

Estudio de identificación de las falencias en actitudes del personal frente al clima organizacional del proceso de compras institucionales de la empresa Comfamiliar de Risaralda de la ciudad de Pereira

Andrés Mauricio Hernández Zapata

Alba Lorena Gutiérrez Agudelo

Juan David Posada

Michel Alejandra Jiménez Fuentes

Rosa Lorena Cardona López

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

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

Diplomado de Profundización en Gerencia del Talento Humano

2022

Estudio de identificación de las falencias en actitudes del personal frente al clima organizacional del proceso de compras institucionales de la empresa Comfamiliar de Risaralda de la ciudad de Pereira

Andrés Mauricio Hernández Zapata

Alba Lorena Gutiérrez Agudelo

Juan David Posada

Michel Alejandra Jiménez Fuentes

Rosa Lorena Cardona López

Asesora:

Sandra Patricia Vargas Vargas

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

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

Diplomado de Profundización en Gerencia del Talento Humano

2022

Dedicatoria

Este trabajo de grado está dedicado a todas aquellas personas que hicimos parte de este proceso y nos acompañaron en la información que requeríamos para lograr realizar el trabajo en la Empresa Comfamiliar Risaralda por su valiosa colaboración y acompañamiento que tuvo para lograr obtener información previa y concisa.

Ante mano a nuestras familias por su amor, a la Tutora Sandra Patricia Vargas Vargas por su acompañamiento en este proceso, nuestros compañeros Andrés Hernández, Lorena Gutiérrez, Juan Posada, Michel Jiménez, Lorena Cardona por el esfuerzo para realizar este proyecto, compromiso y dedicación para obtener buenos resultados en la investigación.

Agradecimientos

Agradecemos de antemano a Dios por darnos la provisión para culminar la carrera, la sabiduría y su amor eterno. A nuestras familias por estar ahí apoyándonos en cada paso que damos por la vida, a la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD de manera especial a la Escuela Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios – ECACEN, la misma que nos ha permitido lograr alcanzar el título.

Nos sentimos especialmente agradecidos con muchos docentes dentro de la Universidad en la que nos han formado, los mismos que supieron impartir sus sabios conocimientos en su debida oportunidad.

Comfamiliar Risaralda, quien con su apoyo incondicional y nos ha brindado toda la información para la ejecución del presente trabajo de investigación

Resumen

El clima organizacional según el autor García “es el conjunto de cualidades, atributos o propiedades, relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto, que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización y que influyen sobre su conducta”.

Una vez entendida la importancia y el impacto que genera el clima organizacional en todas las empresas, se busca que por medio de esta investigación y el debido análisis de la información de la empresa Caja de Compensación Familiar Comfamiliar Risaralda, determinar el estado actual del ambiente laboral en el proceso de Compras Institucionales, esto con el fin de plantear un proceso de plan de mejora que permita accionar actividades que satisfacer las necesidades de los colaboradores a nivel de bienestar laboral y así impactar de manera positiva el objetivo del proceso y la empresa.

Palabras Clave: Caja de compensación, Diagnóstico, Proceso, Clima Organizacional, Administración de empresas, Ambiente laboral.

Abstract

The organizational climate according to the author Garcia "is the set of qualities, attributes or properties, relatively permanent of a particular work environment, which are perceived, felt or experienced by the people who make up the organization and that influence their behavior".

Once understood the importance and the impact that generates the organizational climate in all companies, it is sought that through this research and the due analysis of the information of the company Caja de Compensación Familiar Comfamiliar Risaralda, determine the current state of the work environment in the process of Institutional Purchasing, this in order to propose a process improvement plan that allows to implement activities that meet the needs of employees at the level of labor welfare and thus positively impact the objective of the process and the company.

Keyword: Compensation Fund, diagnostic, process, organizational climate, Business administration, Problem, work environment.

Tabla de contenido

Introducción	12
Reseña Comfamiliar Risaralda	13
Visión	15
Misión	15
Políticas Corporativas	16
Objetivos Estratégicos Corporativos.....	16
Política de Calidad	17
Problema	18
Planteamiento del Problema	18
Antecedentes	20
Justificación	22
Objetivos	23
Objetivos General	23
Objetivos Específicos.....	23
Marco Teórico.....	24
Marco Legal	26
Constitución Política de Colombia, art. 25	26
Constitución Política de Colombia, art. 53	26
Constitución Política de Colombia, art. 55	27
Código Sustantivo del Trabajo, art. 10	27
Ley 2191 de 2022.....	27
Resolución 2646.....	28

Metodología	29
Diagnóstico Organizacional.....	30
Líder	30
Secretaria.....	30
Asistente Administrativo	31
Coordinador Compras Administrativas	31
Coordinador de Salud	31
Coordinador Infraestructura.....	31
Coordinador Bodega.....	31
Auxiliar Soporte.....	32
Auxiliar de Compras	32
Auxiliar de Cuentas.....	32
Auxiliar de Logística.....	32
Encuesta	33
Diseño e Instrumento para Llegar al Objetivo de la Investigación.....	34
Análisis e Interpretación de la Información.....	35
Aplicación Encuesta.....	35
Análisis e Interpretación de la Información Recolectada	35
Plan de Mejoramiento	50
Análisis de Solución	50
Cronograma de Actividades.....	50
Propuesta de Mejoramiento	52
Actividad 1: Capacitación.....	52

Recursos	52
Actividad 2: Recreación.....	53
Recursos	54
Actividad 3: Retribución o Reconocimiento por Logros	55
Recursos	56
Conclusiones	57
Recomendaciones	58
Bibliografía	59
Apéndice	61

Lista de Tabla

Tabla 1 <i>Ficha técnica encuesta a colaboradores.....</i>	34
Tabla 2 <i>Datos Antigüedad.....</i>	35
Tabla 3 <i>Datos sexo.....</i>	36
Tabla 4 <i>Datos cargo que desempeña en Comfamiliar Risaralda.....</i>	37
Tabla 5 <i>Datos nivel de formación académica.....</i>	38
Tabla 6 <i>Datos crecimiento profesional por parte de Comfamiliar Risaralda.....</i>	39
Tabla 7 <i>Datos oportunidad de ser escuchado.....</i>	40
Tabla 8 <i>Datos Capacitación regular para mejorar habilidades.....</i>	41
Tabla 9 <i>Datos problema en el proceso de compras.....</i>	42
Tabla 10 <i>Datos inconvenientes personales con jefe o compañero de trabajo.....</i>	43
Tabla 11 <i>Datos capacidades recompensadas por parte de Comfamiliar Risaralda.....</i>	44
Tabla 12 <i>Datos comunicación asertiva en el grupo de trabajo.....</i>	45
Tabla 13 <i>Datos renuncia a Comfamiliar Risaralda.....</i>	46
Tabla 14 <i>Datos actitudes que se generan en Comfamiliar Risaralda.....</i>	48
Tabla 15 <i>Datos estrategias de mejora para el clima organizacional.....</i>	49
Tabla 16 <i>Actividad 1.....</i>	52
Tabla 17 <i>Presupuesto de actividad 1.....</i>	53
Tabla 18 <i>Propuesta de mejoramiento de actividad 2.....</i>	54
Tabla 19 <i>Presupuesto financiero de actividad 3.....</i>	55
Tabla 20 <i>Propuesta de mejoramiento de actividad 3.....</i>	55
Tabla 21 <i>Presupuesto financiero de actividad 3.....</i>	56

Lista de Figuras

Figura 1 <i>Organigrama compras institucionales Comfamiliar Risaralda.....</i>	17
Figura 2 <i>Árbol de problema.....</i>	19
Figura 3 <i>Antigüedad.....</i>	35
Figura 4 <i>Sexo.....</i>	36
Figura 5 <i>Cargo que desempeña en Comfamiliar Risaralda.....</i>	37
Figura 6 <i>Nivel de formación académica.....</i>	38
Figura 7 <i>Crecimiento profesional por parte de Comfamiliar Risaralda.....</i>	39
Figura 8 <i>Oportunidad de ser escuchado.....</i>	40
Figura 9 <i>Capacitación regular para mejorar habilidades.....</i>	41
Figura 10 <i>Problema en el proceso de compras.....</i>	42
Figura 11 <i>Inconvenientes personales con jefe o compañero de trabajo.....</i>	43
Figura 12 <i>Capacidades recompensadas por parte de Comfamiliar Risaralda.....</i>	44
Figura 13 <i>Comunicación asertiva en el grupo de trabajo.....</i>	45
Figura 14 <i>Renuncia a Comfamiliar Risaralda.....</i>	46
Figura 15 <i>Actitudes que se generan en Comfamiliar Risaralda, que afectan el clima laboral....</i>	47
Figura 16 <i>Estrategias de mejora para el clima organizacional.....</i>	49
Figura 17 <i>Cronograma de actividades.....</i>	51

Introducción

El presente trabajo tiene como finalidad identificar falencias en las actitudes de los colaboradores frente al clima organizacional de la empresa por medio de métodos como diseño de un instrumento con la finalidad de recolección de datos, debido al mal clima organizacional que afectan el desempeño del área de la empresa o moralmente a sus compañeros como objetivo se busca realizar un análisis acerca de las practicas o actitudes que emplean los colaboradores dentro de la organización con el fin de reconocer su importancia dentro de la misma y plantear mejoras a través de la población de estudio permitan conocer cada una de las posiciones y experiencia frente a la al clima organizacional implementadas.

Para una empresa como Comfamiliar Risaralda con su trayectoria es de suma importancia la realización de una proyección a largo, mediano y corto plazo donde se identifica las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, se construyen estrategias o actividades que apunten al crecimiento de fortalecer la innovación en los procesos y servicios para optimizar los recursos financieros y así garantizar la calidad en la prestación del servicio al igual buscando un enfoque de impacto en la prestación del servicio autónomo de la misma, pero con mentalidad abierta al cambio. Su trayectoria, posición junto con su objetivo la han llevado a un reconocimiento por el Mejoramiento continuo con enfoque al cliente, Comfamiliar Risaralda visualiza planteamientos de mejora en la innovación y prestación de servicio con fines de estar a la vanguardia de la necesidad actual de los clientes.

Reseña Comfamiliar Risaralda

Comfamiliar Risaralda comenzó su historia con el Decreto 118 del 21 de junio de 1957, que ordenaron de vital importancia los argumentos para que el Gobierno colombiano atendiera las necesidades de la clase más vulnerable económicamente.

