

Clima Organizacional de la Empresa Inversiones Línea Social S.A.S

Roberto Julio Carmona Martínez
Jancarlos Paz Cuello
Carlos Vicente Paternina Rocha

Corporación Universitaria del Caribe CECAR
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Programa de Administración de Empresas
Diplomado en Gestión del Talento Humano
Sincelejo-Sucre
2018

Clima Organizacional de la Empresa Inversiones Línea Social S.A.S

Roberto Julio Carmona Martínez

Jancarlos Paz Cuello

Carlos Vicente Paternina Rocha

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de Administración de Empresas

Asesor

Alberto Luis Martínez Cárdenas

Sp. Gerencia del Talento Humano.

Corporación Universitaria del Caribe CECAR
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Programa de Administración de Empresas
Diplomado en Gestión del Talento Humano
Sincelejo-Sucre

2018

Nota de Aceptación

Trabajo Aprobado —
Nota Cuatro seis (4.6)

Director

Evaluador 1

Evaluador 2

Sincelejo, Sucre, 27 de noviembre de 2018.

Dedicatoria

A nuestras familias que fueron determinantes y nos apoyaron incondicionalmente para que pudiéramos cumplir nuestros sueños de ser profesionales, a nuestros hermanos que también hicieron parte de este logro, pero especialmente a nuestros padres, ejemplos de superación, perseverancia, sacrificio y a sus esfuerzos incansables hicieron posible hoy nuestros logros y satisfacciones.

Agradecimientos

A nuestras familias, compañeros y profesores que fueron partícipes del esfuerzo y dedicación a lo largo de estos cinco años de estudio, expresamos nuestros más sinceros agradecimientos y a las personas que de una u otra manera contribuyeron a convertirnos en mejores personas cada día, valorando el papel ejercido por la universidad como gestora del conocimiento y como medio para alcanzar nuestros objetivos y metas.

Tabla de Contenido

Resumen.....	7
Abstract	8
Introducción	9
1. Marco Teórico	12
2. Metodología.....	14
2.1 Tipo de investigación.....	14
2.2 Población y muestra.....	14
2.2.1 Población.	14
2.2.2 Muestra.	14
2.2.3 Técnicas de Recolección de Datos.	14
3. Análisis de los Resultados	16
3.1 Encuestas.....	16
4. Conclusiones.....	31
5. Recomendaciones	33
Referencias Bibliográficas.....	35

Resumen

El presente estudio de caso evaluó el clima organizacional de la empresa Inversiones Linea Social S.A.S ubicada en la ciudad de Monteria - Cordoba, dedicada a otorgar creditos de libre inversion y asesorias financieras, en donde se evaluaron los factores de comunicación organizacional, retribucion de ideas, motivacion y las condiciones laborales. La investigación que se llevó acabo fue de forma cuantitativa en donde se recolectaron y se analizaron datos por medio de una encuesta a los 30 trabajadores que integran a la compañía. El clima organizacional dentro de la empresa es óptimo, garantizando una mayor productividad y el trabajo en equipo, promoviendo la productividad y la comunicación como un factor determinante en las relaciones humanas dentro de la empresa.

Palabras clave: clima organizacional, comunicación, dimensiones del clima organizacional, relaciones humanas.

Abstract

The present case study evaluated the organizational climate of the company Inversiones Línea Social located in the city of Montería - Córdoba, provided investment and financial advisory services, where it evaluated the factors of organizational communication, retribution of ideas, motivation, and research. The investigation that removed I finish it was of quantitative form where they were gathered and information was analyzed by means of a survey to 30 workers who integrate to the company. The organizational climate within the company is optimal, guaranteeing greater work performance and teamwork, promoting productivity and communication as a determining factor in human relations within the company.

Keywords: organizational climate, communication, organizational climate dimensions, human relations.

Introducción

Las organizaciones en las últimas décadas se han enfrentado a cambios que han desafiado su capacidad de prevalecer en el tiempo; los cambios económicos, sociales, culturales y políticos son a los que estas han tenido que sobrevivir en los últimos años, actualmente el ritmo de las organizaciones marcha a la par de todas estas transformaciones.

Todos estos cambios han replanteado la forma en como una organización gestiona sus procesos y especialmente a las personas que la integran. El Capital humano representa la esencia de una organización, solo ellos aportan el conocimiento y tienen las competencias necesarias y óptimas para el desarrollo de una compañía. Sin embargo nada de esto fuera posible si las personas dentro de la organización no trabajaran articuladamente bajo un clima Organizacional óptimo, basado en relaciones interpersonales y trabajo en equipo con un mismo objetivo. “El clima organizacional es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan los miembros de la organización y que influye en su comportamiento. Es favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación moral de los miembros, y desfavorable cuando no se logra satisfacer esas necesidades”. (Chiavenato, 1999). La creación de relaciones humanas adecuadas dentro de un ambiente de trabajo es un factor diferenciador en una empresa, ésta fomenta la interacción y comunicación entre los grupos de trabajo, estimulando la motivación y el liderazgo haciendo más productiva a la misma.

El clima organizacional repercute en cada proceso llevado a cabo dentro de la organización, ya que éste se basa en relaciones interpersonales en un ambiente de trabajo y como inciden los diferentes tipos de comportamientos en la efectividad y la eficiencia con la que se haga una tarea o labor. Las organizaciones de hoy están conformadas por personas que viven en ambientes dinámicos y totalmente complejos que pueden generar ciertos comportamientos que pueden influir en el funcionamiento del sistema, de este tipo de situaciones dependerá el ambiente o el clima que se respire dentro de la organización.

Diferentes factores intervienen al evaluar el clima organizacional, según Litwin y Stinger existen nueve dimensiones que explican el clima organizacional de una empresa; en primer lugar se encuentra la estructura, ésta representa la forma en como se agrupan y trabajan coordinadamente los diferentes niveles jerárquicos en la organización. En segundo lugar tenemos la responsabilidad, ligada a la autonomía en la ejecución de una labor encargada sin la necesidad constante de supervisión, empoderando a los empleados a adquirir compromisos y a tener sentido de pertenencia. En tercer lugar se encuentra la recompensa ¿Qué recibimos a cambio de realizar un buen trabajo y ante todo buenos resultados? ,el premio o recompensa a una labor realizada puede ir desde un salario justo a un reconocimiento adicional ,también amerita a tener horarios flexibles de trabajo y bonificaciones. Para el cuarto lugar encontramos los desafíos, esto incentiva la competitividad dentro de la organización, promoviendo la aceptación de riesgos calculados con el único fin de lograr objetivos trazados.

