

**Propuesta plan de mejora del clima organizacional en la empresa SIQUIMA EXPRESS  
S.A., para el cuarto trimestre 2020.**

**Laura Dayana Castiblanco Casallas**

**Leidy Paola Lozano Cifuentes**

**Martha Nelly Mora Estupiñan**

**Sofía Alejandra Camargo**

**Curso 101007 – Diplomado en Gestión del Talento Humano**

**Grupo 1**

**Tutor:**

**Clara Viviane Villalobos**

**Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD**

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

**Programa de Administración de Empresas**

**Facatativá**

**2020**

## Resumen

El objetivo principal de este trabajo es conocer la propensión general de percepción del grupo de colaboradores que integran la empresa SIQUIMA EXPRESS S.A. sobre el clima organizacional y diseñar un plan de mejoramiento buscando optimizar el clima laboral, para el cuarto trimestre del 2020.

Para lograr el objetivo se llevó a cabo una encuesta de clima laboral, enfocada en 6 dimensiones evaluando estilo de dirección, relaciones laborales, recompensa, remuneración, satisfacción laboral, y entorno laboral. El instrumento que se aplicó para la recolección de información fue un cuestionario que consta de 6 preguntas tomando como guía el cuestionario de (Federico Gan); identificando las claves relacionadas con el Clima Laboral de la Organización, los colaboradores encuestados valoraron cada ítem en función del grado de acuerdo o desacuerdo con las afirmaciones.

Partiendo de los resultados de la aplicación del instrumento de medición y otras situaciones relacionadas, se identifican las dimensiones que presentan oportunidad de mejora en el ambiente laboral evaluando las dimensiones de estado más críticas; se concluye que el clima organizacional de la empresa SIQUIMA EXPRESS S.A. se encuentra con una valoración positiva dentro de la dimensión de satisfacción laboral al pertenecer a la empresa evaluada con 68 puntos siendo la mejor y en cuanto la dimensión de relaciones laborales con 170 puntos siendo la menor evaluada. Se logra evidenciar que las dos dimensiones que requieren de atención son estilo de dirección y relaciones laborales.

Basado en los resultados del diagnóstico, derivado de una investigación cuantitativa una vez detallados los problemas o las necesidades se realizó un plan de mejora en base de propuestas estratégicas de clima organizacional las cuales direccionan a la empresa a gozar de una satisfacción laboral colectiva, con un comportamiento de esfuerzo y motivación en cumplimiento a la tarea de forma favorable y un desempeño estimulante al cumplimiento de metas.

Palabras Claves: Clima Laboral, Empresa de Transportes, Plan de mejora, Dimensiones.

## **Asbtract**

The main objective of this work is to know the general perception propensity of the group of collaborators that make up the company SIQUIMA EXPRESS S.A. on the organizational climate and design an improvement plan seeking to optimize the work environment, for the fourth quarter of 2020.

To achieve the objective, a work environment survey was carried out, focused on 6 dimensions evaluating management style, labor relations, reward, remuneration, job satisfaction, and work environment. The instrument that was applied for the collection of information was a questionnaire consisting of 6 questions, taking as a guide the questionnaire of (Federico Gan); By identifying the keys related to the Work Environment of the Organization, the surveyed collaborators valued each item based on the degree of agreement or disagreement with the statements.

Based on the results of the application of the measurement instrument and other related situations, the dimensions that present an opportunity for improvement in the work environment will be identified by evaluating the most critical state dimensions; It is concluded that the organizational climate of the company SIQUIMA EXPRESS S.A. It is found with a positive assessment within the dimension of job satisfaction when belonging to the company evaluated with 68 points being the best and as for the dimension of labor relations with 170 points being the lowest evaluated. It is possible to show that the two dimensions that require attention are management style and labor relations.

Based on the results of the diagnosis, derived from a quantitative investigation once the problems or needs had been detailed, an improvement plan was carried out based on strategic proposals for the organizational climate which direct the company to enjoy collective job satisfaction, with a behavior of effort and motivation in compliance with the task in a favorable way and a stimulating performance in the fulfillment of goals.

Key Words: Work Climate, Transport Company, Improvement Plan, Dimensions.

**Tabla de Contenido**

Resumen	ii
Asbtract	iv
Lista de Figuras	vii
Lista de Tablas	viii
Introducción	ix
Objetivos	x
Objetivo General	x
Objetivos Específicos	x
Planteamiento del Problema	9
Antecedentes del Problema	10
Justificación de la investigación	12
Marco Teórico	14
Marco Legal	18
Metodología	21
Resultados	23
Plan de Mejora del Clima Organizacional	26
Recomendaciones	28
Conclusiones	29
Referencias	30
Anexos	32

## Lista de Figuras

Figura 1 Toma de Decisiones .....	32
Figura 2 Resolución de Conflictos .....	32
Figura 3 Reconocimiento de Esfuerzos y Méritos .....	33
Figura 4 Escala Salarial.....	33
Figura 5 Nivel de Satisfacción .....	34
Figura 6 Condiciones Laborales.....	34

**Lista de Tablas**

Tabla 1 Propuesta Mejora Clima Organizacional en SIQUIMA EXPRESS S.A .....27

## Introducción

En el presente trabajo vamos a establecer alternativas estratégicas de mejoramiento del clima organizacional a partir de la gestión y del desarrollo del talento humano para ser aplicadas al interior de la empresa SIQUIMA EXPRESS S.A. la cual se encuentra localizada en el Municipio de Facatativá Cundinamarca, y presta el servicio mixto público de transporte terrestre automotor, en la actualidad cuenta con una planta de recurso humano de 44 colaboradores, distribuidos con cargos directos e indirectos según su cargo y competencia laboral de la siguiente manera; administrativos 3, conductores 30, servicios generales 1, despachadores 6 e indirectos 4 empleos. Para la empresa SIQUIMA EXPRESS S.A. es de gran necesidad establecer y crear una estrategia de mejoramiento del clima organizacional para medir y evaluar el clima laboral y mantener niveles adecuados de calidad de vida laboral.

