en el factor - Liderazgo

Factor	Preguntas
Liderazgo	9- ¿Cómo evalúas el desempeño del liderazgo en tu área de trabajo en términos de satisfacción? 10- ¿Consideras que los líderes demuestran accesibilidad y apertura al diálogo y la retroalimentación?

Nota. En la tabla 16 se detallan algunas preguntas que exploran los aspectos determinantes del liderazgo, los cuales fueron evaluados mediante la encuesta. Fuente. Elaboración propia.

Tabla 17

Frecuencia de respuestas de la muestra con relación a la pregunta número nueve

9- ¿Cómo evalúas el desempeño del liderazgo en tu área de trabajo en términos de satisfacción?	Frecuencia	Porcentaje
Algo satisfecho	21	68%
Satisfecho	9	29%
Totalmente satisfecho	1	3%
Insatisfecho	0	0%
Totalmente insatisfecho	0	0%
Total	31	100%

Nota. La tabla 17 muestra el porcentaje de respuesta de la muestra con relación a la pregunta número nueve. Fuente. Elaboración propia.

Desde la perspectiva de la mayoría de los encuestados, el 67,74% expresa cierto grado de satisfacción, ubicándose en un nivel intermedio, respecto al desempeño del liderazgo en la

organización. No obstante, se observa una percepción de rigidez entre los líderes, ya que, al ingresar a la organización, se imponen condiciones que los colaboradores deben cumplir.

Tabla 18

Frecuencia de respuestas de la muestra con relación a la pregunta número diez

10- ¿Consideras que los líderes demuestran accesibilidad y apertura al diálogo y la retroalimentación?	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	3	10%
Casi siempre	8	26%
En ocasiones	19	61%
Siempre	1	3%
Nunca	0	0%
Total	31	100%

Nota. La tabla 18 muestra el porcentaje de respuesta de la muestra con relación a la pregunta número diez. Fuente. Elaboración propia.

La perspectiva predominante entre los colaboradores indica que, en ciertas ocasiones, un 61.29% se sienten satisfechos con el comportamiento de los líderes, ya que perciben que estos demuestran accesibilidad y disposición al diálogo y la retroalimentación, incluso a pesar de las exigencias que estos les imponen. Sin embargo, algunos colaboradores expresan que, en algunos casos, los líderes pueden carecer de amabilidad y, ocasionalmente, de empatía.

Factor Reconocimiento

El reconocimiento en la empresa es de suma importancia y puede tener impactos significativos tanto en el desempeño individual como en el ambiente laboral general; va más allá de una simple formalidad. Es una herramienta poderosa para cultivar un ambiente de trabajo positivo, motivar a los empleados y contribuir al éxito general de la organización.

La evaluación del nivel de reconocimiento en la organización Consuerte, basada en encuestas y análisis de datos (consultar tablas 20, 21, 22 y 23), indica que un 51.61% de los colaboradores percibe que en ocasiones la organización valora su desempeño laboral. Así mismo

un porcentaje similar, 51.61% se muestra satisfecho con los beneficios que reciben, calificándolos como adecuados por parte de la organización. Además, los colaboradores expresan total acuerdo con la realización de actividades de integración por parte de la organización con el objetivo de motivar la labor del colaborador y mejorar el clima organizacional.

Tabla 19

Tabla resumen. Aspectos determinantes en el factor – Reconocimiento

Factor	Preguntas
Reconocimiento	11- ¿Crees que la empresa reconoce y valora tu desempeño en tu puesto de trabajo? 12- ¿Hasta qué punto estás satisfecho con los beneficios y compensaciones que recibes de esta organización? 13- ¿Cómo evalúas el nivel de reconocimiento y recompensas por un trabajo bien hecho en Consuerte? 14- ¿Estás de acuerdo con que la organización realice integraciones con el objetivo de mejorar el clima organizacional?

Nota. En la tabla 19 se detallan algunas preguntas que exploran los aspectos determinantes en cuanto a nivel de reconocimiento, los cuales fueron evaluados mediante la encuesta. Fuente. Elaboración propia.

Tabla 20

Frecuencia de respuestas de la muestra con relación a la pregunta número once

11- ¿Crees que la empresa reconoce y valora tu desempeño en tu puesto de trabajo?	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	5	16%
Casi siempre	7	23%
En ocasiones	16	51%
Siempre	3	10%
Nunca	0	0%
Total	31	100%

Nota. La tabla 20 muestra el porcentaje de respuesta de la muestra con relación a la pregunta número once. Fuente. Elaboración propia.

Según la opinión de la mayoría de los encuestados, un 51.61% señala que en algunas ocasiones se les reconoce y valora su desempeño basado en el rendimiento laboral. indican que, de manera regular, cada seis meses, se lleva a cabo un sorteo en el cual el colaborador o colaboradora elegido recibe un incentivo reflejado en bonificaciones o la oportunidad de participar en viajes, especialmente para aquellos que destacan como los mejores vendedores.

Tabla 21

Frecuencia de respuestas de la muestra con relación a la pregunta número doce

12- ¿Hasta qué punto estás satisfecho con los beneficios y compensaciones que recibes de esta organización?	Frecuencia	Porcentaje
Algo satisfecho	16	52%
Insatisfecho	2	6%
Satisfecho	12	39%
Totalmente satisfecho	1	3%
Totalmente insatisfecho	0	0%
Total	31	100%

Nota. La tabla 21 muestra el porcentaje de respuesta de la muestra con relación a la pregunta número doce. Fuente. Elaboración propia.

