

**Propuesta de estrategias de fortalecimiento del clima organizacional para la empresa**

**REVAL S.A.S**

Dilma Marlen Cuesta Medina

Edna Tatiana Bohórquez Fracica

Eva Esparza Gómez,

Heidi Alexandra Ortiz Panqueva

Maryi Geraldine Caycedo Londoño.

Asesor

Andrea Mosquera Guerrero

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Diplomado de Profundización en Gerencia del Talento Humano

Escuela de Ciencias Administrativas, Económicas y de Negocios ECACEN

Administración de empresas

2024

Esta página opcional

---

Nombre Director de Trabajo de Grado

---

Jurado

---

Jurado

## **Dedicatoria**

Este proyecto de grado va dedicado principalmente a Dios por habernos dado la bendición de vivir, porque tu presencia estuvo en los momentos de felicidad y adversidad y por permitirnos llegar hasta este punto de nuestras vidas que es importante para cada uno de nosotros como lo es nuestra formación profesional. A nuestros padres por el apoyo que nos han venido brindando durante nuestro proceso de aprendizaje por su motivación y paciencia donde nos permitieron con sus palabras de apoyo a cumplir con cabalidad el sueño de cada uno como lo es nuestra carrera profesional.

A nuestras familias, compañeros y amigos gracias por el apoyo incondicional, gracias por sus oraciones y por todo el cariño durante todo nuestro proceso académico, gracias por cada palabra de motivación que nos brindaron en los momentos difíciles los cuales hicieron de nosotros unas mejores personas.

Finalmente dedicamos este proyecto de grado a nosotros como equipo de trabajo académico, por el esfuerzo, dedicación y cariño que tuvimos durante nuestro proceso de aprendizaje.

## **Agradecimientos**

Queremos expresar nuestro profundo agradecimiento por la oportunidad de vivir y compartir este proyecto de grado con todos ustedes. Extendemos nuestro reconocimiento a nuestros padres y familiares, cuyo apoyo incondicional ha sido fundamental para alcanzar nuestros objetivos personales y académicos. Su cariño y respaldo nos han inspirado a perseguir nuestros sueños.

Asimismo, deseamos agradecer sinceramente a todos los profesores que han guiado nuestro camino universitario y han compartido sus conocimientos indispensables. Sin su enseñanza, no estaríamos aquí hoy.

También expresamos nuestro reconocimiento a la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD por su labor y dedicación, así como a todos aquellos que han contribuido para que este proyecto se convierta en una realidad.

## Resumen

El clima organizacional es el término que se utiliza para describir el ambiente laboral que se vive dentro de una empresa u organización, este puede ser positivo o negativo, llegando a afectar o a beneficiar el rendimiento y la satisfacción de los colaboradores, por lo anterior cabe resaltar la suma importancia del clima organizacional ya que es fundamental para el triunfo de la compañía Reval. S.A.S, teniendo el conocimiento previo para poder tomar las medidas pertinentes en pro de la organización, siendo esta la variable clave de nuestra investigación.

En el presente trabajo serán reflejadas propuestas de estrategias que permitan mejorar el clima organizacional para la empresa REVAL S.A.S la cual es una organización de soluciones ejecutantes de diversos servicios públicos, privados, y del sector financiero en productos como recaudos, pagos masivos y operaciones bancarias, cuyo crecimiento va de la mano con las necesidades de los clientes.

Reval S.A.S se caracteriza por su valor humano, la importancia de mantener buenas relaciones y reclutar a los mejores profesionales, que estén comprometidos con su labor, que brindan al público experiencias únicas al momento del acompañamiento comercial, y sea el tipo de servicio que los clientes requieren, es por ello que insistimos tanto en mantener un clima laboral excelente, ya que de este depende el nivel de satisfacción y clima organizacional para Reval S.A.S

En el presente trabajo encontrarán información detallada de la empresa REVAL S.A.S del municipio de Duitama, su marco legal, marco teórico, los antecedentes, en que está enfocada nuestra investigación, el método que utilizaremos en nuestra investigación y las estrategias que vamos a implementar para darle solución a nuestro problema encontrado en la empresa REVAL S.A.S del municipio de Duitama.

Para conocer las necesidades de los colaboradores y sus perspectivas dentro de la organización para obtener esta información se realizan encuestas de satisfacción y entrevistas, donde encontraran una serie de datos recopilados, las observaciones fueron aplicadas a 80 colaboradores de la empresa REVAL S.A.S. del municipio de DUITAMA, y las entrevistas a 2 ejecutivos de la empresa, cuyos resultados arrojaron los diferentes tipos de dificultades que se están presentando dentro de la organización y que están afectando a el clima laboral y la producción, con los resultados que se obtuvieron de las técnicas de recolección de datos en la investigación se procede a crear estrategias las cuales verán plasmadas en el documento y que pasos se siguieron y para así lograr darle solución a los problemas presentados en la empresa REVAL S.A.S del municipio de Duitama.

***Palabras claves:*** Clima organizacional, satisfacción laboral, estrategias, trabajadores

## **Abstract**

The organizational climate is the term used to describe the work environment that exists within a company or organization. It can be positive or negative, affecting or benefiting the productivity and well-being of employees. Therefore, it is worth highlighting the The organizational climate is extremely important since it is essential for the success of a company, having the prior knowledge to be able to take the relevant measures for the organization, this being the key variable of our research.

In this work you will see the proposal to improve the organizational climate for the company REVAL S.A.S, which is an organization of operational solutions for billers of public and private services, and the financial sector in products such as collections, mass payments and banking operations. whose growth goes hand in hand with the needs of customers.

The company is characterized by its human value, the importance of maintaining good relationships and recruiting the best professionals, who are committed to their work, who provide the public with unique experiences when providing commercial support, and is the type of service that clients require, which is why we insist so much on maintaining an excellent work environment, since the proper functioning and success of the company depends on it.

In this work you will find detailed information about the company REVAL S.A.S of the municipality of Duitama, its legal framework, theoretical framework, the background on which our research is focused, the method that we will use in our research and the strategies that we will implement to give you solution to our problem found in the company REVAL S.A.S of the municipality of Duitama.

To know the needs of the collaborators and their perspectives within the organization to obtain this information, satisfaction surveys and interviews are carried out, where they will find a

series of data collected, the observations were applied to 80 collaborators of the company REVAL S.A.S. of the municipality of DUITAMA. And the interviews with 2 executives of the company, whose results showed the different types of difficulties that are occurring within the organization and that are affecting the work environment and production, with the results that were obtained from the data collection techniques. Data in the investigation proceed to create strategies which will be reflected in the document and what steps were followed and in order to achieve a solution to the problems presented in the company REVAL S.A.S of the municipality of Duitama.

***Keyword:*** Organizational climate, job satisfaction, strategies, workers

## Contenido

Introducción .....	13
Planteamiento del problema.....	14
Formulación del problema .....	15
Justificación .....	16
Objetivos.....	18
Objetivo General .....	18
Objetivos Específicos.....	18
Antecedentes .....	19
Antecedentes internacionales .....	19
Antecedentes Nacionales .....	21
Antecedentes Locales.....	22
Marco Teórico.....	25
Metodología .....	33
Tipo de investigación .....	33
Enfoque de investigación.....	33
Método de investigación.....	34
Fuentes y técnicas de recolección de la información.....	34
Fuentes primarias .....	34
Fuentes Secundarias .....	34
Análisis y tratamiento de la información .....	35
Población.....	35
Muestra: .....	35
Recolección de la Información .....	36

Marco legal .....	37
Resultados .....	39
Diagnóstico de la situación actual del clima organizacional y satisfacción labora en REVAL S.A.S. ....	39
Resultados .....	53
Estrategias propuestas .....	54
PRESUPUESTO .....	59
Conclusiones .....	60
Recomendaciones .....	61
Referencias Bibliográficas .....	63

**Lista de Tablas**

Tabla 1 <i>Conceptos cultura organizacional</i> .....	25
Tabla 2 <i>Normatividad</i> .....	37
Tabla 3 <i>Presupuesto</i> .....	59

**Lista de Graficas**

Gráfica 1.....	39
Gráfica 2 <i>Pregunta 2</i> .....	40
Gráfica 3 <i>Pregunta 3</i> .....	41
Gráfica 4 <i>Pregunta 4</i> .....	41
Gráfica 5 <i>pregunta 5</i> .....	42
Gráfica 6 <i>Pregunta 6</i> .....	43
Gráfica 7 <i>Pregunta 7</i> .....	44
Gráfica 8 <i>Pregunta 8</i> .....	45
Gráfica 9 <i>Pregunta 9</i> .....	46
Gráfica 10 <i>Pregunta 10</i> .....	47
Gráfica 11 <i>Pregunta 11</i> .....	47
Gráfica 12 <i>Pregunta 12</i> .....	48
Gráfica 13 <i>Pregunta 13</i> .....	49
Gráfica 14 <i>Pregunta 14</i> .....	50
Gráfica 15 <i>Pregunta 15</i> .....	51
Gráfica 16 <i>Pregunta 16</i> .....	52

## **Introducción**

En la actualidad las organizaciones se encuentran en una dura competencia que ha requerido de muchos cambios, donde buscan mayor competitividad dentro del mercado, las empresas públicas y privadas en la actualidad están en búsqueda de una constante innovación y mejora dentro de sus organizaciones, siendo el departamento de talento humano una parte fundamental para cada una de ellas Crecer Empresarial (2024).

Durante muchos años el trabajo se ha considerado como el segundo hogar de sus trabajadores ya que permanecen un tiempo de ocho horas donde conviven a diario con sus compañeros de trabajo, (Adriana Cervantes, 2023), donde es importante conocer como es el ambiente dentro de cada organización y una forma de conocerlo es por medio del clima organizacional, ya que al tener un buen clima laboral nos permitirá conocer factores tanto positivos como negativos dentro de su productividad.

En la actualidad el clima organizacional es considerado parte fundamental para el buen desarrollo de los empleados en las empresas ya que lo vemos reflejado en sus actitudes, para que las empresas funcionen de una forma eficiente es muy importante que tengan un buen clima laboral, es por esto por lo que en la empresa Reval S.A.S. se empiece un estudio y diagnóstico del clima laboral tanto dentro y fuera de la empresa donde será aplicado a todos sus trabajadores permitiéndonos conocer la situación actual que tiene la empresa frente a sus empleados.