El factor humano es fundamental para que crezca o desaparezca cualquier empresa u organización; es indispensable que un empleado tenga una percepción positiva de su sitio donde opera, así mismo para toda empresa es vital contar con un recurso humano motivado, feliz y satisfecho de la labor que cumple dentro de la empresa. El clima organizacional es ese vínculo que tiene la organización con sus empleados y de ello depende la productividad de la empresa, el cumplimiento de metas organizacionales, la imagen corporativa, y la satisfacción de los clientes.

Es de suma importancia que predomine dentro de la empresa un clima laboral eficiente y en total armonía generando buen desempeño laboral, y rendimiento entre su recurso humano, haciendo constantes mejoras para generar un nivel de bienestar laboral, psicológico, familiar y social entre sus trabajadores.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Diseñar un plan de mejoramiento del clima organizacional en SIQUIMA EXPRESS S.A. ubicada en Facatativá, Cundinamarca, con el fin de optimizar el clima laboral, para el cuarto trimestre del 2020.

### **Objetivos Específicos**

- Realizar un estudio de referentes teóricos relacionados con clima organizacional
- Elaborar un diagnóstico de la situación actual del clima organizacional en la empresa SIQUIMA EXPRESS S.A, partiendo de los resultados de la aplicación del instrumento de medición y otras situaciones relacionadas, con el propósito de identificar las dimensiones que presentan oportunidad de mejora en el ambiente laboral.
- Aplicar los instrumentos de análisis de clima laboral, análisis de satisfacción laboral, implicación como jefe en el ámbito laboral, y por último la mejora del clima laboral a todo el recurso humano de la empresa SIQUIMA EXPRESS S.
- Diseñar y proponer un plan de mejoramiento definiendo las acciones necesarias para la mejora del clima organizacional, en la empresa SIQUIMA EXPRESS S.A, partiendo del resultado del diagnóstico en cada una de las dimensiones a intervenir.

## Planteamiento del Problema

En SIQUIMA EXPRESS S.A., se ha logrado evidenciar el descontento en varios de sus colaboradores el cual se percibe en los cambios de estado de ánimo, el constante ausentismo laboral y la falta de compañerismo, esta situación requiere atención ya que el resultado en la productividad en los últimos meses ha presentado una tendencia a la baja en sus servicios prestados, y de esta forma se ha generado un mal ambiente laboral.

El clima organizacional dentro de una organización se considera como uno de los aspectos con más relevancia, puesto que determina la percepción del colaborador sobre la organización, además de ser un componente que influye notablemente en el desempeño de un colaborador.

Esto nos lleva a plantear *¿Cuáles son las propuestas estratégicas de mejora del clima organizacional en SIQUIMA EXPRESS S.A., ubicada en Facatativá, Cundinamarca para el cuarto trimestre del 2020?*

## Antecedentes del Problema

El clima Organizacional es un componente importante dentro de toda organización ya que ejercen una significativa influencia en los resultados de la operación, es decir, tener un colaborador satisfecho laboralmente, en un lugar sano en el que pueda desempeñarse de manera satisfactoria, no es solo un beneficio para el colaborador, sino también para la organización, ya que esto generara mejor productividad y disminución en los gastos, otorgando condiciones laborales optimas que generen sentido de pertenencia, con empelados estables que entreguen todo su potencial para la organización.

Teniendo en cuenta estudios y observaciones hechas por el profesor de filosofía lógica y ética Elton Mayo (1945), quien concluye que la conducta y los sentimientos están muy relacionados y que el grupo -su influencia- afecta de manera significativa el comportamiento individual, así como que las normas del grupo establecen la productividad individual del trabajador. Así mismo a León Mostacero, Y. F., & Palacios Valverde, J. A. quienes presentaron *la Influencia del clima organizacional en la motivación de los trabajadores de la Empresa de Transporte Royal Palaces's agencia Cajamarca 2013*, La investigación tuvo por objetivo determinar dentro de la organización “Empresa de Transportes Royal Palace’s Agencia Cajamarca 2013” la influencia que ejercía el clima laboral que existía en la empresa en la motivación de los 25 trabajadores que conforman dicha agencia. Para ello se diseñó encuestas aplicadas individualmente y de manera anónima a cada uno de los trabajadores realizándoles preguntas que sirvieron para determinar la satisfacción por el clima laboral y el grado de motivación de sus empleados. Se obtuvo en los resultados que tanto el clima laboral como la motivación poseen casi la misma calificación; este escenario sería bueno si la

calificación asignada estuviera en los rangos superiores de la escala Liker con la cual fueron valoradas las preguntas; siendo el caso en específico que los trabajadores se sienten en el término medio, indiferentes al clima que la organización pueda brindarles y la motivación que pueda causarles, lo cual puede resultar perjudicial para los objetivos y la continuidad del grupo humano que comprende la empresa. De los hallazgos de este estudio indican que una empresa con un clima organizacional que posee una buena cooperación entre los miembros de la organización, un control adecuado sobre las tareas y alta satisfacción laboral tiene niveles de riesgos psicosociales intralaborales bajos concernientes principalmente con las relaciones interpersonales.