Desde la perspectiva de la mayoría de los encuestados, un 51.61% expresa sentirse moderadamente satisfecho con los beneficios y compensaciones de carácter monetario proporcionados por la organización. Estos beneficios se traducen en comisiones por ventas, distribuidas de manera frecuente (diaria, semanal y quincenal), las cuales resultan sumamente beneficiosas para el colaborador. Por otro lado, señalan la ausencia de otros beneficios, como días de compensación, que consideran esenciales dada la extensión de su jornada laboral.

la organización, se imponen condiciones que los colaboradores deben cumplir.

Tabla 22

Frecuencia de respuestas de la muestra con relación a la pregunta número trece

13- ¿Cómo evalúas el nivel de reconocimiento y recompensas por un trabajo bien hecho en Consuerte?	Frecuencia	Porcentaje
Adecuado	19	61%
Alto	4	13%
Muy alto	0	0%
Bajo	8	26%
Muy bajo	0	0%
Total	31	100%

Nota. La tabla 22 muestra el porcentaje de respuesta de la muestra con relación a la pregunta número trece. Fuente. Elaboración propia.

En lo que respecta al reconocimiento, el 61.29% de los encuestados considera que el nivel de reconocimiento es adecuado. Sin embargo, los colaboradores señalan que este reconocimiento se realiza principalmente a través de sorteos y no tanto mediante felicitaciones públicas o privadas.

Tabla 23

Frecuencia de respuestas de la muestra con relación a la pregunta número catorce

14- ¿Estás de acuerdo con que la organización realice integraciones con el objetivo de mejorar el clima organizacional?	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	13	42%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	13%
Totalmente de acuerdo	14	45%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	31	100%

Nota. La tabla 23 muestra el porcentaje de respuesta de la muestra con relación a la pregunta número catorce. Fuente. Elaboración propia.

Por otro lado, el 45.16% de los encuestados expresa su total acuerdo con la idea de que la organización lleve a cabo actividades de integración como un tipo de incentivo para mejorar el clima organizacional.

Factor Desarrollo Profesional

El desarrollo profesional en una empresa es esencial y sus beneficios se extienden tanto a los colaboradores como a la organización en conjunto. Estos beneficios que se manifiestan en un mejor desempeño personal, un aumento palpable de la productividad y otros aspectos significativos. En última instancia, estas mejoras se consolidan como una inversión valiosa que desempeña un papel crucial en el éxito sostenido a largo plazo de la organización.

La evaluación del desarrollo profesional en la organización Consuerte, basada en encuestas y análisis de datos (consultar tablas 25, 26, 27 y 28), indica que los colaboradores manifiestan niveles de satisfacción intermedios en relación con la capacitación, las oportunidades de desarrollo, el equilibrio entre la vida laboral y personal, y la alineación con los objetivos de la empresa.

Tabla 24

Tabla resumen. Aspectos determinantes en el factor – Desarrollo profesional

Factor	Preguntas
Desarrollo profesional	15- ¿Consideras que Consuerte ofrece oportunidades concretas para tu crecimiento y desarrollo profesional? 16- ¿Cómo calificarías las oportunidades de desarrollo profesional y capacitación en Consuerte? 17- ¿Qué grado de satisfacción experimentas en cuanto al equilibrio entre tu vida laboral y personal? 18- ¿Te consideras adecuadamente informado y alineado con los objetivos y metas de Consuerte?

Nota. En la tabla 24 se detallan algunas preguntas que exploran los aspectos determinantes en cuanto a desarrollo profesional, los cuales fueron evaluados mediante la encuesta. Fuente.

Elaboración propia.

Tabla 25

Frecuencia de respuestas de la muestra con relación a la pregunta número quince

15- ¿Consideras que Consuerte ofrece oportunidades concretas para tu crecimiento y desarrollo profesional?	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente no	1	3%
Definitivamente si	2	6%
En ocasiones	21	68%
No	3	10%
Si	4	13%
Total	31	100%

Nota. La tabla 25 muestra el porcentaje de respuesta de la muestra con relación a la pregunta número quince. Fuente. Elaboración propia.

En cuanto a las oportunidades de desarrollo profesional, el 67,74% de los encuestados señala que la organización brinda ocasionalmente oportunidades de crecimiento y capacitación profesional. Como trabajan en turnos de ocho horas, les resulta más fácil aprovechar el tiempo restante para dedicarse a estudiar carreras profesionales. Este enfoque educativo les resulta beneficioso dentro de la organización, ya que contribuye a sus posibilidades de ascenso.

Tabla 26

Frecuencia de respuestas de la muestra con relación a la pregunta número dieciséis

16- ¿Cómo calificarías las oportunidades de desarrollo profesional y capacitación en Consuerte?	Frecuencia	Porcentaje
Abundantes	4	13%
Limitadas	15	49%
Muy abundantes	2	6%
Muy limitadas	0	0%
Suficientes	10	32%
Total	31	100%

Nota. La tabla 26 muestra el porcentaje de respuesta de la muestra con relación a la pregunta número dieciséis. Fuente. Elaboración propia.

Por otro lado, la mayoría de los encuestados, un 48.38 percibe las oportunidades de desarrollo profesional y capacitación como limitadas. En el ámbito del desarrollo profesional,

aunque la organización facilita espacios de estudio dentro de sus horarios, no ofrece un respaldo financiero mediante becas o subsidios. En cuanto a la capacitación, la organización proporciona numerosas sesiones orientadas al servicio al cliente, convenios, entre otros aspectos.

Tabla 27

Frecuencia de respuestas de la muestra con relación a la pregunta número diecisiete

17- ¿Qué grado de satisfacción experimentas en cuanto al equilibrio entre tu vida laboral y personal?	Frecuencia	Porcentaje
Algo satisfecho	10	32%
Insatisfecho	12	39%
Totalmente insatisfecho	4	13%
Satisfecho	4	13%
Totalmente satisfecho	1	3%
Total	31	100%

Nota. La tabla 27 muestra el porcentaje de respuesta de la muestra con relación a la pregunta número diecisiete. Fuente. Elaboración propia.