## **Planteamiento del problema**

El clima organizacional representa un papel primordial en la eficacia operativa y el bienestar de los empleados dentro de cualquier organización. Para Reval S.A.S, una empresa dedicada a al recaudo y pagos para diferentes empresas asociadas a servicios en el municipio de Duitama y sus sedes, por lo tanto, el mantenimiento de un clima organizacional positivo es crucial no solo para la satisfacción de sus colaboradores, sino también para alcanzar sus objetivos estratégicos y mantener su competitividad en el mercado.

El clima organizacional para Reval S.A.S influye muy elocuentemente en las impresiones de los colaboradores, dado que para cualquier empresa es sumamente importante lograr la satisfacción de sus empleados para así conseguir sus logros.

En la actualidad la empresa Reval S.A.S. cuenta con nuevo personal para el periodo 2023 – 2024 y a este personal no tienen claridad de que es? el clima organizacional lo que conlleva a que como tal no logren identificar claramente si su satisfacción es positiva, o si disfrutan de la compañía e interacción con sus compañeros, por lo tanto no se logra distinguir claramente el ánimo de la jornada laboral.

En todas las empresas lo esencial que deben tener es el buen funcionamiento dentro del talento humano, por lo tanto, debe ser un pilar fundamental para cada organización ya que así mismo ayudara a retener y mantener a los colaboradores. El sistema de gestión de talento humano para ser una buena herramienta dentro de la empresa debe esta evaluar el desempeño de sus empleados por medio de capacitaciones y retroalimentaciones en sus diferentes procesos de sus funciones.

El clima organizacional comprende un conjunto de propiedades medibles del medio laboral las cuales se pueden percibir de forma directa o indirecta que van afectando la

motivación y comportamientos dentro de la empresa. Por lo tanto indicadores como la satisfacción de los empleados abarca en gran medida la necesidad analizar aquellas áreas de impacto y que afectan directamente el clima organizacional y el funcionamiento de la empresa

### **Formulación del problema**

¿Cómo, el proponer estrategias de mejora del clima organizacional en la empresa Reval S.A.S del municipio de Duitama durante el año 2023 – 2024 permite mejorar el nivel de satisfacción de los colaboradores?

## **Justificación**

La elección del tema del clima organizacional para la empresa Reval S.A.S. se fundamenta en la premisa de que el bienestar y la productividad de los empleados son elementos esenciales para el triunfo corporativo en un entorno competitivo y en constante evolución.

Reconociendo la importancia de proporcionar un ambiente laboral saludable y propicio para el perfeccionamiento competitivo y personal de sus colaboradores, la dirección de Reval S.A.S. ha decidido emprender un estudio exhaustivo del clima laboral tanto dentro como fuera de la organización.

La preeminencia de esta investigación reside en la comprensión profunda de los factores que influyen en la satisfacción, motivación y compromiso de los empleados. Al entender las percepciones, opiniones y necesidades de la fuerza laboral, la empresa puede identificar áreas de mejora y diseñar estrategias efectivas para optimizar su funcionamiento interno.

El análisis del clima organizacional permitirá a Reval S.A.S. evaluar la eficacia de sus políticas, prácticas y procesos de gestión de recursos humanos, así como detectar posibles problemas o desafíos que puedan afectar el desempeño individual y colectivo de los empleados. Además, proporcionará información valiosa para la toma de decisiones informadas en materia de desarrollo organizacional y diseño de intervenciones específicas orientadas a promover un ambiente laboral más saludable, inclusivo y productivo.

Al comprometerse con la evaluación y mejora continua del clima laboral, Reval S.A.S. demuestra su compromiso con el bienestar y el crecimiento tanto de sus colaboradores como de la organización en su conjunto. Este enfoque proactivo no solo fortalece la cultura corporativa y la identidad organizacional, sino que también contribuye positivamente a la reputación de la

empresa y su capacidad para atraer, retener y desarrollar talento en un entorno laboral cada vez más profesional y riguroso.

A lo largo de la historia, diversos teóricos y académicos han contribuido al desarrollo de este concepto. Uno de los pioneros en este campo es Edgar H. Schein, quien propuso un enfoque integral para comprender la cultura organizacional. Según (Schein, 2021)“la cultura se manifiesta en tres niveles: artefactos visibles (símbolos, rituales, artefactos tangibles), valores compartidos (creencias, normas, actitudes) y supuestos básicos (creencias inconscientes, paradigmas subyacentes)”. Este marco conceptual ha sido fundamental para la comprensión profunda de la cultura organizacional.

Además, otros investigadores como Hofstede (1980) han destacado la importancia de la cultura nacional en la formación de la cultura organizacional. (Hofstede, 2020)“identificó dimensiones culturales, como la distancia al poder, la evitación de la incertidumbre y la orientación hacia la individualidad o la colectividad, que influyen en la forma en que las organizaciones operan y se estructuran”.

La cultura organizacional no solo afecta el funcionamiento interno de las empresas, sino también su desempeño y su capacidad para adaptarse al entorno cambiante. Una cultura sólida y coherente puede mejorar la cohesión del equipo, la satisfacción de los empleados y la eficacia organizativa (Quinn, 2011)

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Proponer estrategias de fortalecimiento para el plan de clima organizacional de la empresa Reval S.A.S. del municipio de Duitama, con el fin de optimizar el nivel de satisfacción de los colaboradores

### **Objetivos Específicos**

Diagnósticar la situación actual del clima organizacional y satisfacción laboral en REVAL S.A.S. de Duitama.

Caracterizar los factores críticos partiendo del análisis de los datos recolectados sobre que afectan el clima organizacional y la satisfacción de los empleados en la organización objeto del estudio.

Plantear estrategias y acciones específicas para abordar la satisfacción laboral, que fortalezca el clima organizacional para la empresa Reval S.A.S del municipio de Duitama Boyacá

## **Antecedentes**

El estudio del clima organizacional y la satisfacción laboral ha sido objeto de atención significativa en el ámbito empresarial y académico durante décadas. Estos conceptos fundamentales impactan en el bienestar y la motivación de los colaboradores, sino que también influyen en la eficacia y el éxito general de las organizaciones.

Investigaciones previas los grandes beneficios que comprende un clima positivo, distinguido por relaciones interpersonales sanas, apoyo organizacional y oportunidades de crecimiento en los ámbitos; personal y profesional, los cuales contribuye a incrementar la satisfacción laboral de los integrantes de las empresas. La satisfacción laboral, a su vez, está estrechamente vinculada con la retención de talento, una mayor dedicación hacia los objetivos corporativos.

Desde diferentes enfoques metodológicos y contextos organizacionales, se han explorado variables como el liderazgo efectivo, las políticas de recursos humanos, la comunicación interna y la percepción del clima laboral como determinantes clave en la configuración de un ambiente de trabajo favorable.

### **Antecedentes internacionales**

Rodriguez (2020), en su tesis denominada "*Motivación, clima organizacional, productividad y satisfacción laboral*" en su tesis titulada "Motivación, clima organizacional, productividad y satisfacción laboral" se investigó "*el impacto de la motivación*" en el rendimiento y los resultados laborales de los colaboradores en empresas. Fundamentándose en la teoría de las necesidades de Maslow, se identificó el principio de la necesidad y se explicó la relación directa entre la insatisfacción de un colaborador y su capacidad para cumplir con

eficacia su rol en el puesto de trabajo, por otra parte se analizó el resultado de la insatisfacción y la afectación frente al desarrollo desempeño y pertinencia de la actividad laboral

Además, se observó que el clima organizacional está intrínsecamente relacionado y guarda una proporción directa con la motivación. Al mejorar el desempeño y mantener una estrecha y apropiada vinculación entre la motivación y la productividad, se fomenta la colaboración tanto entre directivos como entre los colaboradores de la empresa. Esto, a su vez, permite la creación de nuevos espacios para el conocimiento, el ocio y la participación, lo que conduce a una especialización continua de los colaboradores, interacción entre ellos y el desarrollo de nuevas habilidades. En última instancia, estos beneficios impactan positivamente en la organización en su conjunto.

Salas ( 2019), en su investigación doctoral, se concentra en explorar “*la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*” en una empresa de servicios de salud en Perú. El estudio acogió un rumbo cuantitativo básico con un diseño transversal correlacional no experimental. La población objetivo comprendió 420 profesionales de la salud, de los cuales se seleccionó una muestra de 200 mediante técnicas de muestreo adecuadas. La indagación se utilizó como principal método de recolección de datos para capturar las percepciones de los empleados sobre la dinámica y la satisfacción laboral dentro de este contexto específico.

Los antecedentes revisados proporcionan una base sólida para la investigación propuesta, destacando la importancia “*del clima organizacional y la satisfacción laboral*” en el contexto específico para entidad de servicios de salud en Perú. Estos estudios previos subrayan la relevancia de investigar cómo estas variables se dependen entre sí y su impacto en el bienestar de los profesionales de la salud.

Se señalan la necesidad de utilizar un *“enfoque cuantitativo con un diseño no experimental”* correlacional para profundizar en esta área de estudio, utilizando la encuesta como herramienta principal de recolección de datos. Este antecedente ofrece una base teórica y empírica sólida para abordar la investigación propuesta y contribuir al discernimiento existente en el área de la gestión organizacional y la psicología laboral.

Caceda (2021) En su tesis de investigación, el objetivo principal fue investigar *“la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los empleados”* de una entidad municipal. Para este propósito, se implementó un *“enfoque descriptivo-correlacional”* utilizando un *“diseño no experimental”*

La significativa entre las variables evaluadas. Sin embargo, se observó que el clima laboral predominante entre los empleados municipales se caracteriza por niveles favorables. Este contexto proporciona una comprensión detallada de la dinámica organizacional dentro del municipio y ofrece relevantes para la gestión del clima laboral y la satisfacción de los trabajadores en entornos gubernamentales

### **Antecedentes Nacionales**

Vargas (2023) en su tesis de investigación da a conocer la importancia de tener un buen clima organizacional en las empresas, en como la implementación de esta herramienta laboral permite que una empresa como Juan Valdez logre una posición tan alta en el mercado manteniéndose fiel a sus costumbres culturales, adaptándose a las demandas constantes del mercado global, innovando constantemente en sus productos y servicios, ofreciendo a los clientes por parte de los trabajadores valores y respeto, y todo el éxito gracias a una satisfacción laboral la cual se ve reflejada en los resultados.