Para ese entonces Pereira, estaba en una fase de desarrollo en la vida comercial, además presentaba escasez de servicios principales en la comunidad. En medio de esta situación, con unos estatutos aprobados el 29 de agosto de 1957, la Caja de Compensación empezó a trabajar sin más capital que el esfuerzo por el bienestar regional. Así fue como, se consiguió la personería jurídica en el año 10 de octubre de 1957 según Resolución No. 2785, emanada del Ministerio de Justicia, para esta fecha se rememora el cumpleaños de la Institución.

Inicialmente Comfamiliar Risaralda se ocupaba únicamente de la redistribución de los aportes realizados por las empresas afiliadas, por medio del subsidio familiar y de la administración. Después se empezó la prestación de los servicios sociales en un consultorio pediátrico y luego se dio apertura a una guardería, también a los servicios de consulta odontológica y médica.

A lo largo del tiempo Comfamiliar Risaralda a registrado acontecimiento importantes:

En el año 1963 se extendió la cifra de organizaciones vinculadas, se estimuló el servicio odontológico y se dio inicio a la capacitación, según lo acordado en el decreto 3151 de 1962, para renovar las circunstancias laborales, de salud y capacitación de los trabajadores de las empresas afiliadas.

Luego llegó un periodo valioso, que permitió la adquisición de los terrenos que al día de hoy son los centros integrales de servicios de Dosquebradas, Circunvalar, Cuba, Jardín y Obrero y la sede de la carrera 5a con calle 22, Parque Comfamiliar en Galicia.

Para el año 1967 en el edificio de la carrera 7ª entre calles 22 y 23, antigua sede de administración, se introdujo el área de capacitación, en donde se ofrecían servicios de consulta pediátrica, droguería, odontología, laboratorio, y servía como salón de auditorio.

En el año 1971: Se abre la sede administrativa en la carrera 5a con calle 22, simultáneamente en el mismo año se abre por primera vez un supermercado en la región

En 1982: A mitad de año, en junio se da inicio al Parque Recreacional ubicado en Galicia, que estaba siendo trabajado para ese año.

1992: Se da apertura para la prestación de servicios en el Centro Clínico Odontológico “Luis Eduardo Baena Arboleda”, situado en el Barrio Obrero. Haciendo entrega de Ciudadela Cuba César Gaviria Trujillo, dando solución de 200 viviendas, que dio inicio a la colaboración de la Caja en el progreso del programa de vivienda.

En 1997 se da apertura a La Clínica Materno Infantil, que al día de hoy es conocida como Clínica Comfamiliar. Igualmente se inaugura el edificio de apartamentos El Jardín.

En el año 2011: Se da la inauguración del Centro Integral de Servicios en La Virginia, un moderno y amplio y edificio conformado por cuatro pisos que posibilita a los ciudadanos del municipio comprender los diferentes programas presentados por Comfamiliar, también se hizo una remodelación de los escenarios deportivos, para convertirlo en un campo de entrenamiento para el Campeonato Mundial Sub 20 de la FIFA Colombia 2011. España, México, Camerún y Nigeria fueron las selecciones que tuvieron la dicha de gozar de las instalaciones.

2014: Se dio apertura al Centro Integral de Servicios ubicado Santa Rosa de Cabal municipio perteneciente al departamento de Risaralda, se da comienzo en la prestación de servicios con el itinerario nocturno en el Parque Comfamiliar Galicia y se llevó a cabo la

ceremonia de los 20 años del Instituto Comfamiliar. El periódico La Tarde le otorgó un reconocimiento a la responsabilidad social empresarial.

2015: Por medio de la resolución N° 14053 de 7 de septiembre de 2015, expedida por el Ministerio de Educación Nacional, reconoció a la Institución Universitaria Comfamiliar Risaralda personería jurídica como una Institución de Educación Superior a

2016: Se dio inicio a la apertura de la Fundación Universitaria Comfamiliar, lanzando 4 carreras profesionales en Administración de Empresas, Ingeniero de Sistemas, Analista Financiero y de Mercadeo. La Clínica Comfamiliar se ocupó de las actividades de la Unidad de Cardiología Invasiva e Intervencionismo obteniendo un nuevo Hagiógrafo multipropósito.

2020: La Institución tuvo una preparación especial y mejoro la capacidad instalada que brindaba la prestación de los servicios asistenciales, con el propósito de dar una adecuada atención, debido a la nueva modalidad en pandemia por el virus Covid-19, instaló infraestructura, proporciono recursos humanos, tecnológicos y los nuevos protocolos de bioseguridad para garantizar el cuidado de la salud.

Para los años 2021 y 2022 Comfamiliar Risaralda ha estado trabajando en favor de las personas, transitorio a la pandemia, en el cual se ha hecho entrega de distintas ayudas que marchan desde lo financiero como en mercancía a la comunidad.

Visión

Actuar en el campo de la Seguridad y Protección Social, desarrollo y bienestar de la población beneficiaria y la comunidad más vulnerable, con liderazgo y proyección Institucional.

Misión

Somos una Entidad de servicios dentro del campo de la Seguridad y Protección Social, que, con fundamento en la subsidiaridad, la sostenibilidad, la equidad y la inclusión, permite el

desarrollo integral de la población beneficiaria y la comunidad más vulnerable, generando valor público.

Políticas Corporativas

Generación de impacto social

Fortalecimiento de la estructura y la solidez financiera

Mejoramiento continuo con enfoque al cliente

Objetivos Estratégicos Corporativos

Contribuir con el bienestar de la comunidad

Disminuir los impactos y riesgos ambientales

Incrementar la rentabilidad social

Optimizar el nivel del subsidio

Incrementar los ingresos

Optimizar los recursos financieros

Mantener el equilibrio financiero

Mejorar la productividad de los recursos

Incrementar el nivel de satisfacción del cliente

Optimizar la demanda de la población objeto y la vinculada

Fortalecer y promocionar el Portafolio de Servicios

Fortalecer la innovación en los procesos y servicios

Garantizar la calidad en la prestación del servicio

Lograr mayor eficiencia operacional

Garantizar el control interno de los procesos y el control del riesgo derivado de la gestión

Fortalecer la infraestructura tecnológica de los procesos

Fortalecer el capital humano organizacional

Objetivos de calidad

Incrementar el nivel de satisfacción del cliente

Fortalecer la innovación en los procesos y servicios

Garantizar la calidad en la prestación del servicio

Fortalecer el capital humano organizacional

Mejorar la productividad de los recursos

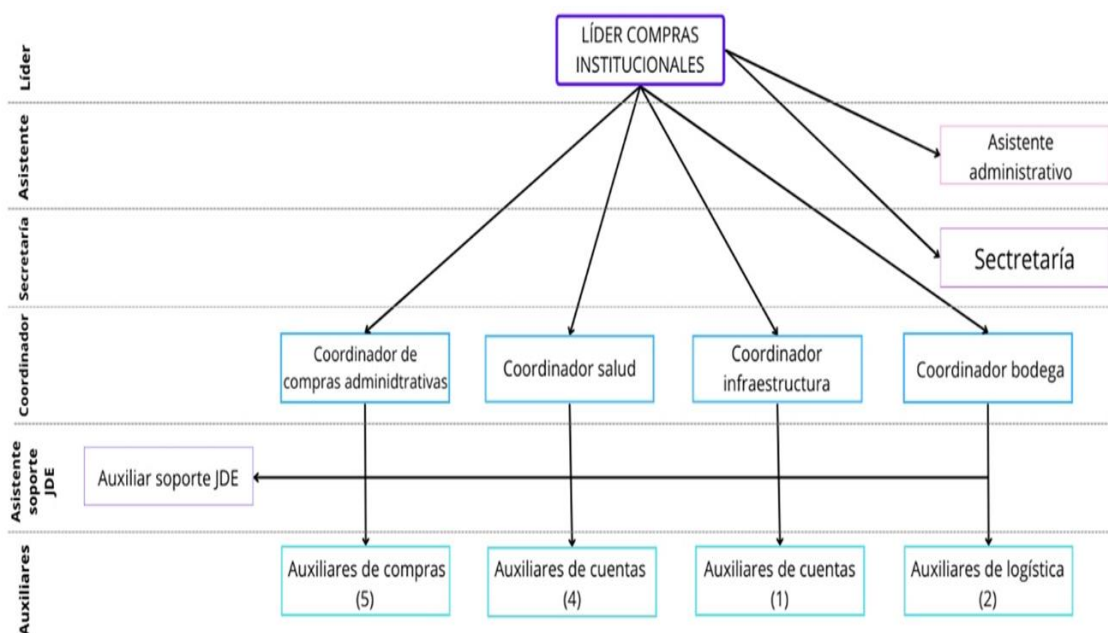
Garantizar el control interno de los procesos y el control de riesgo derivado de la gestión

Política de Calidad

Compromiso fundamental con la satisfacción del cliente, dispuestos a la mejora continua e innovadora de los servicios, los procesos y la prestación, sobrellevado por un talento humano oportuno, orientado al servicio y el cumplimiento de los resultados.

Figura 1

Organigrama compras institucionales Comfamiliar Risaralda



Fuente. Autoría Propia

Problema

Planteamiento del Problema

Actualmente Comfamiliar cuenta con un proceso interno llamado Compras Institucionales con el objetivo de “Comprar y Suministrar oportunamente bienes y servicios que se ajusten a los requerimientos internos, para cumplir con las necesidades de la Institución”.

Hoy en día el proceso de compras institucionales cuenta con falencias ante la comunicación y sus barreras impactando en gran manera el clima organizacional del proceso.