En lo que respecta a equilibrio entre la vida laboral y profesional, el 38.71% de los encuestados expresa sentirse insatisfechos. A pesar de disponer de horarios flexibles que les permitirían dedicar tiempo al estudio y capacitación, algunos optan por no hacerlo debido a diversas circunstancias, ya sea por responsabilidades personales o por situaciones económicas.

Tabla 28

Frecuencia de respuestas de la muestra con relación a la pregunta número dieciocho

18- ¿Te consideras adecuadamente informado y alineado con los objetivos y metas de Consuerte?	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente no	1	3%
Definitivamente si	5	16%
En ocasiones	11	35%
Si	14	46%
No	0	0%
Total	31	100%

Nota. La tabla 28 muestra el porcentaje de respuesta de la muestra con relación a la pregunta número dieciocho. Fuente. Elaboración propia.

En su mayoría, el 45.16% de los encuestados manifiesta sentirse informado y alineado con los objetivos y metas de la organización. Este sentimiento se atribuye a la constante recepción de capacitación, proporcionándoles las herramientas necesarias para alcanzar los objetivos y metas establecidos por la organización.

Factor Ambiente y Condiciones de Trabajo

El ambiente y las condiciones de trabajo en una organización es crucial y puede tener un impacto significativo en el rendimiento, la satisfacción y la salud general de los colaboradores. El ambiente y las condiciones de trabajo son elementos fundamentales que influyen en el bienestar y el rendimiento de los empleados, así como en el éxito general de la organización. Priorizar y mejorar estas áreas contribuye a construir una fuerza laboral saludable, comprometida y productiva.

El análisis del ambiente y las condiciones de trabajo en la organización Consuerte, basado en la encuesta y el posterior análisis de datos (para más detalles, consultar las tablas 30 y 31), revela que los colaboradores experimentan un nivel intermedio de satisfacción en lo que respecta a las condiciones de trabajo proporcionadas por la organización en términos de bienestar y seguridad laboral.

Tabla 29

Tabla resumen. Aspectos determinantes en el factor – Ambiente y condiciones de trabajo

Factor	Preguntas
Ambiente y condiciones de trabajo	19- ¿Te sientes satisfecho con las condiciones de trabajo que ofrece la organización? 20- ¿Con qué regularidad percibes que Consuerte se preocupa por tu bienestar y seguridad en el entorno laboral?

Nota. En la tabla 29 se detallan algunas preguntas que exploran los aspectos determinantes en el ambiente y condiciones de trabajo, los cuales fueron evaluados mediante la encuesta. Fuente.

Elaboración propia.

Tabla 30

Frecuencia de respuestas de la muestra con relación a la pregunta número diecinueve

19- ¿Te sientes satisfecho con las condiciones de trabajo que ofrece la organización?	Frecuencia	Porcentaje
Algo satisfecho	22	71%
Insatisfecho	1	3%
Totalmente satisfecho	1	3%
Satisfecho	7	23%
Totalmente insatisfecho	0	0%
Total	31	100%

Nota. La tabla 30 muestra el porcentaje de respuesta de la muestra con relación a la pregunta número diecinueve. Fuente. Elaboración propia.

Desde la perspectiva de la mayoría de los encuestados, el 70.96% indica sentirse moderadamente satisfechos con las condiciones de trabajo proporcionadas por la organización. No obstante, expresan cierta inconformidad en relación con la asignación de turnos los domingos.

Tabla 31

Frecuencia de respuestas de la muestra con relación a la pregunta número veinte

20- ¿Con qué regularidad percibes que Consuerte se preocupa por tu bienestar y seguridad en el entorno laboral?	Frecuencia	Porcentaje
Frecuente	6	19%
Nada frecuente	2	6%
Ocasional	18	59%
Poco frecuente	5	16%
Muy frecuente	0	0%
Total	31	100%

Nota. La tabla 31 muestra el porcentaje de respuesta de la muestra con relación a la pregunta número veinte. Fuente. Elaboración propia.

En su mayoría, un 58.06% de los colaboradores perciben que Consuerte muestra interés ocasional en su bienestar y seguridad laboral. Sin embargo, expresan sentirse particularmente vulnerables en cuanto a la seguridad debido a las sumas de dinero que manejan diariamente, experimentando una sensación de falta de respaldo por parte de la organización.

Tabla 32

Frecuencia de respuestas de la muestra con relación a la pregunta número veintiuno

21- ¿Qué probabilidad existe de que recomiendes esta organización a un amigo como un excelente lugar para trabajar?	Frecuencia	Porcentaje
Muy poco probable	1	3%
Muy probable	2	6%
No estoy seguro	8	26%
Poco probable	5	16%
Probable	15	49%
Total	31	100%

Nota. La tabla 32 muestra el porcentaje de respuesta de la muestra con relación a la pregunta número veintiuno. Fuente. Elaboración propia.

Diagnóstico Integral de los Factores que Inciden en el Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los Colaboradores en Consuerte

El análisis integral que se presenta a continuación aborda de manera global la influencia de cada uno de estos factores en el clima organizacional y en el desempeño de los colaboradores, proporcionando una visión detallada de cómo estos elementos se entrelazan y afectan la dinámica laboral. Se ha evaluado la interacción entre los distintos componentes, destacando tanto los aspectos que contribuyen positivamente al ambiente laboral como aquellos que presentan oportunidades de mejora.