En un estudio realizado acerca del clima y organizacional en la ciudad de Bogotá por Vega (2019) de la universidad santo tomas, se evidencia que el clima organizacional ha venido *“en aumento durante los últimos años”*, ya que las organizaciones al implementar estas estrategias y debido a sus excelentes resultados, lo han asumido como un elemento fundamental para la mejora continua, *“el objetivo principal de esta investigación es presentar un panorama de los estudios de clima organizacional en la ciudad de Bogotá”* donde los escenarios fueron *“10 instituciones de educación superior y 2 bibliotecas en los años 1994 y 2005”*.

Donde examinaron documentaciones como base para la presentación de la investigación.

Rivera (2014) Realiza un análisis y evalúa el clima organizacional y el desempeño de los colaboradores del estado, *“realizo una entrevista aplicada a los directivos de la organización”*, determinando los aspectos de clima organizacional que afectan de manera significativa a los resultados de los funcionarios, plantea un procedimiento de mejora de variables del clima organizacional que afecta al desempeño laboral en las entidades del estado Velásquez y Reyes (2014) proponen un técnica de progreso el cual está encaminado en dos tácticas que mediarán verdaderamente en el ocupación profesional interviniendo en las variables del clima organizacional que les afectó negativamente y poder alcanzar que esto se vea reflejado en el alcance de los objetivos tanto personales como como corporativos.

### **Antecedentes Locales**

El clima organizacional de las empresas permite crear estrategias de solución para las problemáticas que se presentan dentro de una organización, es por ello que Beltrán y Téllez (2018) Basado en el texto proporcionado, *“la investigación tiene como objetivo principal mejorar el ambiente laboral en las fincas productoras de leche”* en la provincia de Tundama,

Boyacá. Se empleó “*una metodología exploratoria y tecnológica*”, junto con análisis psicométricos de datos, utilizando un enfoque mixto.

Los resultados obtenidos de esta investigación sirvieron como fundamento para proponer estrategias específicas de gestión de recursos humanos. Estas estrategias están diseñadas para fortalecer el clima organizacional en las empresas ganaderas del municipio de Boyacá, con el intención de optimizar continuamente los ambientes laborales y aumentar la satisfacción de los empleados en este sector específico.

En síntesis, el estudio no solo identifica los problemas actuales en el ambiente laboral de las fincas productoras de leche, sino que también presenta soluciones basadas en evidencia, utilizando una combinación de enfoques metodológicos que aseguran una comprensión profunda y rigurosa del problema y sus posibles remedios.

Gonzalez, (2018) La investigación se centró en mejorar el ambiente laboral en las fincas productoras de leche en la provincia de Tundama, Boyacá. Se utilizó una metodología “*exploratoria y tecnológica*”, complementada con exámenes psicométricos de datos y un enfoque mixto que integró elementos cualitativos y cuantitativos. Los resultados obtenidos proporcionaron la base para proponer estrategias específicas de “*gestión de recursos humanos*” dirigidas a fortalecer el clima organizacional en las empresas ganaderas del municipio de Boyacá. Estas estrategias están diseñadas para mejorar continuamente los contextos laborales y aumentar la satisfacción de los empleados en este sector específico.

En el proyecto de investigación realizado por (Cardenas, 2020) En el establecimiento penitenciario ubicado en el municipio de Combita, Boyacá, se llevó a cabo un análisis exhaustivo del clima organizacional y las deficiencias actuales, con el objetivo de “*identificar estrategias*” efectivas para mejorar el ambiente laboral. El principal problema identificado fue la sobrecarga

laboral, que ha generado una creciente insatisfacción entre los empleados administrativos debido a la falta de interés por parte de los superiores en mejorar las condiciones laborales.

Para abordar esta problemática, la investigación se basó en la recolección meticulosa de información y un análisis detallado de los datos recopilados. Este enfoque permitió obtener un conocimiento profundo del problema y, en consecuencia, proponer estrategias específicas para resolver las dificultades organizacionales existentes.

### Marco Teórico

El contexto del clima organizacional y sus principales percusores se puede comprender desde la percepción de las características individuales de cada organización, y el comportamiento de los empleados, por consiguiente el comportamiento está en función del entorno, este entorno abarca los siguientes elementos: de acuerdo con Mendez (2021) *“actitudes, características físicas, psicológicas y, la forma de comportarse de una persona en su trabajo no depende solo de sus características personales, sino de la forma en que este percibe su clima de trabajo y los componentes de su organización”*.(p.2)

Po consiguiente el clima organizacional, tiene una correspondencia precisa con el nivel de satisfacción de sus empleados, de acuerdo con percusores como Méndez (2021) el clima organizacional enfoca a sus trabajadores a seguir objetivos basado en las necesidades detectadas por la organización dicho en otras palabras el clima organizacional es el reflejo de la cultura más profunda de las empresas.

Desde el contexto de la cultura organizacional se fundamente en el concepto basado en los siguientes autores:

**Tabla 1** Conceptos cultura organizacional

Autor	Definición
Ouchi, (1981)	La cultura se basa en cada uno de los elementos los cuales generan comunicación al personal de las empresas dentro de los cuales están: valores, creencias por lo cual se puede generar o crear una serie de ideas abstractas que cobran un significado
Shein (1998)	El modelo de ideas generadas por el valor proporciona una influencia con el fin de verificar su validez dentro del entorno como modelo de percepción de pensamiento, sentimiento y problemas.
Hofstede. (1991)	Comprende la importancia del ambiente en el cual un grupo o colectividad comparte un mismo contexto y ambiente social lo que

---

	genera una identidad.
Mirón (2004)	Incide en la comprensión y sistemas dentro de los cuales no solo los símbolos el ambiente genera una serie de parámetros en los cuales se genera una realidad basado en las relaciones, políticas, procesos y formas gerenciales.

---

Fuente elaboración propia

La cultura organizacional se refiere a las normas no escritas, valores compartidos y comportamientos característicos que definen el ambiente y la identidad de una organización.

El clima organizacional no solo alude al ambiente laboral sino abarca los atributos desde la percepción de los trabajadores hasta el entorno o medio ambiente en el cual se desempeña por lo tanto reúne de forma directa los elementos de la subcultura especialmente del mapa organizacional.

De acuerdo con Riveros (2019) quien menciona:

*“Teniendo en consideración la variedad de modelos de interpretación existentes y los resultados a nivel empírico que respaldan la ejecución de continuos estudios bajo distintos alcances de investigación en el tema, encontrándose considerable número de asociaciones entre el clima laboral y distintas variables como la motivación, desempeño o satisfacción laboral. Además, es importante considerar el ámbito preventivo atribuido al clima laboral el mismo que se puede evidencia en su asociación con constructos vinculados a la disminución de riesgos laboral y bienestar individual, tal como es el caso del estrés laboral”.* (p.12).

La diversidad de modelos de interpretación existentes y la relevancia de llevar a cabo estudios continuos para comprender mejor este fenómeno. Además, señala que diversos estudios empíricos han encontrado asociaciones significativas entre el *“clima laboral y variables importantes como la motivación, el desempeño y la satisfacción laboral”*.

Por lo tanto, subraya la necesidad de prestar atención al clima laboral como un elemento fundamental para mejorar la calidad de vida en el trabajo y promover el bienestar de los empleados.

Al reconocer su influencia en aspectos como la motivación y el desempeño, las organizaciones pueden implementar estrategias para cultivar un entorno laboral positivo que fomente el compromiso y la productividad de su personal, al destacar la relación entre el clima laboral y la prevención de riesgos y el bienestar individual, se resalta la importancia de abordar este aspecto no solo desde una perspectiva de rendimiento organizacional, sino también desde una perspectiva de salud y seguridad laboral.

Al enfatiza la relevancia del clima laboral en múltiples aspectos del funcionamiento organizacional y sugiere que su comprensión y gestión adecuadas pueden tener impactos significativos en el bienestar y el rendimiento de los empleados.

Por otra Parte Citando a Segredo ( 2019) Quien en su investigación cita a Trenjo el cual expone:

*“El objetivo del desarrollo organizacional es mejorar la capacidad de la organización para manejar su funcionamiento interno y externo, así como las relaciones. Esto incluiría aspectos tales como: la mejora de los procesos interpersonales y de grupo, una comunicación más eficaz, mayor capacidad para hacer frente a problemas de la organización de todo tipo, procesos de toma de decisiones más eficaces, estilo de liderazgo más adecuado, mejores aptitudes en lidiar con los conflictos y mayores niveles de confianza y de cooperación entre los miembros de la organización. “(p.91)*

El propósito fundamental del desarrollo organizacional es fortalecer la capacidad de la organización para gestionar tanto sus aspectos internos como externos, así como sus relaciones.

Este enfoque implica una serie de mejoras que abarcan desde la optimización de los procesos interpersonales y grupales hasta una comunicación más efectiva, pasando por una mayor habilidad para abordar los diversos desafíos organizacionales.

Se enfatiza la importancia de decisiones más eficientes, un liderazgo más apropiado, habilidades mejoradas para resolver conflictos y niveles más altos de *“confianza y cooperación entre los miembros del equipo”*.

En esencia, se subraya que el desarrollo organizacional busca promover una cultura y estructura que permitan a la organización funcionar de manera más efectiva y adaptarse a los cambios del entorno.