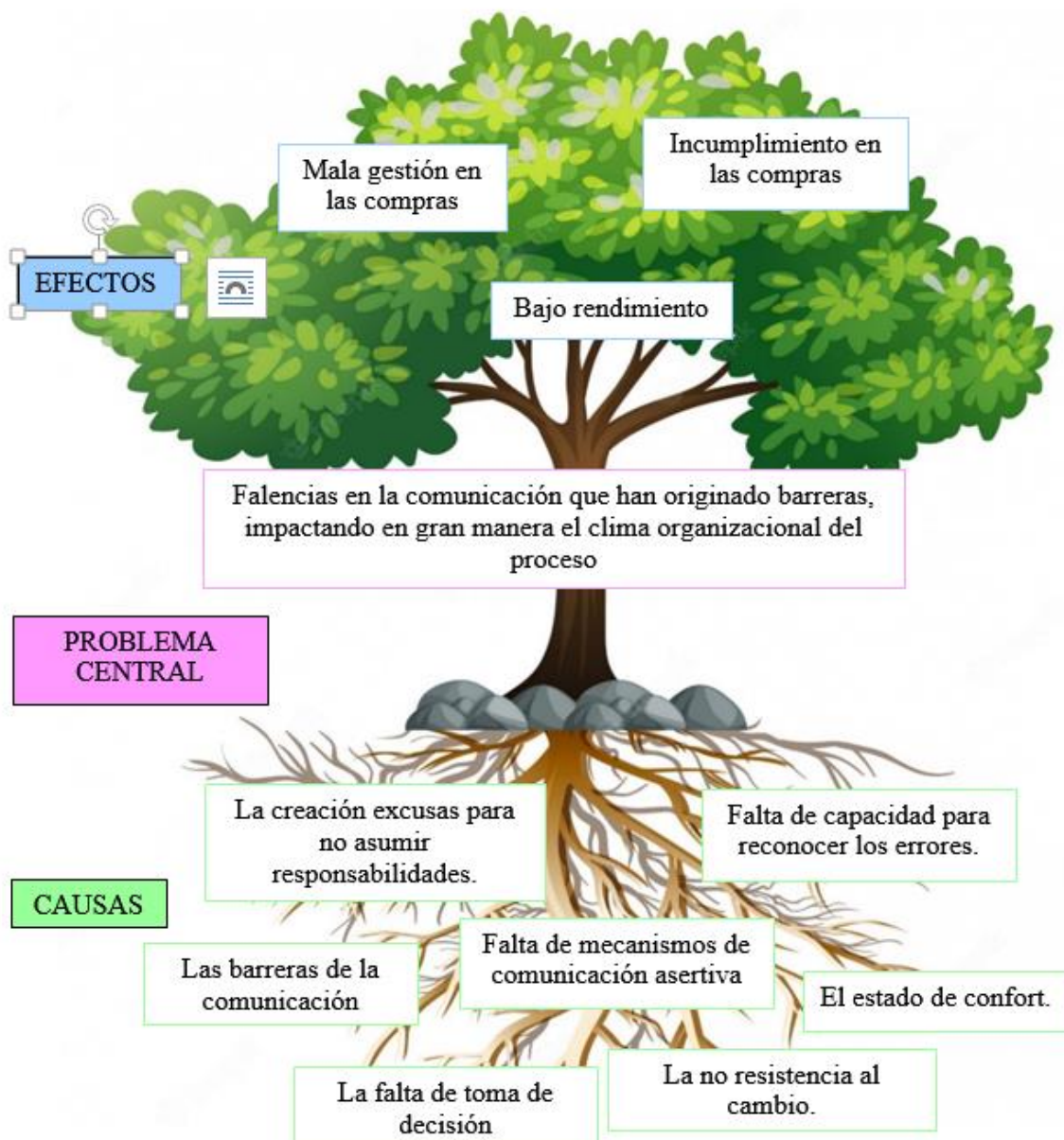
La mala comunicación, la creación de excusas, el estado de confort, la no resistencia al cambio y la falta de toma de decisiones de los colaboradores están expresando un problema contundente que puede generar diversos efectos negativos en el proceso.

Se evidencia que a pesar de las diversas capacitaciones que se suministran al personal el problema está dado en la comunicación no asertiva y la escucha permanente de los mismos

Es por ello que se debe de indagar con el fin de reconocer los diferentes inconvenientes de tal hallazgo.

Figura 2

Árbol de problema



Fuente. Autoría Propia

Antecedentes

El entorno empresarial y no haciendo a un lado la caja de compensación familiar Comfamiliar Risaralda ponen sus esfuerzos en el objetivo principal que satisfacer a sus beneficiarios a nivel de subsidios económicos y en especie que logran diversificar y aumentar la calidad de vida de los mismos, dicho enfoque ha dejado con un poco de menos priorización el clima organizacional de los procesos estratégicos de la institución, tales como el proceso de Compras Institucionales el cual directamente afecta o no el servicio y o el bien comprado en oportunidad para la finalidad de la organización.

El proceso de compras institucionales siendo identificado como estratégico se convierte en el aliado principal para la buena prestación del servicio o el bien comprado y de igual manera del flujo de caja de la institución, por esta razón se considera de impacto someter a un proceso de diagnóstico, identificación y planeación de mejoras que apunten a robustecer el crecimiento en el clima organizacional del mismo, con el fin de lograr un trabajo en sinergia y mejorando la oportunidad y mucho más importante la relación y el sentido de pertenencia de los colaboradores.

El problema de la investigación se basa en que los colaboradores de Comfamiliar de Risaralda cuentan con unos problemas de comunicación y actitudes lo que genera unas barreras y falencias frente al clima organizacional lo que hace analizar situaciones similares a nivel global comparando con otras organizaciones o estudios de universidades tales como en concepción de Chile donde mencionan efectos del clima organizacional y los riesgos psicosociales sobre la felicidad en el trabajo que permiten visualizar el proceso en otras investigaciones también se analiza la investigación de universidad de Chile pinar y la universidad el bosque Colombia, donde se habla sobre los conflictos empresariales y el clima organizacional.

Según los autores de estudio realizado en la universidad de concepción, Chile donde se analizan factores del clima laboral donde utilizaron variables a investigar como felicidad clima laboral y riesgos psicosociales con una muestra de 107 trabajadores de una institución educativa de la ciudad de los Ángeles en rangos de felicidad entre altos y bajos los resultados de la investigación se asocian a la felicidad organizacional están ligados aquellos donde se tiene altos estándares de desempeño al igual que se refuerza al trabajador y se sea flexible con las necesidades familiares.(Díaz & Carrasco, 2017)

De manera nacional se realiza un estudio de caso Hardepex CIA LTDA sobre el clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. Por parte de la universidad el bosque Colombia donde el objetivo fue evaluar el clima laboral organización con 87 personas del área de producción y donde el problema es la falta de ambiente adecuado en el trabajo y las exigencias directivas en exigir ventas y productos en tiempo récord, sin las medidas o correctivos necesarios. Para el desarrollo de la investigación, se utilizó un tipo de investigación descriptiva con técnicas cualitativas, a través de aplicación de encuestas, con una muestra estratificada. Los resultados obtenidos, señalan que, el clima laboral en los trabajadores dentro de la organización no es el adecuado, impactando negativamente en el rendimiento productivo de la empresa. Al respecto, se concluye que, las organizaciones deben prestar atención, en generar ambientes laborales adecuados en los trabajadores, para que estos, a su vez, puedan mejorar su nivel de productividad (Pilligua & Arteaga, 2019).

Justificación

Para las organizaciones como la Caja de Compensación Familiar “Comfamiliar Risaralda” la importancia de la efectividad y oportunidad en la prestación del servicio lo es todo, ya que su afectación es directamente a la población aportante y en gran manera la población es de vulnerabilidad alta.

Con base a lo anterior desde el proceso de Compras Institucionales de la Caja de Compensación Familiar “Comfamiliar Risaralda” se hace necesario el reconocer la afectación del clima organizacional frente las actividades de los cargos en él y así plantear mejoras que permitan la sinergia en el trabajo, aumentando el sentido de pertenencia y la relación intralaboral del proceso.

¿Por qué del proyecto? El proyecto se plantea debido a que en el proceso de compras de Comfamiliar de Risaralda se presentan problemáticas de acuerdo a temas referentes con el clima organizacional pues se presentan falencias en las actitudes de los colaboradores y esto puede impactar en el desempeño de la organización y desarrollo personal de los empleados A fin de evitar decaídas y conservar a sus empleados con métodos para los momentos de riesgos y así salvaguardar la empresa y superarlos.

¿Para qué? El fin es conocer las diferentes situaciones que se estén presentando para generar estrategias de mejoras en el clima organizacional para la empresa. Para esto, se elaboran diferentes metodologías para conocer la percepción de los integrantes de la organización y realizar mejoras continuas.

Objetivos

Objetivos General

Realizar un plan de mejoramiento a través de un estudio que permita identificar la calidad de las prácticas y actitudes implementadas por el personal frente al clima organizacional, reconociendo las falencias de comunicación del proceso de compras institucionales de la empresa Comfamiliar de Risaralda de la ciudad de Pereira.

Objetivos Específicos

Realizar un diagnóstico del proceso de compras institucionales que permita reconocer las falencias a nivel del clima organización interno.

Recopilar y Analizar la información obtenida del diseño de instrumento realizado.

Diseñar un plan de mejora para el proceso de compras institucionales de Comfamiliar Risaralda que apunte al progreso del clima organizacional.

Marco Teórico

El clima organizacional es muy fundamental para cualquier empresa, ya que este es el indicador más preciso que demuestra los niveles que se tienen en la organización en cuanto a relaciones laborales.

El clima organizacional nace de la idea de que el hombre vive en ambientes complejos y dinámicos, puesto que las organizaciones están compuestas de personas, grupos y colectividades que generan comportamientos diversos y que afectan es ambiente. (García, 2009, p.45)

El objetivo y su diagnóstico, es identificar la percepción que tienen los colaboradores sobre el clima organizacional, las causas principales del porqué de los resultados de acuerdo a sus apreciaciones y establecer soluciones que permitan determinar un plan de mejoramiento.

Para realizar un diagnóstico de clima organizacional lo más objetivo posible, es conveniente garantizar la independencia entre el investigador y el objetivo del estudio, con el fin de minimizar el sesgo tanto en el diagnóstico como en las conclusiones del estudio. Otro aspecto que se debe garantizar es el anonimato del encuestado y la confidencialidad del proceso para así garantizar la mayor sinceridad posible en la respuesta. (García, 2009, p.55) (S., 2009) (Goncalves, El clima organizacional un factor clave de éxito, 2005) (Goncalves, La teoría del clima organizacional, 2005)

Conocemos de sobra los efectos de estar en un mal ambiente de trabajo: desmotivación, conflictos, y una mala comunicación. Si se tiene un buen clima, entonces pasa lo contrario. Entre mejor sea percibido por los colaboradores, mejor será su rendimiento porque se sentirán más motivados.