Este enfoque holístico nos permite comprender mejor la complejidad del entorno laboral en Consuerte, identificando las sinergias y posibles desafíos que influyen en la eficiencia y satisfacción de los colaboradores. Además, se han considerado las distintas percepciones con el fin de ofrecer recomendaciones y estrategias específicas que promuevan un clima organizacional más saludable y un rendimiento óptimo por parte del equipo.

Tabla 33*Tabla de valores de medición tipo Likert*

Escala de evaluación – Tipo de respuesta				
1 (Deficiente) Totalmente insatisfecho	2 (Escaso) Insatisfecho	3 (Aceptable) Algo satisfecho	4 (Bueno) Satisfecho	5 (Excelente) Totalmente satisfecho
Nada frecuente Definitivamente no	Poco frecuente No	Ocasional En ocasiones	Frecuente Si	Muy frecuente Definitivamente si
Pésima Nunca Muy bajo Totalmente en desacuerdo	Mala Casi nunca Bajo En desacuerdo	Regular En ocasiones Adecuado Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	Buena Casi siempre Alto De acuerdo	Excelente Siempre Muy alto Totalmente de acuerdo
Muy limitadas Muy poco probable	Limitadas Poco probable	Suficientes No estoy seguro	Abundantes Probable	Muy abundantes Muy probable

Nota. La tabla 33 muestra la escala de evaluación sobre la cual se analizó la influencia de cada uno de los factores en el clima organizacional de los colaboradores en Consuerte. Fuente.

Elaboración propia.

Hallazgos del Estudio

Tabla 34*Elementos clave que influyen en el factor satisfacción laboral en Consuerte*

Factor	Pregunta	Escala de evaluación					Total
		1	2	3	4	5	
Satisfacción laboral	1	6%	3%	45%	39%	7 %	100%
	2	0%	6%	58%	13%	23%	100%
	3	0%	10%	61%	23%	6%	100%
Promedio		2%	6%	55%	25%	12%	100%

Nota. La tabla 34 muestra el porcentaje general de respuesta en función del factor satisfacción laboral. Fuente. Elaboración propia.

Los resultados de evaluación de percepción de los colaboradores sobre la satisfacción laboral revelan una diversidad de opiniones. Aunque la mayoría sitúa su nivel de satisfacción en el rango 3, considerado aceptable, es alentador observar que porcentajes significativos lo califican como bueno y excelente. Sin embargo, la presencia de un 6% que lo percibe como

escaso y un 2% como deficiente indica áreas específicas que requieren atención y acción para mejorar el ambiente laboral.

Dada la diversidad de opiniones expresadas por los colaboradores en la evaluación de satisfacción laboral, es fundamental implementar estrategias de mejora que aborden tanto los aspectos positivos como las áreas identificadas como deficientes.

Mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores es esencial por varias razones, ya que tiene un impacto positivo tanto en el bienestar de los empleados como en el desempeño general de la organización.

Incidencia en el Desempeño Laboral

Productividad y Rendimiento

Un colaborador satisfecho tiende a ser más productivo. Cuando los colaboradores se sienten valorados y disfrutan de su entorno laboral, es probable que se comprometan con sus tareas y den lo mejor de sí mismos.

Retención de Talentos

La satisfacción laboral está directamente relacionada con la retención de talento. Las empresas que ofrecen un ambiente de trabajo positivo y satisfactorio son más propensas a retener a sus empleados, reduciendo así los costos asociados con la contratación y capacitación de nuevos trabajadores.

Salud y Bienestar

La insatisfacción laboral puede estar vinculada a problemas de salud física y mental. Mejorar la satisfacción laboral no solo beneficia a la organización, sino que también promueve el bienestar individual de los empleados.

Reducción del Ausentismo

La insatisfacción laboral puede llevar al ausentismo y a una disminución en la moral. Al mejorar la satisfacción laboral, se puede reducir la frecuencia de ausencias no programadas y aumentar la presencia y la participación de los empleados.

En resumen, mejorar la satisfacción laboral no solo beneficia a los empleados individualmente, sino que también tiene un impacto positivo en el rendimiento general y la reputación de la organización. Es una inversión estratégica que puede conducir a un entorno laboral más saludable, productivo y exitoso.

Tabla 35

Elementos clave que influyen en el factor comunicación en Consuerte

Factor	Pregunta	Escala de evaluación					Total
		1	2	3	4	5	
Comunicación	4	0%	3%	39%	48%	10%	100%
	5	0%	3%	77%	16%	4%	100%
	6	3%	6%	52%	35%	4%	100%
Promedio		1%	4%	56%	33%	6%	100%

Nota. La tabla 35 muestra el porcentaje general de respuesta en función del factor comunicación.

Fuente. Elaboración propia.

Los resultados de la evaluación de la percepción de los colaboradores sobre la comunicación reflejan una variedad de opiniones. Aunque la mayoría coloca su nivel de satisfacción en el rango 3, considerado aceptable, es alentador notar que porcentajes significativos lo califican como bueno y excelente. No obstante, la presencia de un 4% que lo percibe como escaso y un 1% como deficiente señala áreas específicas que demandan atención y medidas para mejorar la comunicación.

Mejorar la comunicación entre los empleados no sólo contribuye a un ambiente de trabajo más armonioso, sino que también tiene un impacto directo en la eficiencia, la productividad y la satisfacción laboral.

Incidencia en el Desempeño Laboral

Eficiencia y Productividad

Una comunicación clara y efectiva facilita la transmisión de información relevante, minimizando malentendidos y errores. Esto puede conducir a una mayor eficiencia en las tareas diarias y, en última instancia, a un aumento en la productividad general.

Colaboración

Una buena comunicación fomenta la colaboración entre los miembros del equipo. Cuando las personas se entienden recíprocamente, pueden trabajar de manera más efectiva en proyectos conjuntos, aprovechando las fortalezas individuales y compartiendo conocimientos.