## **Justificación de la investigación**

El clima organizacional dentro de una organización se considera como uno de los aspectos con más relevancia, puesto que determina la percepción del colaborador sobre la organización, además de ser un componente que influye en el desempeño de un colaborador, los factores más notables para que un colaborador este motivado son: el factor económico y legal, pero existen otros factores que afectan positiva o negativamente el desempeño de los colaboradores como el tener un lugar que le ofrezca salud física, mental y social, y sumado a esto que le brinde bienestar y seguridad; un ambiente laboral favorable con oportunidades de ascenso y de mejoramiento de su calidad de vida .

Surge la necesidad de realizar este análisis de clima organizacional a la empresa SIQUIMA Express S.A., para determinar y comprender las necesidades y los problemas que tenga o perciba el recurso humano de la empresa; así mismo se busca identificar el nivel de satisfacción de los empleados hacia la labor que cada uno de ellos ejerce y comprobar si el equipo de colaboradores que compone la empresa perciben un clima organizacional favorable dentro de los aspectos físicos, psicológicos y las condiciones laborales. Debido a SIQUIMA Express es una empresa de servicios y que depende de la fidelización de sus clientes externos; se debe tener claridad en situaciones o aspectos que puedan generar conflictos como son ausentismo, alta rotabilidad y baja productividad al interior y que estos puedan desencadenar en conflictos externos. Esta investigación busca realizar las respectivas mejoras o soluciones aplicando instrumentos para analizar el comportamiento y desarrollo de sus colaboradores, realizar una encuesta a todos los colaboradores por medio de uno de los cuestionarios diseñados para ello con la finalidad de que el recurso humano de la empresa progrese en su ámbito de productividad y desempeño laboral.

Una vez detallados los problemas o las necesidades se realizará un plan de mejora de clima organizacional que direcciona a la empresa a gozar de una satisfacción laboral colectiva, con un comportamiento de esfuerzo y motivación en cumplimiento a la tarea de forma favorable y un desempeño estimulante al cumplimiento de metas.

## Marco Teórico

El clima organizacional trasciende directamente en el comportamiento del equipo de colaboradores sobre la empresa; y en él se logra evidenciar la percepción del recurso humano hacia la organización, influyendo notablemente en la productividad, rendimiento, satisfacción, y liderazgo que interviene en la percepción individual; sin embargo para que la alta gerencia logre diagnosticar, identificar y fortalecer el clima organizacional; como primer paso debe plantear y dar respuesta a la identificación del objetivo determinando Cuál es la mejor propuesta estratégica de mejora del clima organizacional; con el fin de lograr la planificación de mejorar la calidad de vida del grupo de colaboradores dentro y fuera de su lugar de trabajo garantizando una actitud positiva, cumplimiento de metas, estándares de calidad y productividad altos para la organización, lugar adecuado para desempeñar sus funciones, y una comunicación asertiva dentro de cada decisión que se tome para liderar el rendimiento de la organización.

Según Davis (1981), define “el clima laboral es el ambiente en el cual los empleados trabajan, ya sea en un departamento, una unidad de trabajo o la organización entera”; y es que el clima laboral es una condición propia del lugar y se constituye por diferentes factores o variables dentro de una jornada de trabajo. La teoría de Litwin y Stringer (1968) explican significativos aspectos de la conducta de los individuos que laboran en una empresa utilizando conceptos como clima y motivación. Según Sánchez y García (2004) dentro del clima organizacional sobresalen los aspectos sectorial y multidimensional el cual el clima laboral se compone de múltiples aspectos y el sectorial responde a las diferentes circunstancias, situaciones y personalidad que hacen que los departamentos de una empresa puedan tener climas muy distintos entre ellos.

Los diferentes investigadores sobre dimensiones propuestas para la medición del clima laboral inciden por las contribuciones teóricas y aportaciones de Halpin y Crofts (1963) que introducen instrumentos surgidos en el contexto norteamericano e inglés refiriendo a dimensiones o hechos que suceden regularmente o excepcionalmente en las empresas, Forehand y Gilmer (1964) plantean el clima como un conjunto de características permanentes tomando en cuenta cinco variables como el tamaño, la estructura organizacional, la complejidad de los sistemas, la pauta de liderazgo y las direcciones de meta, Likert (1967) quien propone identificar sistemas de organización por medio de fuentes de percepciones de los miembros respecto a la estructura, proceso administrativo y comunicaciones entre posiciones jerárquicas, Meyer (1968) tiene en cuenta aspectos de conformidad, responsabilidad, normas, recompensas, claridad organizacional y espíritu de trabajo, Schneider y Barlett (1968 ) Mencionan el apoyo proveniente de la Dirección, interés por los nuevos empleados, conflicto, independencia de los agentes, satisfacción y estructura organizacional, Friedlanter y Margulies (1969) mencionan dimensiones como el empeño, obstáculo o trabas, intimidación, actitud, espíritu de trabajo, producción, confianza y consideración. Desler (1976) quien sugiere que los empleados no operan en el vacío y que el desempeño de un empleado no está solo gobernado por su análisis objetivo de la situación sino también por sus impresiones subjetivas del clima en el que trabaja.