En el clima laboral intervienen algunos factores considerados importantes dentro de cualquier organización, la percepción que tengan los trabajadores del ambiente donde laboran,

indudablemente tendrá relación con la confianza, la estabilidad, el trabajo en equipo y la sinergia total entre sus empleados, donde por su puesto, este resultado positivo o negativo influirá en la productividad de la empresa. (Pilligua, 2019, p.4)

Es importante que los gerentes de las Empresas determinen un buen ambiente laboral debido a que este es fundamental para que las organizaciones lleguen al éxito, la parte administrativa debe de tener motivados a los colaboradores porque ellos son las piezas claves para cumplir con los objetivos propuestos

“La teoría de clima Organizacional de Likert 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” (Goncalves, 2005, p.6)

Cuando los colaboradores están motivados y desean conservar su puesto de trabajo en la organización ellos lo que buscan es tener buenos resultados financieros y que la Empresa día a día evolucione, por ello generan un buen clima laboral y se motivan para buscar satisfacer los clientes ofreciéndoles los productos y haciendo que ese cliente se convierta en compradores principal

Los empleados motivados, leales y productivos transmiten un valor a los clientes que, a su vez, lo demuestran convirtiéndose en compradores leales y haciendo de embajadores de la empresa” (Goncalves, 2005, p.7)

Marco Legal

De acuerdo a la finalidad que tiene este análisis, el cual es reconocer y plantear mejora ante el clima organizacional de la empresa Caja de Compensación Familiar Comfamiliar Risaralda, se logra investigar y referenciar una normatividad legal con el fin de argumentar y basar la investigación en fuentes certeras que puedan apoyar la información que se pueda obtener, para ello se analizan desde el enfoque de la constitución política del ministerio de trabajo de Colombia.

Constitución Política de Colombia, art. 25

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.

Constitución Política de Colombia, art. 53

Artículo 53. El Congreso expedirá el estatuto del trabajo. La ley correspondiente tendrá en cuenta por lo menos los siguientes principios mínimos fundamentales:

Igualdad de oportunidades para los trabajadores; remuneración mínima vital y móvil, proporcional a la cantidad y calidad de trabajo; estabilidad en el empleo; irrenunciabilidad a los beneficios mínimos establecidos en normas laborales; facultades para transigir y conciliar sobre derechos inciertos y discutibles; situación más favorable al trabajador en caso de duda en la aplicación e interpretación de las fuentes formales de derecho; primacía de la realidad sobre formalidades establecidas por los sujetos de las relaciones laborales; garantía a la seguridad social, la capacitación, el adiestramiento y el descanso necesario; protección especial a la mujer, a la maternidad y al trabajador menor de edad.

El Estado garantiza el derecho al pago oportuno y al reajuste periódico de las pensiones legales.

Los convenios internacionales del trabajo debidamente ratificados, hacen parte de la legislación interna.

La ley, los contratos, los acuerdos y convenios de trabajo, no pueden menoscabar la libertad, la dignidad humana ni los derechos de los trabajadores.

Constitución Política de Colombia, art. 55

Artículo 55. Se garantiza el derecho de negociación colectiva para regular las relaciones laborales, con las excepciones que señale la ley.

Es deber del Estado promover la concertación y los demás medios para la solución pacífica de los conflictos colectivos de trabajo.

Código Sustantivo del Trabajo, art. 10

Artículo 10. Todos los trabajadores son iguales ante la Ley, tienen la misma protección y garantías, y, en consecuencia, queda abolida toda distinción jurídica entre los trabajadores por razón del carácter intelectual o material de la labor, su forma o retribución, salvo las excepciones establecidas por la Ley.

Derecho al trabajo.

Ley 2191 de 2022

Dicha ley hace referencia a la relacionales laborales de acuerdo a cualquier tipo de contratación vigentes por el ordenamiento jurídico colombiano, con el fin de garantizar el goce efectivo del tiempo libre y los tiempos de descanso, licencias, permisos y/o vacaciones para conciliar la vida personal, familiar y laboral.

Resolución 2646

Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.

La normatividad antes mencionada se considera una de las más relevantes y que impacta de forma directa al acompañamiento del buen clima organizacional de las empresas y por ende de sus colaboradores, de esta manera se enfoca el trabajo con el fin de que sea asertivo con las leyes, normatividad y decretos de nivel nacional.

Metodología

Para dar continuidad a los objetivos de este proyecto dentro de la metodología, se utilizó el método de investigación cuantitativa; la cual se encarga de recopilar y analizar datos que se forman a partir de un enfoque deductivo en el que se pone como prioridad las metas y los objetivos, los cuales buscan medir o comprobar que la teoría moldeada conlleva a una solución con resultados positivos.

Se escogió como herramienta de recolección de información, el análisis de documentos, y la elaboración de un instrumento, para lo cual se diseñó una encuesta, esta herramienta de recolección de datos, nos permitió obtener información para realizar un diagnóstico organizacional e identificar el nivel de mejora de la empresa Comfamiliar Risaralda.

Diagnóstico Organizacional

El proceso de compras institucionales pertenece al área de la subdirección administrativa de Comfamiliar Risaralda, que cuenta con (20) colaboradores en total, (8) colaboradores encargados de brindar los lineamientos, reglas y pautas necesarias para que la adquisición de bienes y servicios se realicen bajo principios de ética, confianza, credibilidad y transparencia.

El resto de los colaboradores (12) se encargan de realizar todas las actividades auxiliares como la solicitud de los requerimientos de compra, la verificación de las especificaciones del producto y/o servicio comprado y la entrega a satisfacción al centro de costo.

A continuación, se da una breve reseña de cada uno de los puestos de trabajo en el proceso de compras instituciones.

Líder

La empresa Comfamiliar Risaralda cuenta con un Líder de compras Institucionales, éste principalmente debe de poseer una serie de cualidades y habilidades que le capaciten para una mejor gestión y relación con los equipos de trabajo, obteniendo como resultado las habilidades esenciales para poseer un perfil de líder del proceso de compras fuerte y de éxito, su función es mantener la organización con un inventario sustentable y encargada de administrar las compras.

Secretaria

La secretaria, se encarga de recibir llamadas y aparte buscar alternativas para optimizar los costos de la empresa y realizar una labor conjunta con las demás áreas de la compañía.

Mantener relaciones eficientes con todos los proveedores y escoger los más competitivos.

Adquirir materia prima con la calidad idónea para los procesos en los cuales va a ser empleada.

Asistente Administrativo

Su función es Apoyar el contacto con proveedores para resolver problemas en la entrega de equipos y mercancías. Controlar niveles de inventario de materiales, equipos y existencias para ser distribuidos dentro de Comfamiliar Risaralda.

Coordinador Compras Administrativas

Es un profesional que se encarga de coordinar y liderar el proceso de compras de la organización, con la finalidad de cumplir con la garantía de que todos los procesos llevados a cabo sean correctos en cuanto a lineamientos de la empresa y regulaciones reglamentarias impuestas.

Coordinador de Salud

Se encarga de brindar atención médica y dar seguimiento a funcionarios de la Empresa o familiares directos que lo requieran, realizar o recomendar los procedimientos terapéuticos o quirúrgicos y los estudios aplicables a cada caso.

Coordinador Infraestructura

Planificar, organizar, dirigir y controlar el departamento de Infraestructura. Sus funciones específicas: Coordinar y supervisar el equipo de infraestructura. Garantizar el mantenimiento y disponibilidad de la red. Garantizar el mantenimiento y disponibilidad de Internet.

Coordinador Bodega

Su función es dirigir y controlar las actividades de recepción, despacho, registro y control de los pedidos recibidos. También garantizar el abasto suficiente de libros y útiles, así como el adecuado manejo y custodia de las existencias. Supervisar la entrada y salida de materiales y equipos del almacén.

Auxiliar Soporte

Brindar asistencia técnica, administrativa y operativa, de acuerdo con instrucciones recibidas y comprobar la eficacia de los métodos y procedimientos utilizados en el desarrollo de planes y programas. Instalar, reparar y responder por el mantenimiento de los servicios Y equipos de la organización

Auxiliar de Compras

Apoyar el contacto con proveedores para resolver problemas en la entrega de materiales, equipos y mercancías. Controlar niveles de inventario de materiales, equipos y existencias para ser distribuidos dentro de la empresa.

Auxiliar de Cuentas

Contabilizar y procesar asientos de diario para garantizar que se registren todas las transacciones empresariales. Actualizar las cuentas por cobrar y emitir facturas. Actualizar las cuentas por pagar y realizar conciliaciones en la organización.

Auxiliar de Logística

Gestionar operaciones de flujo: productos y materiales. Supervisar equipos de trabajo: dentro del área logística. Responsable de operaciones de compra y abastecimiento. Utilizar herramientas tecnológicas: según el mercado requerido por la organización.

Como se observa en el diagnóstico, este proceso cuenta con diferentes cargos jerárquicos, del proceso de compras en Comfamiliar Risaralda, que internamente se han visto comprometidos, por la mala comunicación que existe entre sus colaboradores, esto ha afectado de forma directa el buen desarrollo de la ejecución de las actividades que se promueven en el área de trabajo, contar con tantas personalidades dificulta tener una buena relación laboral entre

todos, la falta de compañerismo afecta de alguna manera el desarrollo eficaz de las funciones para lograr resultados eficaces.

Encuesta

Para poder establecer relación entre los estudios realizados previamente y la presente investigación realizaremos una encuesta con una población total del proceso de compras institucionales de 20 colaboradores de Comfamiliar Risaralda.

Esperamos poder por medio de esta, identificar las principales causas con preguntas puntuales acerca de las posibles causadas evidenciadas en estudios previos para así poder establecer posibles soluciones y mitigar la problemática planteada en el presente estudio; la aplicación de esta encuesta nos arrojará datos estadísticos cuantitativos, que nos permitirán tener una visión más clara de lo que sucede y aqueja a los directamente afectados y así poder formular estrategias que nos permitan por lo menos mitigar o prevenir las causas del problema.

En la siguiente ficha técnica se presenta el modo de recolección de información de datos basada en una técnica de muestreo.