Las relaciones como eje fundamental de todo este proceso se ubica en el quinto lugar, ésta se fundamenta en el respeto y la aceptación por parte de todos en la organización, en sustento para generar un ambiente grato y óptimo para alcanzar la efectividad y productividad deseada. La cooperación en el sexto lugar, esta relacionada con el apoyo oportuno y el mantenimiento del espíritu del trabajo en equipo sin discriminar ningún nivel jerárquico, con el único fin de lograr objetivos en común relacionados a su vez con los objetivos de la empresa. Para los estándares ubicados en séptimo lugar se definen los lineamientos o un patrón a seguir para realizar una labor, fijándolos con racionalidad y metas realistas que puedan ser alcanzables en determinado tiempo. En octavo lugar está el conflicto, generado por las discrepancias o diferencias relacionadas con el trabajo o en el ámbito personal o social y como éstas son aceptadas para solucionarlas en cuanto surjan como última dimensión se encuentra la identidad o sentido de pertenencia, es representada por el orgullo de pertenecer a una compañía u organización y ser miembro activo de ella, teniendo la sensación de aportar esfuerzos y de compartir los objetivos personales con los de la organización. Cada una de estas dimensiones reflejan el comportamiento humano y sus diferentes tipos de percepción en situaciones determinadas en un grupo de trabajo, la forma en como estos perciben cada uno de las dimensiones que conforman el clima organizacional generará

en ellos una serie de actitudes ya sea positivas y negativas que inciden directamente en el ambiente laboral afectando de una u otra manera el funcionamiento de los diferente.

1. Marco Teórico

El clima organizacional es un aspecto de suma importancia para las empresas; este permite conocer el ambiente laboral en el que se desempeñan los miembros de una organización y su percepción acerca de este, en la que las relaciones humanas juegan un papel determinante en el desempeño y la productividad de las empresas

Los primeros en precisar el concepto de clima organizacional fueron Tagiuri y Litwin (1968), quienes lo definen como una cualidad o propiedad del ambiente interno organizacional que: (a) es percibida o experimentada por los miembros de una organización, (b) influye en sus comportamientos y (c) tiene una duración relativa.

Para Chiavenato, (1992) el clima organizacional constituye el medio interno de una organización, la atmosfera psicológica característica que existe en cada organización. Asimismo menciona que el concepto de clima organizacional involucra diferentes aspectos de la situación, que se sobrepone 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).

Anzola, (2003) opina que el clima se refiere a las percepciones e interpretaciones relativamente permanentes que los individuos tienen con respecto a su organización, que a su vez influyen en la conducta de los trabajadores, diferenciando una organización de otra.

Méndez Álvarez, (2006) se refiere al clima organizacional como el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales y

cooperación) que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud; determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo.

Para Seisdedos, (1996) se denomina clima organizacional al conjunto de percepciones globales que el individuo tiene de la organización, reflejo de la interacción entre ambos. Dice que lo importante es cómo percibe el sujeto su entorno, independientemente de cómo lo perciben otros, por lo tanto es más una dimensión del individuo que de la organización.

La doctora B. Martínez, (Martínez, 2001.4) afirma que “el clima laboral está determinado por el conjunto de factores vinculados a la calidad de vida dentro de una organización. Constituye una percepción, y como tal adquiere valor de realidad en las organizaciones”.

En conclusión, las empresas que siempre están buscando mejorar el clima laboral de sus trabajadores, motivándolos constantemente; son las empresas que obtienen mejores resultados, tanto en su productividad, como en la satisfacción de los trabajadores, además logran que la empresa mejore su imagen.

2. Metodología

2.1 Tipo de investigación

Esta investigación es cuantitativa tal como lo expresa Tamayo (2007), quien afirma que la investigación cuantitativa “consiste en el contraste de teorías ya existentes a partir de una serie de hipótesis surgidas de la misma, siendo necesario obtener una muestra, ya sea en forma aleatoria o discriminada, pero representativa de una población o fenómeno objeto de estudio”. Con base a lo anterior esta investigación pretende realizar un estudio sobre los aspectos que intervienen en el Clima Organizacional de la empresa Inversiones Línea Social S.A.S, aspectos como; motivación, comunicación, condiciones laborales, asignación de tareas, incentivos, satisfacción, entre otros. De esta manera podemos obtener un diagnostico amplio de dicho estudio.

2.2 Población y muestra

2.2.1 Población.

La población a analizar esta dada por los empleados de la empresa Inversiones Línea Social de Montería que cuenta con 30 empleados en total.

2.2.2 Muestra.

Para está investigación se realiza un muestreo probabilístico, debido a que se seleccionará a las mismas 30 personas que integran a la empresa, por ser una población minoritaria.

2.2.3 Técnicas de Recolección de Datos.

La técnica utilizada es la escala de Likert, es una serie de enunciados y permite evaluar en qué grado una persona está de acuerdo o en desacuerdo con ellos. Es una manera común de evaluar actitudes, opiniones y más.

La escala Likert es una escala de cinco o siete puntos que ofrece una gama de opciones de respuestas que abarcan el espectro completo de respuestas, normalmente, estas incluyen un punto medio, moderado o neutral, como se observa en la Tabla 1. A cada punto se le otorga un valor numérico y así se obtiene una puntuación total.

Tabla 1

Categorías

Categoría	Muy en Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	De Acuerdo	Muy de Acuerdo
Puntos Asignados	1	2	3	4	5

3. Análisis de los Resultados

Después de aplicar el instrumento a los 30 empleados de la empresa Inversiones Línea Social de Montería, se obtuvieron los siguientes resultados:

3.1 Encuestas.

1. ¿Sus jefes o supervisores muestran interés en usted como trabajador?

Tabla 1

Interés del jefe hacia sus trabajadores

Tabla de frecuencia Encuesta #1		
	Frecuencia	%
Muy en Desacuerdo	0	0%
En Desacuerdo	4	13%
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	6	19%
De Acuerdo	12	39%
Muy de Acuerdo	8	29%
Total	30	100%

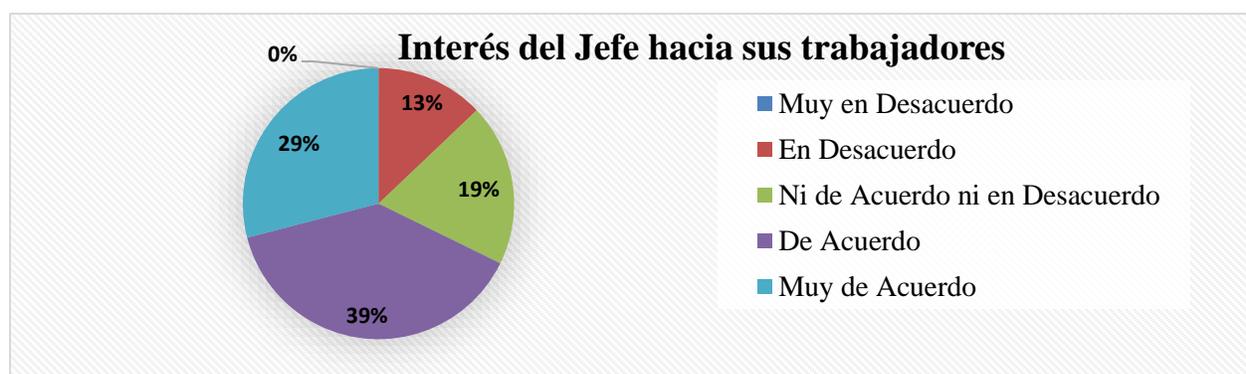


Figura 1. Interés del jefe hacia sus trabajadores

Análisis: En un mayor porcentaje del 39% está de acuerdo y el 29% muy de acuerdo con el interés del jefe hacia sus subordinados, el 13% está en desacuerdo y el 19% restante es indiferente ante la situación.

2. ¿Las relaciones entre compañeros son buenas?

