

**Análisis y diseño de un plan para el mejoramiento del clima organizacional de la empresa  
transportadora Cootransunidos Ltda. de Ocaña, Norte De Santander para el segundo  
semestre del 2021.**

Presentado por:

Carolina Pérez Gómez

Martha Castilla Arenas

Jessica Alexandra Rincón

María Gloria Álvarez Téllez

Nasly Sandrith Carrascal Sánchez

Tutor:

Wilson Rodríguez Escamilla

Universidad Nacional Abierta Y A Distancia UNAD

Diplomado en Profundización en Gerencia del Talento Humano

Programa Administración de Empresas

Ocaña - Norte de Santander

Noviembre 2021

## **Dedicatoria**

Este trabajo de grado está dedicado primero a Dios, por permitirnos el don de sabiduría, a nuestros padres que fueron el impulso para lograr este sueño, nos acompañaron en esta aventura que significó días de cansancio, pero de ella tomamos muchas experiencias gratificantes para nuestras vidas, a cada una de las personas que creyeron en nuestras capacidades de formación y superación.

## **Agradecimientos**

La Universidad nos abrió las puertas al conocimiento y un sin número de Tutores y compañeros nos acompañaron en este proceso de retos, formación y superación, les agradecemos el apoyo que nos brindaron durante el proceso de aprendizaje, el cual nos ha llevado a este punto de la vida, a creer que todo es posible, que la educación a distancia se logra con ese grano de motivación y cambios que hacen de nosotros seres con expectativas a superar, ser personas íntegras y con empatía, hacia los demás.

## **Resumen**

El trabajo en equipo refleja un efectivo clima organizacional por eso es importante, que todas las empresas tengan un buen clima laboral siendo este una parte fundamental para el buen desarrollo de la organización; esto les facilita a los trabajadores tener un mejor alcance de los objetivos, que se sientan a gusto en su puesto de trabajo y que desarrollen cada tarea.

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación del trabajo en equipo con el clima organizacional en la empresa Cootransunidos Ltda; a través de este proyecto sé pretender tener un acercamiento científico a una problemática que nos ayuda a comprender de una manera más acertada, se desea implementar una investigación de modo exploratoria, para lograr obtener los datos utilizaremos el método primario de encuestas y se aplicara de manera virtual con el fin de que la información esté disponible en tiempo real.

A través de la encuesta se logrará obtener información que sirva para identificar el clima laboral de la empresa estudiada, con esos resultados podemos determinar la gran importancia de contar con un gran equipo de trabajo para que puedan desempeñar mejor su labor.

### **Palabras Claves**

Clima organizacional, motivación, productividad.

## **Abstract**

Teamwork reflects an effective organizational climate so it is important that all companies have a good working environment being a fundamental part for the good development of the organization this facilitates workers to have a better achievement of the objectives that they feel comfortable in their job and develop each task.

The objective of this study was to determine the relationship between teamwork and organizational climate in the company Cootransunidos Ltda. Through this project we intend to have a scientific approach to a problem that helps us to understand in a more accurate way, we want to implement an exploratory research, to obtain the data we will use the primary method of surveys and it will be applied virtually so that the information is available in real time.

Through the survey we will obtain information that will help us to identify the work environment of the company studied, with these results we can determine the great importance of having a great work team so that they can better perform their work.

### **Keywords**

Organizational climate, motivation, productivity.

## Tabla de Contenido

Dedicatoria .....	2
Agradecimientos .....	3
Resumen.....	4
Palabras Claves .....	4
Abstract .....	5
Keywords .....	5
Tabla de Contenido .....	6
Lista de Tablas .....	8
Introducción .....	9
Planteamiento del Problema .....	11
Pregunta problema .....	14
Justificación del problema. ....	15
Objetivos .....	16
Antecedentes .....	17
Antecedentes de la empresa .....	19
Marco Teórico.....	22
Marco Legal .....	24
Diseño de la metodología de investigación .....	27
Encuesta .....	30
Herramienta para la encuesta .....	31
Resultados de la encuesta.....	32

Recomendaciones ..... 37

Conclusiones ..... 39

Referencias..... 40

Anexo 1: Encuesta ..... 42

**Lista de Tablas**

Tabla 1. Cronograma de la Investigación ..... 29

Tabla 2. Presupuesto de la Investigación ..... 29



## Introducción

El clima organizacional puede ser un aliado o un obstáculo en cualquier empresa, pues se sabe que se enfoca en el ambiente generado por las personas que hacen parte de la organización. Por lo tanto, conocer cómo se encuentra internamente la compañía es de suma importancia, así se pueden producir diferentes cambios que harán que la organización sea más eficaz y que cada uno de los miembros, tanto internos como externos se sientan satisfechos con el servicio o el producto.

Forehand y Gilmer (1964) Definieron al clima como el conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra e influyen en el comportamiento de las personas que lo forman.

Una de las teorías de mayor acogida es la presentada por Rensis Likert (Citador por Luc Brunet, 1992) la cual establece que el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto, se afirma que la reacción estará determinada por la percepción.

Teoría McGregor: Las teorías X y Y, dos maneras excluyentes de percibir el comportamiento humano adoptadas por los gerentes para motivar a los empleados y obtener una alta productividad. McGregor en su obra "El lado humano de las organizaciones" describió dos formas de pensamiento de los directivos a los cuales denominó teoría X y teoría Y. Los directivos de la primera consideran a sus subordinados como animales de trabajo que solo se mueven ante el yugo o la amenaza, mientras que los directivos de la segunda se basan en el principio de que la gente quiere y necesita trabajar.

Cuando las organizaciones realizan cambios en su clima organizacional, reflejan de manera positiva que las variantes pueden definir el futuro de la empresa, por tal razón la empresa Cootransunidos Ltda. del municipio de Ocaña quien dentro de su entorno laboral tiene trabajadores donde se pueden implementar medidas para que preste a la comunidad un mejor servicio, al manejar el cliente de manera directa a quien ofrece su servicio de transporte en diferentes destinos.