El instrumento construido por Litwin y Stringer adaptado por Echezuria y Rivas (2001) y utilizado por Martín Pérez (2003) recoge y describe hechos de la organización mediante la percepción del individuo. El cuestionario instrumento con un formato original estructurado con 53 reactivos distribuidos en nueve dimensiones estructura, recompensa, riesgo, calor, apoyo, estándares de desempeño, conflicto e identidad en tipo escala Likert con cuatro opciones de respuesta. La Universidad de los Andes de Bogotá también ha desarrollado un diseño de prueba

para evaluar el clima organizacional utilizando los instrumentos Test de Clima Organizacional (TECLA) el cual consta de 90 aseveraciones en las cuales se busca que el individuo conteste únicamente falso o verdadero dependiendo la aplicabilidad o no a su trabajo a la organización (Gomez y Cols, 2001).

Los instrumentos de medición evidencian el grado de satisfacción laboral frente a las diferentes variables existentes en la estructura y objetivos de la organización.

La teoría de clima Organizacional de Likert (citado por Brunet, 1999) Establece el comportamiento asumido por los suboordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto, se afirma que la reacción estará determinada por la percepción.

Likert establece 3 tipos de variables que definen las características de una organización y que influyen en la percepción individual del clima: Variables causales: definidas como variables independientes, las cuales están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados. Dentro de las variables causales se citan la estructura organizativa y la administrativa, las decisiones, competencia y actitudes. Variables Intermedias: este tipo de variables están orientadas a medir el estado interno de la empresa, reflejado en aspectos tales como: motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones. Estas variables revistan gran importancia ya que son las que constituyen los procesos organizacionales como tal de la Organización. Variables finales: estas variables surgen como resultado del efecto de las variables causales y las intermedias referidas con anterioridad, están orientadas a establecer los resultados obtenidos por la organización tales como productividad, ganancia y pérdida

Según Litwin y stinger en el año 1978 postulan nuevas dimensiones que determinan el clima organizacional dentro de una empresa entre ellas están: estructura, responsabilidad, recompensa, Desafío, Relaciones, Cooperación, Estándares, Conflicto, Identidad

“En toda organización, el trabajo debe implicar un alto grado de compromiso y ofrecer grandes satisfacciones. Debe ser reflejo de una vida agradable...” (Phegan, 1998, p. 13) teniendo en cuenta la cita de Phegan vemos que una proyección cultural de una organización a sus empleados determina el clima organizacional y ayuda a lograr la misión de una organización.

Cultura organizacional según Sean (citado por Armstrong, 1991) es aprendida por los miembros de la organización; establece que dicho aprendizaje se da de dos formas: Modelo de Trauma: en el que los miembros de la organización aprenden hacerle frente a una amenaza mediante el levantamiento de un mecanismo de defensa y el Modelo de Refuerzo positivo: en el cual las cosas que parecen funcionar se asimilan y preservan.

La eficiencia definida por Chiavenato (1994) es la relación entre costos y beneficios, de modo que están enfocada hacia la búsqueda de la mejor manera como las cosas deben hacerse o ejecutarse con el fin de que los recursos se utilicen del modo más racional posible.

El comportamiento de un empleado determina la productividad de una organización a través de las conductas de eficiencia, toda organización implica eficiencia porque de ella hace el fin para lograr los objetivos, la eficiencia busca el mejoramiento mediante soluciones técnicas y económicas. Esta consiste en como las organizaciones hacen sus actividades y cuál es el modo para ejecutarlas.

## Marco Legal

En razón a que nuestra investigación está enfocada a los colaboradores de SIQUIMA EXPRESS S.A, se realizó una revisión de las referencias legales relacionados con el tema a investigar, el cual nos permitió identificar las percepciones para este ejercicio investigativo, por medio de las condiciones laborales, culturales y sociales que generan a su vez diferencias en la forma en que perciben ciertos aspectos.

De conformidad con la Constitución Política de 1991 en su Artículo 25, el trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas; en este contexto se debe garantizar a los empleados un ambiente laboral saludable y positivo respetando la dignidad humana del trabajador promoviendo la salud física, mental y emocional; contribuyendo a mejorar la calidad de vida del trabajador.

Al respecto de esto, el código sustantivo de trabajo en su artículo 10 señala que Todos los trabajadores y trabajadoras son iguales ante la ley, tienen la misma protección y garantías, en consecuencia, queda abolido cualquier tipo de distinción por razón del carácter intelectual o material de la labor, su forma o retribución, el género o sexo salvo las excepciones establecidas por la ley; dando lugar al principio de igualdad ante condiciones laborales; a su vez la Ley 100 de 1993 crea el sistema de seguridad social integral estableciendo normas y procedimientos para gozar de una calidad de vida, mediante el progresivo de los planes y programas del Estado y la sociedad desarrollen para proporcionar la cobertura integral de la contingencias, especialmente las que menoscaban la salud y la capacidad económica, de los habitantes del territorio nacional

con el fin de lograr el bienestar individual y al integración de la comunidad; en su capítulo II, artículo 6 ordena a las instituciones adoptar los recursos necesarios para garantizar las prestaciones económicas y de salud a quienes tienen una relación laboral o capacidad económica suficiente para afiliarse al sistema; componente fundamental para garantizar bienestar individual y calidad de vida acorde con la dignidad humana del trabajador.