Tabla 2

Relaciones entre compañeros

Tabla de frecuencia Encuesta #1		
	Frecuencia	%
Muy en Desacuerdo	0	0%
En Desacuerdo	2	7%
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	4	13%
De Acuerdo	9	30%
Muy de Acuerdo	15	50%
Total	30	100%

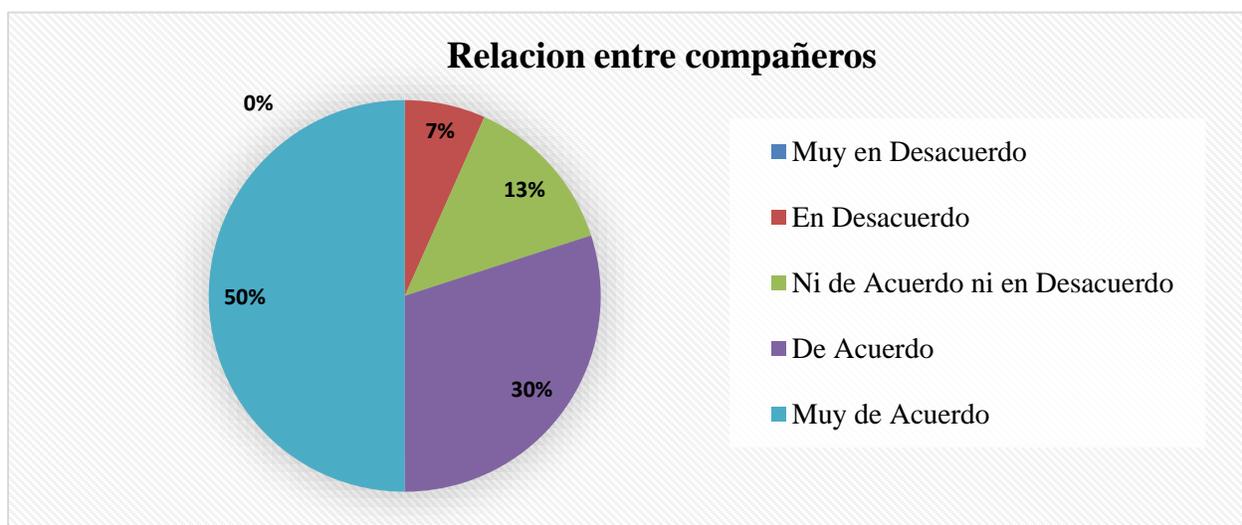


Figura 2. Relación entre compañeros de trabajo

Análisis: Se puede apreciar en mayor porcentaje, que el 30% está de acuerdo y el 50% muy de acuerdo, es decir; el 80% de los encuestados manifiesta tener buenas relaciones entre sus compañeros, solo el 7% está en desacuerdo y el 13% es indiferente ante la situación.

3. ¿Cree usted que sus funciones y actividades son acorde con el cargo que desarrolla en función de los objetivos de la empresa?

Tabla 3

Objetivos de la empresa

Tabla de frecuencia Encuesta #1		
	Frecuencia	%
Muy en Desacuerdo	0	0%
En Desacuerdo	0	0%
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	3	9%
De Acuerdo	14	44%
Muy de Acuerdo	15	47%
Total	30	100%

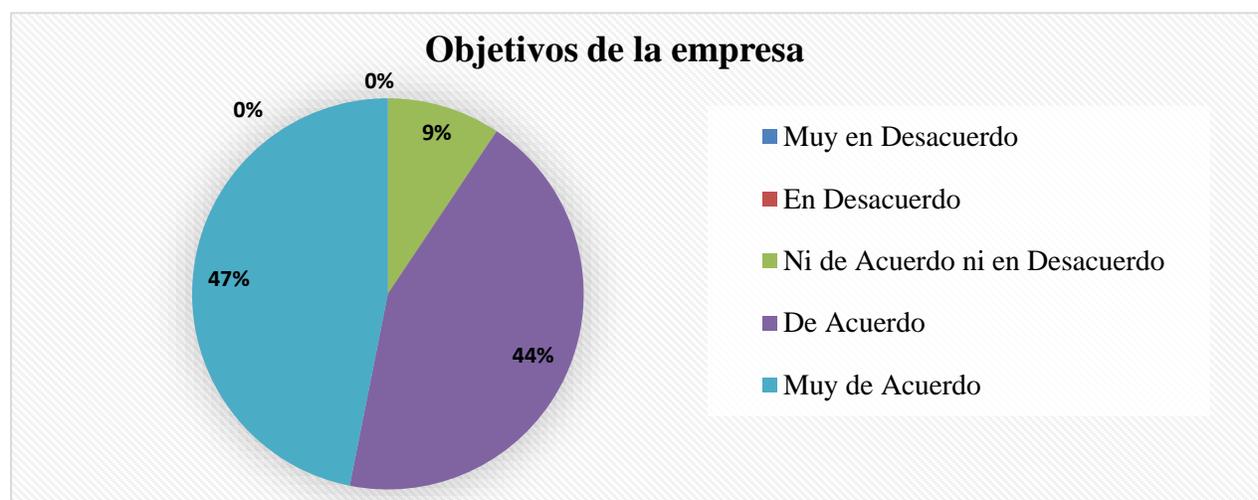


Figura 3. Objetivos de la empresa

Análisis: En un alto porcentaje del 44% está de acuerdo y el 47% muy de acuerdo, es decir; que las actividades que realizan son acorde a los objetivos de la empresa, solo el 9% muestra indiferencia ante la situación.

4. ¿La empresa realiza actividades deportivas, paseos, fiestas y otras actividades de diversión?

Tabla 4

Actividades de recreación

Tabla de frecuencia Encuesta #1		
	Frecuencia	%
Muy en Desacuerdo	5	17%
En Desacuerdo	13	43%
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	10	33%
De Acuerdo	2	7%
Muy de Acuerdo	0	0%
Total	30	100%



Figura 4. Actividades de Recreación

Análisis: En un mayor porcentaje de des favorabilidad, un 43% manifiesta estar en desacuerdo con relación a las actividades de recreación, paseos, que realiza la empresa, mientras que un 7% está de acuerdo, el 17% está muy en desacuerdo y el 33% restante es indiferente ante la situación.

5. ¿Cuenta usted con los recursos necesarios para desarrollar completamente sus funciones?