Así, mismo relacionado a Segredo, (2019)

*“La organización también tiene su personalidad que se conoce como “cultura organizacional”, la cual se ha descrito como los valores, principios, tradiciones y formas de hacer las cosas que influyen en la forma en que actúan los miembros de la organización. Aquellas organizaciones en que los valores fundamentales están profundamente arraigados y son compartidos, tienen mayor influencia sobre los empleados, además se ha encontrado que son más leales y están asociadas con el alto desempeño organizacional. Los empleados “aprenden” dicha cultura de diversas maneras, las más comunes son a través de historias, rituales, símbolos materiales y lenguaje. Esto influye y condiciona la forma en que los gerentes planean, organizan, dirigen y controlan la organización”. (p.93)*

El texto menciona cómo los empleados aprenden esta cultura a través de diferentes medios, como historias, rituales, símbolos y lenguaje.

Esto implica que la cultura organizacional no solo se transmite de manera formal, sino también a través de prácticas y comportamientos cotidianos, lo que subraya la importancia de la coherencia entre lo que se dice y lo que se hace en la organización.

Ultimadamente se señala que la cultura organizacional hacer caer la balanza en la forma en que los gerentes planifican, organizan, dirigen y controlan la organización. Esto sugiere que la cultura no solo afecta el comportamiento de los empleados, sino también las decisiones y acciones de los líderes, lo que destaca su papel crucial en la configuración del ambiente de trabajo y el rumbo estratégico de la organización. La importancia de la cultura organizacional como un factor clave en el éxito y la sostenibilidad de una organización, tanto en términos de rendimiento como de relaciones internas y externas.

Citando el documento denominado “*influencia de la cultura organizacional en la competitividad de las empresas*”, de autoría de (Daza, 2021), quien establece:

*“Michael Porter en su obra “Ser Competitivo manifiesta que la competencia es una de las fuerzas más poderosas de la sociedad para avanzar en muchos ámbitos del esfuerzo humano. El estudio de la competencia y de la creación de valor, en su entera riqueza de matices, han acaparado mi atención durante varias décadas. La competencia es generalizada, tanto si implica a compañías que luchan por mercados, a países que se enfrentan a la globalización o a organizaciones sociales que responden a necesidades sociales. Toda organización precisa de una estrategia para ofrecer valor superior a sus clientes.” (Porter, 2009)”. (p.19)*

Porter enfatiza su compromiso de estudiar la competencia y la creación de valor en su amplia gama de aspectos durante décadas. Este enfoque sugiere una profunda comprensión de los mecanismos y las dinámicas que subyacen en la competencia y la generación de valor en diferentes contextos.

Una idea clave que se desprende del texto es que toda organización necesita desarrollar una táctica para prometer un valor superior a sus clientes. Esto implica que la competencia no se

trata simplemente de sobrevivir en un mercado saturado, sino de destacarse y ofrecer algo único y valioso que resuene con las necesidades y deseos de los clientes.

La importancia de comprender y aprovechar la competencia como un motor de progreso en la sociedad, así como la necesidad fundamental para las organizaciones de desarrollar estrategias que les permitan ofrecer un valor diferenciado y superior a sus clientes.

Por otra parte en cuanto a la calidad de mediación práctica se basa en la satisfacción se puede citar a (Hernandez, 2019) quien concerta en la investigación cultura y el bienestar laboral donde se describe lo siguiente:

*“El bienestar se ha hecho por medio de la satisfacción en el trabajo, entendida como una actitud general hacia éste, más que un comportamiento; así el grado de satisfacción estaría dado por la “diferencia entre la cantidad de recompensas que reciben los trabajadores y la cantidad que creen que deberían recibir”. (p.117)*

El bienestar en el trabajo se relaciona estrechamente con la satisfacción laboral, la cual se entiende como una cualidad frecuente hacia el labor más que como un comportamiento específico. La medida de esta satisfacción se basa en la percepción de los trabajadores sobre la cuantía de recompensas que reciben en comparación con lo que creen que deberían recibir. Por lo tanto, la satisfacción laboral se considera esencial para el bienestar en el trabajo y está influenciada por la percepción de equidad en las recompensas recibidas.

Brooke et al. (1988). Mostró la siguiente percepción: *“una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características. Un individuo con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca del mismo, por el contrario si existe otra persona insatisfecha los tiene negativos. Calificar cuanto satisfecho o insatisfecho se*

*encuentra un servidor con su trabajo es un agregado complejo con cierto número de elementos discretos del servicio” (p. 539-545).*

Flórez, (1992). Muestra que la complacencia profesional como *“La manera como se siente un individuo en el trabajo. Involucra diferentes razones, como sueldo, criterios de supervisión, condiciones de trabajo, oportunidades de promoción, compañerismo, entre otros. Como sabemos que es una actitud, la satisfacción laboral es una tendencia relativamente estable en responder consistentemente a lo laboral que desempeña la persona. Está basada en que cada persona tenga un concepto del trabajo en base a sus creencias y valores”*. (p.176).

Davis & Newstrom, (2003). La actual indagación afirma esta tesis al discurrir que, *“la satisfacción en el trabajo es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables como los servidores ven su trabajo”* (p. 246).

Reconoce la satisfacción laboral como una actitud compleja que engloba aspectos cognitivos, afectivos y comportamentales. Se trata de una evaluación subjetiva que refleja Rodríguez (2009) el grado de satisfacción o insatisfacción de un individuo respecto a su trabajo.

*“la medida en que son satisfechas determinadas necesidades del trabajador y el grado en que éste ve realizada las diferentes aspiraciones que puede tener en su centro de labores, considerando los diversos tipos como social, personal, económico o higiénico”* (p.234)

El concepto que adoptaremos de satisfacción laboral para la presente investigación es la propuesta por Smith, Kendall, & Hulin (1969), que consideran que *“la satisfacción laboral es una actitud que los individuos tienen sobre sus trabajos.*

Es el resultado de sus percepciones acerca de sus trabajos, basados en los factores del ambiente profesional; modo de labor, estrategias y operaciones, asociación a equipos de trabajo, igualmente como los beneficios y las ambientes laborales.

La satisfacción laboral ha sido tradicionalmente evaluada teniendo en cuenta dos aspectos distintos: uno de manera general o global, y otro de forma más específica, centrada en facetas individuales.

Quarstein, McAfee y Glassman, (1992).

*“Afirmó que una satisfacción global es una función de una combinación de las características de un trabajo y las tendencias futuras que podrían darse en este. El humano evalúa las características de la situación antes del empleo y las apariciones son evaluadas posteriormente”.*

La satisfacción laboral se ve influenciada por la combinación de las características del trabajo y las expectativas hacia su evolución futura. Esta perspectiva resalta cómo los individuos evalúan tanto las condiciones iniciales del empleo como sus experiencias a lo largo del tiempo para determinar su grado de satisfacción general.

## **Metodología**

### **Tipo de investigación**

La presente investigación es de tipo descriptiva puesto que el clima organizacional es un área donde se identifican elementos como la satisfacción, y aquellos comportamientos de los trabajadores que generan un impacto directo a la empresa Acorde con Stewart (2022) quien menciona:

*“La investigación descriptiva se define como un método de investigación que observa y describe las características de un determinado grupo, situación o fenómeno. El objetivo no es establecer relaciones causa-efecto, sino ofrecer una descripción detallada de la situación” (p.31)*

Por lo tanto, la presente investigación requiere de caracterizar como el clima organizacional relaciona no solo comportamientos de los empleados, así se logra concertar los factores críticos que afectan el clima organizacional especialmente en la satisfacción de los empleados.

### **Enfoque de investigación**

Para la presente investigación se lleva a cabo investigación con enfoque mixto el cual permite la integración sistemática de datos desde los métodos cualitativos y cuantitativos con el fin de evidenciar la globalidad del problema o fenómeno a investigar frente a los factores que afectan el clima organizacional y bienestar laboral de los empleados al interior de la empresa Reval S.A.S. en el Municipio de Duitama Boyacá.

De acuerdo con Barrantes (2014), *“El método de investigación mixta debe entenderse como un proceso de recopilación, análisis a través de datos cualitativos y cuantitativos” (p. 100)*. Donde no se trata de reemplazar o recopilar datos numéricos o cualitativos del fenómeno

de estudio sino de hacer uso de las fortalezas de los procesos de indagación para el alcance de los objetivos propuestos.

### **Método de investigación**

Teniendo en cuenta que la investigación es de enfoque mixto usara un método deductivo del cual se desea poder usar tanto los datos cuantitativos como cualitativos con el fin de identificar los puntos críticos del clima organizacional y que afectan la satisfacción de los usuarios dado que como lo menciona Luveano, (2021)

“El método deductivo es un proceso de razonamiento lógico que se basa en la aplicación de reglas o principios generales para llegar a una conclusión específica. En este método, se parte de un principio general o premisa que se considera verdadero, y a partir de ahí se derivan conclusiones lógicas y específicas. El método deductivo va de lo general a lo particular”. (p.2)

### **Fuentes y técnicas de recolección de la información**

#### ***Fuentes primarias***

Se tomara de investigaciones, artículos científicos y nuevos enfoques sobre el clima organizacional.

Por lo tanto se realizara encuesta y entrevista a los trabajadores de la empresa REVAL SAS.

#### ***Fuentes Secundarias***

Las cuales son las encargadas de suministrar datos e información relevante de estudios, teorías, avances teóricos que sustentan los fenómenos o problemas de estudio a través de información de segunda mano, con la revisión de fuentes documentales confiables uso de bases de datos académicas, accesos a bibliotecas especializadas que permita refutar frente a las fundamentaciones teóricas actuales.

### **Análisis y tratamiento de la información**

El instrumento de investigación a implementar hace referencia a un cuestionario de (15) preguntas cerradas, construidas por las integrantes el grupo colaborativo con el fin de identificar aspectos claves y percepción del clima organizacional y bienestar laboral de los empleados directos de la empresa Reval S.A.S en el Municipio de Duitama- Boyacá, los resultados de este instrumento permitirán el diseño de acciones y estrategias para el plan de mejoramiento del clima laboral de la empresa, con el fin de fortalecer el sentido de pertenencia de los empleados con la organización y darle el valor que tiene para la empresa el capital humano, como elemento indispensable en el alcance de sus objetivos organizacionales.

### **Población**

Se toma como conjunto poblacional a los empleados directos de la empresa Reval S.A.S del Municipio de Duitama en el departamento Boyacá en el año 2024 , los cuales presta sus servicios transaccionales, recaudos y pagos directos como parte de sus funciones laborales a cargo.