Respecto a los estímulos e incentivos mediante Decreto Ley 1567 de 1998 el cual establece el sistema de estímulos con el fin de elevar los niveles de eficiencia, satisfacción, desarrollo y bienestar de los empleados, motivando el desempeño eficaz y el compromiso de sus empleados; en el decreto 614 de 1984 se establece la implementación de planes de estímulos e incentivos en las entidades del sector privado y las bases para la organización y administración de la salud ocupacional en el país y atendiendo los requerimientos Ley 909 de 2004, la organización de programas de estímulos con el fin de motivar el desempeño eficaz y el compromiso de sus empleados y el Decreto 612 del 2018, con los parámetros para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción; relacionados con el Modelo Integrado y de Planeación.

Por otro lado, La sentencia T-174 de 1997 la cual establece el derecho al trabajo en condiciones dignas y justas preservando la normativa constitucional donde quien aporta su esfuerzo a cambio de la remuneración es un ser humano, que constituye finalidad y propósito de la organización y jamás un medio ni instrumento para alcanzar otros fines sean ellos particulares o públicos.

En la actualidad la Ley 1010 de 2006 adopta medidas para prevenir, corregir y sancionar acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo; esta Ley se ordena

aplicar con el objetivo de sancionar diversas formas de agresión, maltrato, vejámenes, trato desconsiderado y ofensivo y en general todo ultraje a la dignidad humana que se ejercen sobre quienes realizan sus actividades económicas en el contexto de una relación laboral privada o pública.

El Decreto 1599 de 2005 adopta el Modelo estándar de control interno para el estado colombiano MECI el cual determina las generalidades y la estructura necesaria para establecer, documentar, implementar y mantener el Sistema de Control interno de las organizaciones con principios de autocontrol, autorregulación, autogestión, y con objetivos de control de cumplimiento, estratégico, de ejecución, de evaluación de información, y de estructura.

Finalmente encontramos en la Resolución 0002646 de julio 17 de 2008, por el cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención, y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgos psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen para las patologías causadas por el estrés ocupacional.

## Metodología

El enfoque de la investigación será tipo Cuantitativa, utilizando la recolección de datos, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías referentes a la percepción individual del clima laboral y sus variables causales dentro de la estructura organizacional; de los miembros que integran la compañía SIQUIMA EXPRESS S.A. Así mismo, se considera pertinente que para llevar a cabo el análisis se debe realizar un reconocimiento de las diferentes Leyes, Decretos y directrices emitidas por las diferentes entidades del Gobierno Nacional, haciendo una compilación de documentación e información sobre toda la legislación enunciada sobre los procesos de Clima Laboral.

El tamaño de muestra a estudiar comprende a todos los empleados de la compañía que actualmente componen la Planta distribuidos con cargos directos e indirectos según sus competencias laborales: administrativos 3, conductores 30, servicios generales 1, despachadores 6 e indirectos 2 empleos; bajo los siguientes enfoques: comportamiento organizacional, estructura organizacional y por último en el estilo de dirección que se ejecutan al interior de SIQUIMA EXPRESS S.A.

El instrumento que se aplicará para la recolección de información será un cuestionario que consta de 6 preguntas para realizar el análisis del clima laboral tomando como guía el cuestionario de (*Federico Gan*); lo anterior con el objetivo de identificar las claves relacionadas con el Clima Laboral de la Organización, los colaboradores encuestados deben valorar cada ítem en función del grado de acuerdo o desacuerdo con las afirmaciones.

La técnica de recolección y análisis de la información será online, utilizando la aplicación google docs; al cual el personal encuestado tendrá acceso a un link para diligenciar y garantizar la unicidad de las respuestas, esta deberá ser totalmente diligenciada con el número de cedula y cargo que desempeña para dejar el registro según las políticas empresariales de SIQUIMA EXPRESS S.A. a continuación se realizará la recolección de la muestra y la tabulación de las respuestas.

Los elementos necesarios para llevar a cabo la aplicación del cuestionario y recolección de datos son: 01 Computador que se utilizara para registrar los datos de la encuesta y posteriormente aplicar los análisis estadísticos, con un software office y NVIVO 11 diseñado para organizar y analizar datos estructurados, y por ultimo como enlace directo con la empresa se contara con 01 funcionario encargado del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, quien apoyara con el suministro de la información de los colaboradores de SIQUIMA EXPRESS S.A.

Finalmente, con los resultados arrojados con la tabulación de las respuestas se logrará identificar las variables causales del Clima Organizacional en la empresa SIQUIMA EXPRESS S.A. y de esta manera se buscarán las estrategias orientadas a la mejora del clima laboral para el equipo de colaboradores de la empresa SIQUIMA EXPRESS S.A., en el cuarto trimestre 2020.

## Resultados

La presente investigación se efectuó con base a un cuestionario en el cual se contemplaron las siguientes dimensiones: estilo de dirección, relaciones laborales, recompensa, remuneración, satisfacción laboral y entorno laboral; es así que por medio de estas dimensiones se pueden identificar los factores que afectan el clima laboral en Siquima Express S.A. cómo se evidencia a continuación:

De acuerdo a la valoración dada por los colaboradores a cada pregunta se evidencia que las dos dimensiones que requieren de atención son Estilo de Dirección y Relaciones Laborales, dado que entre más puntuación tenga la dimensión su afectación al clima laboral es negativa y por el contrario cuanto menor es la valoración su afectación es positiva.