Por tal motivo es necesario conocer la motivación de los integrantes de la organización frente a su trabajo y como afecta directamente el clima organizacional, trayendo consigo conflictos o bajo rendimiento que se ven reflejadas en su productividad.

Este proyecto se enfoca en el análisis y la evaluación del clima Organizacional de la empresa Cootransunidos Ltda. del municipio de Ocaña y como este puede verse reflejado dentro de la misma.

## Planteamiento del Problema

La psicología organizacional o conocida como psicología industrial a inicios del siglo XX durante la primera guerra mundial, empezaron los primeros indicios de temas como selección de personal idóneo, eficiencia en el trabajo, mercadeo y publicidad además de establecer la forma de pagos.

Con los estudios de Hawthorne se identifican la variedad de comportamientos humanos que afectan la producción lo que confirma la importancia de la actitud del trabajador basada en el trato recibido por parte de los supervisores, inicia el tratamiento de los trabajadores como personas. Los resultados de este estudio formarían la teoría de las relaciones humanas referida como escuela humanística de la administración desarrollada por Elton mayo y sus colegas.

Se aumentó el interés de los psicólogos por los factores organizacionales para identificar los métodos de motivación en los trabajadores y afectaban la productividad de los empleados entre ellos el agotamiento, las rutinas, las habilidades, el aprendizaje, la personalidad, la actitud, la fatiga, etc.

La organización reconoce objetivos, procesos y la importancia de la psicología, un buen clima organizacional que les permita adaptarse fácilmente a la organización y desarrollar las destrezas y habilidades que posean.

Mencionando lo planteado por (Peña, Díaz & Carrillo, 2013), que establece que un buen clima organizacional permite las metas a largo y corto plazo propuestas, para tener resultados positivos con el recurso humano esto a su vez un clima organizacional positivo.

Por lo que podemos decir que para las empresas es de manera urgente e importante entender la importancia que tiene el clima organizacional y como se relaciona este con los empleados y el éxito de las empresas.

La organización seleccionada es la empresa transportadora Cootransunidos Ltda. del municipio de Ocaña – Norte de Santander con Nit: 890.501.119 – 7, su estructura organizacional es conformada por la junta general de socios que tiene como principal objetivo conformar el concejo de administración y la junta de vigilancia.

Tiene como objeto social, la prestación del servicio de transporte de pasajeros y envío de encomiendas a Bucaramanga, Cúcuta, Aguachica, Convención, La Playa y Abrego, entregando a cada uno de sus clientes la confianza y responsabilidad de un servicio seguro y eficiente.

El clima organizacional dentro de la transportadora no permite un óptimo funcionamiento del empleado, a su crecimiento personal además de afectar la eficiencia de los empleados.

Actualmente la empresa Cootransunidos Limitada se ve afectada dentro de su ambiente laboral pues los trabajadores que se encuentran vinculados a esta están faltando a aquellos principios, valores y normas con la que la empresa fue creada.

Dentro de sus instalaciones se escuchan discusiones, algunos pleitos y quejas, los cuales afectan claramente a la organización.

Su Misión habla claramente de esto en donde uno de sus párrafos dice claramente que se tendrá como base el respeto, la eficiencia y calidad y se implementarán mecanismos de participación orientados a generar progreso en la región y sentido de pertenencia entre nuestros asociados, claramente no se está cumpliendo con tan importante misión.

Los clientes ya se han dado cuenta de esta problemática y no están deseando adquirir algunos servicios que está presta pues hay irresponsabilidad en las entregas de encomiendas,

cuando un cliente solicita el servicio de transporte para otra ciudad, se incumple con los horarios estipulados y no existe un buen trato hacia el cliente.

Claramente, el clima organizacional que se vive en la actualidad hace que haya baja productividad dentro de la empresa, haciendo que exista un problema mayor, es por esto la importancia de evaluar e implementar las estrategias necesarias para que esto mejore.

### **Pregunta problema**

¿Cómo se puede lograr un buen clima organizacional en la empresa transportadora “Cootransunidos Ltda.” de Ocaña norte de Santander?

### **Justificación del problema.**

El presente trabajo de investigación se realiza con el fin de mejorar el clima organizacional de la empresa Cootransunidos Ltda. que aumentará un ambiente sano para los trabajadores considerando que son muy importante para el progreso de la organización en los diferentes ámbitos.

La armonía dentro de la organización puede garantizar que una organización crezca a pasos rápidos o que se pierda en el camino y deje de existir en la industria, los empleados y empleadores promueven y hacen posible los objetivos propuestos, por tal razón debería darle la misma importancia dentro de sus ambientes y todos los factores que afectan de manera negativa la actitud de ellos.

Así mismo se quiere dejar con esta investigación los aspectos dentro de la empresa que retrasan la productividad y cuáles son las posibilidades a tener en cuenta, cuando la empresa tome medidas en pro del desarrollo de ambientes aptos para un clima organizacional adecuado y con la mejor productividad posible.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Diseñar un plan de mejoramiento del clima organizacional de la empresa transportadora Cootransunidos Ltda. de Ocaña, Norte de Santander

### **Objetivos Específicos**

Conocer el clima organizacional que se presenta en la empresa

Identificar las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades del clima organizacional.

Evaluar el clima laboral para lograr mejoras del ambiente laboral y lograr que la empresa preste un mejor servicio.



## Antecedentes

Desde hace décadas el estudio del clima organizacional ha despertado interés en muchos investigadores a partir de ese momento han logrado relacionar su definición, objetivos y la importancia que tiene en las organizaciones, industriales, empresariales, de servicio educativas entre otras.

El clima organizacional es un tema de gran importancia en las organizaciones. Encaminan su gestión en el continuo mejoramiento del ambiente de trabajo al cual los trabajadores se ven involucrados, es preciso comprender el comportamiento de las personas, la estructura de la organización y los procesos que se desarrollan de la misma.