Diseño e Instrumento para Llegar al Objetivo de la Investigación

Tabla 1

Ficha Técnica encuesta a colaboradores

Nombre de la Encuesta	Estudio de identificación de las falencias en actitudes del personal frente al clima organizacional del área de compras institucionales de la empresa Comfamiliar de Risaralda de la ciudad de Pereira
Objetivo de la encuesta	El instrumento tiene como objetivo recopilar información relacionada del estado actual del clima organizacional en la población del proceso de Compras Institucional de la Caja de Compensación Familiar "Comfamiliar Risaralda", Con el fin de identificar posibles falencias y proyectar oportunidades de mejora aplicables al proceso
Encuestadores	Alba Lorena Gutiérrez Agudelo Juan David Posada Código Andrés Mauricio Hernández Zapata Michel Alejandra Jiménez Fuentes Rosa Lorena Cardona López
Fecha de recolección de la información de campo	Octubre 18
Marco de muestra	La población a encuestar serán personal operativo y administrativo del proceso de Compras Institucionales
Ciudades donde se realizó:	Pereira
Tamaño de la muestra	Se realiza una muestra de 20 personas
Técnica de recolección	Encuesta-Preguntas cerradas

Fuente. Autoría Propia

Link

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdX4T5_MZRIKo67ytUhCvWNEcS7cFR5iKvogcB-d9bsxuCH7A/viewform?usp=sf_link

Análisis e Interpretación de la Información

Aplicación Encuesta

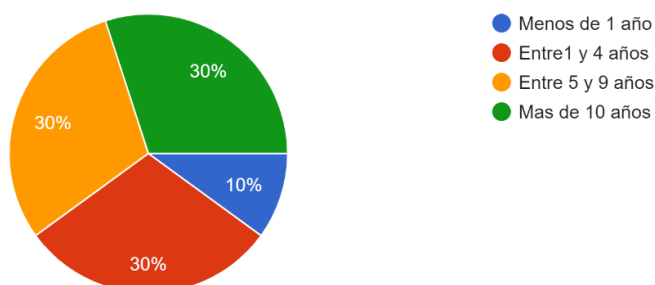
Enlace de la encuesta realizada por medio de Google dirigida a los (20) colaboradores de los administrativos y operativos del área de Procesos de Compras Institucionales de Comfamiliar Risaralda, que conforman el proceso de compras. A través de 14 preguntas cerradas.

Análisis e Interpretación de la Información Recolectada

Figura 3

Antigüedad

1. ¿Cuánto tiempo lleva vinculado al proceso de compras institucionales de Comfamiliar Risaralda?
20 respuestas



Fuente. Autoría Propia

Tabla 2

Datos antigüedad

Porcentaje	No. Colaboradores	Tiempo
10%	2	Menos de 1 año
30%	6	Entre 1 y 4 años
30%	6	Entre 5 y 9 años
30%	6	Más de 10 años

Fuente. Autoría Propia

Una vez obtenidos los resultados, se muestra que 6 colaboradores que equivalen a un 30% están vinculados entre 1 a 4 años con la Caja de Compensación Risaralda, 6 colaboradores

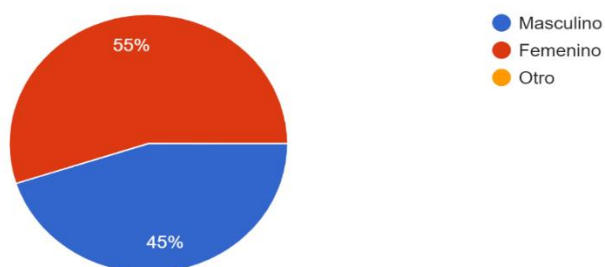
que equivalen a un 30% están vinculados a la Caja de Compensación entre 5 a 9 años y 6 colaboradores que equivale a un 30% están vinculados a la Caja de Compensación más de 10 y solo 2 colaboradores que equivale a 10% llevan menos de 1 año vinculado con la Caja de Compensación.

Podemos concluir que la mayoría de los encuestados son colaboradores antiguos que equivale a un 30% y tan solo un 10% son colaboradores que están vinculados con la Caja de Compensación Risaralda hace menos de un año.

Figura 4

Sexo

2. Seleccione su género
20 respuestas



Fuente. Autoría Propia

Tabla 3

Datos sexo

Porcentaje	No. Colaboradores	Genero
45%	9	Masculino
55%	11	Femenino
0%	0	Otro

Fuente. Autoría Propia

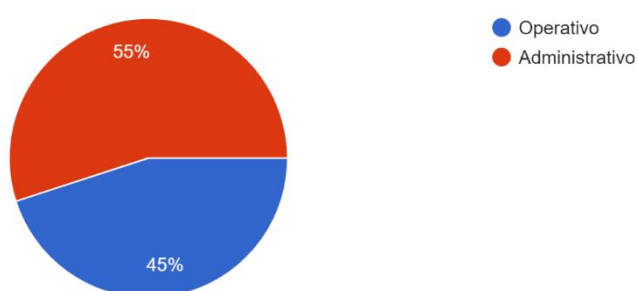
Se observa que la población del proceso de compras de Comfamiliar Risaralda está conformado en su mayoría por personal femenino 11 mujeres que equivale a un 55% y 9 hombres que equivale a un 45%.

Figura 5

Cargo que desempeña en Comfamiliar Risaralda

3. ¿Su cargo en qué nivel se encuentra dentro del proceso de Compras Institucionales ?

20 respuestas



Fuente. Autoría Propia

Tabla 4

Datos cargo que desempeña en Comfamiliar Risaralda

Porcentaje	No. Colaboradores
45%	9
55%	11

Fuente. Autoría Propia

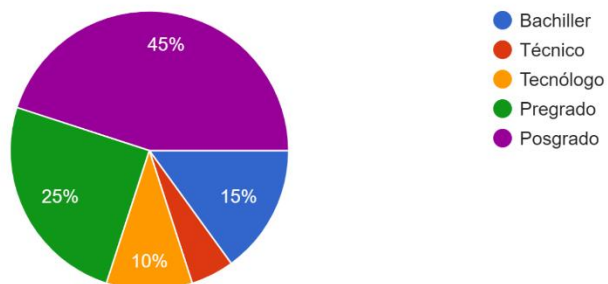
Se observa que la población del proceso de compras de Comfamiliar Risaralda está conformado por 11 colaboradores administrativos que equivalen a un 55% total de la población, entre ellos líderes, asistentes administrativos, secretarias, coordinadores de compras administrativas, coordinadores de salud e infraestructura y bodega, por otro lado 9 colaboradores que equivalen a un 45% de cargos operativos que están los auxiliares de compra, auxiliares de cuentas y logística.

Figura 6

Nivel de formación académica

4. ¿Cuál es el nivel de su formación académica?

20 respuestas



Fuente. Autoría Propia

Tabla 5

Datos nivel de formación académica

Porcentaje	No. Colaboradores
15%	3
5%	1
10%	2
25%	5
45%	9

Fuente. Autoría Propia

Podemos observar que en Comfamiliar Risaralda, 9 colaboradores que equivalen a un 45% tienen un título de posgrado, 5 colaboradores que equivalen a un 25% con título de pregrados, 2 colaboradores que equivalen a un 10% poseen estudios tecnológicos, 1 colaborador que equivale a un 5% con estudio técnico profesional y 3 colaboradores que equivalen a un 15% son bachilleres.

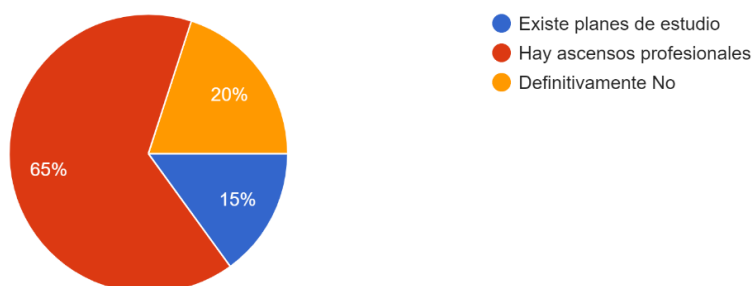
Analizando la información deducimos que un 85% que equivalen a 17 colaboradores de los encuestados cuentan con estudios de educación superior.

Figura 7

Crecimiento profesional por parte de Comfamiliar Risaralda

5. ¿Considera que dentro de la caja de compensación de Risaralda tiene posibilidades de crecer profesionalmente?

20 respuestas



Fuente. Autoría Propia

Tabla 6

Datos crecimiento profesional por parte de Comfamiliar Risaralda

Porcentaje	No. Colaboradores
15%	3
65%	13
20%	4

Fuente. Autoría Propia

Se concluye que los colaboradores de la Caja de Compensación de Risaralda un 65% corresponden a 13 personas, consideran que pueden crecer profesionalmente gracias a los ascensos profesionales que permiten que se incremente la satisfacción laboral y aumentar la productividad laboral en beneficio de la organización.

También un 15% que equivale a 3 colaboradores consideran que los planes de estudio que ofrece la Caja de Compensación Risaralda son una oportunidad para crecer profesionalmente.

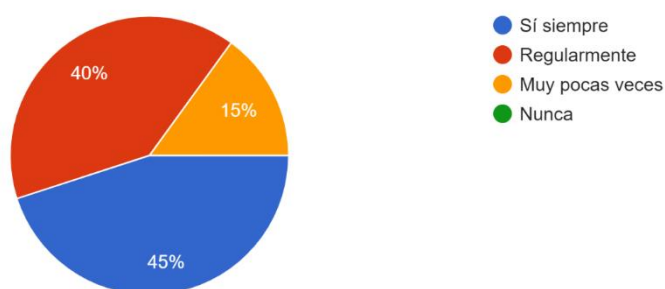
Por otro lado, un 20% que equivale a 4 colaboradores no se sienten con posibilidades de crecer profesionalmente, esto se puede deber a desmotivación laboral, remuneración, entre otros, esto quiere decir que se debe incluir planes de mejora en este aspecto.

Figura 8

Oportunidad de ser escuchado

6. ¿Ha tenido la oportunidad de ser escuchado en su área de trabajo?

