

**Propuesta de un plan de mejora para el clima organizacional de la empresa AGESO S.A.S.
ubicada en la ciudad de Cúcuta – Norte de Santander**

Ana Milena Cadena Hernández

Deissy Jaquelin Vargas Bautista

Kelly Xiomara Ortega Atuesta

Tatiana Karina Ramírez Gonzalez

Yerlis Paola Bastos Urrea

Asesora

Sandra Patricia Vargas Vargas

Universidad nacional abierta y a distancia UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas Contables Económicas y de Negocios - ECACEN

Administración de Empresas

2023

Dedicatoria

Queremos dedicar este proyecto a Dios, porque es quien fortalece nuestro espíritu y nos regala sabiduría y entendimiento para cumplir con los sueños.

A nuestros padres, por ser el mayor apoyo y por velar por nuestro bienestar en todo tiempo.

A nuestras familias por ser la inspiración y motivación en el trabajo de alcanzar nuestras metas.

A todas las personas que fueron indispensables en este proceso aportando crecimiento integral en nuestro ser y sin las cuales no hubiese sido posible lograrlo, que conforman la Universidad Abierta y a Distancia (UNAD), Dios los bendiga.

A nuestras familias, por su comprensión y la confianza que han depositado en nosotras.

A los Docentes por su tiempo, apoyo y por los conocimientos; que nos transmitieron en el desarrollo de este proyecto.

Agradecimientos

A nuestras familias por su apoyo incondicional, siendo nuestra gran motivación y nuestra fuerza para salir adelante.

A la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD) por permitirnos formarnos como seres íntegros, éticos, críticos y con espíritu emprendedor para contribuir al cambio y la transformación de la sociedad.

Nuestro más sincero agradecimiento a los docentes, por cada uno de los aportes y sugerencias realizados para el desarrollo de estos proyectos y por brindarnos los conocimientos que ayudaron a realizar un cambio educativo, entregándonos las herramientas esenciales y los conocimientos requeridos para el desarrollo de este proyecto.

Agradecemos infinitamente a Dios, que ilumina nuestro camino cuando está lleno de oscuridad, a él porque es la fortaleza ante un tropiezo o derrota; por brindarnos la oportunidad de formarnos como profesionales convirtiéndose en una nueva experiencia para nuestras vidas.

Por último, a todos los compañeros que nos acompañaron en el proceso de elaboración del proyecto de grado, el cual representa el esfuerzo de todos y cada uno de nosotros.

Resumen

AGESOS SAS es una empresa prestadora de servicios IPS la cual brinda asesorías de gerencia, educación y salud para los colaboradores la cual cuenta con una trayectoria de 24 años en el mercado. Esta empresa en la actualidad ha presentado problemas dentro de su clima organizacional. debido a la mala organización y el poco reconocimiento que la empresa le brinda a sus colaboradores y es que se logra observar que la empresa no ha establecido con claridad los puestos de trabajo y las funciones correspondiente a cada uno de estos, generando demoras en el cumplimiento de las actividades y aumentando la carga laboral, lo que a su vez supone un sobrecargo en los horarios de los colaboradores los cuales se ven obligados seguir trabajando fuera de sus horarios correspondientes, provocando que estos se sientan inconformes y poco valorados.

Esta situación ha sido sumamente preocupante debido a que en caso de que no se haga nada al respecto lo organización podría entrar en un estado de alerta, por lo tanto, durante el desarrollo de este proyecto se busca realizar un análisis de la empresa mediante la utilización de métodos de recolección de información como fuentes de información primaria y la aplicación de encuestas, esto permitirá diseñar una serie de recomendaciones que la empresa podría implementar con el fin de mitigar de forma significativa los problemas que esta presenta.

Palabras clave: Organización, clima organizacional, colaboradores, falencias

Abstract

AGESOS SAS is a company that provides IPS services which provides management, education, and health consultancies for employees, which has a 24-year history in the market.

This company has currently presented problems within its organizational climate. Due to the poor organization and little recognition that the company gives its collaborators, it is possible to observe that the company has not clearly established the jobs and the functions corresponding to each of these, generating delays in compliance. of the activities and increasing the workload, which in turn supposes an overload in the schedules of the collaborators who are forced to continue working outside their corresponding hours, causing them to feel dissatisfied and undervalued.

This situation has been extremely worrying because if nothing is done about it, the organization could go into a state of alert, therefore, during the development of this project, an analysis of the company is sought by using of information collection methods such as primary information sources and the application of surveys, this will allow the design of a series of recommendations that the company could implement in order to significantly mitigate the problems that it presents.

Keywords: organization, organizational climate, collaborators, shortcomings

Tabla de contenido

Introducción	13
Reseña de la Empresa	14
Problema	15
Planteamiento del Problema.....	15
Justificación	16
Objetivos.....	17
Objetivo General	17
Objetivos Específicos.....	17
Antecedentes	18
Marco Teórico	20
Marco Legal	22
Metodología	24
Diagnostico Organizacional	24
Encuesta	27
Análisis de la Información	29
Plan de Mejoramiento	50
Cronograma de Actividades	50
Actividad N° 1: Plan de Compensación e Incentivos	51
Recursos	52

Actividad N° 2 Diseño del formato de Solicitud de Exámenes laborales para la Empresa	
AGESO S.A.S.	52
Actividad N° 3 Capacitación en Comunicación Asertiva	54
Recursos	55
Recomendaciones	56
Conclusiones.....	58
Referencias Bibliográficas	59
Apéndices.....	62

Lista de Tablas

Tabla 1 <i>Análisis de información de la pregunta 1</i>	29
Tabla 2 <i>Análisis de información de la pregunta 2</i>	30
Tabla 3 <i>Análisis de información de la pregunta 3</i>	31
Tabla 4 <i>Análisis de información de la pregunta 4</i>	32
Tabla 5 <i>Análisis de información de la pregunta 5</i>	33
Tabla 6 <i>Análisis de información de la pregunta 6</i>	34
Tabla 7 <i>Análisis de información de la pregunta 7</i>	35
Tabla 8 <i>Análisis de información de la pregunta 8</i>	36
Tabla 9 <i>Análisis de información de la pregunta 9</i>	38
Tabla 10 <i>Análisis de información de la pregunta 10</i>	39
Tabla 11 <i>Análisis de información de la pregunta 11</i>	40
Tabla 12 <i>Análisis de información de la pregunta 12</i>	41
Tabla 13 <i>Análisis de información de la pregunta 13</i>	42
Tabla 14 <i>Análisis de información de la pregunta 14</i>	43
Tabla 15 <i>Análisis de información de la pregunta 15</i>	44
Tabla 16 <i>Análisis de información de la pregunta 16</i>	45
Tabla 17 <i>Análisis de información de la pregunta 17</i>	46
Tabla 18 <i>Análisis de información de la pregunta 18</i>	47
Tabla 19 <i>Análisis de información de la pregunta 19</i>	49
Tabla 20 <i>Plan de compensación e incentivos</i>	51
Tabla 21 <i>Diseño del formato de solicitud de exámenes laborales para la empresa AGESO S.A.S.</i>	53

Tabla 22 <i>Capacitación en comunicación asertiva</i>	54
--	----

Lista de Figuras

Figura 1 <i>Organigrama Sistema Organizacional de la Empresa AGESO S.A.S.....</i>	27
Figura 2 <i>Ficha técnica, encuesta a colaboradores del área operativa de servicio al cliente de la empresa AGESO S.A.S.....</i>	28
Figura 3 <i>Análisis de información de la pregunta 1.....</i>	29
Figura 4 <i>Análisis de información de la pregunta 2.....</i>	30
Figura 5 <i>Análisis de información de la pregunta 3.....</i>	31
Figura 6 <i>Análisis de información de la pregunta 4.....</i>	32
Figura 7 <i>Análisis de información de la pregunta 5.....</i>	33
Figura 8 <i>Análisis de información de la pregunta 6.....</i>	34
Figura 9 <i>Análisis de información de la pregunta 7.....</i>	35
Figura 10 <i>Análisis de información de la pregunta 8.....</i>	36
Figura 11 <i>Análisis de información de la pregunta 9.....</i>	37
Figura 12 <i>Análisis de información de la pregunta 10.....</i>	38
Figura 13 <i>Análisis de información de la pregunta.....</i>	39
Figura 14 <i>Análisis de información de la pregunta 12.....</i>	40
Figura 15 <i>Análisis de información de la pregunta 13.....</i>	41
Figura 16 <i>Análisis de información de la pregunta 14.....</i>	43
Figura 17 <i>Análisis de información de la pregunta 15.....</i>	44
Figura 18 <i>Análisis de información de la pregunta 16.....</i>	45
Figura 19 <i>Análisis de información de la pregunta 17.....</i>	46
Figura 20 <i>Análisis de información de la pregunta 18.....</i>	47
Figura 21 <i>Análisis de información de la pregunta 19.....</i>	48

Figura 22 <i>Cronograma de Actividades</i>	50
---	----

Lista de Apéndices

Apéndice A *Plan de Compensaciones e Incentivos de la Empresa AGESO S.A.S* 62

Apéndice B *Formato de Solicitud de Exámenes Laborales*..... 63

Introducción

El presente proyecto busca establecer estrategias de mejora para clima organizacional en el área operativa de la empresa AGESO SAS, identificando oportunidades donde se puedan llevar a cabo, a través de un instrumento de recolección de datos que permitan su respectivo análisis para posteriormente proponer medidas que conlleven a la optimización de la dinamiza laboral y por ende a un ambiente laboral positivo.

El clima organizacional está relacionado con las diferentes interacciones existentes entre los individuos que conforman un grupo de trabajo en un lugar determinado, donde dichas interacciones incluyen percepciones, emociones, expectativas, etc., expresadas directa o indirectamente, siendo así, que la dinámica laboral influye directamente en la motivación y el compromiso de los colaboradores y por ende en el alcance de los objetivos que la organización se ha trazado.