### **Muestra:**

Se selecciona como muestra a los (80) empleados directos de la empresa Reval S.A.S. que desempeña funciones de servicio al cliente, área administrativa y operativa de la empresa en el Municipio de Duitama Boyacá.

Esta muestra representa el 100% del grupo poblacional que labora al interior de la empresa, como parte significativa para la recolección de información directa del fenómeno de estudio

### **Recolección de la Información**

El proceso de recolección de la información de la técnica de investigación seleccionada para el desarrollo de la propuesta de investigación se hará uso de medios ofimáticos y telemáticos que permiten la organización, síntesis y sustracción de la información más relevante encontrada en el cuestionario con el uso de Google form, para la implementación del mismo

## Marco legal

El clima laboral de una organización juega un papel crucial en el desarrollo profesional y personal de sus colaboradores. Un entorno saludable y propicio no solo influye en el bienestar individual, sino en el rendimiento, productividad y los resultados que obtiene la organización.

En Colombia, el marco legal que regula el clima laboral en las organizaciones, está basado en una serie de leyes y normas que protegen los derechos de los trabajadores promoviendo un entorno laboral seguro e integral. Algunas de las leyes más relevantes se relacionan a continuación:

*Tabla 2 Normatividad*

Normatividad	Año	Descripción
Constitución de la OTI – 11 de abril	1919	La OIT fue la primera agencia especializada de las Naciones Unidas y se estableció con el objetivo de promover la justicia social y los derechos laborales como parte integral de la paz mundial. OIT ( 2024) “ <i>Las normativas internacionales como los principios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) establecen estándares mínimos sobre condiciones laborales justas y segura</i> ”. , que incluyen aspectos relacionados con el clima laboral como el respeto a la dignidad, la igualdad de oportunidades y la ausencia de discriminación.
Normativas regionales OSHA	1989	En diversas regiones del mundo, como la Unión Europea, existen directivas y regulaciones específicas que abordan el clima organizacional y la salud laboral. Por ejemplo, la “ <i>Directiva 89/391/CEE de la UE establece un marco general para mejorar la seguridad y la salud de los trabajadores en el trabajo</i> ” OSHA, (1989).
La Constitución Política de	1991	Dentro del artículo 25 Constitución (1991) se brinda una definición de trabajo, un derecho que debe ser protegido por el

---

Colombia		estado independientemente de la modalidad a la que pertenezca, y a su vez establece la manera en que los colaboradores tienen derecho a trabajar con garantía de condiciones dignas y justas.
Código Sustantivo del Trabajo	1950	Esta es la principal ley laboral en Colombia y aborda una amplia gama de temas, como contratación, salario mínimo, jornada laboral, vacaciones, seguridad social, terminación del contrato laboral, y otros.
Ley 2663 del 5 de agosto		
Ley 1010	2006	Ley 100, (2006) <i>“Ley establecida en contra el acoso laboral que tiene como objetivo prevenir y sancionar el acoso laboral en todas sus formas. Establece los mecanismos para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral en el ámbito empresarial”</i> .
La Ley 1562	2012	La Normativa de seguridad y salud en el trabajo (SST) en nuestro país, tiene regulaciones específicas para garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores en el lugar de trabajo, establece los lineamientos necesarios para la implementación de programas de SST en las organizaciones.
Decreto 1072	2015	Hace referencia al Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo, <i>regula las obligaciones y responsabilidades en Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) en Colombia</i> .
Ley 1257	2008	Ley anti discriminación: Aunque no existe una ley específica contra la discriminación en el empleo, el artículo 53 de la Constitución Política de Colombia <i>establece que "el trabajo es un derecho y una obligación social"</i> . Entonces, esta Ley <i>establece medidas para sensibilizar, prevenir, sancionar y erradicar la violencia y la discriminación contra las mujeres</i> .

---

*Fuente: Elaboración propia*

## Resultados

### Diagnóstico de la situación actual del clima organizacional y satisfacción labora en REVAL S.A.S.

El presente cuestionario consta de (15) preguntas cerradas que tiene como propósito Identificar aspectos claves y percepción del clima organizacional y bienestar laboral de los empleados directos de la empresa Reval SAS en el Municipio de Duitama- Boyacá.

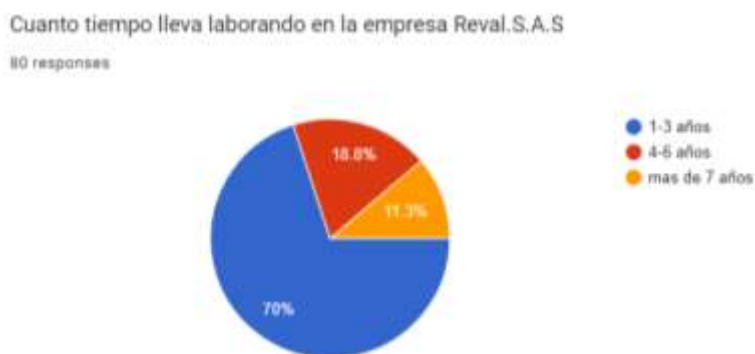
#### Cuánto tiempo lleva trabajando en la empresa Reval.SAS

1-3 años

4-6 años

Más de 7 años

Gráfica 1 *Pregunta 1*



*Fuente Elaboracion propia*

Partiendo de la información recolectada se tiene que un total del 70% de la población objeto de estudio de la empresa Reval S.A.S, tiene una trayectoria de 1 a 3 años seguido por un 18.8% que corresponde las personas entre 4 y 6 años y por ultimo con un 11.3% las personas que llevan mas de 7 años . Esto muestra que es una empresa en la cual se puede encontrar una estabilidad laboral.

## Sabe cuál es el clima organizacional de las empresas

Si

No

Gráfica 2 *Pregunta 2*



*Fuente Elaboracion propia*

Los empleados de la empresa Reval S.A.S saben con claridad que es el clima organizacional.

## ¿Conoce los lemas y elementos que hacen parte de la cultura organizacional de la Empresa Reval SAS?

Si

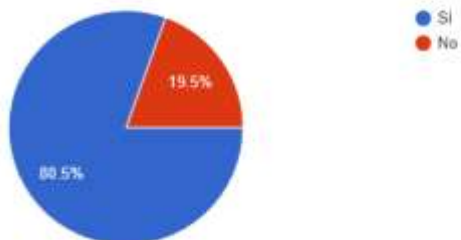
No

Es importante el conocer que para un 70% de la población es de claridad el lema y los elementos que hacen parte de la empresa como cimiento de la cultura organizacional, para el 16.2 se debe establecer un mejora y apropiacion de su cultura y por que es importante dentro de la empresa como elemento

### Gráfica 3 *Pregunta 3*

Conoce los lemas y elementos que hacen parte de la cultura organizacional de la Empresa Reval S.A.S?

82 respuestas



*Fuente Elaboracion propia*

**¿Considera que la comunicación que se efectúa en la empresa es efectiva?**

Si

No

Algunas ocasiones

### Gráfica 4 *Pregunta 4*

Considera que la comunicación que se efectúa en la empresa es efectiva?

81 respuestas



*Fuente Elaboracion propia*

Es imperativo, en el momento que se identifica la claridad que tienen los colaboradores de lo que es el clima organizacional pero en este momento inicia a desplegar temas como la comunicación donde su 54% tiene una comunicación efectiva frente a un 37% quienes manifiestan algunas ocasiones y un 8.6 que manifiesta que no por lo tanto este factor no solo indica necesidad de intervención de estrategia sino de mejorar indicadores de satisfacción laboral.

**¿Se siente motivado en la realización de sus actividades cotidianas en la empresa?**

Si

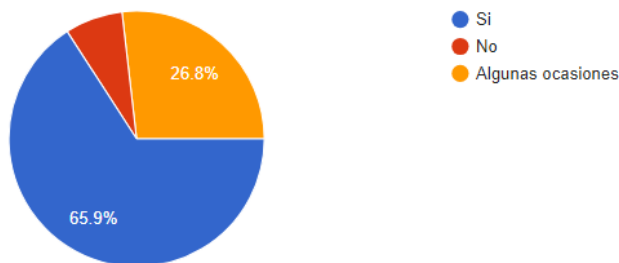
No

Algunas Ocasiones

**Gráfica 5 pregunta 5**

Se siente motivado en la realización de sus actividades cotidianas en la empresa?

82 responses



*Fuente Elaboracion propia*

El 65.9 de los colaboradores manifiesta tener motivación en las actividades desarrolladas dentro de la empresa sin embargo un 26.8% manifiesta que no.

### Como califica la relación entre compañeros y superiores?

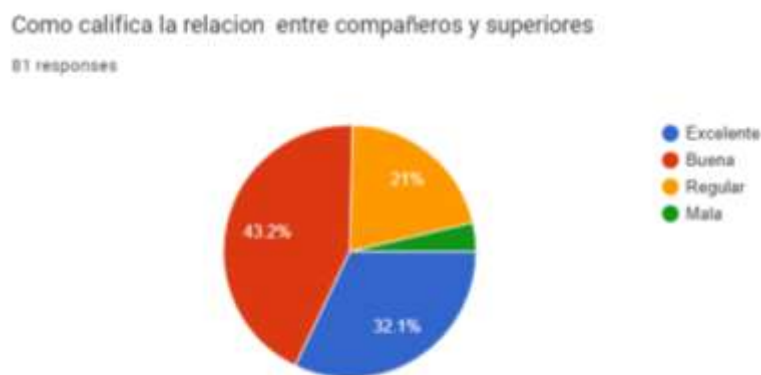
Excelente

Buena

Regular

Mala

#### Gráfica 6 Pregunta 6



Fuente Elaboracion propia

Siendo parte estratégica del clima organizacional en su factor humano como las relaciones se tiene que un 43.2 considera que es buena, frente a un 32.1% que manifiesta ser excelente pero un 21% manifiesta que es regular y mala. Esto permite reconocer algunos factores y canales para mejorar en su clima organizacional.