20 respuestas



Fuente. Autoría Propia

Tabla 7

Datos oportunidad de ser escuchado

Porcentaje	No. Colaboradores
45%	9
40%	8
15%	3
0%	0

Fuente. Autoría Propia

Podemos observar que el 45 % que equivale a 9 colaboradores que se sienten escuchados en su área de trabajo lo que genera un impacto positivo y beneficios para crear ambientes sanos, por otro lado, se analiza que el 40% que equivale a 8 colaboradores regularmente se sienten escuchados y un 15% que equivale a 3 colaboradores muy pocas veces son escuchados, quiere

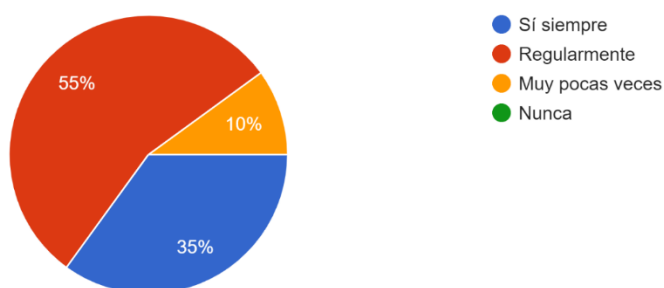
decir que se debe incluir planes de mejora para optimizar la satisfacción y comunicación de los colaboradores de la Caja de Compensación Risaralda.

Figura 9

Capacitación regular para mejorar habilidades

7. ¿La Caja de Compensación Risaralda realiza capacitaciones regulares para el mejoramiento de habilidades?

20 respuestas



Fuente. Autoría Propia

Tabla 8

Datos Capacitación regular para mejorar habilidades

Porcentaje	No. Colaboradores
35%	7
55%	11
10%	2
0%	0

Fuente. Autoría Propia

Según los resultados la Caja de Compensación Risaralda cuenta con 90% que equivale a 18 colaboradores que sienten que siempre y regularmente se realizan capacitaciones necesarias para mejorar las habilidades de los colaboradores lo que beneficia la empresa dentro del proceso pues esto aporta a elevar el talento profesional y crecimiento empresarial.

Por otra parte, se observa que la minoría del 10% que equivale a 2 colaboradores considera que muy pocas veces se realizan capacitaciones dentro de la empresa Comfamiliar Risaralda.

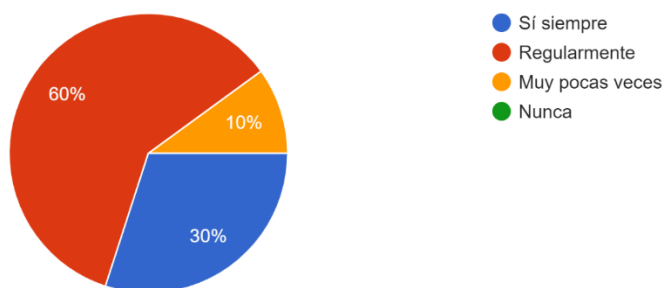
Es importante mantener este margen y no permitir que se afecte el desarrollo laboral en el puesto de trabajo a largo plazo, produciendo efectos negativos, como la improductividad y el deterioro del desempeño individual.

Figura 10

Problema en el proceso de compras

8. ¿Cuándo se presenta algún problema en el proceso de compras, se cuenta con un equipo dispuesto a resolverlo en conjunto y sin buscar culpables?

20 respuestas



Fuente. Autoría Propia

Tabla 9

Datos problema en el proceso de compras

Porcentaje	No. Colaboradores
30%	6
60%	12
10%	2
0%	0

Fuente. Autoría Propia

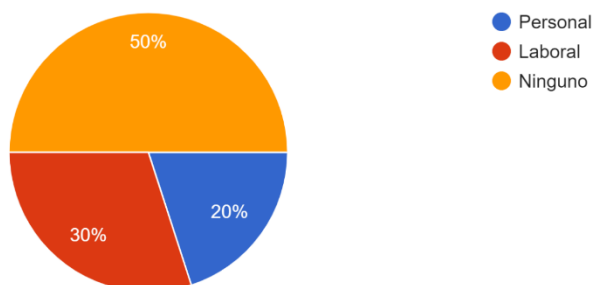
Con los resultados obtenidos se dice que el 30% de los colaboradores que equivale a 6, considera que siempre se dispone de un equipo de trabajo para solucionar problemas, el 60% que equivale a 12 colaboradores considera que la Comfamiliar Risaralda regularmente dispone de un equipo de trabajo que esta profesionalmente capacitado para resolver los problemas internos, sin hallar culpables, encontrando soluciones y solo el 10% que equivale a 2 colaboradores aprecia que se dispone de este equipo, la idea es mejorar e impulsar a que el conjunto de personas destinadas apoyen a todos los colaboradores en un 100%, que equivale a los 20 personas para solucionar los problemas de manera sana y sin generar discordias entre los compañeros.

Figura 11

Inconvenientes personales con jefe o compañero de trabajo

9. ¿Ha tenido inconvenientes personales con algún compañero o jefe, si es un si identifique de qué forma?

20 respuestas



Fuente. Autoría Propia

Tabla 10

Datos inconvenientes personales con jefe o compañero de trabajo

Porcentaje	No. Colaboradores
20%	4
30%	6
50%	10

Fuente. Autoría Propia

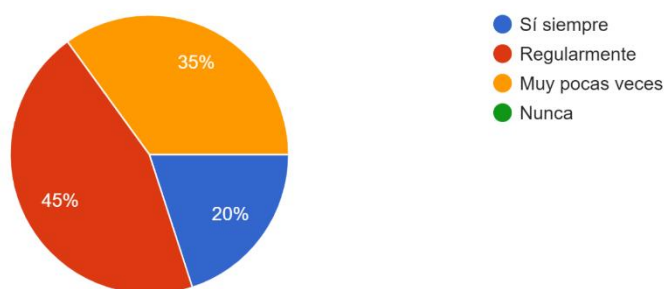
Una vez se obtiene los resultados se identifica con preocupación que un 50% que equivale a 10 de los colaboradores ha presentado un conflicto e inconveniente de carácter personal o laboral con algún compañero de trabajo lo que genera rupturas en el equipo disminuyendo la capacidad laboral. También se observa que un 50% que equivale a 10 colaboradores no ha presentado ningún inconveniente y se siente bien en su área de trabajo realizándolo de manera óptima, se hace necesario crear planes de mejora para disminuir los problemas entre los colaboradores de la Caja de Compensación Risaralda.

Figura 12

Capacidades recompensadas por parte de Comfamiliar Risaralda

10. ¿Esta de acuerdo en que sus capacidades han sido bien recompensadas?

20 respuestas



Fuente. Autoría Propia

Tabla 11

Datos capacidades recompensadas por parte de Comfamiliar Risaralda

Porcentaje	No. Colaboradores
20%	4
45%	9
35%	7
0%	0

Fuente. Autoría Propia

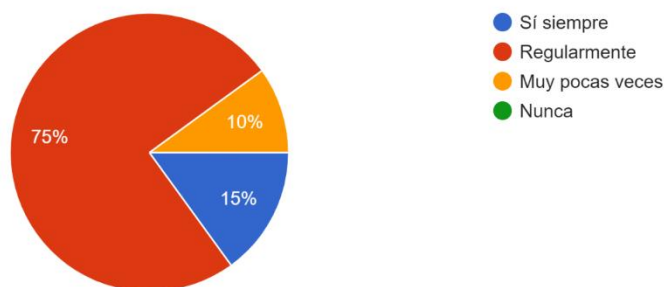
Los resultados arrojan que el 20% de los colaboradores que equivale a 4 personas se sienten bien recompensados por la empresa y un 45% que equivale a 9 colaboradores opina que sus capacidades regularmente son bien recompensadas ya sea en pagos, promociones, horas libres, remuneraciones, reconocimientos entre otros beneficios, pero son incentivos que mejoran la satisfacción por parte de Comfamiliar de Risaralda, pero se identifica que un 35% que equivale a 7 personas sienten que muy pocas veces son recompensadas sus capacidades, esto puede generar conflictos internos, poca motivación y malas relaciones laborales.

Figura 13

Comunicación asertiva en el grupo de trabajo

11. ¿Existe una comunicación asertiva entre el grupo de trabajo?

20 respuestas



Fuente. Autoría Propia

Tabla 12

Datos comunicación asertiva en el grupo de trabajo

Porcentaje	No. Colaboradores
15%	3
75%	15
10%	2
0%	0

Fuente. Autoría Propia

Los resultados indican que en su gran mayoría el 75% de los colaboradores que equivale a 15 personas estiman que regularmente la comunicación entre ellos es asertiva, el 15% que equivale a 3 colaboradores considera que siempre se presenta una comunicación asertiva y solo un 10% que equivale a 2 colaboradores piensa que muy pocas veces es asertiva se concluye que el dialogo entre los colaboradores pasa de calma y respeto, a en ocasiones el uso de expresiones que generan desinformación generando que se desviación en la búsqueda de los objetivos organizacionales y que todos trabajen en la misma línea.

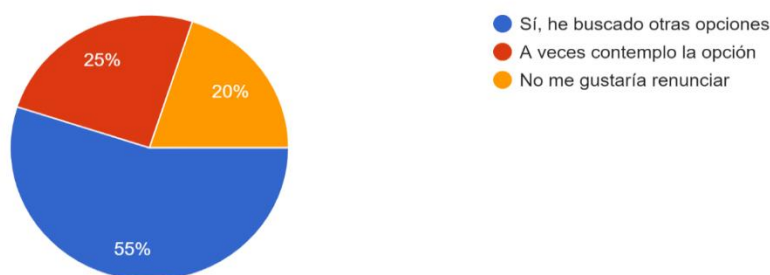
Se hace necesario mejorar ese pequeño porcentaje para evitar impactos negativos e implementar una comunicación clara, precisa y asertiva.

Figura 14

Renuncia a Comfamiliar Risaralda

12. ¿Alguna vez ha pensado en renunciar a su puesto de trabajo?

20 respuestas



Fuente. Autoría Propia

Tabla 13

Datos renuncia a Comfamiliar Risaralda

Porcentaje	No. Colaboradores
55%	11
25%	5
20%	4

Fuente. Autoría Propia

Con los resultados obtenidos se deduce que un 20% que equivale a 4 colaboradores no les gustaría renunciar a su puesto de trabajo pues se sienten conformes.

Pero la cifra en este resultado es bastante negativa ya que se observa que el 55% que equivale a 11 personas ha buscado otras opciones y el 25% que equivale a 5 personas han contemplado la opción de renunciar, la sumatoria de estas dos respuestas nos da un total del 80% que equivale a 16 colaboradores que son más de la mitad y se puede suponer que no están conformes en su puesto de trabajo y esto podría acarrear consecuencias negativas a la Caja de Compensación Risaralda.