Cuando el clima organizacional es positivo, toda la organización trabaja en un mismo sentir y hacia un mismo norte, se observa sentido de pertenencia e interés por el avance de la empresa y es entonces cuando el capital humano puede ser la herramienta estratégica bien aprovechada para la consolidación exitosa de la organización.

Reseña de la Empresa

AGESO S.A.S soluciones integrales en la salud y seguridad para sus colaboradores, es una Institución Prestadora de Servicios - IPS, que presta servicios de asesoría en gerencia, educación y salud ocupacional, con una trayectoria de 24 años en el mercado.

Institución Prestadora de Servicios AGESO S.A.S - IPS, es una empresa líder en asesorías en Salud Ocupacional, promoción, prevención, control de riesgos e investigación. Ubicada en la ciudad de Cúcuta departamento Norte de Santander, AGESO S.A.S, cuenta con 40 colaboradores y ha sido aliada en Seguridad y Salud en el Trabajo por más de 15 mil empresas en Colombia. Evolucionando con valores intactos y la combinación del amor por lo que se hace con la calidad humana y conocimiento que siempre se les ha caracterizado.

Entre los servicios que la empresa AGESO S.A.S ofrece están:

Medicina ocupacional, SST, promoción y prevención, laboratorio clínico, rehabilitación e hidroterapia, exámenes complementarios, cursos para trabajo en alturas, pruebas de enfermedad por Coronavirus 2019 (COVID-19), paquete corredor minero, paquete para conductores (seguridad vial), atención medicina virtual, medicina especializada, curso manipulación de alimentos y mesa laboral.

AGESO S.A.S fue seleccionada en Cúcuta como organismo de tránsito autorizado para CRC, donde se prestan los siguientes servicios: CRC- Centro de reconocimiento de conductores, campañas educativas, tipos de licencia, pasos para renovar la licencia por primera vez, vigencia de las licencias de tránsito, porque debemos renovar la licencia de tránsito, exámenes médicos.

Problema

Planteamiento del Problema

El clima organizacional es de vital importancia para las empresas, ya que este permite establecer los parámetros comportamentales del talento humano; así como su desempeño en equipo a través de códigos de conducta y canales comunicacionales eficaces. (Gonzalez & González, 2010).

Para la empresa AGESO S.A.S el clima organizacional, está afectando un impacto directo en el rendimiento y el bienestar de sus colaboradores, sin embargo, se ha evidenciado un vacío en su conformación, ya que al ser una empresa prestadora de servicios de asesoría gerencial, educación y salud ocupacional, con una trayectoria de 24 años, se han identificado algunos puntos que requieren atención específicamente en el área operativa de servicio al cliente, entre los cuales se identifica que: no hay funciones establecidas, hay recarga de actividades, no hay claridad en horarios laborales, lo que genera que el clima organizacional resulte muy pesado debido al desorden y la sobrecarga laboral.

Todo esto coloca en riesgo el funcionamiento interno de la empresa AGESO S.A.S., ya que, al no contar con los procesos establecidos, se están generando conflictos que afectan el cumplimiento de las labores, y esto hace que se presente disminución en la calidad de la prestación del servicio; debido a la tensión existente entre sus colaboradores.

Por lo anterior surge la siguiente pregunta ¿podríamos mejorar el área organizacional de la empresa AGESO SAS promoviendo un buen clima organizacional?

Justificación

El clima laboral es parte fundamental de la gestión del personal, es de gran importancia para las empresas, porque permite establecer los puestos del trabajo y delegar las funciones o tareas que deberá cumplir cada uno de estos, por lo que permite evitar que los colaboradores se confundan en cuanto al trabajo que deben llevar a cabo y sean mucho más eficientes al momento de cumplir su labor. (Bordas Martínez, 2016).

Con el desarrollo de este proyecto se busca mejorar la comunicación y las condiciones del clima laboral del área de servicio al cliente de la empresa AGESO S.A.S., mediante la identificación de las problemáticas y falencias, que actualmente están presentando un desorden en su clima laboral; que generan conflictos constantes entre los colaboradores quienes se encuentran cansados e inconformes por la poca claridad que existe en los horarios, las funciones y el liderazgo de la empresa.

Es debido a lo anterior que se requiere llevar a cabo esta investigación de tal modo que se logre esclarecer las causas, así como las directrices para mitigar la afectación presentada, así como lograr establecer un plan de mejora que promueva un clima laboral positivo para un mejor aprovechamiento tanto del capital humano como de los distintos cargos del área de servicio al cliente de la empresa AGESO S.A.S.

Objetivos

Objetivo General

Diseñar una propuesta de plan de mejora para el clima organizacional de la empresa AGESO S.A.S ubicada en la ciudad de Cúcuta – Norte de Santander

Objetivos Específicos

Elaborar un instrumento como herramienta para recolección de información, en la empresa AGESO SAS.

Analizar la información recolectada, con el fin de evaluar la causa principal de la problemática del clima laboral, presentada en el área operativa de servicio al cliente.

Diseñar un plan de mejora para generar alternativas de solución, en el clima organizacional de la Institución Prestadora de Servicios IPS AGESO S.A.S.

Antecedentes

El artículo Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño Laboral de los Colaboradores nos muestra las percepciones que podemos encontrar sobre el clima organizacional, siendo este un elemento condicionante del desempeño laboral en las empresas. El autor Díaz, O. (2020) nos expone que “El eficiente funcionamiento de las organizaciones, se lleva a cabo cuando el clima organizacional es armónico”. De acuerdo a lo que nos dice el autor las empresas deben diseñar herramientas estratégicas, que permitan evaluar el comportamiento de los colaboradores, ya que este diagnóstico nos permite analizar cada situación y mantener un clima organizacional armónico. El estudio realizado a este artículo nos muestra, la necesidad de elaborar una Propuesta de un plan de mejora para el clima organizacional de la empresa AGESO SAS; donde se busca que los colaboradores puedan mejorar su calidad de vida fortaleciendo el cumplimiento de los objetivos y las condiciones en el desarrollo de sus actividades. El plan de mejora está enfocado en el área operativa de servicio al cliente, entre los cuales se identifica que no hay funciones establecidas, hay recarga de actividades, no hay claridad en horarios laborales y hay sobre carga laboral.

En el artículo “clima laboral como factor influyente en el nivel de productividad caso Unión Soluciones S.A.S. en base a la investigación realizada en este artículo, podemos encontrar que como instrumento para la propuesta de un plan de mejora para el clima organizacional de la empresa AGESO S.A.S. utilizaremos la encuesta como herramienta de investigación para poder analizar los resultados y

tomar decisiones correctas para la implementación del plan de mejora. El artículo nos muestra que se realizó una encuesta para la empresa Unión Soluciones S.A.S., donde se trabajaron las variables expuestas por Pilligua y Arteaga (2019), y utilizaron para la evaluación la

siguiente escala: El factor en la empresa es no saludable si su indicador se encuentra entre 0% y 33%, por mejorar cuando se encuentra entre el 33% y el 66% y saludable cuando se encuentra entre el 66% y el 100%. De acuerdo a la información recopilada se evaluó cada uno de los factores necesarios, para poder realizar una buena medición sobre la problemática del clima laboral. El artículo en estudio se relaciona con la problemática presentada en la Institución Prestadora de Servicios IPS - AGESO S.A.S.; porque está en riesgo el funcionamiento interno de la empresa, donde se generan conflictos que afectan la prestación del servicio a sus clientes, debido a que el clima laboral está afectando directamente el resultado de sus colaboradores. El método que utilizaremos como herramienta para dar solución a la propuesta planteada de un plan de mejora para el clima organizacional de la Empresa AGESO S.A.S. ubicada en la ciudad de Cúcuta – Norte de Santander, es la implementación de un instrumento tipo encuesta con preguntas cerradas, que tiene una escala de valoración, la cual arroja unos resultados de acuerdo a los indicadores propuestos. Esta encuesta la realizaremos por medio de Google Forms, la cual será aplicada al área operativa de servicio al cliente, donde se cuenta con 10 colaboradores, basada en el método expuesto por Pilligua y Arteaga (2019), y los resultados se analizarán evaluando cada uno de los factores enfocados en la percepción del clima laboral de los colaboradores de esta área de la empresa.

Marco Teórico

Cuando se habla de clima laboral, se hace referencia al fenómeno generado por la dinámica de interrelación entre los colaboradores de una organización, lo que hace que cobre mucha importancia y capte la atención para llevar a cabo el proceso de gestión humana.

Para Vásquez F. et al. (2022), el clima laboral es visto como: “La cultura que puede entenderse con un conjunto de normas, valores, creencias y pautas, las cuales no se encuentran escritas y se caracterizan en modos de hacer y comportarse a los miembros de la organización”.

Estos mismos autores indican tres dimensiones dentro del marco del clima laboral las cuales son el estilo de dirección, que contempla la estructura organizacional, así como la conformación de grupos de trabajo y el liderazgo presentado; la comunicación como una dimensión que contiene la forma como se llevan realizan las distintas funciones y la interacción entre colaboradores y la dimensión actitud, la cual es analizada desde la forma como el colaborador piensa, siente y manifiesta, todo esto como atributos que pueden ser medibles.

Es así como el clima laboral, cohesiona puntos estratégicos para la empresa que influyen directamente en la capacidad de operaciones y entrega de productos y servicios, ya que establecen parámetros que promueven, incentivan y evalúan los objetivos corporativos. De ahí la importancia que tiene el clima laboral, el cual radica en la identificación que el colaborador tiene con la empresa, el trabajo en equipo, la aceptación del liderazgo y la motivación personal. Frente a esto, Ruíz D. (2021), indica: “que, si se reforzaba el clima laboral, de forma tal, que los colaboradores se sintieran a gusto en sus puestos, pudieran rendir mucho más y las organizaciones alcanzaran la prosperidad deseada”.

También se menciona como factores que inciden en el clima laboral:

Ambiente Físico y Condiciones

Propósitos.

Remuneración y Beneficios Sociales.

Políticas Administrativas.

Supervisión y Control.

Relaciones Sociales.