Entre los trabajos realizados se encuentra Lawlwe y sus colaboradores 1974 (citado por Dessier 1996 pág. 63) encontraron que los procesos organizacionales, como por ejemplo dar más autonomía a los empleados y vincular las revisiones de su desempeño. La conclusión de esta investigación sostiene el rendimiento de los empleados están estrechamente vinculados con el clima laboral dentro de la organización.

En el estudio realizado por Lichert (Citado por Brunett 1992 pág. 29) consideró el clima como una variable que influía en programas de capacitación o adiestramiento gerencial para el autor lichert nos habla de la motivación, las actitudes del empleado hacen que su rendimiento sea cada vez mejor.

Es importante realizar este tipo de proyectos que analizan el clima organizacional a empresas transportadoras por la complejidad interna de este tipo de compañías en cuanto a su personal que lo conforma (ejecutivos, directivos, empleados, pasantes y conductores). Es lo que nos recomienda el artículo de referencia Fuentes Martha, Montoya Julio, Cabello María

Fernanda. (2017). Diagnóstico interno del clima organizacional en una cooperativa de transportes intermunicipal de la ciudad de Palmira de conformidad al mejoramiento de su gestión administrativa. Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD).

Otro artículo que habla sobre investigaciones que se han realizado con respecto al clima organizacional en empresas transportadoras es el de GONZÁLEZ, José J, RODRÍGUEZ, Miryam T y GONZÁLEZ, Oscar U. (2018). El clima organizacional de la gran empresa Boyacense, estudio en el Valle de Sugamuxi, Colombia. Espacios. Donde se dice que la mayoría de las organizaciones no deciden realizar estudios para el clima organizacional porque consideran que puede ser una pérdida de dinero y tiempo, pero esto no es así, puesto que el principal objetivo es conocer las condiciones necesarias para que exista un clima saludable que cumpla con las condiciones indispensables para que los trabajadores de la compañía se sientan satisfechos y motivados en su trabajo, logrando una acertada planificación y mejorar las condiciones de éxito de la empresa en estudio.

## **Antecedentes de la empresa**

La Cooperativa de Transportadores Unidos de Ocaña “Cootransunidos Ltda.”, dio inicios en el año de 1961, cuando un grupo de 10 emprendedores conformado por los señores Emiro Trigos, Jacinto Rivore, David Quintero, Eduardo Zurek Meza, Remigio Álvarez, Zeledón Álvarez, José Antonio, Hemel Pérez, Carlos Peinado Lobo y Juan de Dios Peinado Lobo, quienes se unieron con el fin de prestar el servicio de transporte, comenzando con 12 vehículos nuevos de marca Chevrolet que adquirieron por medio del concesionario de Miguel A Cansares.

El primer requisito para comenzar a prestar el servicio fue que debían estar afiliados, una opción era Afiliar Transportadora, cuyo propietario era don Cesar Chaya, y la otra Transportes Unidos; en la que se presentaron inconvenientes, pues solo tenía permiso para transportar carga.

Luego que se realizó la inscripción a Afiliar Transportadora, se convirtió en la empresa que conocemos hoy en día como “Cootransunidos Ltda”, el 7 de agosto de 1971 se reunieron los principales socios y se acordó ampliar el número de socios a veinte (20), posteriormente, se hizo contacto con el empadronador de cooperativas el señor Ancisar Vega, desde el 2 de noviembre se procedió a la legalización de papeles, y el 8 de noviembre se constituyó legalmente la cooperativa según Resolución N.º 2458 de diciembre 28 de 1971.

Al principio se realizaban los viajes sin contar con una plantilla, solo contando con una autorización del inspector de tránsito y transporte a cargo, pero a partir del 22 de noviembre se autoriza viajar a las plazas de Abrego, Convención, Aguachica y la playa, municipios cercanos a la sede principal ubicada en Ocaña.

Al tener la primera Asamblea General de Socios, se organizó el concejo de administración conformado por los señores: Emilio Trigo Sagra cargo de presidente, Luis Bayona cargo de vicepresidente y Carlos Casadiego cargo de Principal; también se organizó la

junta de vigilancia conformada por los señores Ciro Rueda, Carlos Rincón, Héctor Trigos Auditor, Manuel Modesto Cabrales Tesorero, Vidal Álvarez Delgado. Primer Gerente de Cootransunidos Ltda.

Al principio los vehículos de los asociados recibían mantenimiento en la Estación de Servicio Central propietario del señor Adriano Guerrero, quien vende a la Cooperativa los surtidores, gato hidráulico, engrasadora y un carro tanque por valor de \$60.000 pesos. Todos estos equipos son instalados en el lote donado por el urbanizador del barrio Santa Clara, el señor Gustavo Gutiérrez, donde se edifica la sede principal.

El 7 de mayo de 1982, cuando la empresa se encontraba en pleno desarrollo sucede el siniestro, donde explotan los tanques de almacenamiento de combustible, donde lamentablemente se pierde la vida de los empleados Cecilia Ascanio Pérez, Fabiola Barbosa, Lucy Angarita y el socio Orlando Rozo y resultan con quemaduras el gerente Ángel Claro y el Bombero de la estación de servicio, así como la infraestructura de la cooperativa queda reducida a escombros.

Nuevamente, se hace una reunión de socios encabezada por el señor Cesar Casadiego, auditor en ese tiempo. Jorge Bayona Linderos, contador público quien se ofrece a trabajar como gerente sin remuneración, además reciben la colaboración de la Zona de Carreteras N.º 2 y la Cooperativa “Cootransregional Ltda.”, con la cual Cootransunidos empieza de nuevo a laborar.

En la actualidad la empresa Cootransunidos Ltda., cuenta con un personal administrativo integrado por 17 personas aproximadamente, también cuenta con una buena infraestructura, además de un parque automotor conformado por 215 vehículos en los que se tienen taxis, microbuses, camionetas y Willis, utilizados para el transporte de pasajeros y encomiendas, cubriendo parte importante del territorio nacional como Bucaramanga, Cúcuta, Barrancabermeja,

Aguachica, etc., con ánimos de seguir expandiéndose y posicionarse como la mejor empresa de transporte terrestre en la ciudad de Ocaña.