Tabla 5

Recursos de trabajo

Tabla de frecuencia Encuesta #1		
	Frecuencia	%
Muy en Desacuerdo	0	0%
En Desacuerdo	1	3%
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	5	17%
De Acuerdo	11	37%
Muy de Acuerdo	13	43%
Total	30	100%

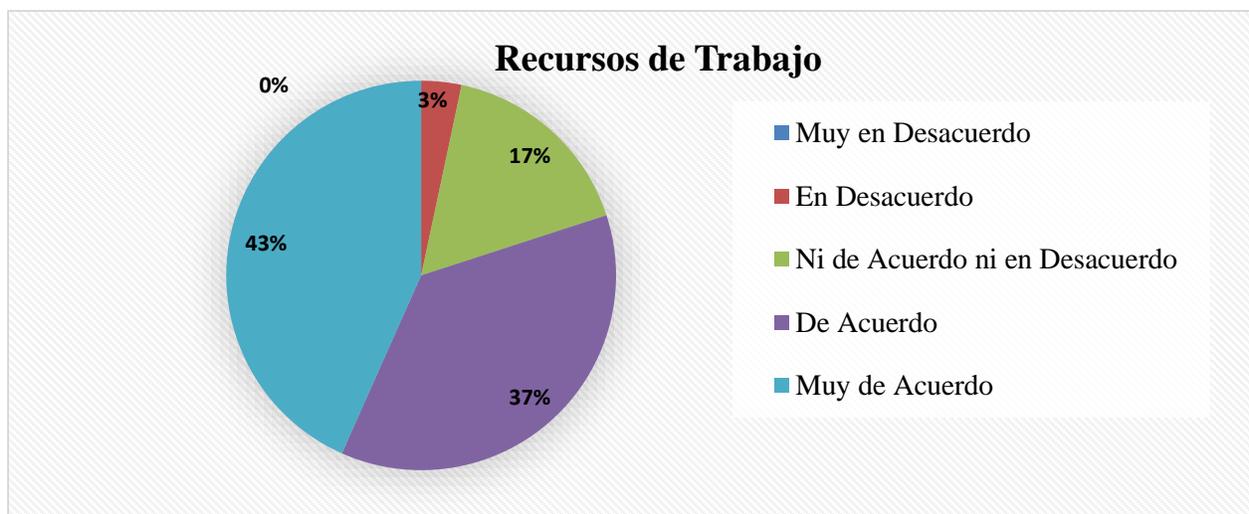


Figura 5. Recursos de trabajo

Análisis: En un mayor porcentaje de favorabilidad, un 43% manifiesta estar muy de acuerdo con relación a los recursos que le brinda la empresa, solo un 3% está en desacuerdo, mientras que el 37% está de acuerdo y el 17% restante es indiferente ante la situación.

6. ¿En la empresa siempre me brindan las condiciones para realizar mi trabajo?

Tabla 6

Condiciones de trabajo

Tabla de frecuencia Encuesta #1		
	Frecuencia	%
Muy en Desacuerdo	0	0%
En Desacuerdo	0	0%
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	3	10%
De Acuerdo	16	37%
Muy de Acuerdo	11	53%
Total	30	100%

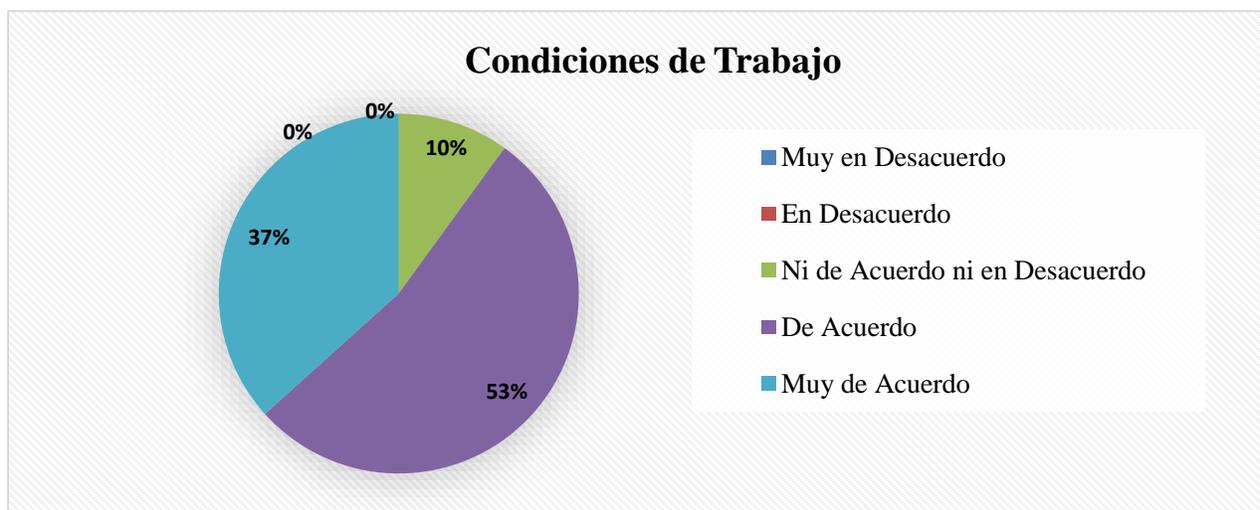


Figura 6. Condiciones de trabajo

Análisis: Se puede notar que hay un fuerte acuerdo sobre las condiciones laborales de trabajo, dado que no se presentan desacuerdos, el 53% está de acuerdo y el 37% muy de acuerdo, solo el 10% manifiesta indiferencia.

7. ¿Considera que sus opiniones se tienen en cuenta en la toma de decisiones y en el diseño de planes de acción por parte de la empresa?

Tabla 7

Opinión

Tabla de frecuencia Encuesta #1		
	Frecuencia	%
Muy en Desacuerdo	1	3%
En Desacuerdo	3	10%
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	4	13%
De Acuerdo	10	34%
Muy de Acuerdo	12	40%
Total	30	100%

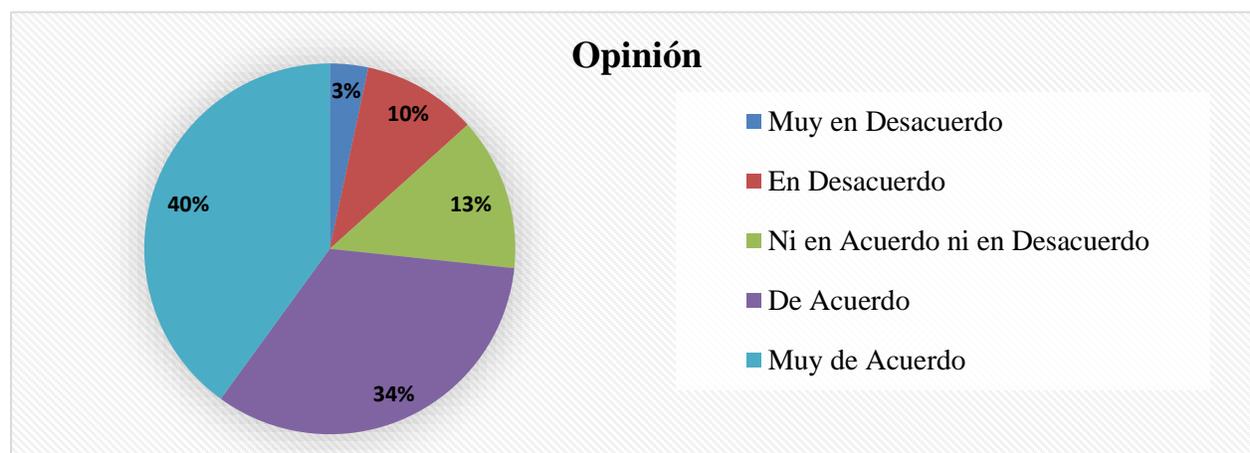


Figura 7. Opinión

Análisis: El 10% está en desacuerdo, un 3% muy en desacuerdo, mientras que el 13% es indiferente ante la situación, en un mayor porcentaje del 40% manifiesta estar muy de acuerdo y el 34% de acuerdo.

8. ¿La empresa cuenta con programas de incentivo y que permita motivar a los empleados de esta empresa?