Resolución de Problemas

La comunicación abierta y transparente es esencial para abordar problemas y conflictos en el lugar de trabajo. La capacidad de expresar preocupaciones, plantear preguntas y discutir posibles soluciones contribuye a la resolución efectiva de problemas.

Tabal 36

Elementos clave que influyen en el factor relaciones interpersonales en Consuerte

Factor	Pregunta	Escala de evaluación					Total
		1	2	3	4	5	
Relaciones	7	0%	0%	39%	55%	6%	100%
interpersonales	8	48%	20%	29%	3%	0%	100%
Promedio		24%	10%	34%	29%	3%	100%

Nota. La tabla 36 muestra el porcentaje general de respuesta en función del factor relaciones

interpersonales. Fuente. Elaboración propia.

Los resultados de la evaluación de las relaciones interpersonales entre los colaboradores revelan una diversidad de opiniones. Aunque la mayoría sitúa su nivel de satisfacción en el rango 3, considerado aceptable, es alentador observar que porcentajes significativos lo evalúan como bueno y excelente. No obstante, la presencia de un 10% que lo percibe como escaso y un 24% como deficiente destaca áreas específicas que requieren una atención significativa y la implementación de medidas para mejorar la calidad de las relaciones interpersonales.

Mejorar las relaciones interpersonales entre los colaboradores no solo contribuye al bienestar individual, sino que también fortalece la dinámica del equipo y tiene un impacto positivo en el rendimiento y la eficiencia de la organización.

Incidencia en el Desempeño Laboral

Incremento de la Productividad

Las buenas relaciones interpersonales pueden mejorar la comunicación y la colaboración entre los miembros del equipo. Un equipo que se lleva bien tiende a trabajar de manera más eficiente y efectiva, lo que puede aumentar la productividad general.

Reducción del Estrés y Conflictos

Relaciones interpersonales saludables pueden reducir el estrés y la tensión en el lugar de trabajo.

La resolución de conflictos se vuelve más efectiva cuando las personas tienen buenas relaciones, lo que puede evitar que los problemas escalen y afecten negativamente la dinámica del equipo.

Fomento del Trabajo en Equipo

Las relaciones interpersonales positivas son fundamentales para construir un equipo cohesionado.

Un equipo bien cohesionado tiende a enfrentar desafíos de manera conjunta y a alcanzar metas de manera más efectiva.

Mejora de la Comunicación

Relaciones interpersonales sólidas facilitan una comunicación abierta y efectiva. La comprensión mutua y la transparencia en la comunicación son esenciales para evitar malentendidos y errores.

Tabla 37

Elementos clave que influyen en el factor liderazgo en Consuerte

Factor	Pregunta	Escala de evaluación					Total
		1	2	3	4	5	
Liderazgo	9	0%	0%	68%	29%	3%	100%
	10	0%	10%	61%	26%	3%	100%
Promedio		0%	5%	65%	28%	3%	100%

Nota. La tabla 37 muestra el porcentaje general de respuesta en función del factor liderazgo.

Fuente. Elaboración propia.

Los resultados de la evaluación del liderazgo, tal como fue percibido por los colaboradores, muestran una diversidad de opiniones. Aunque la mayoría de los participantes sitúa su nivel de satisfacción en el rango 3, considerado aceptable, resulta alentador observar que porcentajes significativos lo evalúan como bueno y excelente. No obstante, la presencia de un 5% que lo percibe como escaso resalta áreas específicas que demandan una atención significativa. Esto acentúa la necesidad de implementar medidas concretas para mejorar la percepción general del liderazgo.

Mejorar el liderazgo entre los colaboradores es esencial para cultivar un entorno laboral saludable, impulsar el rendimiento individual y colectivo, y garantizar el éxito a largo plazo de la organización. Un liderazgo efectivo se traduce en equipos motivados, productivos y capaces de superar desafíos con éxito.

Incidencia en el Desempeño Laboral

Motivación y Compromiso

Un liderazgo efectivo inspira a los colaboradores, fomentando la motivación y el compromiso con sus tareas y metas.

Productividad Renovada

Un líder competente puede optimizar la productividad del equipo mediante la asignación efectiva de tareas, el establecimiento de objetivos claros y la implementación de estrategias eficientes.

Reducción del Estrés y Conflictos

Un liderazgo efectivo puede mitigar el estrés y prevenir conflictos innecesarios, contribuyendo a un ambiente laboral más armonioso.

Tabla 38

Elementos clave que influyen en el factor reconocimiento en Consuerte

Factor	Pregunta	Escala de evaluación					Total
		1	2	3	4	5	
Reconocimiento	11	0%	16%	51%	23%	10%	100%
	12	0%	6%	52%	39%	3%	100%
	13	0%	26%	61%	13%	0%	100%
	14	0%	0%	13%	42%	45%	100%
Promedio		0%	12%	44%	29%	15%	100%

Nota. La tabla 38 muestra el porcentaje general de respuesta en función del factor

reconocimiento. Fuente. Elaboración propia.

La evaluación del nivel de reconocimiento, según la percepción de los colaboradores, refleja una diversidad de opiniones. Aunque la mayoría ubica su nivel de satisfacción en el rango 3, considerado aceptable, es alentador notar que porcentajes significativos lo califican como bueno y excelente. Sin embargo, la presencia de un 12% que lo percibe como escaso destaca áreas específicas que requieren una atención significativa. Este hallazgo subraya la necesidad

apremiante de implementar medidas concretas para mejorar la percepción general que los colaboradores tienen respecto al nivel de reconocimiento.