Estructura Organizacional.

Comunicación.

Toma de Decisiones.

Actitud hacia la labor desempeñada (Ruíz D, 2021)

Cuando el clima laboral se ve afectado negativamente, se presentan inadaptaciones producto de la generación del estrés, que traen consecuencias tanto para el individuo como para la empresa, tal como lo menciona Cruz N., et al (2022).

Cuando en una organización el clima laboral es negativo, los colaboradores desempeñan sus actividades con una baja motivación, lo que puede generar pérdidas para la empresa; además de causar enfermedades de salud mental y conductas no favorables para su bienestar emocional.

Es importante evaluar y analizar el clima laboral en las empresas entendiendo la relación causal existente entre un clima laboral favorable y el desempeño satisfactorio de los colaboradores, para el éxito de las mismas, lo cual ofrecerá una herramienta para una gestión del recurso humano apropiada y aterrizada a las necesidades presentadas en los colaboradores y así, de esta forma tomar decisiones acertadas que además de cuidar del capital humano y sus expectativas frente a la organización, también promuevan las competencias personales y laborales de forma estratégica para llegar a las metas propuestas.

Marco Legal

Concepto 71951 de 2019. Departamento administrativo de la función pública - gestor normativo - Artículo 2.2.10.7 - programas de bienestar de calidad de vida laboral.

Decreto 614 de 1984. Gestor normativo - función pública.

El presente decreto determina las bases de organización y administración gubernamental y, privada de la salud ocupacional en el país, para la posterior constitución de un plan nacional unificado en el campo de la prevención de los accidentes y enfermedades relacionadas con el trabajo y en el del mejoramiento de las condiciones de trabajo.

Ley 1010 de 2006. Gestor normativo - función pública

Ley 1010 de 2006 (enero 23) Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo. El congreso de Colombia, decreta: artículo 1. Objeto de la ley y bienes protegidos por ella.

Decreto ley 1295 de 1994. Gestor normativo - función pública

Decreto 1295 de 1994 (junio 22) "por el cual se determina la organización y administración del sistema general de riesgos profesionales". El ministro de gobierno de la república de Colombia, delegatario de funciones presidenciales otorgadas mediante el decreto 1266 de 1994.

Artículo 21. Obligaciones del Empleador.

Artículo 56. Responsables de la prevención de riesgos profesionales.

Decreto 1227 de 2005. Gestor normativo - función pública

Artículo 75. De conformidad con el artículo 24 del decreto-ley 1567 de 1998 y con el fin de mantener niveles adecuados de calidad de vida laboral, las entidades deberán efectuar los

siguientes programas: 75.1. Medir el clima laboral, por lo menos cada dos años y definir, ejecutar y evaluar estrategias de intervención. 75.2.

Metodología

La metodología para este plan de mejoramiento es de tipo cuantitativa que se centra en recopilar y generalizar datos de la empresa AGESO S.A.S. ubicada en la ciudad de Cúcuta Norte de Santander.

Las herramientas utilizadas para el desarrollo de la metodología fueron con base a las técnicas cualitativas aplicables como son las siguientes:

Observación: Se observa la incomodidad de los colaboradores del área operativa de servicio al cliente de la empresa AGESO S.A.S.; al realizar sus funciones.

Información fuentes primarias: esta información fue suministrada por un colaborador del área servicio al cliente de la empresa con lo que se realizó el diagnóstico organizacional.

Diagnostico Organizacional

En cuanto a la estructura organizacional de la empresa AGESO S.A.S., se cuenta con 40 colaboradores, los cuales se encuentran distribuidos en 4 áreas como se muestra a continuación:

El área de operaciones con un total de 10 colaboradores.

El área comercial con un total de 15 colaboradores.

El área administrativa con un total de 8 colaboradores

El área contable con un total de 7 colaboradores

Para el caso de estudio del presente proyecto, se analiza la situación que se está presentando en el área de operaciones de servicio al cliente, donde encontramos los siguientes puestos que se mencionan a continuación:

Auxiliares de servicio al cliente: En este cargo se cuenta con 4 colaboradores, los cuales realizan las siguientes funciones: 1. Validación del examen que se les debe cargar en el sistema a los pacientes. 2. Registro en la plataforma para que pueda proceder con la atención. 3.

Validación de requerimientos en el buzón de sugerencias 4. Relacionar al terminar el turno los exámenes que le quedaron pendientes al trabajador 5. Gestionar las solicitudes de las historias clínicas realizadas por el trabajador. 6. Validar que las órdenes de las empresas queden guardadas en la carpeta correspondiente del día solicitado.

Auxiliar de conceptos: En este cargo se cuenta con 1 colaborador, que realiza las siguientes funciones: 1. Enviar a las empresas los resultados de los exámenes de cada trabajo que fue remitido a la IPS - Institución Prestadora de Servicios -AGESO S.A.S., para exámenes laborales 2. Envío de resultados de rayos X a los clientes particulares. 3. Envío de resultados de los exámenes laborales a los pacientes particulares 4. Informar al médico que concepto no se debe cerrar por falta de algún resultado que tenga demoras de 2 a 3 días. 5. Informar a la empresa vía correo electrónico que el concepto no se puede enviar por qué está pendiente algún resultado del trabajador.

Gestora de red nacional: En este cargo se cuenta con 1 colaborador, quien realiza las siguientes funciones: 1. Validar el correo electrónico fe_citas@ageso.co donde llegan las solicitudes para programación de exámenes laborales, ya sea de ingreso, periódico o de retiro según lo requerido por la empresa que solicita el servicio. 2. Registrar en la plataforma Sofía (en la ciudad donde fue requerido el examen a nivel nacional) todos los datos de la empresa y los exámenes laborales que requieren para el trabajador. 3. Estar pendientes de los cierres de los exámenes para poder solicitar el envío. 4. Registrar en el Excel de control de envío de pacientes a nivel nacional toda la información que se requiere cada vez que sea remitido un trabajador. 5. Envío de resultados a la empresa.

Auxiliar de citas médicas: En este cargo se cuenta con 1 colaborador, quien realiza las siguientes funciones: 1. Revisar el correo donde llegan las órdenes de las empresas allí indican

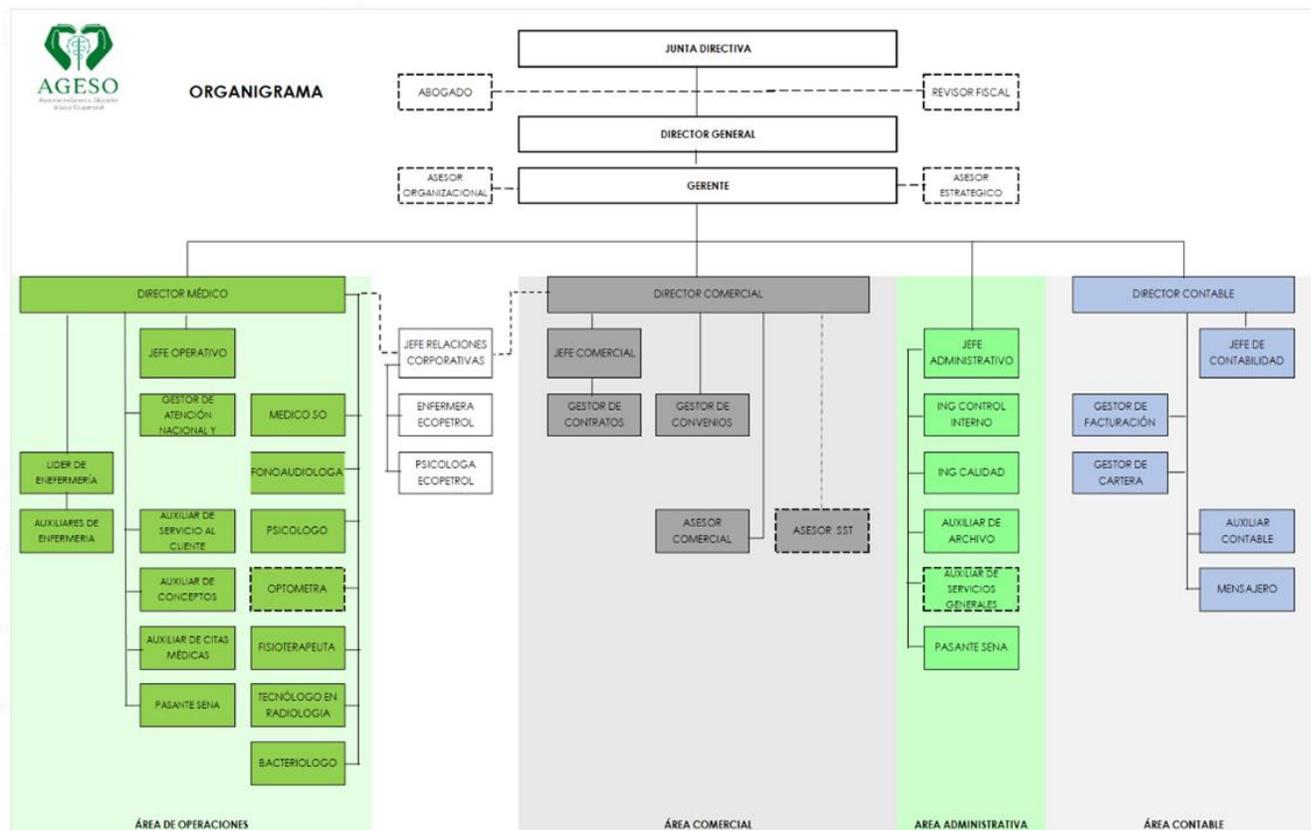
que exámenes laborales se le deben practicar. 2. Guardar la orden en la nube de AGESO y en el día que corresponde. 3. Confirmarles las citas vía correo electrónico 4. Contestar las llamadas de los clientes y programar o solucionar su requerimiento 5. Hacer el informe de cierre de jornada donde especifique cuántos pacientes se atendieron en el día.