**¿Considera que en la empresa se fomenta un ambiente de trabajo colaborativo y en equipo?**

Si

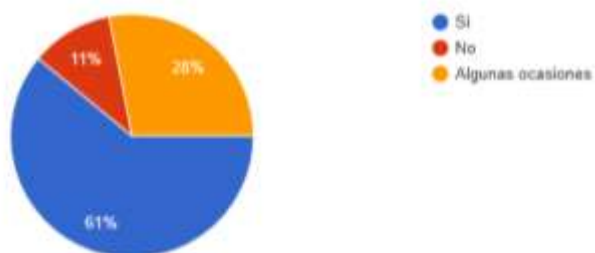
No

Algunas ocasiones

### Gráfica 7 *Pregunta 7*

Considera que en la empresa se fomenta un ambiente de trabajo colaborativo y en equipo?

82 respuestas



*Fuente Elaboracion propia*

El ambiente de trabajo por los resultados identificados se basa en un 61% por el trabajo colaborativo, si bien mejorar por el 39% en algunas ocasiones esto permite conocer factores a mejorar

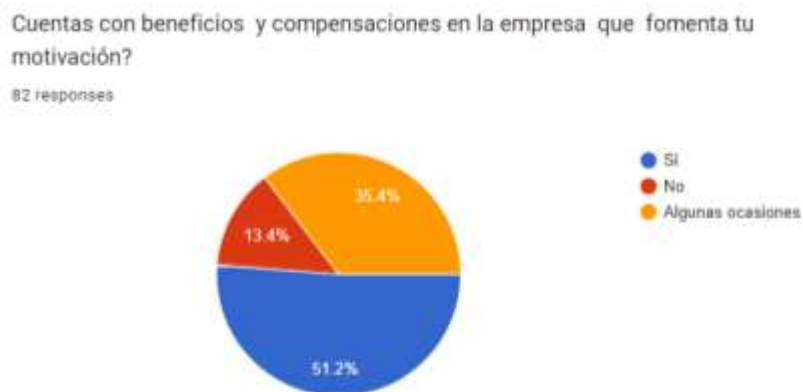
**Cuentas con beneficios y compensaciones en la empresa que fomentan tu motivación?**

Si

No

Algunas ocasiones

### Gráfica 8 *Pregunta 8*



*Fuente Elaboracion propia*

En cuanto a los beneficios y compensaciones se tiene que la empresa a sus colaboradores conocen claramente sus beneficios frente a un 48% que identifica algunas y nunca saber.

### **¿Cómo califica la gestión de liderazgo en la empresa?**

Excelente

Buena

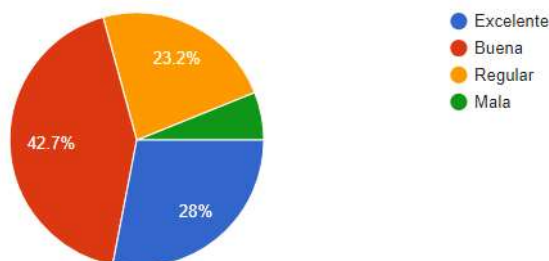
Regular

Mala

### Gráfica 9 *Pregunta 9*

Como Califica la gestión de liderazgo en la empresa?

82 responses



*Fuente Elaboracion propia*

En cuanto a la gestión de liderazgo, se tiene una percepción de excelencia de un 28%, y un total de 42.7% y regular con un 23% aspecto que debe trabajar un poco con el fin de mejorar la percepción.

### **Que entiende por clima organizacional en la empresa Reval S.A.S?**

El ambiente físico dentro de la oficina

La percepción colectiva del ambiente laboral y las relaciones entre los empleados

El estado del clima y su impacto en la producción

Todas las anteriores

Gráfica 10 *Pregunta 10*

*Fuente Elaboracion propia*

En cuenta a lo que comprende al entendimiento del clima organizacional se tiene una percepción del 64.6% donde es un colectivo del ambiente laboral y las relaciones entre empleados.

### ¿Por qué considera que es importante el clima organizacional en la empresa?

Porque afecta la moral de los empleados

Porque define las políticas de la empresa

Porque influye en la imagen corporativa

Gráfica 11 *Pregunta 11*

La importancia del clima organizacional pero la mayoría de los empleados por que afecta la moral de los empleados en un 51.9% y en cuanto a las políticas 23.5% y la imagen corporativa 24.7% lo cual son versiones divididas.

### ¿Cuáles son los indicadores clave del clima organizacional que se consideran?

Productividad, satisfactoria laboral, comunicación

Ventas mensuales, costos de operación, tiempo de entrega.

Inventario, flujo de caja, rotación de personal

Todas las anteriores.

### Gráfica 12 *Pregunta 12*



*Fuente Elaboración propia*

Dentro de los indicadores claves del clima organizacional con un 68.3% manifestando como lo son la productividad, satisfacción laboral comunicaron como elementos claves, con un seguimiento a todas las respuesta brindadas 28%, para poder establecer un mejor punto de criterio sobre los indicadores claves.

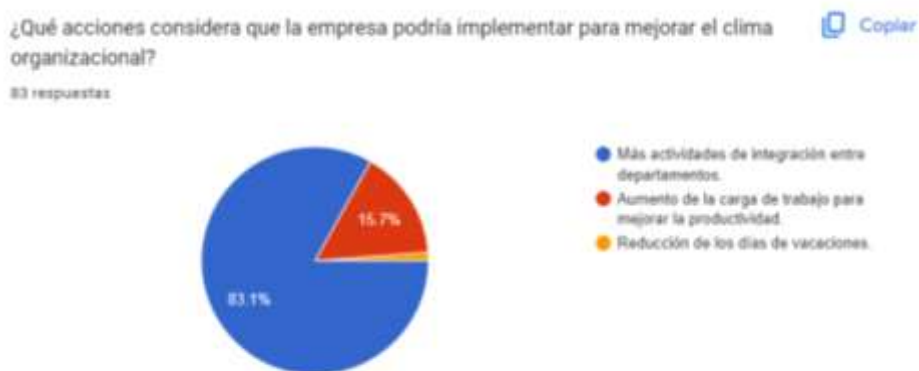
## ¿Qué acciones considera que la empresa podría implementar para mejorar el clima organizacional?

Más actividades de integración entre departamentos

Aumento de la carga de trabajo para mejorar la productividad

Reducción de los días de vacaciones

Gráfica 13 *Pregunta 13*



Dentro de las acciones más importantes que resaltan los empleados es propiciar más actividades de integración entre departamentos con un 83.1%. a diferencia de 15.7% que considera que esta en aumentar la carga de trabajo mejorar la productividad.

## ¿Considera que puede comunicarse adecuadamente con sus superiores sobre su situación laboral?

Siempre

Casi siempre

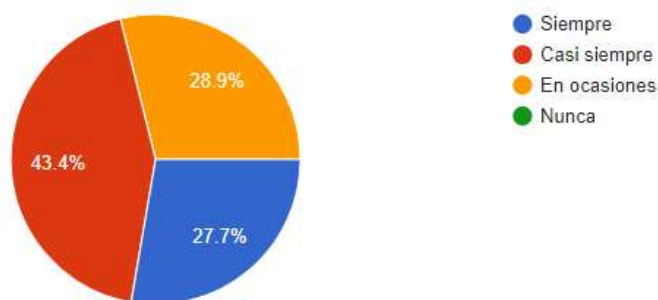
En ocasiones

Nunca

**Gráfica 14 *Pregunta 14***

¿Considera que puede comunicarse adecuadamente con sus superiores sobre su situación laboral?

83 respuestas



*Fuente Elaboracion propia*

El tema de la comunicación en la empresa es fundamental por lo tanto a la hora de comunicación son superiores se tiene que siempre un total de 27.7%, casi siempre un 43.4% y un 28.9 % en ocasiones donde se tiene claro que un tema abarcar en las estrategias es la comunicacion.

**Considera que la empresa promueve un ambiente de trabajo colaborativo entre los equipo y departamentos?**

Si

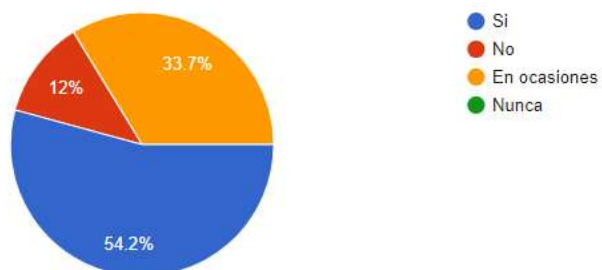
No

En Ocasiones

### Gráfica 15 *Pregunta 15*

¿Considera que la empresa promueve un ambiente de trabajo colaborativo entre los equipos y departamentos?

83 respuestas



*Fuente Elaboracion propia*

Para los colaboradores es importante el tema de ambiente laboral en equipo 54.2% frente a un 33.7% en ocasiones el trabajo en equipo, por lo tanto es imperativo fomentar estrategias de trabajo en equipo.

**¿Se valora por tus superiores y compañeros de trabajo en tu día a día laboral?**

Si

No

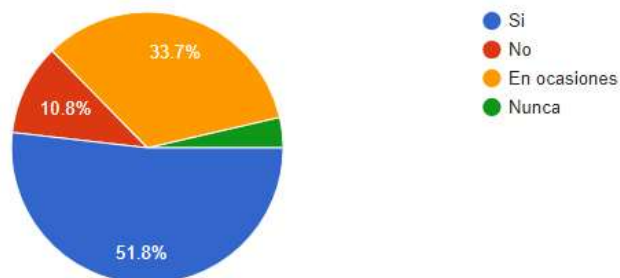
En Ocasiones

Nunca

### Gráfica 16 *Pregunta 16*

¿Se valora por tus superiores y compañeros de trabajo en tu día a día laboral?

83 respuestas



*Fuente Elaboración propia*

En cuanto a la valoración por parte de superiores y compañeros se tiene que si un 51.8% con un 33.7% en ocasiones y un 10.8% en el cual manifiestan un no contar con la valoración.