Mejorar el reconocimiento hacia los colaboradores no solo beneficia a los individuos a nivel personal, sino que también tiene un impacto directo en la productividad, la satisfacción laboral y la salud general de la organización. El reconocimiento efectivo es una herramienta poderosa para construir una cultura organizacional positiva y orientada al éxito.

Incidencia en el Desempeño Laboral

Motivación y Compromiso

El reconocimiento efectivo aumenta la motivación de los colaboradores, creando un sentido de propósito y contribución valiosa.

Incremento de la Productividad

Los colaboradores que se sienten reconocidos tienden a ser más productivos, ya que el reconocimiento actúa como un incentivo para el rendimiento excepcional.

Cultivo de un Sentimiento de Pertenencia

El reconocimiento fortalece el sentido de pertenencia al equipo y a la organización, creando un ambiente donde los empleados se sienten conectados y comprometidos.

Reducción del Estrés y Mejora del Bienestar

El reconocimiento positivo contribuye a la reducción del estrés y mejora el bienestar emocional y mental de los colaboradores.

Refuerzo de Comportamientos Deseados

Al reconocer públicamente comportamientos positivos, se refuerzan las conductas deseables, estableciendo expectativas claras y promoviendo una cultura organizacional positiva.

Tabla 39

Elementos clave que influyen en el factor desarrollo profesional en Consuerte

Factor	Pregunta	Escala de evaluación					Total
		1	2	3	4	5	
Desarrollo profesional	15	3%	10%	68%	13%	6%	100%
	16	0%	49%	32%	13%	6%	100%
	17	13%	39%	32%	13%	3%	100%
	18	3%	0%	35%	46%	16%	100%
Promedio		5%	25%	42%	21%	8%	100%

Nota. La tabla 39 muestra el porcentaje general de respuesta en función del factor desarrollo

profesional. Fuente. Elaboración propia.

La evaluación del desarrollo profesional, según la percepción de los colaboradores, revela una variedad de opiniones. Aunque la mayoría sitúa su nivel de satisfacción en el rango 3, considerado aceptable, resulta alentador observar que porcentajes significativos lo clasifican como bueno y excelente. Sin embargo, la presencia de un 25% que lo percibe como escaso, y un 5% como deficiente, destaca áreas específicas que demandan una atención significativa. Este descubrimiento resalta la necesidad urgente de implementar medidas concretas para mejorar la percepción general que los colaboradores tienen respecto al desarrollo profesional.

Promover el desarrollo profesional no solo beneficia a los colaboradores individualmente, sino que también fortalece la capacidad de la organización para prosperar en un entorno laboral competitivo y en constante cambio.

Incidencia en el Desempeño Laboral

Mejora del Desempeño Individual

El desarrollo profesional permite a los colaboradores adquirir nuevas habilidades y conocimientos que mejoran su desempeño en las tareas asignadas.

Aumento de la Productividad

Colaboradores con habilidades actualizadas y conocimientos avanzados tienden a ser más eficientes y productivos en sus roles.

Alineación con los Objetivos Organizacionales

El desarrollo profesional ayuda a alinear las habilidades y competencias de los colaboradores con los objetivos estratégicos de la organización.

Incremento de la Motivación y Compromiso

La oportunidad de crecimiento y aprendizaje motiva a los colaboradores, generando un mayor compromiso con sus responsabilidades y con la empresa en general.

Preparación para Desafíos Futuros

Los programas de desarrollo preparan a los colaboradores para enfrentar desafíos futuros, asegurando que la organización cuente con un equipo calificado y competente.

Tabla 40

Elementos clave que influyen en el factor ambiente y condiciones de trabajo en Consuerte

Factor	Pregunta	Escala de evaluación					Total
		1	2	3	4	5	
Ambiente y condiciones de trabajo	19	0%	3%	71%	23%	3%	100%
	20	6%	16%	59%	19%	0%	100%
Promedio		3%	10%	65%	21%	2%	100%

Nota. La tabla 40 muestra el porcentaje general de respuesta en función del factor Ambiente y condiciones de trabajo. Fuente. Elaboración propia.

la percepción de los colaboradores, muestra una diversidad de opiniones. Aunque la mayoría sitúa su nivel de satisfacción en el rango 3, considerado aceptable, resulta alentador observar que porcentajes significativos lo clasifican como bueno y excelente. Sin embargo, la presencia de un 10% que lo percibe como escaso y un 3% que lo describe como deficiente destaca áreas específicas que demandan una atención significativa. Este hallazgo resalta la

necesidad urgente de implementar medidas concretas para mejorar la percepción general que los colaboradores tienen respecto al ambiente y las condiciones de trabajo.

Mejorar el ambiente y las condiciones de trabajo no solo beneficia a los colaboradores individualmente, sino que también impacta directamente en la productividad, la retención de talento y la reputación de la empresa.

Incidencia en el Desempeño Laboral

Bienestar y Salud Mental

Un ambiente de trabajo positivo y condiciones saludables contribuyen al bienestar emocional y mental de los colaboradores, reduciendo el estrés y mejorando la salud mental.

Productividad y Eficiencia

Un entorno de trabajo cómodo y seguro promueve la productividad al minimizar distracciones y facilitar la concentración en las tareas asignadas.

Reducción del Ausentismo

Mejorar las condiciones laborales puede reducir el ausentismo, ya que los colaboradores se sienten más motivados y menos propensos a faltar al trabajo.

Incremento de la Motivación

Colaboradores que trabajan en un entorno positivo y en condiciones adecuadas están más motivados para desempeñar sus funciones con excelencia.