Líder de enfermería: En este cargo se cuenta con 1 colaborador, quien realiza las siguientes funciones: 1. Estar pendiente de todos los procedimientos del área (toma de muestras - pruebas COVID- solicitud de electrocardiogramas -insumos).

Auxiliares de enfermería: En este cargo se cuenta con 2 colaboradores, quienes realizan las siguientes funciones: 1. Diligenciar en su totalidad los procedimientos del área (toma de muestras - pruebas COVID- solicitud de electrocardiogramas -insumos), realizar cada uno de estas tomas de exámenes. 2. Notificar a la Líder de enfermería cuando estén faltando los insumos o próximos a vencer 3. Reportar positivos ante un examen de test de drogas para que la Líder lo reporte a la empresa.

Figura 1

Organigrama Sistema Organizacional de la Empresa AGESO S.A.S.



Fuente. Sistema organizacional de la empresa AGESO S.A.S

Encuesta

Se aplica encuesta a 10 colaboradores del área operativa de servicio al cliente de la empresa AGESO S.A.S. El desarrollo de este proyecto está enfocado en el cumplimiento de los objetivos, basados en una investigación donde se busca determinar los factores que están afectando las condiciones del clima laboral del área operativa de servicio al cliente de la empresa AGEO S.A.S.; es por esto que diseñaremos una herramienta como instrumento de recopilación de la información, en este caso una encuesta, la cual nos permitirá investigar, analizar y evaluar la información, a fin de detectar la actual percepción que tienen los colaboradores sobre sus

condiciones de trabajo y conocer la situación de la problemática presentada, para proceder a la elaboración de la propuesta del plan de mejora para el clima organizacional de la Empresa AGESO S.A.S. De acuerdo a lo anterior se realizó una ficha técnica para la encuesta que se aplicó a los colaboradores del área operativa de servicio al cliente de la empresa AGEOS.A.S., como se muestra en la figura 2.

Figura 2

Ficha técnica, encuesta a colaboradores del área operativa de servicio al cliente de la empresa AGESO S.A.S

 AGESO <small>Asesorías en Gerencia, Educación & Salud Ocupacional</small>		FICHA TÉCNICA ENCUESTA COLABORADORES ÁREA OPERATIVA DE SERVICIO AL CLIENTE DE LA EMPRESA AGESO S.A.S.
Nombre de la encuesta	Propuesta de un plan de mejora para el clima organizacional de la empresa AGESO S.A.S ubicada en la ciudad de Cúcuta – Norte de Santander.	
Objetivo de la encuesta	Evaluar el nivel de satisfacción laboral y compromiso de los colaboradores de la empresa AGESO S.A.S. La encuesta consta de 15 preguntas de manera cerrada, no tiene respuesta correcta o incorrecta, la información se tratará de manera confidencial, lo importante es obtener una información que sirva para mejorar el ambiente laboral en la empresa.	
Encuestadores	Ana Milena cadena Hernández Kelly Xiomara Ortega Atuesta Tatiana Karina Ramírez González Deissy Jaquelin Vargas Bautista Yerlis Paola Bastos Urrea	
Fecha de recolección de la información de campo	11 de abril de 2023	
Marco de muestra	Area operativa de servicio al cliente de la empresa AGESO S.A.S; donde se cuenta con 10 colaboradores y la población objeto a la cual se le aplicó la encuesta fue a la totalidad de los colaboradores.	
Ciudades donde se realizó	Cúcuta – Norte de Santander	
Tamaño de la muestra	10 colaboradores del área operativa de servicio al cliente de la empresa AGESO S.A.S	
Técnica de recolección	Encuesta - Preguntas cerradas	
Link de la encuesta	https://forms.gle/QFwbV27xUyJfq4C6	

Fuente. Autoría propia

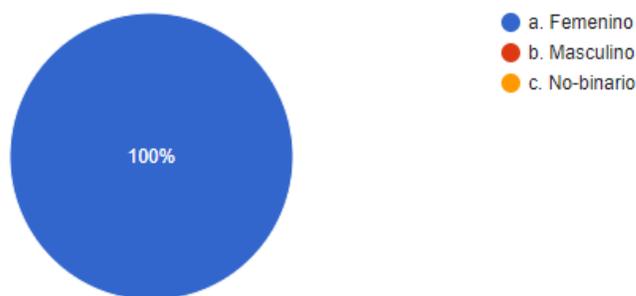
Análisis de la Información

Figura 3

Análisis de información de la pregunta 1

1. ¿Con cuál de los siguientes géneros usted se identifica?

10 respuestas



Fuente. Encuesta a colaboradores de la empresa AGESO S.A.S.

Tabla 1

Análisis de información de la pregunta 1

Descripción	Porcentaje	Colaboradores
Femenino	100%	10
Masculino	0%	0
No- binario	0%	0

Nota. La tabla nos indica el género con el que se identifican los colaboradores de la empresa

AGESO S.A.S. *Fuente.* Encuesta a colaboradores de la empresa AGESO S.A.S.

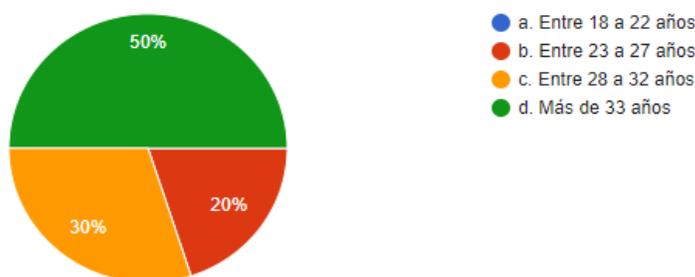
Se observa que el 100% de los colaboradores que trabajan en la empresa AGESSE S.A.S son mujeres, tomando protagonismo en las empresas pues se caracterizan por ser buenas administradoras y responsables.

Figura 4

Análisis de información de la pregunta 2

2. ¿En cuál de los siguientes rangos se encuentra usted con respecto a su edad?

10 respuestas



Fuente. Encuesta a colaboradores de la empresa AGESO S.A.S.

Tabla 2

Análisis de información de la pregunta 2

Descripción	Porcentaje	Colaboradores
Entre 18 a 22 años	0%	0
Entre 23 a 27 años	20%	2
Entre 28 a 32 años	30%	3
Más de 33 años	50%	5

Nota. La tabla nos indica el rango de edad de los colaboradores de la empresa. *Fuente.* Encuesta a colaboradores de la empresa AGESO S.A.S.

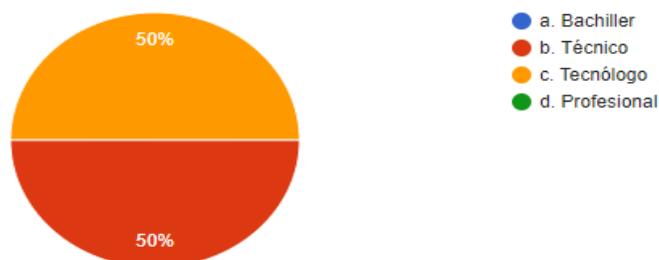
Se observa que el 50% de las personas que laboran en la empresa corresponden a mayores de 33 años, seguido de un 30% entre los 28 y 32 años y un 20% entre los 23 y 27 años

Figura 5

Análisis de información de la pregunta 3

3. ¿Cuál es su nivel educativo alcanzado?

10 respuestas



Fuente. Encuesta a colaboradores de la empresa AGESO S.A.S.

Tabla 3

Análisis de información de la pregunta 3

Descripción	Porcentaje	Colaboradores
Bachiller	0%	0
Técnico	50%	5
Tecnólogo	50%	5
Profesional	0%	0

Nota. La tabla nos indica el nivel educativo alcanzado de los colaboradores de la empresa.

Fuente. Encuesta a colaboradores de la empresa AGESO S.A.S.

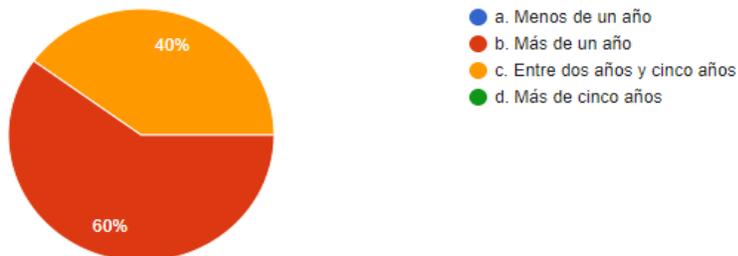
Se logra evidenciar que en la empresa el 50% de los colaboradores son técnicos y el otro 50% tecnólogos.

Figura 6

Análisis de información de la pregunta 4

4. Cuánto tiempo lleva trabajando en la empresa AGESO S.A.S.

10 respuestas



Fuente. Encuesta a colaboradores de la empresa AGESO S.A.S.

Tabla 4

Análisis de información de la pregunta 4

Descripción	Porcentaje	Colaboradores
Menos de un año	0%	0
Más de un año	60%	6
Entre dos años y cinco años	40%	4
Más de cinco años	0%	0

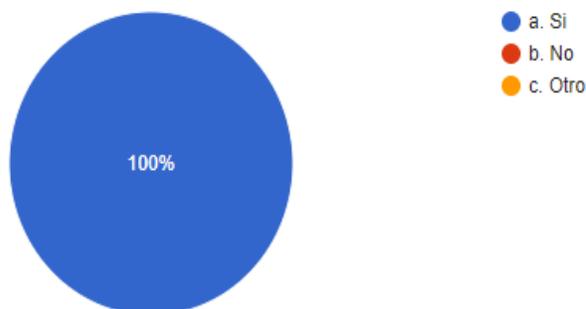
Nota. La tabla nos indica cuanto tiempo llevan laborando los colaboradores de la empresa.

Fuente. Encuesta a colaboradores de la empresa AGESO S.A.S.

Se observa que el 60% de los colaboradores llevan más de 1 año laborando en la empresa, el 30% entre 2 y 5 años y el 10% entre 2 y 5 años.