## **Resultados**

### **Caracterización de los factores críticos partiendo del análisis de los datos recolectados sobre que afectan el clima organizacional y la satisfacción de los empleados**

En la empresa REVAL SAS, se han identificado:

La comunicación asertiva es crucial para el buen funcionamiento de cualquier organización. En REVAL SAS, se han observado problemas significativos en esta área. La falta de comunicación asertiva puede llevar a malentendidos y conflictos, afectando negativamente la moral y el clima laboral. El Modelo de Comunicación de Shannon y Weaver destaca la importancia de transmitir mensajes claros y sin distorsiones. La comunicación asertiva asegura que los mensajes

Para abordar estos problemas, se recomienda implementar programas de formación en habilidades de comunicación asertiva tanto para líderes como para empleados. Además, es esencial fomentar un entorno donde la retroalimentación constructiva sea una práctica

El reconocimiento y la motivación son aspectos fundamentales para mantener a los empleados comprometidos y satisfechos. En REVAL SAS, la falta de reconocimiento adecuado puede llevar a una disminución en la motivación y el rendimiento de los empleados. La Teoría de la Motivación de Maslow subraya la importancia de satisfacer las necesidades de estimación y reconocimiento para mantener la motivación intrínseca. Cuando los empleados no sienten que sus logros son valorados, su motivación y compromiso pueden verse gravemente afectados.

Para mejorar en esta área, se recomienda establecer programas formales de reconocimiento que celebren los logros individuales y grupales de manera regular. Es crucial personalizar el reconocimiento para que sea relevante y significativo para cada empleado, y

proporcionar retroalimentación continua que refuerce el buen desempeño y motive a los empleados.

Los incentivos son una herramienta clave para motivar a los empleados y reforzar comportamientos deseados. Sin embargo, en REVAL SAS, los incentivos actuales pueden no estar alineados con las expectativas o necesidades de los empleados, lo que puede reducir su efectividad. La Teoría de la Equidad de Adams sugiere que los empleados buscan justicia en la distribución de recompensas e incentivos. La percepción de inequidad en la distribución de incentivos puede disminuir la motivación y el compromiso.

Para abordar estos desafíos, es necesario revisar y ajustar los incentivos actuales para asegurarse de que estén alineados con las expectativas y necesidades de los empleados. Es fundamental garantizar una distribución equitativa de los incentivos y diversificar las Estrategias y acciones específicas para abordar la satisfacción laboral, que fortalezca el clima organizacional para la empresa Reval S.A.S del municipio de Duitama Boyacá

### **Estrategias propuestas**

#### **Estrategia 1: Reconocimiento y Recompensas por Buen Desempeño**

##### **Acción:**

Implementar un sistema formal de reconocimiento y recompensas para valorar el esfuerzo y los logros individuales y grupales.

##### **Responsable:**

**Departamento de Recursos Humanos en colaboración con la alta dirección.**

##### **Recursos:**

Presupuesto para bonificaciones y días libres.

Sistema de seguimiento de desempeño y logros.

Programa de capacitación en valores y cultura organizacional.

**Tiempo de duración:**

Implementación continua con evaluación trimestral.

Ajustes según retroalimentación recibida.

**Indicadores de control:**

Nivel de satisfacción laboral según encuestas internas.

Incremento en la productividad y calidad del trabajo.

Feedback positivo sobre el sistema por parte de los empleados.

**Descripción del Programa:**

Establecer criterios claros y transparentes para el reconocimiento.

Celebrar públicamente los logros individuales y de equipo.

Otorgar bonificaciones económicas y días libres como incentivos.

**Integrar el programa con la cultura organizacional y valores de Reval SAS.**

**Estrategia 2: Tablero de Incentivos y Compensaciones Mensuales**

**Acción:**

Crear un tablero visual con incentivos mensuales basados en el cumplimiento de metas y cualidades destacadas.

**Responsable:**

Equipo de Recursos Humanos y gerentes de departamento.

**Recursos:**

Tablero físico o digital para registro y seguimiento.

Premios económicos, incentivos y reconocimientos.

Proceso claro para otorgar puntos y premios.

**Tiempo de duración:**

Implementación mensual con actualización continua.

Evaluación trimestral para ajustes y mejoras.

**Indicadores de control:**

Participación y compromiso de los empleados.

Cumplimiento de metas individuales y de equipo.

**Descripción del Programa:**

Incentivar el trabajo en equipo y el apoyo mutuo.

Valorar cualidades como liderazgo, compromiso y colaboración.

Ofrecer premios y reconocimientos significativos.

**Estrategia 3: Actividades de Integración y Mejora del Clima Laboral**

**Acción:**

Desarrollar actividades grupales que fomenten el trabajo en equipo y mejoren el clima laboral.

**Responsable:**

Comité de bienestar laboral y Recursos Humanos.

**Recursos:**

Presupuesto para actividades grupales.

Planificación de eventos familiares y sociales.

Evaluación de impacto en el clima organizacional.

**Tiempo de duración:**

Eventos trimestrales con actividades continuas.

Evaluación anual del impacto en el clima laboral.

**Indicadores de control:**

Participación en actividades y eventos.

Nivel de satisfacción en encuestas post-evento.

Mejora en la comunicación y colaboración entre equipos.

**Descripción del Programa:**

Integrar a las familias para fortalecer el sentido de comunidad.

Organizar actividades que promuevan la diversión y el compañerismo.

Medir el impacto en la satisfacción y retención de empleados.

**Estrategia 4: Programas de Desarrollo de Liderazgo**

**Acción:**

Implementar programas de desarrollo de liderazgo enfocados en habilidades y gestión efectiva.

**Responsable:**

Departamento de Recursos Humanos en colaboración con consultores externos si es necesario.

**Recursos:**

Talleres de habilidades de comunicación y resolución de conflictos.

Coaching individualizado para líderes.

Evaluaciones de 360 grados y retroalimentación regular.

**Tiempo de duración:**

Programa continuo con sesiones periódicas.

Evaluación semestral de progreso y resultados.

**Indicadores de control:**

Mejora en las habilidades de liderazgo según evaluaciones.

Reducción en conflictos y mejor comunicación dentro de equipos.

Retroalimentación positiva de los participantes.

**Descripción del Programa:**

Capacitar a los líderes en habilidades blandas y técnicas de gestión.

Promover un estilo de liderazgo basado en el apoyo y la inspiración.

Fomentar la colaboración y la participación activa en la toma de decisiones.

**Estrategia 5: Establecimiento de Canales de Comunicación Efectiva****Acción:**

**Implementar canales de comunicación abiertos y transparentes entre superiores y subordinados.**

**Responsable:**

Equipo de Recursos Humanos y líderes de equipo.

**Recursos:**

Plataformas de comunicación interna.

Talleres de desarrollo de habilidades comunicativas.

Encuestas y feedback anónimo para mejorar la comunicación.

**Tiempo de duración:**

Implementación continua con evaluación trimestral.

Ajustes según retroalimentación recibida.

**Indicadores de control:**

Nivel de satisfacción con la comunicación organizacional.

Reducción en malentendidos y conflictos.

Incremento en la participación en iniciativas organizacionales.

**Descripción del Programa:**

Facilitar la comunicación horizontal y vertical en la organización.

Promover la transparencia y la apertura en la toma de decisiones.

Establecer canales para recibir y actuar sobre el feedback de los empleados.

**PRESUPUESTO**

ESTRATEGIA	DESCRIPCION	COSTO
Reconocimiento y Recompensas por Buen Desempeño	Bonificaciones 1.500.000 Días adicionales Sistema de seguimiento 500.000 Capacitaciones 1.500.000	3.500.000
Tablero de Incentivos y Compensaciones Mensuales	Tablero Físico o Digital: \$1,500.000 Premios Económicos Incentivos: 1.000.000 Proceso Claro para Otorgar Puntos y Premios: \$1.000.000	3.000.000
Actividades de Integración y Mejora del Clima Laboral	Actividades grupales y logística	4.000.000
Programas de Desarrollo de Liderazgo	Talleres de habilidades de comunicación 2.300.000 Coaching 2.700.000	5.000.000
Establecimiento de Canales de Comunicación Efectiva	Ousorsing	4.000.000

*Tabla 3 Presupuesto*

## Conclusiones

El capital humano juega un papel crucial dentro de toda empresa u organización siendo este el motor de funcionamiento competitivo y alcance del éxito organizacional por lo cual la importancia de contar con un plan de incentivos y compensaciones al interior de las organizaciones como parte de estímulos, motivación y bienestar de sus empleados y sus familias, que fortalezca su sentido de pertenencia y compromiso laboral.

La implementación de programas estructurados de desarrollo profesional y personal es fundamental para el crecimiento continuo de los empleados. Esto no solo aumenta la satisfacción laboral, sino que también prepara al personal para enfrentar los desafíos futuros y contribuir de manera más efectiva al éxito organizacional.

Existe una alta valoración por parte de los empleados hacia un ambiente de trabajo colaborativo. La empresa debería fomentar más actividades de integración entre departamentos y equipos para fortalecer las relaciones interpersonales y mejorar la eficacia organizacional.

Implementar un sistema efectivo de reconocimiento y valoración es crucial para agrandar la motivación y la satisfacción laboral. Reconocer públicamente los logros individuales y de equipo contribuye significativamente a crear un ambiente laboral positivo y estimulante.

La empresa debe enfocarse en fortalecer los canales de comunicación interna y promover sesiones regulares de retroalimentación. Esto no solo mejorará la transparencia y la claridad dentro de la organización, sino que también fortalecerá las relaciones entre empleados y líderes.

## **Recomendaciones**

Debido a la sobrecarga laboral y los horarios extensos en los que deben laborar muchos de los operarios de la empresa Reval S.A.S, así como también el alcance de las metas organizacionales propuestas y servicio al cliente para la atención de solicitudes de los mismos en los puntos de recaudo, conlleva a fatiga laboral y estrés en muchos de los empleados, por lo cual la necesidad de fortalecer el programa de incentivos y compensaciones por parte de la empresa como parte de un compromiso gerencial para fortalecer, incentivar y motivar al capital humano, el cual juega un papel determinante en el funcionamiento, crecimiento y competitividad de la organización en el sector económico.

Una comunicación efectiva es fundamental para mantener un ambiente laboral saludable y productivo en cualquier organización. En REVAL SAS, se recomienda implementar canales de comunicación claros y accesibles que faciliten el flujo de información entre todos los niveles jerárquicos y departamentales. Esto incluye desde la utilización de herramientas digitales para la comunicación instantánea hasta la organización de reuniones regulares donde se fomente el intercambio de ideas y la resolución de problemas de manera colaborativa.