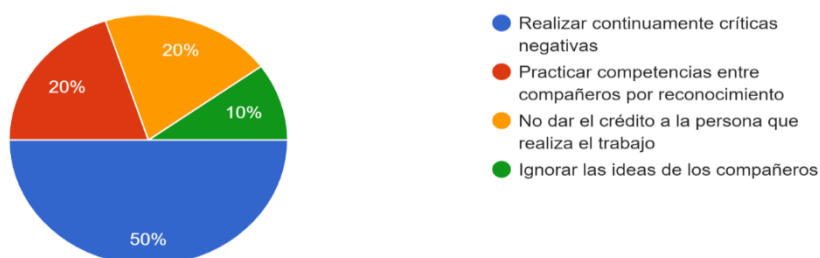
Si se tiene en cuenta respuesta anteriores se ha identificado que los colaboradores se sienten poco remunerados, en algunas ocasiones no capacitados y sin comunicación asertiva dentro de la Caja de Compensación Risaralda.

Figura 15

Actitudes que se generan en Comfamiliar Risaralda, que afectan el clima laboral

13. ¿Cuáles de estas actitudes considera usted que se han presentado dentro de la empresa y afectan con el clima laboral?

20 respuestas



Fuente. Autoría Propia

Tabla 14*Datos actitudes que se generan en Comfamiliar Risaralda*

	Porcentaje	No. Colaboradores
50%		10
20%		4
20%		4
10%		2

Fuente. Autoría Propia

Evidenciamos que un 50% de los colaboradores que equivale a 10 personas consideran que la actitud que más impacta de forma destructiva es que continuamente se realizan críticas negativas, evidenciando que las relaciones laborales no se encuentran estables en el área de trabajo y las capacidades se ven afectadas, por los diferentes factores que se viven internamente.

Por otra parte, se muestra que el 20% que equivale a 4 de los colaboradores piensa que se llevan a cabo un estilo de competencias entre compañeros por obtener reconocimientos.

Y el otro 20% que equivale a 4 colaboradores cree que no se da el crédito necesario a las personas que realizan el trabajo. Por último, tenemos que el 10% que equivale a 2 personas ignora las ideas de los compañeros.

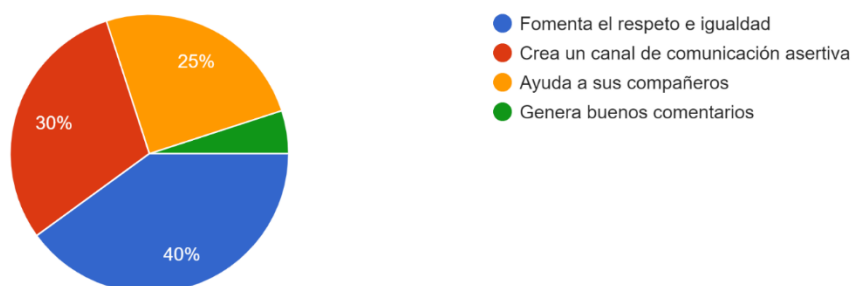
Se concluye que la Caja de Compensación Risaralda cuenta con actitudes por parte de los colaboradores que afectan el clima laboral en porcentajes considerables cada una cuando estas situaciones se salen de control, por lo general desembocan problemas psicológicos, afectación a la salud mental y moral de los colaboradores. En general este resultado debe ser intervenido de forma inmediata ya que es el problema central de la investigación.

Figura 16

Estrategias de mejora para el clima organizacional

14. ¿Cuáles de estas estrategias usa usted para mejorar el clima organizacional con sus compañeros?

20 respuestas



Fuente. Autoría Propia

Tabla 15

Datos estrategias de mejora para el clima organizacional

Porcentaje	No. Colaboradores
40%	8
30%	6
25%	5
5%	1

Fuente. Autoría Propia

De los resultados se puede observar que un 40% que equivale a 8 de los colaboradores fomenta el respeto e igualdad, el 30% que equivale a 6 colaboradores crea un canal de comunicación asertiva, el 25% que equivale a 5 colaboradores ayuda a sus compañeros, y el 5% que equivale a 1 colaborador genera buenos comentarios, pero si analizamos las respuestas anteriores nos damos cuenta de que a pesar de que los colaboradores implementen estrategias, no se ven reflejados internamente.

Plan de Mejoramiento

Luego del análisis obtenido del árbol de problemas y los resultados adquiridos por medio de la encuesta que se realizó en el proceso de Compras de la Caja de Compensación Risaralda hemos diseñado un plan de mejoramiento con el objetivo de ser aplicada para mejorar el clima laboral en la organización.

Análisis de Solución

El plan de mejoramiento busca aumentar la seguridad en el trabajo, mejorar las relaciones laborales y la calidad de las áreas de trabajo, de esta forma, se optimizan las falencias de mayor impacto dentro del proceso de compras de la Caja de Compensación Risaralda.

Mejorar el servicio que forma parte del día a día y de la cultura organizacional, es fundamental para lograr el éxito; para ello se buscan los medios para eliminar las falencias en las actitudes de los colaboradores frente al clima organización que permita una satisfacción empresarial

Cronograma de Actividades

Para el desarrollo de la investigación y proyecto, se plantea el siguiente cronograma de actividades ajustado mensualmente, donde se definen en orden cronológico, fechas de realización, y tiempos establecidos para el logro de las metas propuestas.

Figura 17*Cronograma de actividades*

N°	Actividades	Meses (Semanas)																				
		Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Selección de empresa				■	■																
2	Tema de proyecto					■																
3	Diagnóstico						■															
4	Planteamiento del problema							■														
5	Elaboración del título, introducción y objetivos								■													
6	Antecedentes del problema									■												
7	Elaboración del instrumento para recolección de Información										■											
8	Realizar encuesta (prueba)											■										
9	Aplicar encuesta a los colaboradores de la empresa												■	■								
10	Analizar la Información recolectada													■								
11	Definir las estrategias para el plan de mejoramiento														■							
12	Diseñar el plan de mejora															■	■					
13	Recomendaciones																■	■				
14	Trabajo de Grado, anexos, diapositivas																	■	■			
15	Sustentación																		■	■	■	

Fuente. Autoría Propia

Propuesta de Mejoramiento

Actividad 1: Capacitación

En la actualidad las empresas realizan constantes capacitaciones a sus colaboradores con el fin de mejorar las habilidades y adquirir nuevos conocimientos para cumplir con el objetivo dentro del puesto de trabajo que desempeñan.

Tabla 16

Actividad 1

Área de mejora	Capacitación del personal en comunicación Asertiva
Descripción del problema	Falta de conocimientos y comunicación asertiva en el puesto de trabajo
Causas que provocan el problema	Baja productividad Falta de carácter No tener valor para expresar los sentimientos
Objetivo a conseguir	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mejorar las habilidades de los colaboradores 2. Incrementar la eficacia y eficiencia de la productividad 3. Formar sentido de pertenencia por la empresa en los colaboradores
Acciones de mejora	A través de una capacitación semanalmente en un ambiente sano y agradable se realizarán talleres y actividades con el fin de potencializar una comunicación clara para transmitir efectivamente una idea o un mensaje donde se tendrá en cuenta temas como la voz y su volumen, postura, gestualidad y el entorno que luego serán aplicadas al puesto de trabajo por cada uno de los colaboradores
Beneficios esperados	Generar respeto, buenas relaciones entre compañeros, crear un puesto de trabajo sano donde se fomente el bienestar entre los colaboradores. Favorecer el desarrollo de aprendizaje de los colaboradores además de formar líderes y mejorar la actitud entre las personas

Fuente. Autoría Propia

Recursos

Humanos: Profesionales en Formación Laboral.

Infraestructura: salón

Materiales: Computador, proyector, refrigerios

Responsable: Recursos Humanos.

Beneficiados: Colaboradores del proceso de compras. Empresa.

Tabla 17

Presupuesto de actividad 1

Ítem	Costo Unitario	Costos Total
Capacitador profesional en comunicación asertiva	\$ 150.000	\$ 150.000
Refrigerios.	\$ 3.000	\$ 60.000
Computador	\$ 1.400.000	\$1.400.000
Proyector	\$ 500.000	\$ 500.000
Energía	\$ 380	\$ 7.600
Total		\$ 2.117.600

Fuente. Autoría Propia

Actividad 2: Recreación

La recreación es importante porque define como una actividad que beneficia al ser humano en la salud y en su entorno ayudando a aumentar su motivación y calidad de entrega laboral; de este modo y como perspectiva positiva, se alcanza que los colaboradores, mejoren su comportamiento, y compromiso organizacional, dando cumplimiento a los objetivos con eficacia.

Implementar estas actividades dentro de la empresa se genera un bienestar moral, físico y psicológico.

Tabla 18*Propuesta de mejoramiento de actividad 2*

Área de mejora	Conflictos entre compañeros
Descripción del problema	Presencia de problemas personales y laborales entre compañeros dentro de la empresa.
Causas que provocan el problema	<ol style="list-style-type: none"> 1. Falta de carácter. 2. Depender siempre de otros. 3. Falta Toma De decisiones 4. Exceso de confianza
Objetivo a conseguir	<ol style="list-style-type: none"> 1. Buenas habilidades interpersonales. 2. Cualidades de liderazgo. 3. Habilidad estratégica. 4. Toma de decisiones. 5. Mejorar el lenguaje corporal. 6. Reducir el estrés 7. Mejorar el clima laboral por medio de ejercicios físicos.
Acciones de mejora	Mediante una actividad recreativa de horario extra laboral se realizan dinámicas deportivas sanas para fomentar el trabajo en equipo, la confianza entre los compañeros y para mejorar las relaciones entre los colaboradores además implementar reuniones para las fechas especiales, realizar pausas activas por medio de equipo de seguridad y salud en el trabajo
Beneficios esperados	Se busca aumentar la Felicidad de los colaboradores y su integración social, un equipo motivado brindara mejores resultados con el fin de obtener los objetivos empresariales

Fuente. Autoría Propia

Recursos

Humanos: Directivos, recreacionista

Infraestructura: propias porque Comfamiliar cuenta con espacios agradables y abiertos,
parque Consotá

Materiales: Computador, Folletos y refrigerios

Responsable: Representante legal de la empresa.