Figura 7*Análisis de información de la pregunta 5***5. ¿Su lugar de trabajo es agradable, limpio, ordenado y cuenta con ventilación e iluminación?**

10 respuestas



Fuente. Encuesta a colaboradores de la empresa AGESO S.A.S.

Tabla 5*Análisis de información de la pregunta 5*

Descripción	Porcentaje	Colaboradores
Si	100%	10
No	0%	0
Otro	0%	0

Nota. La tabla nos indica como es el área de trabajo en la empresa. *Fuente.* Encuesta a colaboradores de la empresa AGESO S.A.S.

De acuerdo a los resultados obtenidos podemos evidenciar que el 100% de los colaboradores del área operativa de servicio al cliente de la empresa AGESO S.A.S., manifiestan que sienten agrado de desempeñar sus actividades, ya que cuentan con un lugar limpio, ordenado y con ventilación e iluminación. El tener su lugar de trabajo organizado promueve rendimiento,

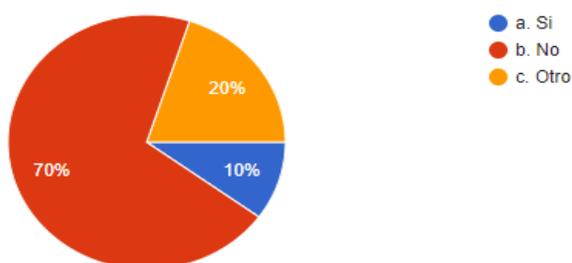
eficacia y reduce el estrés laboral, es por esto que el orden y la limpieza nos llena de actitud positiva en nuestro entorno laboral y facilita el desempeño de las labores.

Figura 8

Análisis de información de la pregunta 6

6. ¿Le agrada el ambiente laboral que se desarrolla en su lugar de trabajo?

10 respuestas



Fuente. Encuesta a colaboradores de la empresa AGESO S.A.S.

Tabla 6

Análisis de información de la pregunta 6

Descripción	Porcentaje	Colaboradores
Si	10%	1
No	70%	7
Otro	20%	2

Nota. La tabla nos indica si el ambiente laboral es agradable en la empresa. *Fuente.* Encuesta a colaboradores de la empresa AGESO S.A.S.

El 70% de los colaboradores del área operativa de servicio al cliente, expresan que el ambiente laboral no es agradable, el 20% manifiesta otra opción y el 10% dice que si le agrada el ambiente laboral que se desarrolla en la empresa AGESO S.A.S.; es por esto que de acuerdo a los resultados obtenidos podemos decir que el mal clima laboral que se está presentando en la

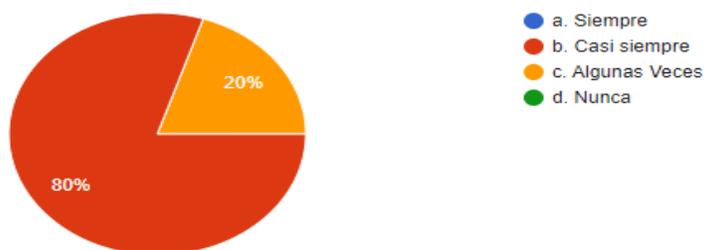
empresa AGESO S.A.S. puede traer consecuencias como la disminución en el desarrollo de las actividades, estrés laboral, un mal servicio al cliente, incumplimiento de los objetivos, entre otros aspectos que se pueden presentar, lo que hace que se genere en la empresa conflictos y reducción en el crecimiento y rentabilidad económica.

Figura 9

Análisis de información de la pregunta 7

7. ¿Cree que existe buena comunicación entre sus compañeros de trabajo?

10 respuestas



Fuente. Encuesta a colaboradores de la empresa AGESO S.A.S.

Tabla 7

Análisis de información de la pregunta 7

Descripción	Porcentaje	Colaboradores
Siempre	0%	0
Casi siempre	80%	8
Algunas veces	20%	2
Nunca	0%	0

Nota. La tabla nos indica que existe buena comunicación entre los colaboradores de la empresa.

Fuente. Encuesta a colaboradores de la empresa AGESO S.A.S.

En los resultados obtenidos encontramos que el 80% de los colaboradores del área operativa de servicio al cliente de la empresa AGESO S.A.S., se sienten cómodos porque existe una buena comunicación entre sus compañeros de trabajo, esto quiere decir que hay motivación y un excelente vínculo en el entorno del equipo de trabajo, lo que genera mayor productividad y apoyo entre compañeros. El 20% de los colaboradores consideran que la comunicación entre sus compañeros, no es tan buena, lo que quiere decir que estos colaboradores pueden estar generando bajo rendimiento en sus actividades, están desmotivados y esto hace que desmotiven a sus compañeros y se presenten conflictos tanto internos como externos y es aquí donde aparece la insatisfacción de los clientes y el mal ambiente laboral.

Figura 10

Análisis de información de la pregunta 8

8. ¿Se siente cómodo/a al expresar sus opiniones y sugerencias a su jefe inmediato?

10 respuestas



Fuente. Encuesta a colaboradores de la empresa AGESO S.A.S.

Tabla 8

Análisis de información de la pregunta 8

Descripción	Porcentaje	Colaboradores
Siempre	0%	0
Casi siempre	0%	0
Algunas veces	40%	4
Nunca	60%	6

Nota. La tabla nos indica que los colaboradores, no se sienten cómodos al expresar sus opiniones o sugerencia al jefe inmediato. *Fuente.* Encuesta a colaboradores de la empresa AGESO S.A.S.

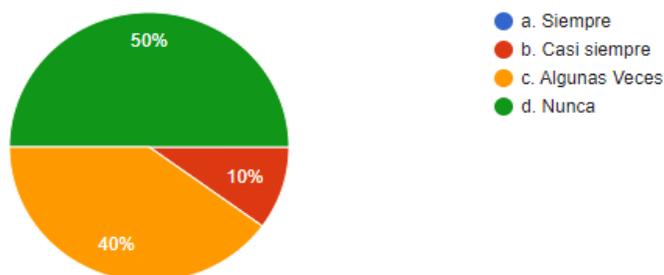
De acuerdo a los resultados que se muestran en la *figura 8*, podemos decir que el 60% de los colaboradores del área operativa de servicio al cliente de la empresa AGESO S.A.S., no se sienten cómodos al expresar sus opiniones y sugerencias a su jefe inmediato, mientras que el 40% de los colaboradores, manifiestan que en algunas ocasiones se sienten cómodos en el momento que expresan sus opiniones y sugerencias a su jefe inmediato; es de anotar que el jefe debe generar confianza a sus colaboradores, fomentado el trabajo en equipo, siendo justos y respetuosos, implementando estrategias donde sus colaboradores se sientan valorados. Cuando un jefe atiende las opiniones y sugerencias de sus colaboradores, tiene más facilidad de cumplir con los objetivos y metas propuestas en la empresa; cuando se mantiene una relación cercana entre jefe y colaborador, se puede aprovechar al máximo el talento de cada uno de los colaboradores de su equipo de trabajo, lo que dará un equilibrio alto en la productividad y esto genera grandes beneficios en cuanto a la rentabilidad de la empresa.

Figura 11

Análisis de información de la pregunta 9

9. ¿Cree usted que su carga de trabajo es razonable, equilibrada y acorde a sus capacidades?

10 respuestas



Fuente. Encuesta a colaboradores de la empresa AGESO S.A.S.

Tabla 9*Análisis de información de la pregunta 9*

Descripción	Porcentaje	Colaboradores
Siempre	0%	0
Casi siempre	10%	1
Algunas veces	40%	4
Nunca	50%	5

Nota. La tabla nos indica que los colaboradores, no se sienten conformes con su carga laboral.

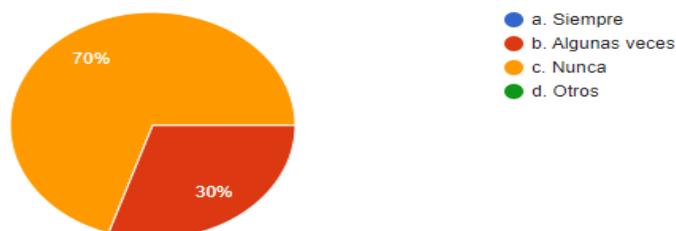
Fuente. Encuesta a colaboradores de la empresa AGESO S.A.S.

El 50% de los colaboradores no está conforme con la carga de trabajo en la empresa AGESO S.A.S, el 40% algunas veces está conforme y el 10% casi siempre esto quiere decir que hay falencias en la carga laboral y esto puede perjudicar el rendimiento de sus funciones, también puede afectar anímicamente a los colaboradores al sentirse cansados o estresados por la responsabilidad a cargo y no tener un espacio de algunas pausas activas que hagan más amenas las jornadas laborales.

Figura 12*Análisis de información de la pregunta 10*

10. ¿Cree que hay oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional en la empresa?

10 respuestas



Fuente. Encuesta a colaboradores de la empresa AGESO S.A.S.

Tabla 10*Análisis de información de la pregunta 10*

Descripción	Porcentaje	Colaboradores
Siempre	0%	0
Algunas veces	30%	3
Nunca	70%	7
Otros	0%	0

Nota. La tabla nos indica que los colaboradores manifestaron que la empresa no les ofrece oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional. *Fuente.* Encuesta a colaboradores de la empresa AGESO S.A.S.

Es preocupante que el 70% de los colaboradores no vean una oportunidad de crecimiento ni desarrollo profesional en la empresa y el 30% algunas veces, esto quiere decir que tal vez están trabajando por necesidad o por falta de otras oportunidades mas no porque les agrade trabajar en esta empresa, esto también puede afectar al desarrollo de las actividades porque no ven un motivo en la organización que los impulse a cumplir con el mayor esfuerzo sus tareas.

Figura 13*Análisis de información de la pregunta*

11. ¿Cree que las políticas de la organización promueven un ambiente laboral sano y respetuoso?

10 respuestas



Fuente. Encuesta a colaboradores de la empresa AGESO S.A.S.