Tabla 8

Motivación

Tabla de frecuencia Encuesta #1		
	Frecuencia	%
Muy en Desacuerdo	9	30%
En Desacuerdo	12	40%
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	2	7%
De Acuerdo	4	13%
Muy de Acuerdo	3	10%
Total	30	100%

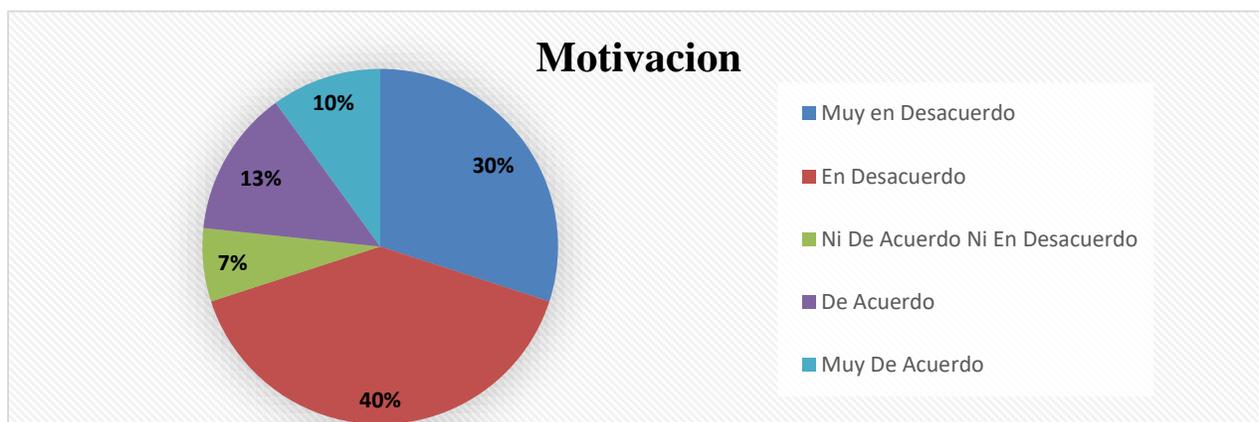


Figura 8. Motivación

Análisis: Un 40% manifiesta estar en desacuerdo de que la empresa no cuenta con programas de incentivo y motivación, mientras que el 13% está de acuerdo, un 30% está muy en desacuerdo y el 10% muy de acuerdo, el 7% restante es indiferente ante la situación.

9. ¿Recibe usted retroalimentación sobre las labores y actividades que realiza con el fin de mejorar los procesos de la organización?

Tabla 9

Retroalimentación

Tabla de frecuencia Encuesta #1		
	Frecuencia	%
Muy en Desacuerdo	1	3%
En Desacuerdo	8	27%
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	2	7%
De Acuerdo	13	43%
Muy de Acuerdo	6	20%
Total	30	100%

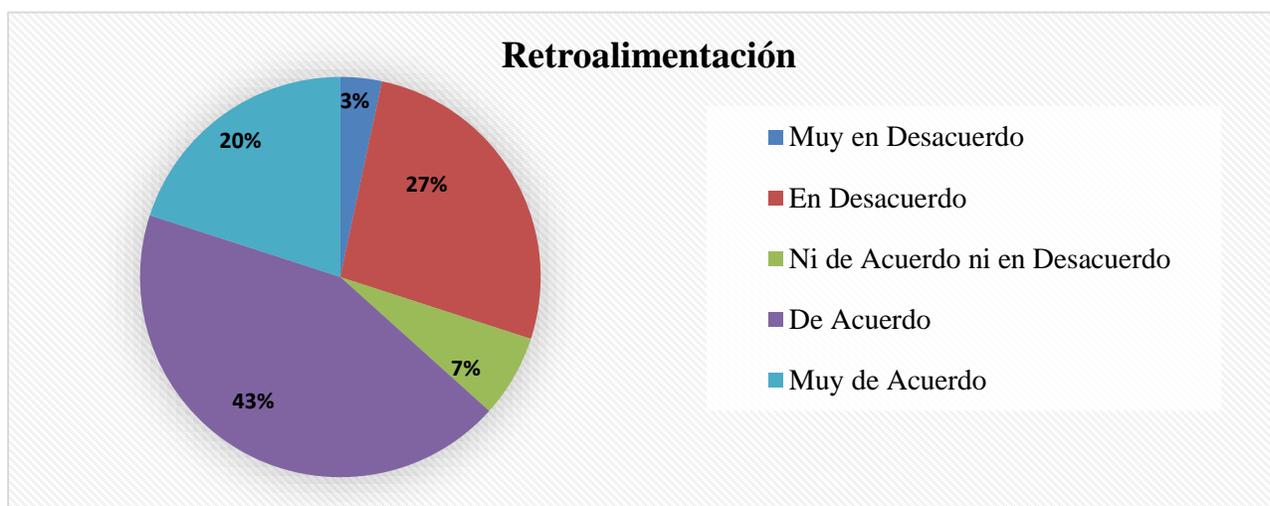


Figura 9. Retroalimentación

Análisis: Un 3% está muy en desacuerdo, un 7% es indiferente ante la situación, un 20% está de acuerdo, mientras que un 27% en desacuerdo y un mayor porcentaje del 43% manifiesta estar de acuerdo con la retroalimentación recibida.

10. ¿Está satisfecho con el trabajo que realiza?

Tabla 10

Satisfacción

Tabla de frecuencia Encuesta #1		
	Frecuencia	%
Muy en Desacuerdo	0	0%
En Desacuerdo	1	3%
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	5	17%
De Acuerdo	15	50%
Muy de Acuerdo	9	30%
Total	30	100%

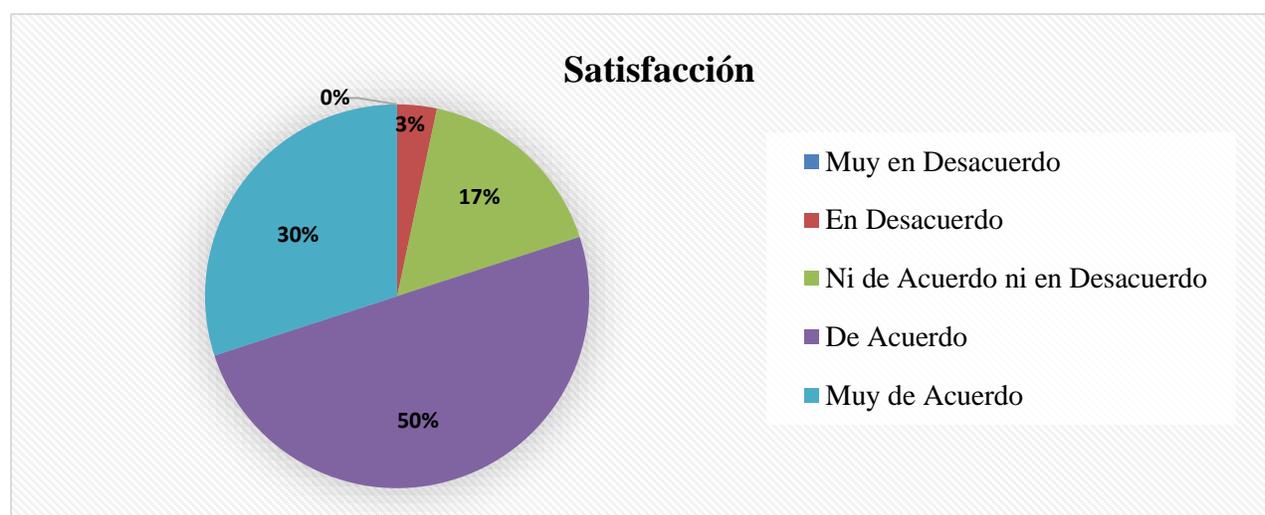


Figura 10. Satisfacción

Análisis: En un alto porcentaje de favorabilidad, un 50% manifiesta estar de acuerdo con relación a la satisfacción en el trabajo, solo un 3% está en desacuerdo, mientras que un 0% está muy de acuerdo y el 17% restante es indiferente ante la situación.