Los atributos de la encuesta realizada a todo el recurso humano de la empresa SIQUIMA EXPRESS S.A explora la percepción de liderazgo con una valoración media de dimensión negativa aproximada del 36 % y el 18% de los encuestados valoran esta dimensión con puntuación en algo de desacuerdo de participación en la toma de decisiones de la Empresa, el 9% de los encuestados se perciben en bastante desacuerdo y el 9% de los encuestados en total desacuerdo en la toma de decisiones de la Empresa sin consultarles y que se ven afectados.

La satisfacción con la Empresa obtiene un resultado positivo entre los encuestados del 68% . Según los resultados un 50% de los encuestados se muestra muy de acuerdo en la satisfacción por pertenecer a la Empresa, un 45.5% de los encuestados se muestra de acuerdo y solo un 3% de los encuestados se muestra con una puntuación inferior de insatisfacción o desacuerdo por pertenecer a la Empresa.

En la dimensión de relaciones laborales se evidencia el descontento del personal de colaboradores, viéndose reflejado con el 50% del desacuerdo del personal, dando cuenta que ante cualquier conflicto o problema no se encuentra una actitud positiva de sus compañeros de trabajo.

En la dimensión del entorno laboral se evidencia la aceptación que tienen los colaboradores frente a las condiciones físicas que les ofrece Siquima Express para desarrollar su labor, esto demostrado con un 95.4% de favorabilidad frente a un 4.6 % de descontento.

Tenemos para la Dimensión de remuneración el 36.4% está muy de acuerdo con los salarios que le aporta la empresa “Siquima Express S.A”, a sus colaboradores y el 54.5% está de acuerdo con los salarios recibidos por su labor.

De acuerdo al clima organizacional de la empresa “Siquima Express S.A”, sus colaboradores están de manera satisfecha con los salarios acordes a la labor que cada uno de ellos desempeñan dentro de la organización.

Para la Dimensión de Recompensa los colaboradores aceptan que obtienen reconocimientos a los esfuerzos adicionales que aportan a la empresa, en lo que refleja que el 50% del total de colaboradores encuestados están muy de acuerdo con los reconocimientos, por otro lado, vemos un 38.9% que están de acuerdo. Es decir, el 88.6% del total de los trabajadores se encuentran satisfechos con los reconocimientos que la empresa SIQUIMA EXPRESS S.A. ha venido manejando hasta el momento. Por otro lado, encontramos el 4,5% está en desacuerdo y el 6,8 en total desacuerdo para un total de 11,3%(5 colaboradores) en desacuerdo con los reconocimientos se han manejado, estos colaboradores manifiestan que en los últimos meses se no ha evidenciado el reconocimiento merecido a cada trabajador.

Teniendo como partida los resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de Siquima Express S.A. se puede identificar que los colaboradores perciben que Siquima Express S.A. tiene un buen manejo con las recompensas, demostrado en el correcto reconocimiento de los esfuerzos y méritos a las personas que se lo merecen.

Sin dejar atrás la satisfacción que sienten de tener un entorno laboral adecuado, que representa tener un puesto de trabajo con todas las normas que establece el sistema de seguridad y salud en el trabajo, como lo son los vehículos con sillas ergonómicas, la constante revisión de temas de seguridad entre otras.

De esta misma forma perciben que su trabajo está siendo bien remunerado, y sienten un alto grado de sentido de pertenecía demostrado en la satisfacción de pertenecer a Siquima Express.

Pero el clima organizacional está siendo afectado negativamente por dos variables, las cuales son Estilo de Dirección y Relaciones Laborales.

Siendo el estilo de dirección un elemento clave para alcanzar el pleno y satisfactorio rendimiento del colaborador; la baja valoración de esta dimensión da muestra de los constantes cambios de estado de ánimo del personal.

Continuando con la dimensión de relaciones laborales, está probado que tener una buena relación con los compañeros de trabajo mejora la productividad de la empresa, con la baja valoración de esta dimensión se evidencia el por qué se presenta la falta de compañerismo y el constante ausentismo laboral de los colaboradores.

## **Plan de Mejora del Clima Organizacional**

El Plan de Mejoramiento del Clima Organizacional se realizó en la empresa SIQUIMA EXPRESS S.A., para el cuarto trimestre 2020

Basado en los resultados del diagnóstico, derivado de una investigación cuantitativa sobre el clima organizacional en Siquima Express S.A., se propone un plan de mejora con el objetivo de atacar los aspectos negativos identificados y fortalecer los aspectos positivos, cuya valoración ha sido suministrada directamente por los colaboradores de Siquima Express S.A.

Teniendo en cuenta el balance general de los resultados obtenidos con la encuesta sobre el clima organizacional en Siquima Express S.A. la propuesta del plan de mejora estará enfocada en mejorar las dimensiones que están afectando de forma negativa y fortalecer las dimensiones que fueron evaluadas de forma positiva: recompensa, remuneración, satisfacción laboral y entorno laboral.