Tabla 11*Análisis de información de la pregunta 11*

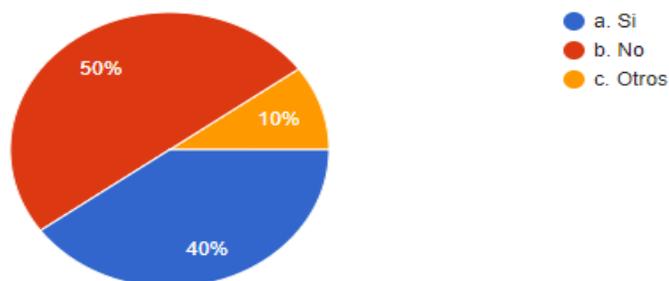
Descripción	Porcentaje	Colaboradores
Siempre	0%	0
Casi siempre	50%	5
Nunca	50%	5
Otros	0%	0

Nota. La tabla nos indica que los colaboradores, no se encuentran satisfechos con las políticas de la empresa. *Fuente.* Encuesta a colaboradores de la empresa AGESO S.A.S.

Se puede decir que la mitad de los colaboradores creen que casi siempre se promueve un ambiente laboral sano y la otra mitad cree que nunca, se observa que según las políticas de la empresa no se maneja un ambiente sano y agradable esto conlleva a posibles problemáticas entre los colaboradores, a tener una mala comunicación, a perder el respeto de las funciones de los compañeros, retraso de actividades entre otros.

Figura 14*Análisis de información de la pregunta 12***12. ¿Consideras que la organización es un buen lugar para trabajar?**

10 respuestas



Fuente. Encuesta a colaboradores de la empresa AGESO S.A.S.

Tabla 12*Análisis de información de la pregunta 12*

Descripción	Porcentaje	Colaboradores
Si	40%	4
No	50%	5
Otros	10%	1

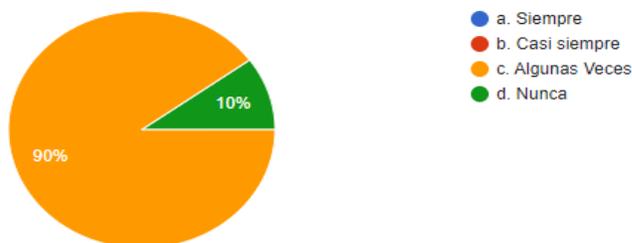
Nota. La tabla nos indica que los colaboradores de la empresa, afirman, que no es un buen lugar para trabajar. *Fuente.* Encuesta a colaboradores de la empresa AGESO S.A.S.

El 50% de los colaboradores de la empresa AGESO S.A.S considera que no es un buen lugar para trabajar el 40% si lo considera y el 10% tienen otras opiniones, se observa que la mayor parte de los colaboradores quisieran un mejor lugar para trabajar y desarrollar su experiencia laboral, para la empresa es de vital importancia saber que tan satisfechos se sienten los colaboradores de pertenecer a dicha organización pues de allí depende el éxito de la misma.

Figura 15*Análisis de información de la pregunta 13*

13. ¿Su jefe inmediato le informa con claridad sus actividades y le orienta la manera de cómo puede realizar su trabajo para cumplir con los objetivos de la empresa ?

10 respuestas



Fuente. Encuesta a colaboradores de la empresa AGESO S.A.S.

Tabla 13*Análisis de información de la pregunta 13*

Descripción	Porcentaje	Colaboradores
Siempre	0%	0
Casi siempre	0%	0
Algunas veces	90%	9
Nunca	10%	1

Nota. La tabla nos indica que el jefe inmediato en algunas ocasiones orienta a los colaboradores para realizar sus actividades. *Fuente.* Encuesta a colaboradores de la empresa AGESO S.A.S.

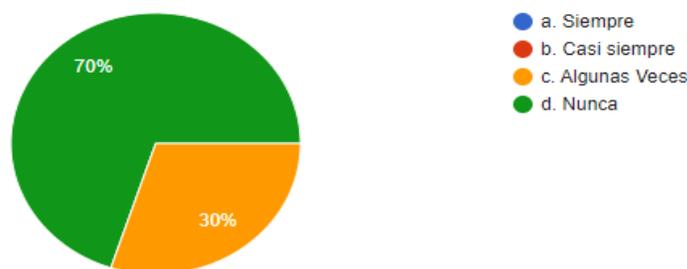
El 90% de los colaboradores encuestados indica que algunas veces reciben por parte de su jefe inmediato, las orientaciones para realizar sus funciones y un 10% indica nunca recibir con claridad sus actividades u orientaciones frente a su trabajo. Este resultado pone en evidencia los inconvenientes presentados con el jefe a cargo del área operativa de servicio al cliente y el desorden con la que los colaboradores están desempeñándose en esta área, lo cual repercute al mismo tiempo en confusiones frente a las responsabilidades y tareas que le corresponde a cada uno, que puede ocasionar estrés, incumplimientos, ambiente laboral pesado, reproceso, e ineficacia frente a los objetivos de la empresa.

Figura 16

Análisis de información de la pregunta 14

14. ¿Su jefe inmediato lo escucha al momento de dar sugerencias, para dar solución a los problemas que se puedan presentar en el lugar de trabajo?

10 respuestas



Fuente. Encuesta a colaboradores de la empresa AGESO S.A.S.

Tabla 14

Análisis de información de la pregunta 14

Descripción	Porcentaje	Colaboradores
Siempre	0%	0
Casi siempre	0%	0
Algunas veces	30%	3
Nunca	70%	7

Nota. La tabla nos indica que el jefe inmediato no escucha a sus colaboradores, al momento de dar sugerencias, para dar solución a los problemas. *Fuente.* Encuesta a colaboradores de la empresa AGESO S.A.S.

Es preocupante el resultado entregado para esta pregunta, ya que un gran porcentaje de los colaboradores indicaron no ser escuchados por su jefe inmediato (70%) y otro 30% mencionó que en algunas ocasiones se sentían tenidos en cuenta en sus opiniones frente a los problemas en el lugar de trabajo. Se manifiesta un impacto negativo entre los colaboradores

con una impresión hacia su jefe inmediato de rechazo y distanciamiento, lo que puede estar perjudicando la relación laboral, fracturando la unidad y el trabajo en equipo.

Figura 17

Análisis de información de la pregunta 15

15. ¿Su jefe inmediato le comunica los cambios que se presentan en la empresa y atiende sus sugerencias e ideas sobre estos cambios ?

10 respuestas



Fuente. Encuesta a colaboradores de la empresa AGESO S.A.S.

Tabla 15

Análisis de información de la pregunta 15

Descripción	Porcentaje	Colaboradores
Siempre	0%	0
Casi siempre	0%	0
Algunas veces	50%	5
Nunca	50%	5

Nota. La tabla nos indica que el jefe inmediato no es parcial al momento de comunicar los cambios que se presentan en la empresa y tampoco atiende sugerencias sobre estos cambios.

Fuente. Encuesta a colaboradores de la empresa AGESO S.A.S.

Los resultados arrojados entregan porcentajes iguales para respuestas que no favorecen el clima organizacional, ya que el 50% de los colaboradores dijo nunca recibir

comunicaciones sobre cambios que se presentan en la empresa y el otro 50% indicó que esto sucedía algunas veces, lo cual implica que hay deficiencias para atender dichos cambios si no son conocidos por el personal. Al existir problemas de comunicación interna en la empresa, se presentan también obstáculos en la gestión empresarial que terminan afectando a los clientes y la sostenibilidad de la organización.

Figura 18

Análisis de información de la pregunta 16

16. ¿Recibe usted capacitaciones que le permiten realizar mejor su trabajo ?

10 respuestas



Fuente. Encuesta a colaboradores de la empresa AGESO S.A.S.

Tabla 16

Análisis de información de la pregunta 16

Descripción	Porcentaje	Colaboradores
Siempre	0%	0
Casi siempre	0%	0
Algunas veces	100%	10
Nunca	0%	0

Nota. La tabla nos indica que los colaboradores, en algunas ocasiones reciben capacitaciones, que les facilita realizar mejor su trabajo. *Fuente.* Encuesta a colaboradores de la empresa AGESO S.A.S

Todos los colaboradores del área operativa de servicio al cliente manifestaron recibir capacitaciones en algunas ocasiones, con un 100% para esta opción de respuesta. Si no se cuenta con una capacitación periódica del personal no se puede garantizar el asertividad del desempeño, ni la aplicación de estrategias organizacionales, ni de procedimientos definidos, ni el aprovechamiento de las competencias personales, laborales y el uso efectivo de las herramientas utilizadas en la empresa.

Figura 19

Análisis de información de la pregunta 17

17. ¿Se siente usted satisfecho porque su jefe inmediato tiene en cuenta sus opiniones para facilitar el desarrollo de sus actividades?

10 respuestas



Fuente. Encuesta a colaboradores de la empresa AGESO S.A.S.

Tabla 17

Análisis de información de la pregunta 17

Descripción	Porcentaje	Colaboradores
Muy satisfecho	0%	0
Satisfecho	0%	0
Insatisfecho	50%	5
Muy insatisfecho	50%	5

Nota. La tabla nos indica que los colaboradores, se sienten insatisfechos al momento de expresar sus opiniones al jefe inmediato. *Fuente.* Encuesta a colaboradores de la empresa AGESO S.A.S.

Con base en las respuestas obtenidas con la encuesta se puede observar una alta insatisfacción por parte de los colaboradores debido a que los jefes inmediatos deciden dejar de lado sus opiniones y recomendaciones al momento de llevar a cabo las actividades de la empresa, esto se comprueba debido a que el 50% de los colaboradores que participaron en el desarrollo de la encuesta asegura estar insatisfechos mientras el otro 50% aseguran estar muy insatisfechos con la situación que se ha estado presentando, esto podría resultar perjudicial para la empresa debido a que si los colaboradores no se sienten valorados el rendimiento de estos podría bajar significativamente por la falta de motivación.

Figura 20

Análisis de información de la pregunta 18

18. ¿Su jefe inmediato lo escucha y le brinda confianza y apoyo cuando usted lo necesita?