## Marco Teórico

Se hace necesario la consulta de otras fuentes acerca del Clima Organizacional para dar soporte al trabajo que se ha realizado hasta el momento, dando a conocer diferentes puntos de vista de otros autores.

### Clima Organizacional

Lewin, K. (1951) fue el primero en abordar este tema pues para él la conducta se producía por la interacción del individuo con el entorno, para Lewin existen fuerzas y factores dentro de un individuo, estas fuerzas son dos una motivadora que es la que va hacia los objetivos y la otra es la fuerza inhibidora que es la que frena la progresión hacia esos objetivos. A través de este inicio Lewin buscaba conseguir transformaciones dentro de las organizaciones que llevaran al éxito, pues él aseguraba en pocas palabras que “Todos necesitamos de todos”

Litwin y Stringer (1968) aunque antes se había abordado un poco sobre el tema fueron ellos quienes definieron por primera vez el clima organizacional como una característica de estabilidad dentro de una organización, pues de acuerdo con la conducta de los individuos que se encuentran en la organización se puede medir el ambiente por lo que se puede percibir.

Campbell (1970) Clima organizacional según Campbell tiene que ver con la forma de un conjunto de actitudes que tiene un individuo en particular y como este actúa con el ambiente.

Tres autores concuerdan con que el Clima Organizacional afecta las actividades dentro de una organización pues este tiene que ver con valores, principios y normas de cada una de las personas que hacen parte de la organización, estos autores fueron Johnson (1972), Payne (1974) y Dressel (1976).

A medida que el tiempo avanzaba, se tenían aún más evidencias sobre el clima

organizacional, fueron muchos los autores que dieron su punto de vista sobre tan importante elemento dentro de las organizaciones, hoy se puede tener un concepto más amplio y grandes herramientas para trabajar el clima organizacional dentro de las empresas, por esto se quiere mencionar a los siguientes autores que han tenido un gran aporte en cuanto a clima organizacional se refiere.

Chiavenato (2000) Menciona que el clima organizacional son las cualidades del ambiente laboral que son percibidas por los miembros de la organización.

Méndez (2006), es un gran referente para este tema del clima organizacional, considera que el clima organizacional es el ambiente propio de la empresa y es un factor clave en el desarrollo de las empresas.

Como hemos podido observar El clima organizacional es un factor fundamental de la vida de las empresas, esta sería una gran conclusión teniendo en cuenta el aporte de cada uno de los autores referenciados anteriormente, por ende se puede observar que la empresa Cootranunidos Ltda del municipio de Ocaña necesita una intervención en cuanto a su clima laboral se refiere, conociendo de las diferentes herramientas que se pueden utilizar para evaluar en dónde está la mayor afectación de este y poder hacer las mejoras pertinentes, pues como lo cita Méndez “ El clima Organizacional es un factor clave en el desarrollo de las empresas”.

## Marco Legal

Tomando referencias legales y teniendo en cuenta el entorno al que pertenecen, se identifican las percepciones para el ejercicio de investigación del clima organizacional en la empresa transportadora Cootransunidos Ltda; identificando así las condiciones laborales, sociales y culturales que puedan generar una percepción diferente de la empresa. Nos basamos en los deberes del ejercicio profesional del administrador de empresas, y los alcances y limitaciones en cuanto a las normas administrativas vigentes en nuestro país.

Para esta investigación se recurrirá a las siguientes normas y leyes que se consideran apropiadas. Iniciamos con la constitución política de Colombia (1991), donde en el artículo 25 define el trabajo como un derecho que sin importar la modalidad a la que pertenezca debe ser protegido por el estado, estableciendo también que las personas deben trabajar bajo ciertas condiciones mínimas dignas y justas.

En la Resolución 1111 del 27 de marzo de 2017, se establece que los estándares mínimos son el conjunto de normas, procedimientos y requisitos de obligatorio cumplimiento, por el cual se controla la aplicación de las condiciones básicas de capacidad tecnológica y científica, de capacidad tecnológica-administrativa, indispensable para el funcionamiento y desarrollo de actividades de los empleadores y contratantes en el sistema general de riesgos laborales.

También podemos mencionar el Código Sustantivo del Trabajo (1990), que se encarga de regular las labores del país y busca lograr equidad y justicia para todos los trabajadores y empleadores.

El Congreso de Colombia, por medio de la Ley 1010 del 23 de enero de 2006, establece medidas para corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos que alteren el clima



organizacional de las empresas u organizaciones.

También podemos citar el Decreto 1567 De1998, por el cual se crea el sistema nacional de capacitación y el sistema de estímulos para los empleados del Estado, que con el fin de mejorar y mantener los niveles de calidad de vida laboral, plantea que las empresas u organizaciones implementen programas para medir el clima laboral, evaluar la adaptación al cambio organizacional, identificar la cultura organizacional y así definir los actos a seguir para la consolidación de la cultura deseada, al igual que el fortalecer el trabajo en equipo e implementar programas de incentivos.

En Colombia se cuenta con el código sustantivo del trabajo quien es un gran referente a todo lo relacionado con la normatividad del trabajo, para el tema del clima organizacional son varios los artículos que se pueden tomar en cuenta para que el ambiente dentro de una organización sea el mejor. *Artículo 1.* Objeto. La finalidad primordial de este Código es la de lograr la justicia en las relaciones que surgen entre empleadores y trabajadores, dentro de un espíritu de coordinación económica y equilibrio social. *Artículo 10.* Igualdad de los trabajadores y las trabajadoras. 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.

El sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo se regula bajo el Decreto 1072 de 2015 un factor obligatorio e importante para la implementación de los trabajadores donde se vela por su bienestar tanto físico como mental. Este decreto incluye las disposiciones del anterior Decreto 1443 del 2014. La ley 1562 de 2012 busca afiliar a los trabajadores de los diferentes contratos de forma obligatoria en el sistema de riesgos laborales, también los trabajadores

independientes tienen la posibilidad de asegurarse; al cotizar se le permite al usuario obtener beneficios en caso de accidentes de trabajo y enfermedades laborales.