Tabla 1 Propuesta Mejora Clima Organizacional en SIQUIMA EXPRESS S.A

Dimensión	Acción de Mejora	Objetivo	Responsable	Recursos	Control
Estilo de Dirección	Mejorar la línea de comunicación entre los directivos y los colaboradores.	Mejorar la comunicación y establecer un estilo de liderazgo acertado.	Directivos		Semestral
Relaciones Laborales	Diseñar e implementar un plan de bienestar social (Donde se establezcan actividades de integración, talleres de trabajo en equipo etc.) Diseñar, socializar e implementar un Código de Ética y Reglamento Interno para fortalecer los mecanismos para la resolución de problemas.	Mejorar las relaciones laborales entre los colaboradores de Siquima Express S.A.	Auxiliar de Talento Humano	Presupuesto para las actividades Documento reglamentario	Semestral
Recompensa	Diseñar e implementar un plan de compensación y estímulos (Por medio del cual se establezcan con claridad los objetivos a cumplir y los reconocimientos que pueden ser obtenidos).	Reconocer el desempeño de los colaboradores de Siquima Express S.A. con estímulos salariales y no salariales.	Auxiliar de Talento Humano	Guía para estudio de cargas de trabajo Documento con el cronograma	Semestral
Remuneración	Realizar un estudio de cargas de trabajo y determinar si se está remunerando de acuerdo a estas. Diseñar, implementar y socializar un cronograma de pagos.	Mejorar la percepción respecto a la remuneración recibida versus la labor desempeñada, y realizar el pago oportuno de acuerdo al cronograma diseñado.	Auxiliar de Talento Humano Contadora	Recursos económicos para generar estímulos	Semestral
Satisfacción Laboral	Diseñar programas de capacitación personal. Conocer a cada uno de los Colaboradores. Crear espacios comunes y de participación, distribuir responsabilidades.	Aumentar el sentido de pertenencia de los colaboradores de Siquima Express S.A	Auxiliar de Talento Humano	Personal idóneo	Semestral
Entorno Laboral	Diseñar un mapa de riesgos.	Identificar los riesgos asociados a la actividad y mitigarlos al máximo.	Coordinadora de SST	Personal experto	Semestral

## Recomendaciones

Socializar con todo el grupo de colaboradores de la empresa SIQUIMA EXPRESS S.A los resultados de la evaluación del clima organizacional existente en la empresa, realizando de forma periódica medición de clima laboral estableciendo indicadores para la medición de su mejora, además

Se propone a la empresa diseñar y ejecutar programas de bienestar e incentivos para el grupo de colaboradores con la finalidad de propiciar mejorar la calidad de vida de los colaboradores y lograr el cumplimiento de objetivos organizacionales; se sugiere ejecutar actividades relacionadas con el fortalecimiento de la cultura organizacional, acompañamiento integral y proyecto de vida, además de promover integraciones familiares y fortalecimiento de relaciones interpersonales en el medio laboral y contribuir a través de la participación del equipo de colaboradores al mejoramiento de calidad de vida en aspectos, recreativos, culturales, deportivos, promoción en salud, y acceso a vivienda.

Teniendo en cuenta lo anterior podemos concluir que la motivación al grupo de colaboradores a través de incentivos o estímulos otorgados en reconocimiento de sus resultados individuales y colectivos, y la realización de actividades o conferencias direccionadas a mejorar y fortalecer el trabajo en equipo, comunicación e integración laboral.

## **Conclusiones**

El clima organizacional hace énfasis a las características del medio ambiente en el trabajo, las cuales son percibidas directamente desde el puesto de trabajo o entorno laboral, caracterizado por el comportamiento del equipo de colaboradores con el que cuenta la organización; sin embargo no solo se refiere a la existencia de un ambiente y condiciones laborales sino que las directivas de toda organización deben apropiarse e incorporar dentro de sus procesos objetivos que vayan en pro del bienestar laboral; para ello es de gran necesidad realizar diagnósticos de percepción laboral y encuestas de medición de clima laboral, herramientas que permiten el análisis del estado actual y percepción que tiene el colaborador hacia la empresa; contribuyendo a que se logre identificar las necesidades y expectativas de los empleados ejecutando acciones preventivas y correctivas para fortalecer los aspectos positivos e intervenir en los aspectos negativos.

## Referencias

- Congreso de Colombia. (23 de Enero de 2006). *Diario oficial No. 46160-Ley 1010 de 2006*. Recuperado el 27 de Octubre de 2020, de Diario oficial No. 46160-Ley 1010 de 2006: [https://oig.cepal.org/sites/default/files/2006\\_col\\_ley1010.pdf](https://oig.cepal.org/sites/default/files/2006_col_ley1010.pdf)
- Gan, F. (2013). Manual de Recursos Humanos: 10 programas para la gestión y el desarrollo del factor humano en las organizaciones actuales. Editorial UOC. (pp.169-198). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56651?page=11>
- Gan, F. y Triginé, J. (2012). Clima laboral. Ediciones Díaz de Santos. (pp.276-307). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/62707?page=3>
- Gan, F. (2013). Manual de Recursos Humanos: 10 programas para la gestión y el desarrollo del factor humano en las organizaciones actuales. Editorial UOC. (pp.169-198). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56651?page=11>
- Gan , F. y Triginé, J. (2012). Clima laboral. Ediciones Díaz de Santos. (pp.276-307). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/62707?page=3>
- García, G. (2007). Clima organizacional; Hacia un nuevo modelo. PorikAn. Retomado de [http://www.unicauca.edu.co/porik\\_an/imagenes\\_3noanteriores/No.12porikan/articulo6](http://www.unicauca.edu.co/porik_an/imagenes_3noanteriores/No.12porikan/articulo6)
- García, M., Rubio, P.A., & Bravo, L. (2007). Relación entre los factores de riesgo psicosocial y la resistencia al cambio organizacional en personal de seguridad de una empresa del sector económico terciario. *Diversitas*, 3(2), 301-315. Tomayo Mayo 25, 2016, de <http://www.redalyc.org/pdf/679/67930210.pdf>

Lewicki, R. y otros (1993): Desarrollo organizacional. Guía de capacitación. Editorial Limusa, México

Ministerio de protección social. (17 de Julio de 2008). *Resolución número 002646 de 2008*. Recuperado el 27 de Octubre de 2020, de Resolución número 002646 de 2008.