Además, es crucial promover una cultura de retroalimentación abierta, donde tanto los empleados como los líderes puedan expresar sus opiniones y preocupaciones de manera constructiva. Estas sesiones periódicas de retroalimentación no solo mejoran la transparencia dentro de la empresa, sino que también fortalecen la confianza y el entendimiento mutuo entre todos los miembros del equipo. Asimismo, se debe asegurar que la comunicación no sea solo vertical, de arriba hacia abajo, sino también horizontal y diagonal, permitiendo así que las ideas y soluciones puedan fluir libremente a través de todos los niveles organizacionales.

Se deben crear mecanismos formales e informales para expresar el reconocimiento, tales como ceremonias de premiación, menciones en reuniones de equipo o plataformas digitales internas. Estas acciones no solo refuerzan los comportamientos deseables dentro de la empresa, sino que también reflejan una cultura organizacional donde el esfuerzo y la dedicación son valorados y recompensados adecuadamente.

Al promover una cultura de valoración en REVAL SAS, se fomenta un ambiente laboral donde los empleados se sienten motivados, apreciados y comprometidos con los objetivos comunes de la organización. Esto no solo mejora el bienestar general en el trabajo, sino que también fortalece el sentido de pertenencia y la lealtad hacia la empresa, contribuyendo así a un clima organizacional más positivo y productivo.

### Referencias Bibliográficas

2020. (11 de 05 de 2020). *Universidad Catolica San Pablo*. Obtenido de Repositorio ucsp:  
<https://repositorio.ucsp.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/baa8ba89-0051-4552-a7b2-018322d130f1/content>
- Caceda. (3 de 09 de 2021). *Repositorio universidad de Señor de sipán* . Obtenido de CLIMA LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL :  
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/1650/FACULTAD%20HUMANIDADES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cardenas. (2020). *Análisis del Clima Organizacional y Estrategias de Mejora para el Establecimiento Penitenciario y Carcelario de Combita Boyacá* . Obtenido de Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD:  
<https://repository.unad.edu.co/handle/10596/38498>
- Constitucion. (s.f.). *Derechos fundamentales Artículo 25*. Obtenido de  
<https://www.constitucioncolombia.com/titulo-2/capitulo-1/articulo-25>
- Daza, C. &. (15 de 04 de 2021). *Influencia de la cultura Organizacional en la competitividad de las empresas*. Obtenido de Influencia de la cultura Organizacional en la competitividad de las empresas: <file:///C:/Users/Gonzalez/Downloads/Dialnet-InfluenciaDeLaCulturaOrganizacionalEnLaCompetitividad-3874557.pdf>
- Gonzalez, &. P. (2018). *Caracterización de la cultura organizacional Clima organizacional, motivación, liderazgo y satisfacción de las pequeñas empresas del Valle de Sugamuxi y su incidencia en el espíritu empresarial*. Obtenido de Scielo :  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1657-62762008000200003&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1657-62762008000200003&script=sci_arttext)

Hernandez, G. T. (23 de 01 de 2019). *Redalyc*. Obtenido de Redalyc:

<https://www.redalyc.org/pdf/205/20502506.pdf>

Hofstede. (2020). *Culture's Consequences: International Differences in Work-Related Values*.

Obtenido de [https://www.semanticscholar.org/paper/Culture%E2%80%B2s-](https://www.semanticscholar.org/paper/Culture%E2%80%B2s-Consequences:-International-Differences-Lonner-Berry/74976539bbd68286505e22f641c022cc978040eb)

[Consequences:-International-Differences-Lonner-](https://www.semanticscholar.org/paper/Culture%E2%80%B2s-Consequences:-International-Differences-Lonner-Berry/74976539bbd68286505e22f641c022cc978040eb)

[Berry/74976539bbd68286505e22f641c022cc978040eb](https://www.semanticscholar.org/paper/Culture%E2%80%B2s-Consequences:-International-Differences-Lonner-Berry/74976539bbd68286505e22f641c022cc978040eb)

Ley 100. (2006). *Prevencion de acoso laboral*. Obtenido de <https://safetya.co/acoso-laboral-ley-colombiana/>

Luveano. (2021). *Metodo Deductivo* . Obtenido de <https://enciclopedia.com/metodo-deductivo-e-inductivo-concepto-ejemplos-y-diferencias/>

Mendez. (2021). *Clima Organizacional* . Obtenido de CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL:

<https://webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/Fulltext/ADAD0000616/C2.pdf>

OIT. (2024). *LA RELACIÓN ENTRE LA OIT Y LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO*.

Obtenido de <https://fundamentosensst.blogspot.com/2024/03/relacion-entre-la-oit-y-la-seguridad-y.html>

OSHA. (1989). *Directiva 89/391 - Directiva marco sobre salud y seguridad en el trabajo*.

Obtenido de <https://osha.europa.eu/es/legislation/directives/the-osh-framework-directive/the-osh-framework-directive-introduction>

Quinn, C. &. (2011). *Diagnosing and Changing Organizational Culture*. Obtenido de

[https://books.google.com.co/books/about/Diagnosing\\_and\\_Changing\\_Organizational\\_C.html?id=bIRwWniTsUAC&redir\\_esc=y](https://books.google.com.co/books/about/Diagnosing_and_Changing_Organizational_C.html?id=bIRwWniTsUAC&redir_esc=y)

Rivera, V. &. (2014). *El servier*. Obtenido de Plan de mejoramiento de variables del clima organizacional que afectan al desempeño laboral en una entidad del Estado:

[https://pdf.sciencedirectassets.com/312305/1-s2.0-S2215910X14X70011/1-s2.0-S2215910X14700126/main.pdf?X-Amz-Security-](https://pdf.sciencedirectassets.com/312305/1-s2.0-S2215910X14X70011/1-s2.0-S2215910X14700126/main.pdf?X-Amz-Security-Token=IQoJb3JpZ2luX2VjEBQaCXVzLWVhc3QtMSJGMEQCIDxFIpiZS6NcAZoNC)

[Token=IQoJb3JpZ2luX2VjEBQaCXVzLWVhc3QtMSJGMEQCIDxFIpiZS6NcAZoNC](https://pdf.sciencedirectassets.com/312305/1-s2.0-S2215910X14X70011/1-s2.0-S2215910X14700126/main.pdf?X-Amz-Security-Token=IQoJb3JpZ2luX2VjEBQaCXVzLWVhc3QtMSJGMEQCIDxFIpiZS6NcAZoNC)  
[HkYrWJE2WahDtxN%2FnPki1dpkwyFAiBz1rqshqunLbyG5J7sjP3BQatRut9s%2BIQi](https://pdf.sciencedirectassets.com/312305/1-s2.0-S2215910X14X70011/1-s2.0-S2215910X14700126/main.pdf?X-Amz-Security-Token=IQoJb3JpZ2luX2VjEBQaCXVzLWVhc3QtMSJGMEQCIDxFIpiZS6NcAZoNC)  
[KIppU7VF](https://pdf.sciencedirectassets.com/312305/1-s2.0-S2215910X14X70011/1-s2.0-S2215910X14700126/main.pdf?X-Amz-Security-Token=IQoJb3JpZ2luX2VjEBQaCXVzLWVhc3QtMSJGMEQCIDxFIpiZS6NcAZoNC)

Riveros. (11 de 11 de 2019). *RELACIÓN ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL* . Obtenido de Universidad Inca:

[http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/5249/TESIS\\_RIVEROS%2](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/5249/TESIS_RIVEROS%20LA%20RIVA%20YUNY%20HARUMI.pdf?sequence=1&isAllowed=y)  
[0LA%20RIVA%20YUNY%20HARUMI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/5249/TESIS_RIVEROS%20LA%20RIVA%20YUNY%20HARUMI.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ruiz, N. (16 de 02 de 2021). *Scielo* . Obtenido de La investigacion sobre la cultura organizacional en Colombia : <http://scielo.org.co/pdf/dpp/v8n2/v8n2a07.pdf>

Salas. (11 de 06 de 2019). *Repositorio Universidad Cesar Vallejo*. Obtenido de Clima organizacional y satisfacción laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7121/Salas\\_VYV.pdf?sequ](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7121/Salas_VYV.pdf?sequence=1&isAllowed=y)  
[ence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7121/Salas_VYV.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Schein. (2010). *Cultura Organizacional* . Obtenido de  
[https://archive.org/details/organizationalcu0000sche\\_d2h5](https://archive.org/details/organizationalcu0000sche_d2h5)

Schein. (2021). Obtenido de  
[https://www.researchgate.net/publication/303188862\\_Schein\\_Edgar\\_H\\_1985\\_Organizati](https://www.researchgate.net/publication/303188862_Schein_Edgar_H_1985_Organizational_Culture_and_Leadership_San_Francisco_Jossey-Bass_Publishers)  
[onal\\_Culture\\_and\\_Leadership\\_San\\_Francisco\\_Jossey-Bass\\_Publishers](https://www.researchgate.net/publication/303188862_Schein_Edgar_H_1985_Organizational_Culture_and_Leadership_San_Francisco_Jossey-Bass_Publishers)

- Segredo, M. &. (12 de 2019). *INFODIR*. Obtenido de Desarrollo organizacional, cultura organizacional y clima organizacional.:  
<https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25433w/Segredo%20Desarrollo%20institucional.pdf>
- Stewart. (2022). *Atlas. Ti*. Obtenido de atlas.ti: <https://atlasti.com/es/research-hub/investigacion-descriptiva#que-significa-investigacion-descriptiva>
- Vargas, F. R. (2023). *Repositorio UNAD*. Obtenido de Análisis de la cultura organizacional de Juan Valdez y su papel esencial en su éxito empresarial :  
<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/60390/lmtorresram.pdf?sequence=1>
- Vega, A. S. (24 de 04 de 2019). *Scielo* . Obtenido de Panorama sobre los estudios de clima organizacional en Bogotá, Colombia: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1794-99982006000200013&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1794-99982006000200013&script=sci_arttext)