## **Diseño de la metodología de investigación**

Para este proyecto se desea implementar una investigación de modo exploratoria, puesto que consideramos que este modo es un primer acercamiento científico a una problemática que nos ayuda a comprender de una manera más acertada, tendrá un enfoque cuantitativo, basándose en la recolección de datos para probar una Hipótesis, también se contará con una medición numérica y un análisis estadístico.

Para lograr obtener los datos utilizaremos el método primario de encuestas y se aplicara de manera virtual con el fin de que la información esté disponible en tiempo real.

Con esto podremos identificar el estado actual del clima organizacional en la empresa transportadora Cootransunidos Ltda. Y poder establecer los causantes de la problemática del clima organizacional.

### **Población**

Para esta investigación tendremos en cuenta todo el personal independientemente de su tipo de contrato o puesto de trabajo de la empresa transportadora Cootransunidos Ltda.

### **Muestra**

Para esta investigación se realiza un muestreo de enfoque probabilístico, donde todos los empleados serán de vital importancia para dar buena solución a la problemática identificada y se consideraran diferentes criterios entre los cuales no se excluirá al personal que se encuentre de vacaciones, porque ellos tienen plena sabiduría del clima organizacional de la empresa transportadora Cootransunidos Ltda. Y además las encuestas se harán de forma virtual para su

mayor efectividad y sobre todo para cuidar la salud de los investigadores en estos tiempos de pandemia.

Considerando que el mercado meta es inferior a 100.000, en dicha selección y para determinar el total de encuestas se tomó como muestra el total de la población 242 empleados, contando con el personal administrativo y los conductores de vehículos afiliados a la empresa, por medio de la siguiente fórmula:

$$\text{Total de encuestas} = \frac{z^2 * p * q * N}{e^2(N - 1) + z^2 * p * q}$$

$$\text{Total de encuestas} = \frac{1.96^2 * 0.05 * 0.95 * 242}{0.05^2(242 - 1) + 1.96^2 * 0.05 * 0.95}$$

$$\text{Total de encuestas} = 41.82$$

**Total de encuestas  $\simeq$  42 encuestas**

Donde

N= Total de la población = 242

z= 1.96 (Seguridad de 95%)

p= Proporción esperada (En este caso 5%)

q= 1-p (En este caso 1 – 0.05= 0.95)

e=0.05

Aunque con esta fórmula encontramos 42 encuestas para aplicar, consideramos que para tener resultados necesitamos solo que los empleados de la oficina principal que son 17, por lo tanto, a esta población es la que utilizamos para aplicar la encuesta.

*Tabla 1. Cronograma de la Investigación*

Cronograma de la investigación									
Actividad	Semana								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Establecer objetivos	■	■							
Planteamiento del problema			■						
Investigación de antecedentes			■	■					
Justificación del problema					■				
Marco teórico y legal						■			
Diseño de la metodología						■	■		
Aplicación de la encuesta								■	
Recolección de resultados									■
Análisis de los resultados									■

Nota; fuente: autores

*Tabla 2. Presupuesto de la Investigación*

Presupuesto de la investigación		
Recurso	Descripción	Presupuesto
Equipo Humano	Trabajo de campo y oficina	\$ 100.000
Equipos y Software	Computador, procesador de texto y hoja de cálculo.	\$ 1.200.000
Viajes y Salidas de Campo	Transporte de las estudiantes que recolectaron información en la empresa	\$ 60.000
Materiales y suministros	Agenda de apuntes y notas	\$ 10.000
Bibliografía	Plataforma virtual	\$ 0
Total		\$ 1.370.000

Nota; fuente: autores

## Encuesta

Desde la Universidad Nacional Abierta y a Distancia, como estudiantes pertenecientes al programa de administración de empresas, nos encontramos evaluando el clima organizacional de la empresa transportadora Cootransunidos Ltda, la información recolectada será utilizada solo con fines educativos y es absolutamente confidencial.

Preguntas de la encuesta:

1. ¿Conoce todas sus obligaciones y lo que sus superiores esperan de su trabajo?
2. ¿Su supervisor o jefe directo es justo en sus decisiones?
3. ¿Ha tenido oportunidades de innovación en su trabajo?
4. ¿Ha recibido justas retribuciones por su trabajo?
5. ¿Te gusta el entorno laboral actual de la empresa?
6. ¿Los objetivos de la empresa están vinculados con tus objetivos?
7. ¿Has encontrado amigos en la empresa?
8. ¿Se le han presentado oportunidades para crecer profesionalmente dentro de la empresa?
9. ¿Le gusta el desempeño que tiene en su actual puesto?
10. ¿La empresa le brinda constantes capacitaciones sobre el clima organizacional?

### **Herramienta para la encuesta**

La herramienta para la encuesta que utilizaremos será por vía online, llamada Google Workspace, que nos permite hacerle llegar a los trabajadores la encuesta por medio de sus correos.

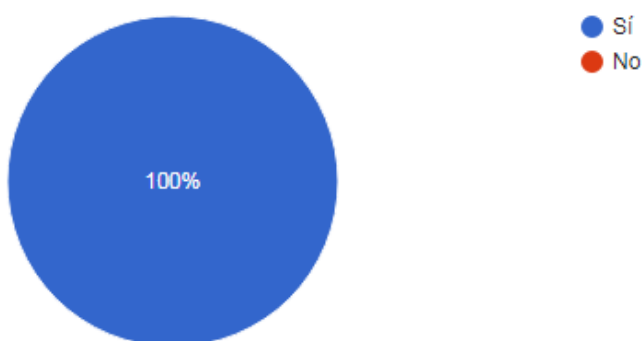
Link de la encuesta: [https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfkDL64oGXZez1-PAnYSIDyD5cstJ7\\_bmeJD4ujWEgGIHfwLQ/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfkDL64oGXZez1-PAnYSIDyD5cstJ7_bmeJD4ujWEgGIHfwLQ/viewform?usp=sf_link)

## Resultados de la encuesta

Gráfico de cada pregunta:

¿Conoce todas sus obligaciones y lo que sus superiores esperan de su trabajo?