Rivera, J. (2006): El papel del liderazgo en los recursos humanos. Revista e-Deusto, No. 54, pág. 52, Octubre 2006.

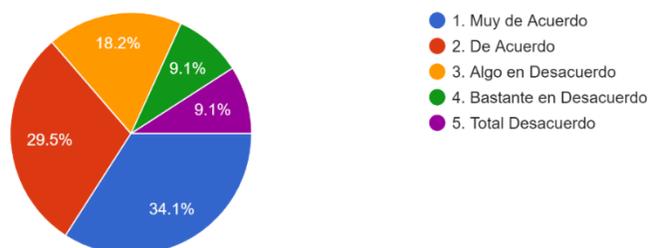
## Anexos

*Figura 1*

### Toma de Decisiones

1. En la Empresa los jefes le consultan a sus colaboradores antes de tomar decisiones sobre problemas que les afectan.

44 respuestas



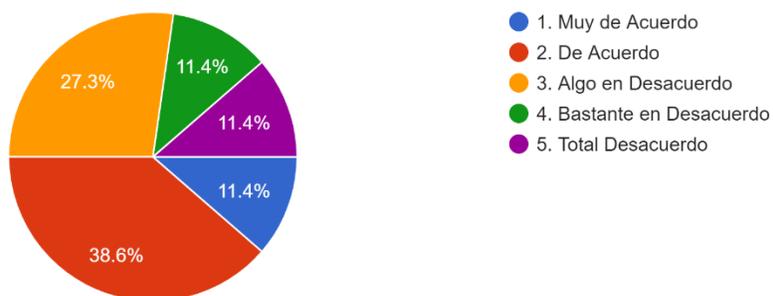
Fuente: Autoría Propia

*Figura 2*

### Resolución de Conflictos

2. Ante problemas o conflictos, la actitud de las personas de mi empresa es mayoritariamente constructiva.

44 respuestas



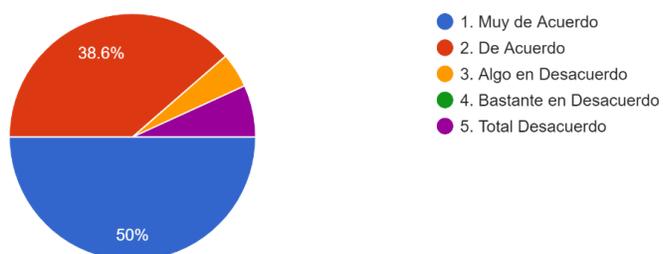
Fuente: Autoría Propia

*Figura 3*

### Reconocimiento de Esfuerzos y Méritos

3. En la empresa el reconocimiento de esfuerzos y méritos se lo llevan las personas que Lo merecen.

44 respuestas



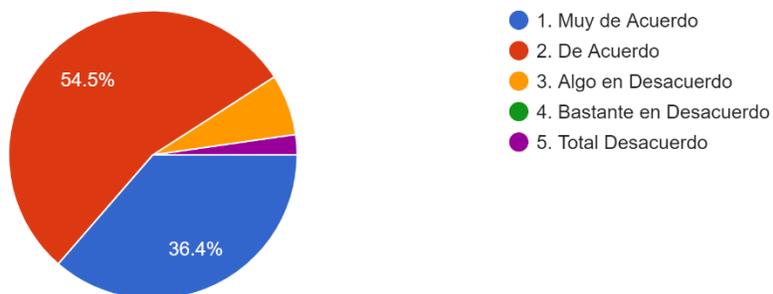
Fuente: Autoría Propia

*Figura 4*

### Escala Salarial

4. Los salarios de la Empresa están acordes a su labor:

44 respuestas

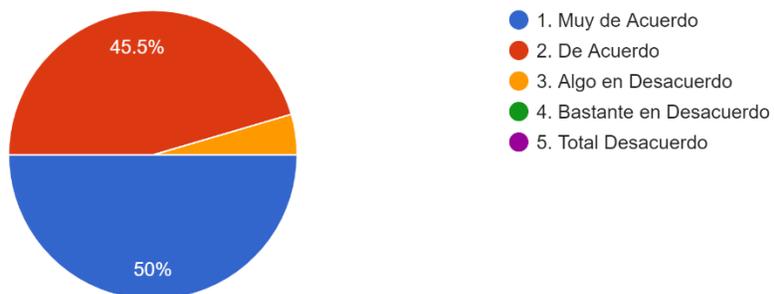


Fuente: Autoría Propia

*Figura 5***Nivel de Satisfacción**

5. Creo que existe un amplio sentido de satisfacción por pertenecer a esta Empresa.

44 respuestas



Fuente: Autoría Propia

*Figura 6***Condiciones Laborales**

6. Las condiciones de trabajo de mi Empresa son confortables: facilitan el trabajar bien.

44 respuestas