10 respuestas



Fuente. Encuesta a colaboradores de la empresa AGESO S.A.S.

Tabla 18

Análisis de información de la pregunta 18

Descripción	Porcentaje	Colaboradores
Siempre	0%	0
Casi siempre	0%	0
Algunas veces	50%	5
Nunca	50%	5

Nota. La tabla nos indica que los colaboradores, sienten que su jefe inmediato no les brinda suficiente confianza y apoyo cuando ellos lo necesitan. *Fuente.* Encuesta a colaboradores de la empresa AGESO S.A.S.

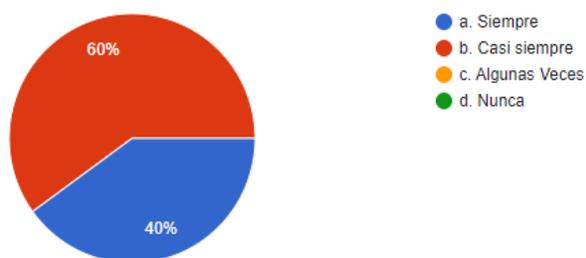
Se observa que los colaboradores no cuentan con la confianza suficiente al momento de dirigirse al jefe inmediato lo que se puede confirmar con las respuestas de la encuesta debido a que el 50% de los colaboradores afirman que solo algunas veces el jefe inmediato les brinda confianza mientras que el 50% restante afirma que el jefe inmediato nunca les han brindado confianza, lo que demuestra una falta de comunicación que podría ser perjudicial para la empresa debido a que si no existe confianza por parte de los colaboradores hacia los jefes estos podrían ser más reticentes al momento de comunicar problemas o fallos dentro de organización, llegando al punto de incluso tomar la decisión de quedarse callado por miedo a la reacción de los jefes.

Figura 21

Análisis de información de la pregunta 19

19. ¿Recibe usted un trato respetuoso de parte de sus compañeros y sus superiores?

10 respuestas



Fuente. Encuesta a colaboradores de la empresa AGESO S.A.S.

Tabla 19*Análisis de información de la pregunta 19*

Descripción	Porcentaje	Colaboradores
Siempre	40%	4
Casi siempre	60%	6
Algunas veces	0%	0
Nunca	0%	0

Nota. La tabla nos indica que los colaboradores, reciben un trato respetuoso por parte de sus compañeros y/o superiores. *Fuente.* Encuesta a colaboradores de la empresa AGESO S.A.S.

Se observa que los colaboradores reciben en gran parte un trato respetuoso por parte de sus compañeros y superiores esto se puede confirmar debido a que el 60% de los colaboradores encuestados aseguran que casi siempre reciben un trato respetuoso, mientras que el 40% restante siempre recibe un trato respetuoso, esto es un gran punto a favor para la empresa debido a que si los colaboradores son tratados con respeto estos se sentirán valorados y necesitados por la empresa, lo que actúa como una fuente de motivación que los ayudara a mejorar su rendimiento.

Plan de Mejoramiento

Una vez realizado el análisis de las alternativas que permitan alcanzar el objetivo propuesto en el presente proyecto, se propone a continuación establecer un plan de mejoramiento para el área operativa de servicio al cliente de la empresa AGESO S.A.S.

Cronograma de Actividades

El cronograma nos muestra en orden cronológico las actividades que se desarrollaran en la propuesta del plan de mejora del clima organizacional de la empresa AGESO S.A.S ubicada en la ciudad de Cúcuta – Norte de Santander; teniendo en cuenta que en este cronograma se planifica la ejecución del proyecto enfocado en una visión clara de los retos existentes, para el cumplimiento de los objetivos.

Figura 22

Cronograma de Actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																
PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORA PARA EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA AGESO S.A.S UBICADA EN LA CIUDAD DE CÚCUTA – NORTE DE SANTANDER																
ACTIVIDADES	MESES - (SEMANAS)															
	FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Selección de la Empresa		■	■													
Diagnóstico de la Empresa Seleccionada – Reseña de la Empresa - Introducción				■	■											
Planteamiento del Problema – Justificación – Selección de Objetivos (Generales – Específicos)				■	■											
Antecedentes – Marco Teórico - Marco Legal						■	■	■								
Metodología de la Investigación – Técnicas utilizadas (Cualitativas – Cuantitativas)									■	■	■					
Aplicación de la Encuesta									■	■	■					
Análisis de los Resultados Obtenidos en la Encuesta												■				
Plan de Mejoramiento												■	■			
Recomendaciones - Conclusiones													■			
Documentar el plan de Mejoramiento - Diapositivas														■		
Presustentación															■	
Sustentación																■

Fuente. Autoría propia

Actividad N° 1: Plan de Compensación e Incentivos

El plan de compensación es una herramienta de gestión que la empresa utiliza con el propósito de desarrollar y crear una cultura enfocada en el desempeño, eficiencia, buena conducta; a fin de lograr un impacto positivo en lo personal y laboral. El objetivo del plan de incentivos es mejorar el nivel de desempeño de los colaboradores, con motivaciones que les permitan desarrollar de una manera agradable sus actividades; como se muestra en el Apéndice A.

Tabla 20

Plan de compensación e incentivos

Área de mejora	Todas las áreas de la empresa AGESO S.A.S.
Descripción del problema	La estructura organizacional de la empresa AGESO S.A.S., está generando un mal ambiente laboral, y esto afecta la motivación y desarrollo de las actividades de los colaboradores.
Causas que provocan el problema	Mal ambiente laboral, que genera incomodidad en el lugar de trabajo Falta de comunicación entre compañeros. Alta Carga laboral, que desmotiva el crecimiento personal y laboral. Rechazo al expresar las opiniones y sugerencias. Falta de capacitaciones que permitan desempeñar mejor sus funciones.
Objetivo a conseguir	Construir un espacio agradable en el lugar de trabajo, donde se pueda fomentar un ambiente de apoyo y que las opiniones sean escuchadas, además de reconocer los logros de los colaboradores y realizar capacitaciones que promuevan el crecimiento personal y laboral de los colaboradores de la empresa AGESO S.A.S.

Acciones de mejora	<p>Mejorar la relación con los demás colaboradores para facilitar las responsabilidades laborales promoviendo un ambiente sano.</p> <p>Capacitar a los colaboradores en temas organizacionales recalcando los objetivos y valores de la empresa</p> <p>Evaluar mediante una encuesta de satisfacción el ambiente laboral</p> <p>Aplicar talleres de autocontrol y comunicación asertiva.</p>
Beneficios esperados	<p>Mejorar en un 90% el ambiente laboral, mediante incentivos que reconozcan el esfuerzo y dedicación de los colaboradores, buscando de esta forma brindar enriquecimiento personal y laboral, en el proyecto de vida de cada uno de los colaboradores.</p>

Nota. La tabla nos indica el diseño del plan de compensación e incentivos, para la propuesta de la empresa AGESO S.A.S. *Fuente.* Autoría propia

Recursos

Humanos: Equipo capacitador y colaboradores de la empresa

Financiero: monto para los incentivos

Responsable: jefe de talento humano

Beneficiados: colaboradores de la empresa

Actividad N° 2 Diseño del Formato de Solicitud de Exámenes Laborales para la Empresa AGESO S.A.S.

Con el fin de llevar a cabo la propuesta de plan de mejoramiento, se diseñó un formato de solicitud de exámenes laborales de AGESO S.A.S., donde se especifica los exámenes ofrecidos para que la empresa que los requiera pueda describir detalladamente; cuál es el que requiere y de esta manera al recibir el formato de solicitudes al correo de citas, los colaboradores del área

operativa de servicio al cliente podrán dar viabilidad al servicio de inmediato y sin retraso alguno.

Se plantea que el formato de solicitudes laborales propuesto se establezca desde el área comercial, ya que es el área encargada de hacer los convenios con las distintas entidades, para que desde ahí llegue al área operativa de servicio al cliente, atendiendo de esta manera la problemática identificada para dar solución a la afectación presentada, como se puede evidenciar en el Apéndice B

Con el diseño del formato de solicitud de exámenes laborales, se mejorará los tiempos de registro de solicitud de los colaboradores, evitando confusiones en la recepción de la información, mejorando el orden de la función de cada uno y facilitando de esta manera la trazabilidad de las tareas, reduciendo el nivel de estrés para promover un clima organizacional sano.

Tabla 21

Diseño del formato de solicitud de exámenes laborales para la empresa AGESO S.A.S.

Área de Mejora	Área Operativa de Servicio al Cliente
Descripción del problema	Clima organizacional negativo
Causas que provocan el problema	Mala comunicación y desorden documental Mejorar tiempos de registro Claridad en la recepción de la información
Objetivo para conseguir	Mejorar el orden de las funciones, con el fin de reducir el estrés laboral Se plantea diseñar un formato de solicitud de exámenes laborales, que detalle claramente los datos del solicitante, el servicio requerido o tipo de examen,
Acciones de mejora	el énfasis del servicio y el examen específico a tomarse.

Beneficios esperados	Claridad en cada uno de los procesos que inicie o ejecute la el área operativa de servicio al cliente, para alcanzar una mayor articulación con las directrices del jefe inmediato.
----------------------	---

Nota. La tabla nos indica que el formato de solicitud de exámenes laborales diseñado para la empresa AGESO S.A.S. soluciona algunas de las problemáticas que se viene presentando con los clientes. *Fuente.* Autoría Propia

Actividad N° 3 Capacitación en Comunicación Asertiva

Dentro de las capacitaciones que realice la empresa a sus colaboradores es importante incluir una comunicación asertiva en donde se desarrollen y fortalezcan las habilidades de comunicación entre todo el personal de la empresa AGESO S.A.S sin importar el cargo que ocupen.