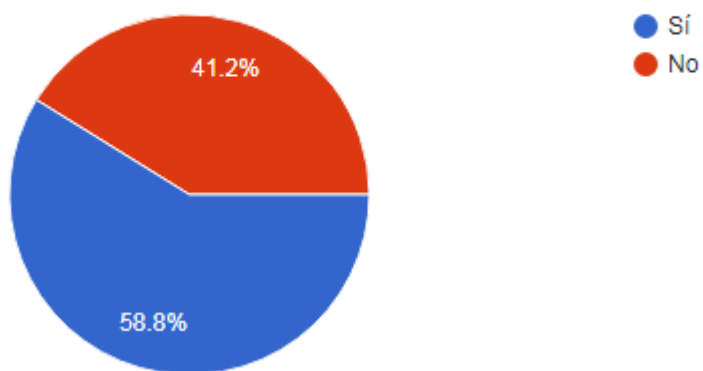
17 respuestas



Este resultado nos indica que 17 empleados de la oficina principal conocen todas sus obligaciones y lo que esperan sus jefes de ellos, con lo que podemos decir que la empresa estudiada cuenta con estrategias acordes para dar a conocer las funciones de los empleados.

¿Su supervisor o jefe directo es justo en sus decisiones?

17 respuestas

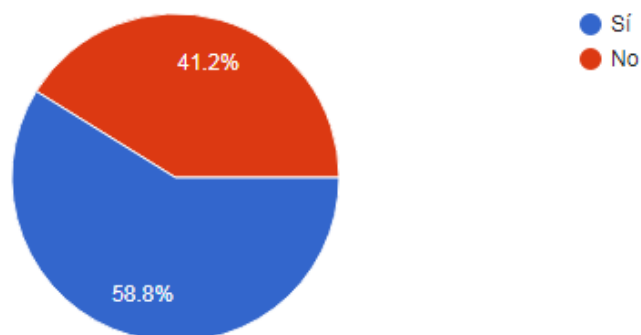


Para esta pregunta los resultados arrojados fueron que 7 de los 17 empleados encuestados, no se sienten conformes con lo que sus jefes deciden, por lo que es importante que la empresa analice a fondo cuáles son los inconvenientes que tienen estos empleados.



¿Ha tenido oportunidades de innovación en su trabajo?

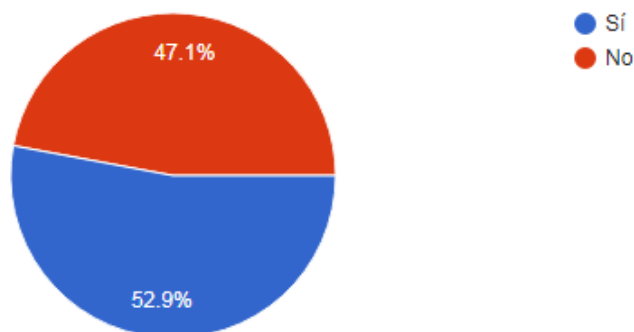
17 respuestas



El 58.8% que equivale a 10 empleados, durante sus años de trabajo han tenido oportunidades de innovar en sus funciones, sin embargo, 7 empleados consideran que no,

¿Ha recibido justas retribuciones por su trabajo?

17 respuestas

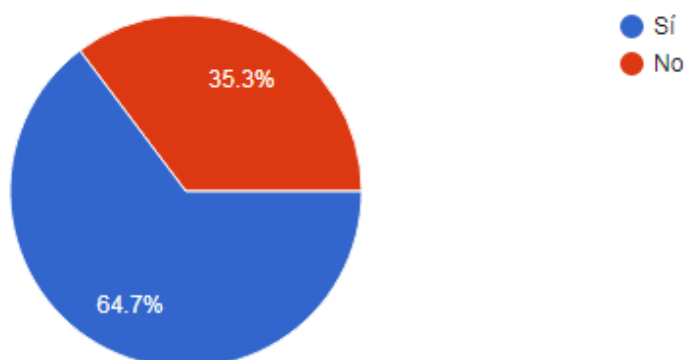


indicando que la empresa tiene que ampliar sus programas de innovación a todo el personal.

Con respecto a las retribuciones, tenemos que 9 empleados tienen la percepción que su trabajo es justamente retribuido, y los 8 empleados restantes dicen que no se sienten justamente retribuidos por su trabajo, esto puede ser consecuencia de que tengan salarios bajos o que la empresa no presta programas de reconocimiento por labores extras, por lo que debe ser de manera inmediata modificado, para que se mejore el clima organizacional.

¿Te gusta el entorno laboral actual de la empresa?

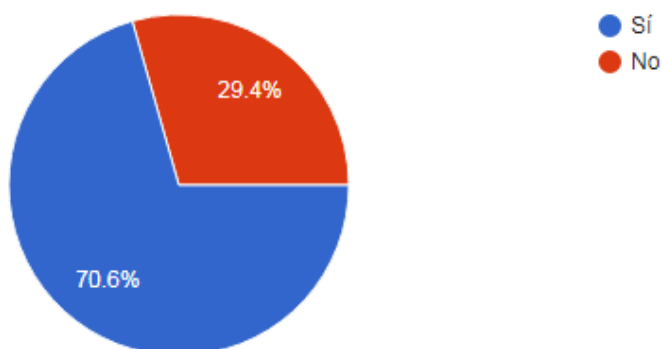
17 respuestas



Consideramos a manera personal que con respecto a esta pregunta sobre si les gusta el entorno laboral actual, fue contestada con poca sinceridad dando un resultado es de 11 empleados conformes y solo 6 inconformes, y el análisis realizado anteriormente nos indicaba que más del 50% de los empleados se consideraban trabajando en un ambiente laboral deficiente.