Tabla 41

Percepción del colaborador con respecto de la organización Consuerte

Factor	Pregunta	Escala de evaluación					Total
		1	2	3	4	5	
Otro	21	3%	16%	26%	49%	6%	100%
Promedio		3%	16%	26%	49%	6%	100%

Nota. La tabla 41 muestra el porcentaje general de respuesta sobre la percepción del colaborador con respecto de la organización. Fuente. Elaboración propia.

Conclusiones

Con base en el análisis exhaustivo de los factores que inciden en el clima y desempeño laboral de los colaboradores de la organización Consuerte durante el segundo semestre de 2023, se ha llegado a la conclusión de que la interacción compleja entre los diversos factores, como la satisfacción laboral, la comunicación, las relaciones interpersonales, el liderazgo, el reconocimiento, el desarrollo profesional y el ambiente y condiciones de trabajo, juegan un papel crucial en la configuración de un entorno laboral favorable. La comprensión detallada de estos factores permitirá a la organización implementar estrategias efectivas para optimizar el clima laboral y potenciar el rendimiento de sus colaboradores, promoviendo así un ambiente propicio para el éxito individual y colectivo.

Después de analizar las percepciones, actitudes y niveles de satisfacción de los colaboradores en Consuerte en relación con el clima organizacional percibido en el entorno de la organización “Consuerte”, se ha observado que el 51.5% de los encuestados, en edades comprendidas entre 30 y 40 años y con una antigüedad de 2 a 4 años, consideran que el clima organizacional es aceptable, situándolo en el nivel 3 de la escala de evaluación. Este hallazgo podría atribuirse a la percepción ocasional de falta de compromiso por parte de la dirección. En algunos momentos, estos colaboradores experimentan sensaciones de desprotección, a pesar de estar altamente comprometidos con el éxito de la organización.

La presente situación conlleva a la generación de desmotivación, evidenciándose a través de actitudes negativas al realizar las actividades diarias. Este estado podría tener un impacto significativo en el rendimiento laboral de los colaboradores de Consuerte, especialmente considerando que un segmento considerable de la muestra percibe el clima organizacional como aceptable. Sin embargo, simultáneamente, experimenta sensaciones de desprotección y falta de

motivación. Este escenario subraya la urgencia de dirigir esfuerzos hacia mejoras específicas en la gestión y liderazgo de la organización.

La percepción de falta de compromiso por parte de la dirección podría influir directamente en la motivación y la satisfacción laboral de los empleados. La sensación de desprotección, a pesar del compromiso con la organización, indica un desequilibrio que podría afectar la moral y el entusiasmo en el lugar de trabajo. Esto, a su vez, puede traducirse en una actitud negativa durante la ejecución de las tareas diarias.

Si no se abordan adecuadamente estas preocupaciones identificadas en la evaluación del clima organizacional, el desempeño laboral de los trabajadores podría seguir deteriorándose. La falta de motivación y una actitud negativa pueden afectar la productividad, la calidad del trabajo y la colaboración entre los miembros del equipo. Además, el sentimiento de desprotección.

Todo lo anterior posibilita la identificación, a través de este estudio, de la influencia que ejercen los factores clave del clima organizacional sobre el desempeño de los colaboradores en la organización Consuerte. Los resultados obtenidos abren la puerta a la formulación de recomendaciones valiosas que tienen el potencial de favorecer la creación de un clima organizacional positivo,

Recomendaciones

Con el propósito de aumentar el bienestar, la motivación y la productividad de las colaboradoras, se recomienda a la empresa Con suerte de Acacias Meta, lo siguiente:

Implementar un modelo de trabajo híbrido que permita a sus colaboradoras trabajar desde casa o en la oficina según sus necesidades y preferencias, aquí se recomienda establecer una política clara de cómo se llevara a cabo el trabajo híbrido que incluya los días de trabajo en la oficina y los días de trabajo remoto, igualmente garantizar las herramientas necesarias para desarrollar el trabajo remoto como son computadoras portátiles, software colaborativo y acceso seguro a la red, así mismo tener presente que se deben realizar revisiones de desempeño regulares para abordar cualquier problema y brindar retroalimentación constructiva.

Recomendamos poner en práctica los procesos de onboarding y offboarding con el objetivo de mejorar significativamente la experiencia de los nuevos empleados y los que se van, para el Onboarding que es la vinculación, es preciso que se diseñe un plan de onboarding antes del primer día del nuevo empleado, que incluya la presentación de la empresa, su cultura, políticas y procesos internos, igualmente personalizar la bienvenida para cada nuevo empleado, asignando un mentor o amigo que lo guía durante sus primeros días, proporcionar información clave, como detalles del equipo, recursos y cómo acceder a herramientas y sistemas, ofrecer programas de formación y desarrollo para asegurar de que los nuevos empleados adquieran las habilidades necesarias para sus roles, facilitar eventos y actividades para que los nuevos empleados se integren rápidamente en el equipo, realizar reuniones regulares durante los primeros meses para evaluar el progreso y abordar cualquier pregunta o inquietud que pueda tener el nuevo empleado y por ultimo solicitar feedback sobre el proceso de onboarding y utilizarlo para realizar mejoras continuas.

Para el Offboarding o desvinculación, es preciso desarrollar un proceso estructurado que incluya la notificación adecuada y la gestión de la transición del empleado garantizando el cumplimiento de todos los requisitos legales y de la empresa, realizar entrevistas de salida para obtener retroalimentación sobre la experiencia del empleado y comprender las razones de su salida, utilizar la información recopilada para hacer mejoras en el entorno laboral y los procesos internos, organizar una despedida respetuosa para el empleado que se va, reconociendo sus contribuciones y destacando su tiempo en la empresa, desactivar el acceso a sistemas y plataformas en el momento adecuado, recopilar todos los activos de la empresa, como computadoras portátiles, tarjetas de acceso, etc. Facilitar la transferencia de responsabilidades y conocimientos a otros miembros del equipo, mantener un enfoque positivo durante el offboarding para preservar las relaciones y considerar a los empleados que se van como posibles embajadores de la empresa.