11. ¿Son delegadas claramente las funciones al interior del grupo de trabajo?

Tabla 11

Delegación de funciones

Tabla de frecuencia Encuesta #1		
	Frecuencia	%
Muy en Desacuerdo	0	0%
En Desacuerdo	3	10%
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	4	13%
De Acuerdo	10	34%
Muy de Acuerdo	13	43%
Total	30	100%

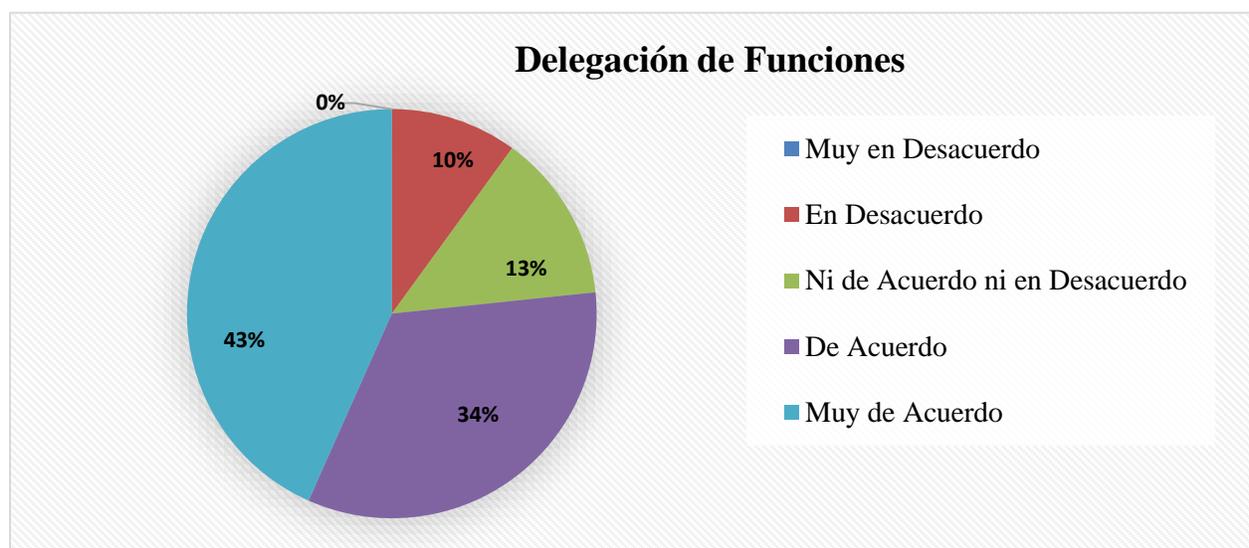


Figura 11. Delegación de funciones

Análisis: Un 10% está en desacuerdo, un 13% es indiferente ante la situación, en un alto porcentaje de favorabilidad manifiesta que el 34% está de acuerdo y el 43% manifiesta que son claras las responsabilidades que se delegan al interior del grupo de trabajo.

12. ¿Es buena de la comunicación entre jefe y subordinado en esta empresa?

Tabla 12

Comunicación entre jefe y subordinados

Tabla de frecuencia Encuesta #1		
	Frecuencia	%
Muy en Desacuerdo	1	3%
En Desacuerdo	3	10%
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	6	20%
De Acuerdo	12	40%
Muy de Acuerdo	8	27%
Total	30	100%

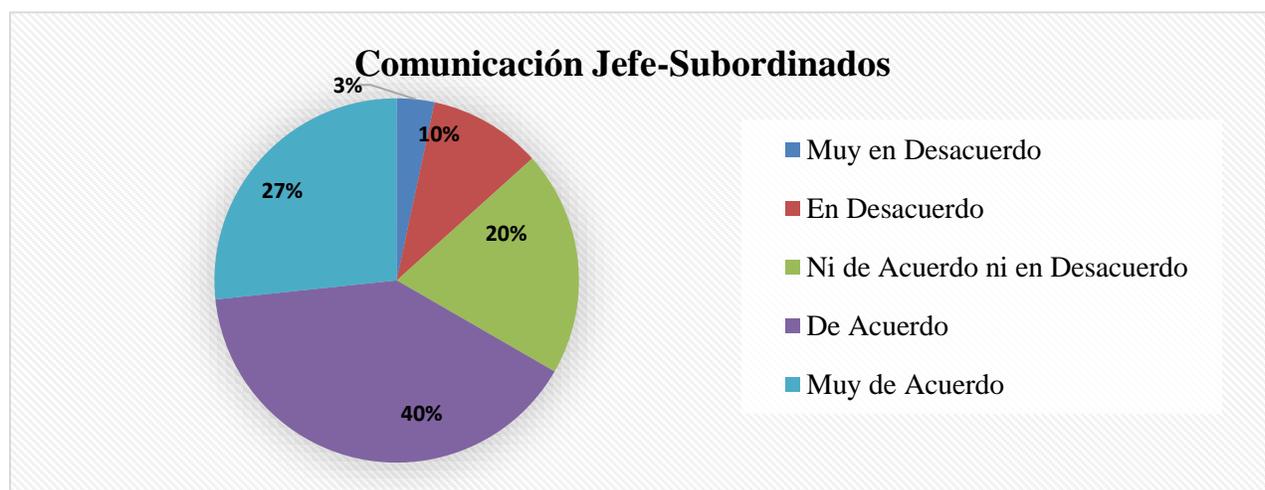


Figura 12. Comunicación entre jefe y subordinados

Análisis: Un 40% manifiesta estar de acuerdo con relación a la buena comunicación entre jefe – subordinados, un 10% está en desacuerdo, mientras que el 27% está muy de acuerdo, un 3% está muy en desacuerdo y el 20% restante es indiferente.

13. ¿Los empleados de la empresa conocen la planeación, estratégica, misión, visión, manual de funciones de la empresa?