¿Los objetivos de la empresa están vinculados con tus objetivos?

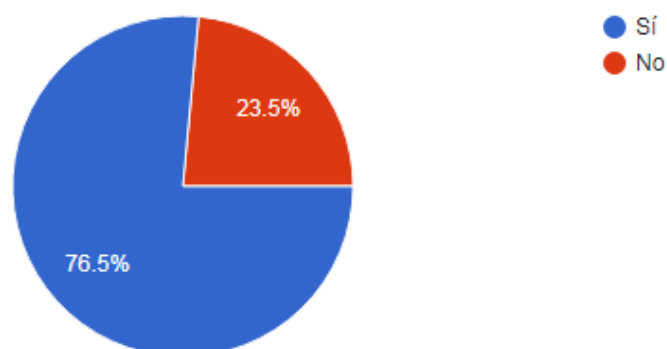
17 respuestas



Sobre esta pregunta podemos considerar que está en un buen porcentaje los empleados que se sienten identificados con los objetivos de la empresa, sin embargo, es bueno que se siga trabajando en este aspecto.

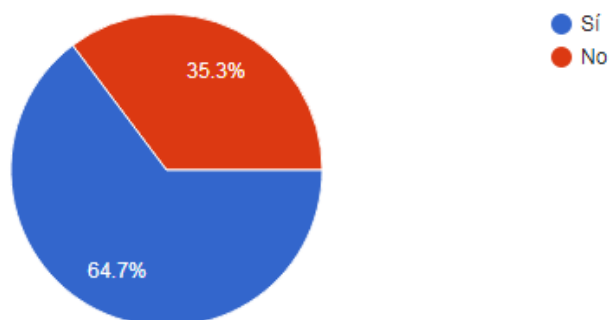
¿Has encontrado amigos en la empresa?

17 respuestas



Uno de los principales aspectos que influye en el clima organizacional es como se consideran entre compañeros de trabajo, y en este caso podemos observar que el porcentaje de ¿Se le han presentado oportunidades para crecer profesionalmente dentro de la empresa?

17 respuestas

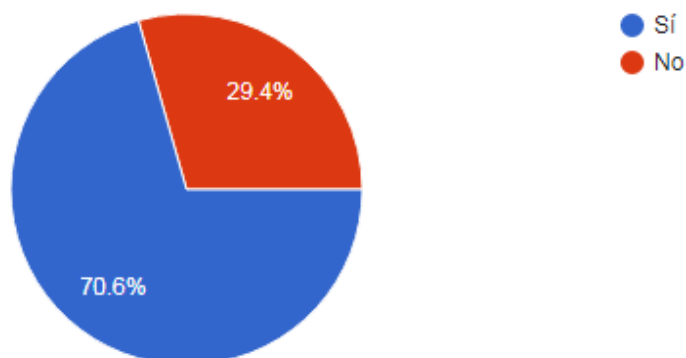


los empleados que se consideran amigos es alto, 13 de ellos son amigos.

Estos resultados muestran que la empresa brinda oportunidades de crecimiento personal por lo menos al 64.7% de los empleados este porcentaje corresponde a 11 empleados, pero aun así la empresa debe considerar más oportunidades para los 6 empleados restantes.

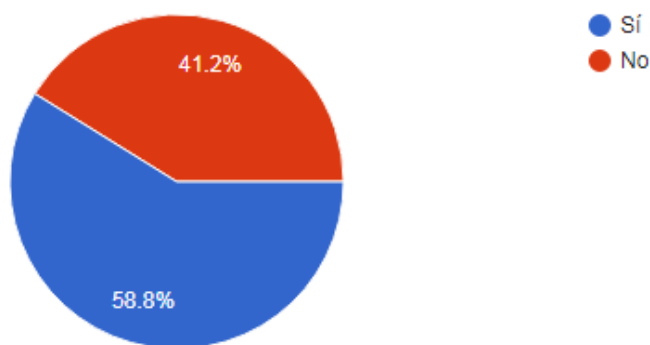
¿Le gusta el desempeño que tiene en su actual puesto?

17 respuestas



Es importante que los empleados reconozcan su desempeño y que se sientan conformes con los resultados obtenidos, porque esto ayuda a la empresa a mejorar, para esta empresa se obtuvo un 70.6% de conformidad, un porcentaje alto, que favorece a la empresa en la percepción ¿La empresa le brinda constantes capacitaciones sobre el clima organizacional?

17 respuestas



que brinda.

Las capacitaciones son una de las herramientas más fáciles de utilizar en las empresas para mejorar el clima organizacional, con estos resultados podemos decir que la empresa tiene que brindar mejores y más continuamente capacitaciones y no solo al 58.8% de los empleados, sino a todo su personal, de nada sirve que se capaciten solo unos empleados, puesto el clima organizacional es afectado por todos los empleados sin importar el cargo o jerarquía.

## Recomendaciones

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos dentro de la encuesta aplicada y cada una de las conclusiones, se hace necesario tener en cuenta las siguientes recomendaciones para que el clima laboral de la empresa Cootransunidos Ltda. mejore y pueda verse reflejado en todas las áreas de la organización.

- ✓ Mantener una buena comunicación entre el área de gerencia y cada uno de los empleados, como sabemos la comunicación es un papel fundamental en toda organización pues mediante esta se puede interactuar de manera respetuosa empleados y empleador.
- ✓ Realizar reuniones de manera trimestral o bimestral según sea el caso para poder informar a cada uno de los empleados sobre decisiones que se deben tomar dentro de la empresa, como bien se sabe, aunque no todo el personal este 100% de acuerdo es motivante para los integrantes de la organización que los tengan en cuenta en estas tomas de decisiones.
- ✓ El fortalecimiento de actividades a nivel social es importante pues la recreación fortalece vínculos por ende es significativo que también se tengan estos espacios, que cuenten con una buena organización, pueden ir acompañadas de capacitaciones sobre clima organizacional o también sobre algún tema en específico relacionado con la actividad principal de la empresa.
- ✓ Plantear estrategias frente algunas inconformidades que tienen los empleados referentes al sueldo o al entorno laboral de la empresa en donde los integrantes de la empresa puedan expresar lo que realmente les incomoda y como creen que se puede solucionar, el

escuchar hace que el panorama de quienes están en la gerencia de la empresa se expanda y por ende puedan encontrar una solución a este tipo de situaciones.