Entre otras recomendaciones el uso adecuado de las IA facilita el mejoramiento en el rendimiento de las laboral, porque facilita el trabajo con datos y todas las decisiones que se tomen serán exactas porque estas brindan unos análisis objetivos, gracias a ello es posible organizar mejor el trabajo y facilitar el mismo para los colaboradores se sientan más a gusto y esto genera un excelente clima laboral. Además, ayuda en la disminución del ausentismo laboral donde se podrán analizar estrategias que disminuyan este flagelo que tanto afecta a una organización.

La retención del talento humano, usando la IA está basado en algoritmos que brindan para conocer el alto rendimiento de cada colaborador y nos muestra cuales son tienen el índice más alto de habilidad como líderes y rendimiento laboral, volviéndose el recurso más importante para el cumplimiento positivo de los objetivos trazados por la organización.

Capacitar al personal es algo muy importante y beneficioso para toda organización y los ayuda crecer en su propio desarrollo, esto se centra en diseñar planes de formación y darlos a conocer en tiempos reales y adecuados para brindarles dichas capacitaciones, planificados de acuerdo con las necesidades de la organización.

Estas recomendaciones están diseñadas con el objetivo de abordar estas áreas específicas y mejorar la experiencia general de las colaboradoras en Consuerte, basándose en la investigación realizada y las mejores prácticas en gestión de recursos humanos, igualmente estas sugerencias pueden contribuir significativamente a crear un clima organizacional más positivo y productivo en Con suerte.

Referencias Bibliográficas

- Aguirre, G. D. (2020). Satisfacción laboral vs clima organizacional: percepciones de los empleados de una organización comercial de Guatemala (Doctoral dissertation, Universidad EAFIT).
https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/17463/GersonDavid_Aguirre_2020.pdf?sequence=2
- Alles, M. A. (2016). *Selección por competencias*. (2a. ed.). Ediciones Granica. (pp.20-74).
<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/114189?page=20>
- Altez Salazar, E. E., & Arias Castañeda, L. E. (2019). *Clima Organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores en la mediana y gran empresa de venta al por menor de calzado y prendas de vestir del Emporio Comercial de Gamarra, año 2018*.
https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625954/AltezS_E.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Cabrera, T., Rojas Perdomo, R., Calderón, M. C., Horta, T. I., & Díaz, J. A. (2014). Percepción del clima organizacional de la ESE Manuel Castro Tovar.
<https://repositorio.ucm.edu.co/handle/10839/769>
- Fernández López, F. (2016). *Contratación laboral* (UF0341). Editorial Tutor Formación. (pp 48-94). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/44207?page=48>
- García, M. (2009). *Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual*.
<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.56-65). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=56>
- 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.56-74). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=56>

- González Ariza, A. L. (2017). *Métodos de compensación basados en competencias* (3a. ed.). Universidad del Norte. (pp. 329- 339).
https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=nlebk&AN=1612523&lang=es&site=eds-live&scope=site&ebv=EB&ppid=pp_a
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2020). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mcgraw-hill.
<https://www.academia.edu/download/64591365/Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n.%20Rutas%20cuantitativa,%20cualitativa%20y%20mixta.pdf>
- Iglesias Álvarez, I. (2019). *Los procesos de selección en la era digital: estrategias para atraer y enamorar el talento*. FC Editorial. (pp. 57-103). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/131012?page=57>
- Luna Arocas, R. (2018). *Gestión del talento*. Difusora Larousse - Ediciones Pirámide. (pp.373-407). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/123076?page=373>
- López, M. B., & Gallardo, T. L. Análisis de la importancia del clima organizacional en atención y servicio al cliente Analysis of the importance of the organizational climate in customer care and service. <http://colpaxmex.com/wp-content/uploads/2022/12/23-IM.pdf#page=62>
- Mendez, A. (2006). *Clima organizacional en Colombia El IMCOC: un método de análisis para su intervención*. <http://repository.urosario.edu.co/handle/10336/914>
- Mintrabajo.gov.co (2019). *Conoce los tipos de contrato de trabajo*. Empleo sin fronteras. <https://www.mintrabajo.gov.co/web/empleosinfronteras/conoce-los-tipos-de-contrato-de-trabajo>
- Moncayo, D. F., Andino, P. A., & Medina, L. S. S. (2015). El clima organizacional dentro de una empresa. *Contribuciones a la Economía*, 3. <https://www.eumed.net/ce/2015/1/clima-organizacional.zip>
- Palomino Bossio, M y Peña Lengüa, R. (2016). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa distribuidora y papelería Venoplast Ltda*. Universidad de Cartagena.
<https://repositorio.unicartagena.edu.co/handle/11227/3991>

- Rodelo, J. C., López, N. A., & Gómez, R. Y. C. (2023). *Liderazgo y clima laboral en pequeñas y medianas empresas*. Revista Venezolana de Gerencia: RVG, 28(103), 1295-1311.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9000846>
- Sánchez, O. R. (2017). Clima Organizacional en Siemens Enterprise SA (Doctoral dissertation).
<http://biblioteca.galileo.edu/tesario/handle/123456789/613>
- Zambrano, J. (2019). Diagnóstico del clima organizacional en el área de envase fábrica de productos lácteos en el estado de Chiapas (Doctoral dissertation, Doctoral dissertation, Universidad Autónoma de Chiapas). <https://www.eumed.net/actas/19/trans-organizaciones/14-diagnostico-del-clima-organizacional-en-el-area-de-envase.pdf>