Beneficiados: Toda la empresa

Tabla 19*Presupuesto financiero de actividad 3*

Ítem	Costo Unitario	Costos Total
Recreacionista	\$120.000	\$120.000
Refrigerios.	\$5.000	\$100.000
Folletos	\$100	\$2.000
Computador	\$ 1400.000	\$ 1400.000
Total		\$ 1.622.000

Fuente. Autoría Propia

Actividad 3: Retribución o Reconocimiento por Logros

Realizar un reconocimiento a los colaboradores por su desempeño genera un ambiente positivo y agradable para los miembros de la organización ya que hace que se sientan valorados y apreciados por Comfamiliar de Risaralda además de brindar beneficios personales y empresariales que aumente el compromiso de los colaboradores hacia la empresa

Tabla 20*Propuesta de mejoramiento de actividad 3*

Área de mejora 3	Recompensación laboral
Descripción del problema	Falta reconocimiento por parte de la empresa a sus colaboradores por actividades realizadas.
Causas que provocan el problema	<ol style="list-style-type: none"> 1. Poca inclusión de los colaboradores 2. Falta de oportunidades 3. Poca liderazgo
Objetivo a conseguir	<ol style="list-style-type: none"> 8. Motivar a los colaboradores 9. Destacar su trabajo 10. Beneficiar la calidad de vida de los colaboradores 11. Generar iniciativas
Acciones de mejora	<p>Brindar un reconocimiento a los colaboradores por sus aportes a la empresa a través de distintos medios incentivando a la cultura del agradecimiento. Incorporando reconocimientos de manera publica con actividades por medio de redes sociales como paginas empresariales o de manera física como un mural donde se destaque la actividad realizada por el colaborador y su desempeño.</p> <p>Brindar flexibilidad en los horarios laborales al colaborador que más se destaque en el mes.</p> <p>Implementar ascensos de acuerdo a sus competencias para obtener crecimiento empresarial.</p> <p>Ofrecer recompensar monetarios como bonos, aumento salarial.</p>
Beneficios esperados	Impulsar la Motivación y el compromiso, fomentar la confianza del colaborador con la empresa y reconocer sus logros, aumento del sentido de pertenencia

Fuente. Autoría Propia

Recursos

Humanos:

Infraestructura: salón

Materiales: tablero

Responsable: Representante legal de la empresa.

Beneficiados: Toda la empresa

Tabla 21

Presupuesto financiero de actividad 3

Ítem	Costo Unitario	Costos Total
Colaboradores	\$80.000	\$ 160.000
Tablero	\$100.000	\$100.000
Computador	\$ 1.400.000	\$ 1.400.000
Energía	\$ 380	\$ 7.600
Total		\$ 1.667.600

Fuente. Autoría Propia

Conclusiones

El clima organizacional es muy importante para que las empresas desarrollen con sus actividades comerciales con éxito, por eso se efectúan planes de acción mediante una investigación que está enfocada en evaluar el clima laboral interno, utilizando métodos de recolección de información primaria o secundaria, con la finalidad de hallar la satisfacción de los colaboradores con su trabajo y las actividades que realizan dentro de la empresa.

Realizando el análisis del trabajo pudimos identificar las actitudes de los colaboradores de la organización con el fin plantear estrategias de mejora frente al clima organizacional

La caja de Compensación Risaralda estuvo dispuesta al mejoramiento continuo siempre apuntando a la innovación aumentando la productividad y la satisfacción entre los colaboradores.

A través del análisis se pudo identificar las causas de clima organizacional de la Caja de Compensación que afectaban el desempeño del proceso de compras, por ellos, se buscó proponer un plan de mejora que facilitara las buenas prácticas de los colaboradores, con base a esto, se realizó una metodología logrando obtener resultados planteados.

Recomendaciones

Una vez se utiliza las herramientas con el fin de hallar resultados por medio de la encuesta obtenemos que la Caja de Compensación Risaralda debe implementar estrategias de mejora la comunicación asertiva entre sus colaboradores en pro de un buen clima laboral ya que así se puede evitar malos entendidos y conflictos que afecten a la empresa por medio de ideas y emociones que se puedan expresar libremente sin herir a los que nos rodean.

Se recomienda a la Caja de Compensación Risaralda que implemente estrategias para evitar y reducir los conflictos entre compañeros ya que los resultados de la encuesta arrojaron que la mitad de los colaboradores han presentado inconvenientes ya sea de carácter laboral o personal, para lograrlo se debe encontrar soluciones por medio de dialogo y mutuo acuerdo sin atacar a los demás.

Se le pide a la empresa que mejore la escucha hacia sus colaboradores ya que algunos manifiestan que no lo hacen y este debe ser un tema fundamental debido que es la manera que ellos manifiestan los problemas, sugerencias, opiniones para estar en continuas mejoras en el ambiente laboral.

Se recomienda a la Caja de Compensación Risaralda que realice recompensas a sus colaboradores por sus buenas actividades realizadas y destacadas pues es la manera de motivar a una persona que mejore su desempeño.

Bibliografía

- Daza, C. B. (2020). Investigación y reflexión. Análisis del clima Organizacional en las Empresas del Sector Palmero de la Región Caribe Colombiana. *Revista Facultad de Ciencias Económicas*, volumen (1), 21.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-68052021000100065
- Derecho, M. (1991, 4 de julio). Sistema Único de Información Normativa. Ministerio de Justicia y del Derecho. <https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Constitucion/1687988>
- Díaz, P. (2018). Efectos del Clima Organizacional y Los Riesgos Psicosociales sobre la felicidad en el trabajo. *Contaduría y Administración*, volumen (4).
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422018000500002
- García Solarte, M. M. (2010). Editorial Universidad del Valle, *Los macroprocesos: un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana*. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=30>
- Goncalves. (2005). El clima organizacional un factor clave de éxito.
<https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/icea/n3/e1.html>
- Goncalves. (2005). La teoría del clima. organizacional.
<https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/icea/n3/e1.html>
- Hernández Palma, H. M. (2017). Cultura De Prevención Para La Seguridad Y Salud en El Trabajo en El Ámbito Colombiano. <https://doi-org.bibliotecavirtual.unad.edu.co/10.18041/0124-0102/advocatus.28.889>

Herrero Blasco, A. P. (2018). Editorial Universitat Politècnica de Valencia, *Dirección de recursos humanos: gestión de personas*. [https://elibro-](https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/57469?page=21)

[net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/57469?page=21](https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/57469?page=21)

Luna Arocas, R. (2018). Editorial Pirámide, *Gestión del talento*. [https://elibro-](https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/123076?page=201)

[net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/123076?page=201](https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/123076?page=201)

Mirabal Sarria, Y. (2021). Los conflictos empresariales y el clima organizacional: ¿Cómo

tratarlos y evitarlos a futuro? <https://doi.org/10.53734/eidea.vol3.id92>

Murillo Vargas, G. G. (2010). Editorial Universidad del Valle, *Los macroprocesos: un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana*. [https://elibro-](https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=18)

[net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=18](https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=18)

Pilligua, L. &. (2019). El clima Laboral Como Factor Clave en el Rendimiento Productivo de las empresas. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*.

<https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/409659500007.pdf>

Ramos, P. (2015). Editorial ICB, *Planificación y gestión de recursos humanos*. [https://elibro-](https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/113344?page=44)

[net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/113344?page=44](https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/113344?page=44)

Comfamiliar Risaralda. Quienes Somos. Comfamiliar Risaralda. <http://www.comfamiliar.com>

Social, M. D. Ministerio de Salud y Protección Social.

<https://www.minsalud.gov.co/Portada2021/index.html>

Apéndice

1. ¿Cuánto tiempo lleva vinculado al proceso de compras institucionales de Comfamiliar Risaralda?
 - a) Menos de 1 año
 - b) Entre 1 y 4 años
 - c) Entre 5 y 9 años
 - d) Mas de 10 años
2. Seleccione su género
 - a) Masculino
 - b) Femenino
 - c) Otro
3. ¿Su cargo en qué nivel se encuentra dentro del proceso de Compras Institucionales?
 - a) Operativo
 - b) Administrativo
4. ¿Cuál es el nivel de su formación académica?
 - a) Bachiller
 - b) Técnico
 - c) Tecnólogo
 - d) Pregrado
 - e) Posgrado
5. ¿Considera que dentro de la caja de compensación de Risaralda tiene posibilidades de crecer profesionalmente?
 - a) Existe planes de estudio

- b) Hay ascensos profesionales
 - c) Definitivamente No
6. ¿Ha tenido la oportunidad de ser escuchado en su área de trabajo?
- a) Sí siempre
 - b) Regularmente
 - c) Muy pocas veces
 - d) Nunca
7. ¿La Caja de Compensación Risaralda realiza capacitaciones regulares para el mejoramiento de habilidades?
- a) Sí siempre
 - b) Regularmente
 - c) Muy pocas veces
 - d) Nunca
8. ¿Cuándo se presenta algún problema en el proceso de compras, se cuenta con un equipo dispuesto a resolverlo en conjunto y sin buscar culpables?
- a) Sí siempre
 - b) Regularmente
 - c) Muy pocas veces
 - d) Nunca
9. ¿Ha tenido inconvenientes personales con algún compañero o jefe, si es un si identifique de qué forma?
- a) Personal

- b) Laboral
 - c) Ninguno
10. ¿Está de acuerdo en que sus capacidades han sido bien recompensadas?
- a) Sí siempre
 - b) Regularmente
 - c) Muy pocas veces
 - d) Nunca
11. ¿Existe una comunicación asertiva entre el grupo de trabajo?
- a) Sí siempre
 - b) Regularmente
 - c) Muy pocas veces
 - d) Nunca
12. ¿Alguna vez ha pensado en renunciar a su puesto de trabajo?
- a) Sí, he buscado otras opciones
 - b) A veces contemplo la opción
 - c) No me gustaría renunciar
13. ¿Cuáles de estas actitudes considera usted que se han presentado dentro de la empresa y afectan con el clima laboral?
- a) Realizar continuamente críticas negativas
 - b) Practicar competencias entre compañeros por reconocimiento
 - c) No dar el crédito a la persona que realiza el trabajo
 - d) Ignorar las ideas de los compañeros

14. ¿Cuáles de estas estrategias usa usted para mejorar el clima organizacional con sus compañeros?

- a) Fomenta el respeto e igualdad
- b) Crea un canal de comunicación asertiva
- c) Ayuda a sus compañeros
- d) Genera buenos comentarios