- ✓ Contar con algún tipo de formación personal, cuando los empleados se encuentran motivados automáticamente el clima laboral se torna positivo pues el avanzar para todos es fundamental, por esto se sugiere tener alguna vinculación con entidades que puedan prestar este tipo de cursos o talleres con los cuales se sientan a gusto y puedan sentir una superación personal.

## Conclusiones

Para que una organización o empresa funcione adecuadamente es necesario cumplir y establecer un buen clima laboral porque de ello depende las buenas relaciones de todos los integrantes de la organización, un adecuado clima laboral, ayuda al buen desempeño de toda los empleados y crecimiento de la empresa eso sumado a que el Ministerio del Trabajo se encargara de supervisar que la empresa cumpla con lo establecido sobre los requisitos mínimos para que haya un buen clima laboral.

De esta forma el objetivo principal de la investigación, era identificar las dificultades que viene presentado la empresa trasportadora Cootransunidos LTDA en el clima laboral para así poder generar mejoras en la organización que ayude a cambiar los inconvenientes que esta viene presentando, el cumplimiento y la gestión Institucional frente al sistema y la normatividad, se cumple teniendo en cuenta que lo más importante para el proyecto es determinar su cauce.

Teniendo en cuenta la importancia de un buen clima laboral dentro de las organizaciones sabemos que permite desarrollar de manera organizada para toda la empresa, las fases de planear, hacer, verificar y actuar dentro de un buen clima laboral aseguran un buen éxito a cualquier organización

Por lo expuesto anteriormente es justificable y necesario la elaboración y ejecución de unas acciones de mejora en cuanto a las normas básicas aceptadas e implementadas por la empresa trasportadora Cootransunidos LTDA con el propósito de garantizar el bienestar de los trabajadores, para que se desempeñen de una manera adecuada y eficiente, permitiendo su crecimiento personal y familiar, a la vez, el mejoramiento de la productividad de la empresa.

## Referencias

- Chávez, A. (2016). *El origen del clima organizacional desde una perspectiva de las escuelas de la administración*.  
<https://cienciadministrativa.uv.mx/index.php/cadmiva/article/view/2323>.
- Cootranunidos. (s.f.). <https://sites.google.com/site/cootransunidos/pagina-de-inicio>
- Decreto 1567*. (1998).  
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=1246>
- Fernandez Lopez, F. (2016). *Contratación laborla*. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/44207>
- Gan, F. y. (2012). *Selección de personal*. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/lc/unad/titulos/62722>.
- Gerencie.com. (2019). *Contrato de trabajo, sus tipos, clases y formas*.  
<https://www.gerencie.com/contrato-de-trabajo.html>.
- González, J., Rodríguez, M., & González, O. (2018). *El clima organizacional de la gran empresa boyacense, estudio en el valle de Sugamuxi*.  
<http://www.revistaespacios.com/a18v39n37/a18v39n37p03.pdf>
- Ley 1010*. (23 de enero de 2006).  
[https://www.arlsura.com/index.php?option=com\\_content&view=article&id=232:ley-1010-de-2006&catid=50:leyes-y-normas&Itemid=33](https://www.arlsura.com/index.php?option=com_content&view=article&id=232:ley-1010-de-2006&catid=50:leyes-y-normas&Itemid=33)
- McGregor. (1960). *El lado humano de las organizaciones*. <https://edupointvirtual.com/wp-content/uploads/2020/02/El-Lado-Humano-de-las-Organizaciones.pdf>.
- Montoya Julio, M., & Cabello, M. (2017). *Diagnóstico interno del clima organizacional en una*



*cooperativa de transporte intermunicipal de la de Pamira de conformidad al mejoramiento de su gestión administrativa.*

<https://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/working/article/view/1901/2128>.

Murillo Vargas, G. G. (2010). *Los macro-procesos un nuevo enfoque a la gestión del talento humano*. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=174>.

*Resolución 1111*. (27 de marzo de 2017).

<https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/647970/Resoluci%C3%B3n+1111-+est%C3%A1ndares+m%C3%ADnimos-marzo+27.pdf>

Resolución 1111 del 27 de marzo de 2017.

<https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/647970/Resoluci%C3%B3n+1111-+est%C3%A1ndares+m%C3%ADnimos-marzo+27.pdf>

## Anexo 1: Encuesta

### Encuesta Sobre el clima organizacional

Desde la Universidad Nacional Abierta y a Distancia, como estudiantes pertenecientes al programa de administración de empresas, nos encontramos evaluando el clima organizacional de la empresa transportadora Cootransunidos Ltda, la información recolectada será utilizada solo con fines educativos y es absolutamente confidencial.

[Acceder a Google](#) para guardar el progreso. [Más información](#)

\*Obligatorio

¿Conoce todas sus obligaciones y lo que sus superiores esperan de su trabajo? \*

- Sí  
 No

¿Su supervisor o jefe directo es justo en sus decisiones? \*

- Sí  
 No

¿Ha tenido oportunidades de innovación en su trabajo? \*

- Sí  
 No

¿Ha recibido justas retribuciones por su trabajo? \*

- Sí  
 No

¿Te gusta el entorno laboral actual de la empresa? \*

- Sí  
 No

¿Los objetivos de la empresa están vinculados con tus objetivos? \*

- Sí  
 No

¿Has encontrado amigos en la empresa? \*

- Sí  
 No

¿Se le han presentado oportunidades para crecer profesionalmente dentro de la empresa? \*

- Sí  
 No

¿Le gusta el desempeño que tiene en su actual puesto? \*

- Sí  
 No

¿La empresa le brinda constantes capacitaciones sobre el clima organizacional? \*

- Sí  
 No