Tabla 13

Planeación estratégica

Tabla de frecuencia Encuesta #1		
	Frecuencia	%
Muy en Desacuerdo	2	6%
En Desacuerdo	11	36%
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	5	19%
De Acuerdo	8	26%
Muy de Acuerdo	4	13%
Total	30	100%

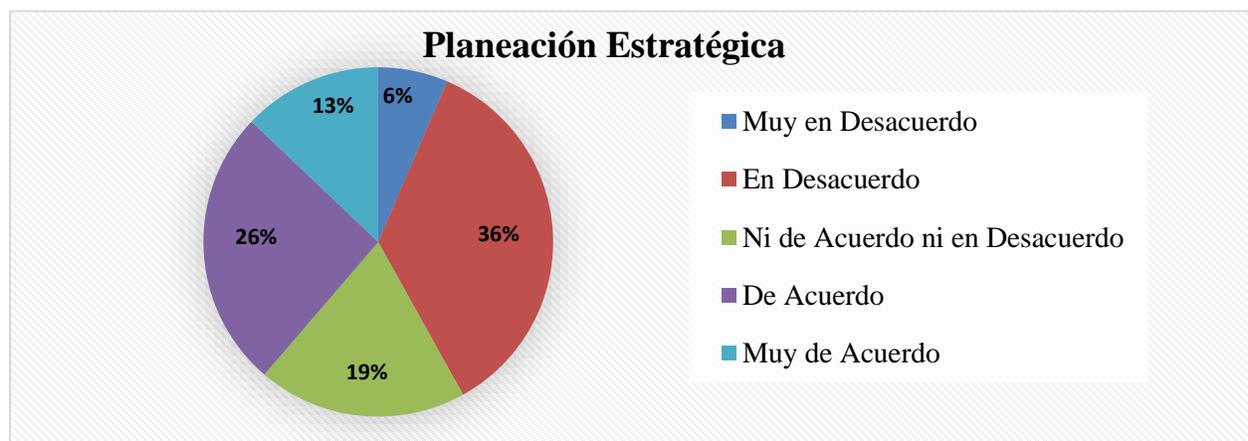


Figura 13. Planeación estratégica

Análisis: En un alto porcentaje del 36% está en desacuerdo, es decir; desconocer la planeación estratégica, misión, visión, manual de funciones de la empresa, un 26% está de acuerdo, un 6% está muy en desacuerdo, mientras que el 13% muy en desacuerdo y el 19% restante son indiferente ante la situación.

14. ¿Recibe información sobre los acontecimientos de la empresa?

Tabla 14

Manejo de información

Tabla de frecuencia Encuesta #1		
	Frecuencia	%
Muy en Desacuerdo	2	7%
En Desacuerdo	6	20%
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	11	37%
De Acuerdo	7	23%
Muy de Acuerdo	4	13%
Total	30	100%

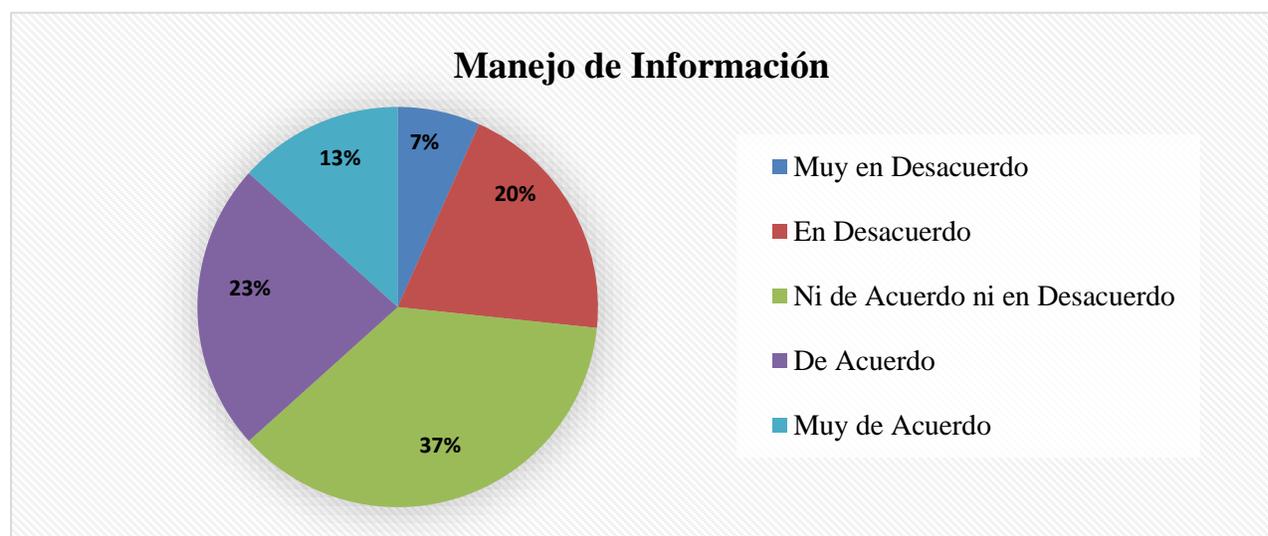


Figura 14. Manejo de información

Análisis: En un alto porcentaje del 37% muestra indiferencia ante los acontecimientos de la empresa, un 23% está de acuerdo y el 20% en desacuerdo, solo el 13% está muy de acuerdo y el 7% muy en desacuerdo.

15. ¿Se siente orgulloso de pertenecer a la empresa?

Tabla 15

Sentido de pertenencia

Tabla de frecuencia Encuesta #1		
	Frecuencia	%
Muy en Desacuerdo	0	0%
En Desacuerdo	3	10%
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	6	20%
De Acuerdo	12	40%
Muy de Acuerdo	9	30%
Total	30	100%

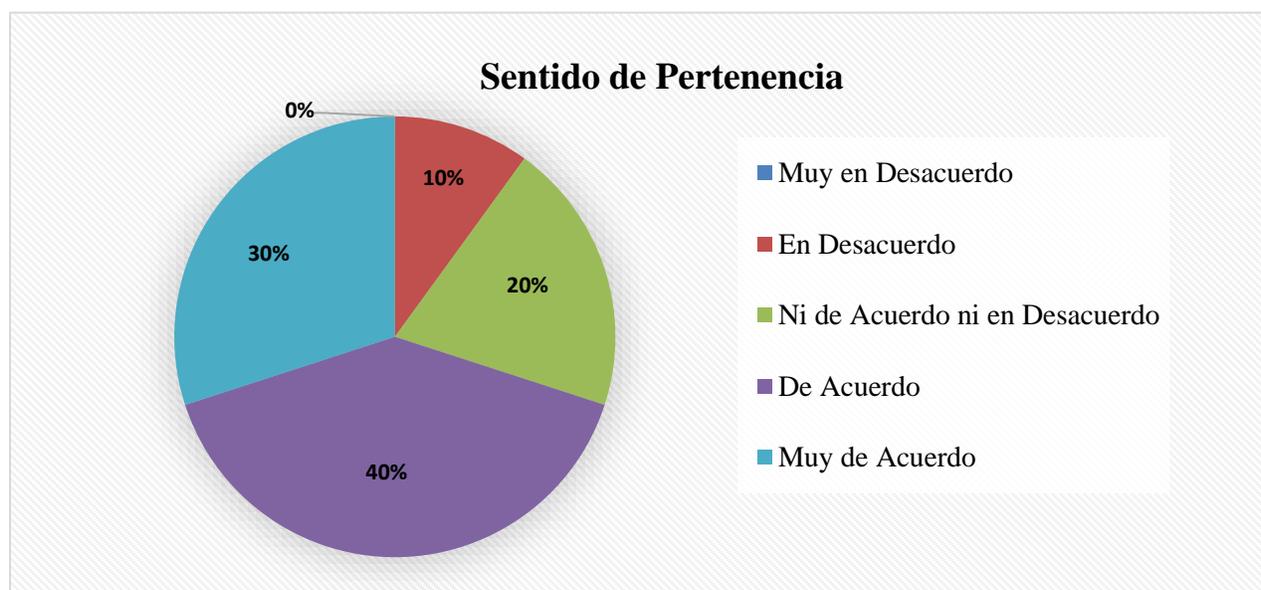


Figura 15. Sentido de pertenencia

Análisis: En un alto porcentaje del 40% están de acuerdo, es decir; se sienten orgullosos de pertenecer a la empresa, el desacuerdo es del 10%, mientras que el 20% es indiferente ante la situación y el 30% está muy de acuerdo.

16. Conclusiones

El estudio de caso realizado en la empresa Inversiones Línea Social S.A.S enfocado al Clima Organizacional, arrojó resultados que demuestran un trabajo sobresaliente por parte de los directivos en la gestión del talento humano, reflejado en la manera en cómo perciben sus empleados las relaciones humanas, la comunicación y el valor que estos aportan a la organización.

En el Factor de Comunicación Organizacional se evidenció que la empresa goza de muy buen Clima Organizacional entre jefes y sus subordinados, destacando la comunicación entre estos, en donde un 67% de los colaboradores manifiesta tener buena comunicación por parte de los jefes hacia ellos, por su parte, las relaciones humanas entre los trabajadores demuestran ser un factor importante dentro de la compañía, ésta es excelente, en donde el 80 % evidencia que hay un clima laboral óptimo para trabajar.

Para el segundo factor evaluado, la retribución de ideas, se concluyó que la compañía integra lo suficiente a sus colaboradores en la toma de decisiones, en donde sus opiniones son tenidas en cuenta para éstas. En la retroalimentación sobre labores y actividades un 63% dice que recibe retroalimentación mientras que un 30% dice no estar a gusto o que no recibe retroalimentación dentro de la empresa y para planes de acción y mejoramiento el criterio de los colaboradores es muy importante, el 40% dice estar de acuerdo y un 37% muy de acuerdo frente a un 13% que dice estar en desacuerdo y muy desacuerdo y 13% que es indiferente. En el factor motivacional se encontró que los colaboradores no cuentan con los suficientes incentivos, donde un 40% dice estar en desacuerdo que recibe motivación y un muy en desacuerdo un 30 % para un total del 70 % de los encuestados mientras que el 13% dice estar de acuerdo, un 10% está muy de acuerdo y un 7% es indiferente reflejando claramente un problema que puede afectar la productividad y la eficiencia de estos, este problema es el reflejo de la carencia de una política motivacional dentro de la empresa, las actividades de recreación y de esparcimiento fuera del ambiente laboral son inexistentes, pese a esta falencia los colaboradores manifiestan estar a gusto

con sus trabajos, un 50% dice estar de acuerdo y un 30% muy de acuerdo sumando un 80 %, solo un 3% dice estar en desacuerdo y un 17% es indiferente.

Las condiciones laborales en la empresa son óptimas para el trabajo, el 53% de los colaboradores está de acuerdo y un 37% muy de acuerdo, que equivale a un 90% de las personas encuestadas, mientras que el 10% restante es indiferente ante la situación, también estos cuentan con las herramientas y los recursos necesarios para realizar sus funciones en donde un 80% de los encuestados dice estar de acuerdo. Una gran mayoría de los empleados manifiesta no conocer el direccionamiento estratégico de la compañía.

En general se concluyó que dicha empresa goza de un buen Clima Organizacional, en donde la comunicación y las relaciones humanas demuestran ser de vital importancia para los trabajadores y para sus jefes, pero presenta falencias en factores como la motivación y actividades de recreación y diversión fuera del ambiente laboral.

17. Recomendaciones

De acuerdo a las conclusiones anteriores se propone las siguientes recomendaciones:

- Implementar una política de incentivos, en donde los logros deben ser reconocidos y premiados ya sea económicamente, bonificaciones y promociones laborales. Además de esto, la motivación va más allá del ambiente laboral, recomendamos realizar actividades de recreación al aire libre con los empleados y sus familias en épocas específicas del año como navidad y cumpleaños, en donde se integren cada uno de los grupos de trabajo.
- Al no conocer plenamente el direccionamiento estratégico de la empresa, los colaboradores desconocerán la misión y los objetivos trazados a cumplir en la planificación, generando ineficiencias en la gestión de recursos y personas. Recomendamos subcontratar servicios de coaching en donde se contribuirá a alinear los objetivos de los colaboradores con los corporativos, generando sentido de pertenencia, impulsando el liderazgo y como objetivo principal el desarrollo personal y profesional.
- Aunque el sistema de retroalimentación dentro de la empresa es sobresaliente, un porcentaje considerable está en desacuerdo o es indiferente a esto. Para evaluar el desempeño de los colaboradores, recomendamos un sistema multifuncional llamado feedback 360°, que consiste en la retroalimentación y evaluación de directivos, colegas y una autoevaluación que permitirán conocer las competencias y la capacidad de realizar una labor productiva y eficiente de cada uno de ellos.
- Aunque la empresa goza de una excelente comunicación entre los jefes de cada área, supervisores y colaboradores, se debe seguir mejorando para que cada uno de los miembros de la empresa se sienta valorado y escuchado, mediante la integración de ellos en los proyectos y una asignación de tareas específicas para cada empleado, empoderándolos a hacer lo que le gusta y concentrando sus esfuerzos en una tarea en específico, y haciéndolo mucho más responsable y

valorado en la organización. Si el empleado comete un error, nunca recriminarlo en público, esto solo empeora el ambiente laborar, hacerle reconocer sus faltas y errores en privado será reconocido como una instancia de aprendizaje y a un mejoramiento continuo. Por el contrario si se cumple un objetivo trazado o una tarea, este debe ser reconocido en público, esto los llenara de confianza y a superarse a sí mismo.

- Mejorar los esfuerzos en la asignación específica de tareas a cada empleado, de acuerdo con sus competencias y talentos, esto evitara la ineficiencia en la productividad y a una gestión de los recursos de manera eficiente.

Referencias Bibliográficas

Anzola, M. O. (2003). *Una mirada de la cultura corporativa*. Editorial Universidad Externado de Colombia. Recuperado en: <https://bit.ly/2Rn8foQ>

Brunet, L (2004). *El clima de trabajo en las organizaciones*. México: Mc Graw Hill.

Chiavenato, C (1999) “*Administración de recursos humanos*” (Quinta Edición). Recuperado en: <https://bit.ly/2cDgbkG>

Chiavenato, C (1992). *Introducción a la teoría General d la Administración*, (Tercera Edición). México: Mc Graw Hill.

Ludwig, G y Singer, H (1978). *Clima Organizacional*. New York: Simón & Schuster.

Llauradó, O (2014) “*La escala Likert: qué es y cómo se utilizarla*” Netquest Unidad de Protección de Datos.

Méndez, Álvarez (2006). *Clima Organizacional en Colombia*. Bogotá: Centro Editorial Universidad del Rosario.

Silva, M (1996). *El Clima en las Organizaciones*. Teoría, método e intervención. Barcelona: Editorial EUB.

Tamayo, M (2003). *El proceso de la investigación Científica*. México: Editorial Limusa.