Tabla 22

Capacitación en comunicación asertiva

Área de mejora	Todas las áreas de la empresa
Descripción del problema	Falta de comunicación asertiva entre los colaboradores de la empresa AGESO S.A.S.
Causas que provocan el problema	Sobrecarga laboral. Temor por decir lo que se piensa Miedo por tomar la iniciativa Malas relaciones interpersonales Asumir un rol pasivo en la comunicación, dejando que los demás tomen las decisiones. Estar de acuerdo con situaciones incompatibles sin generar alternativas.

Objetivos	Lograr una comunicación clara y fluida. Trasmitir ideas claras a los demás de manera respetuosa. Tener empatía entre los colaboradores de la organización sin importar el cargo. Expresar lo que sienten sin importar lo que piensen los demás. Mejorar las relaciones interpersonales con el equipo de trabajo.
Acciones de mejora	Se llevará a cabo un proyecto de capacitaciones donde se les darán tips y se les enseñara a todos los colaboradores como lograr una comunicación asertiva sin importar si es jefe o subordinado; al comunicarse de manera correcta lograran ganar respeto pues se mostrarán seguros de sí mismos, el mensaje que trasmitan será bien recibido y aumentara la capacidad para influir y ser escuchado. (AMAYACO, s.f.).
Beneficios esperados	Armonía en el espacio de trabajo, confianza en sí mismos, cumplimiento de metas, empatía y respeto por la opinión de los demás.

Nota. La tabla nos indica que la falta de comunicación entre los colaboradores y el jefe inmediato, está afectando la armonía, el respeto del área operativa de servicio al cliente de la empresa AGESO S.A.S. *Fuente.* Elaboración propia

Recursos

Humano: Equipo capacitador

Infraestructura: Instalaciones empresa AGESO S.A.S

Materiales: Equipo de cómputo, video Beam, Folletos y refrigerios

Responsables: jefe de talento humano

Beneficiados: Personal que labora en la empresa AGESEO S.A.S

Recomendaciones

Según el análisis realizado a los resultados obtenidos en la encuesta que se aplicó a los colaboradores del área operativa de servicio al cliente de la empresa AGESO S.A.S., se encontraron falencias, donde se evidencia que el mal clima laboral que se está presentando en la empresa; puede traer consecuencias críticas que afectan la rentabilidad económica, es por esto que se recomienda lo siguiente:

Realizar una mejor distribución en las funciones que debe desempeñar cada colaborador del área operativa de servicio al cliente de la empresa AGESO S.A.S., con el fin de evitar sobrecarga laboral.

Sugerir al jefe inmediato que se realicen talleres de liderazgo, donde participe todo el personal que hace parte de la empresa AGESO S.A.S., a fin de que el desarrollo de estos talleres genere un espacio donde los colaboradores del área operativa de servicio al cliente de la empresa AGESO S.A.S. Puedan expresar sus opiniones y sugerencias a sus superiores.

Implementar estrategias donde se incentiven y motiven a los colaboradores de la empresa AGESO S.A.S., teniendo en cuenta que estos incentivos pueden ser: (monetarios, de estudio, jornadas lúdicas, deportivas, culturales, integraciones familiares, entre otras).

Brindar oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional a aquellos colaboradores, que demuestren con sus capacidades y conocimientos que pueden desempeñarse en otro cargo con mejor asignación salarial.

Se sugiere que la empresa AGESO S.A.S., reorganice la estructura organizacional, a fin de mejorar los procesos, procedimientos, políticas, normatividad, funciones y responsabilidades, buscando con esto alcanzar los objetivos propuestos y promover un ambiente laboral agradable.

Realizar una evaluación en cada área de trabajo, con el fin de identificar por qué los colaboradores consideran que la empresa AGESO S.A.S., no es un buen lugar para trabajar.

La empresa AGESO S.A.S., debe realizar capacitaciones donde se trabajen los siguientes temas: Comunicación asertiva, liderazgo, planeación y organización laboral, trabajo en equipo, promoción del bienestar emocional, autoliderazgo, entre otros temas que promuevan un buen clima laboral.

Conclusiones

La empresa AGESO SAS ha venido presentando una serie de falencias dentro de su clima organizacional lo que ha afectado el desempeño y los resultados de sus colaboradores, estas fallas se encuentran directamente relacionadas con el sistema organizacional de la empresa.

Se identifica que la empresa está experimentando una serie de problemas organizacionales que han afectado el rendimiento y los resultados de la empresa en general, estos problemas organizacionales son los siguientes: falta de un sistema organizacional definido, falta de delegación de funciones, sobrecarga laboral y recargos en los horarios de trabajo.

Tras analizar la información adquirida por medio de fuentes primaria y la implementación de la encuesta se hace evidente que es necesario que la empresa realice, una reestructuración de su sistema organizacional estableciendo un sistema de comunicación basado en el respeto mutuo y la recepción de sugerencias debido a que se hace evidente que los colaboradores sienten que los están dejando de lado y sus opiniones no cuentan en lo absoluto.

Concluimos que mediante este plan de mejora se logró realizar una valoración del clima organizacional a través de la recopilación y el análisis de información, donde se encontró un punto crítico a mejorar dentro de la organización, por lo que se brinda la oportunidad de realizar una reflexión acerca de los cambios que se deben llevar a cabo con el fin de mejorar las condiciones laborales y por ende el desempeño de sus colaboradores.

Referencias Bibliográficas

López-Sánchez, N. Castiblanco-Melo, K (2021). Clima laboral como factor influyente en el nivel de productividad: caso Unión Soluciones S.A.S. *economía y sociedad*, 15 (1)

<https://rches.utem.cl/articulos/clima-laboral-como-factor-influyente-en-el-nivel-de-productividad-caso-union-soluciones-s-a-s/>

AMAYACO. (s.f.). *Bases de la comunicación asertiva*. <https://amayaco.com/comunicacion-asertiva/para-que-sirve-la-comunicacion-asertiva>

Cruz N., et al (2022). Clima laboral, estrés laboral y consumo de alcohol en colaboradores de la industria. Una revisión sistemática. *Revista Española de Salud pública*, 95.

https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57272021000100187&lang=es

Departamento administrativo de la función pública. (2006, 23 de enero). *Ley 1010 de 2006*.

Función pública.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=18843>

Departamento administrativo de la función pública. (2015, 26 de mayo). *Decreto 1083 de 2015*.

Función pública.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=62866>

Departamento Administrativo de la Función Pública. (2019, 7 de marzo). *Concepto 71951 de 2019*. Función pública.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=94960>

Departamento administrativo de la función pública. (1994, 22 de junio). *Decreto Ley 1295 de 1994*. Función Pública.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=2629>

Departamento administrativo de la función pública. (1984, 14 de marzo). *Decreto 614 de 1984*.

Función pública.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=1357#:~:text=El%20presente%20Decreto%20determina%20las,el%20del%20mejoramiento%20de%20las>

Díaz, O. (2020). *El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de la empresa servicios generales ESIEL SAC. Huánuco, 2020*. (Tesis de pregrado, Universidad Católica de los Ángeles). Lima - Perú.

García Solarte, M. (2009). *clima organizacional y su diagnostico: una aproximacion conceptual*.

<https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>

Gonzalez , H. E., & González, L. E. (2010). *SEDICI*. Imágenes de la Organización: su importancia como objeto de estudio y las Ciencias Sociales:

http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/107480/Documento_completo.5334.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Olivera-Garay, Yuliana Janette, Leyva-Cubillas, Laura Lorena, & Napán-Yactayo, Ana Cecilia.

(2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores. *Revista Científica de la UCSA*, 8(2), 3-12. Epub 00 de agosto de 2021. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2021.008.02.003>

Ortiz P. & Cruz L. (2008). Estudio sobre clima y satisfacción laboral en una empresa comercial.

http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-350X2008000200017

Olivera-Garay, Yuliana Janette, Leyva-Cubillas, Laura Lorena, & Napán-Yactayo, Ana Cecilia.

(2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores. *Revista Científica de la UCSA*, 8(2), 3-12. Epub 00 de agosto de 2021. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2021.008.02.003>

- Pilligua, C. y Arteaga, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas: Hardepex Cía. Ltda. Redalyc. <https://rches.utem.cl/wp-content/uploads/sites/8/2021/09/revista-chilena-de-economia-y-sociedad-vol15-n1-2021-Lopez-Castiblanco.pdf>
- Ruíz D. (2021). Clima Laboral en Empresas Públicas y Privadas de Asunción. 17 (2) *Revista internacional de investigación en ciencias sociales*.
http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2226-40002021000200245&lang=es
- Vásquez F. et al. (2022). Clima laboral y su relación con la rotación del personal en la empresa de call center tele atento del Perú, Lima 2021. *Revista Científica de la UCSA*, 9 (2)
http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2409-87522022000200029&lang=es

Apéndices

Apéndice A

Plan de Compensaciones e Incentivos de la Empresa AGESO

Introducción

En el desarrollo del presente trabajo se procederá a diseñar un plan de compensaciones e incentivos, con el fin de identificar los tipos de compensación que se dará a los colaboradores por parte de la empresa AGESO S.A.S, así como los lineamientos o metas que estos deberán alcanzar con el fin de obtener los incentivos establecidos, para esto nos apoyaremos con la información suministrada en la unidad 9 y 10 del curso, la cual la tomaremos como base para el desarrollo del plan de compensaciones e incentivos aplicados a la empresa AGESO S.A.S.

Objetivos

Objetivo General

Diseñar un plan de compensaciones con el fin de generar beneficios laborales, permitiendo mejorar el nivel de satisfacción y eficiencia de los colaboradores para la empresa AGESO S.A.S.

Objetivos Específicos

Establecer incentivos orientados a recompensar la productividad de los colaboradores.

Mejorar la eficiencia y satisfacción de los colaboradores, mediante la implementación de un modelo de medición de desempeño para los colaboradores.

Acciones a realizar en el plan de compensación e incentivos de la empresa AGESO S.A.S.

El diseño del plan de compensación e incentivos tiene como objetivo motivar y recompensar el buen desempeño y comportamiento de los colaboradores de la empresa AGESO S.A.S., mejorando la percepción que estos tienen de la empresa, su compromiso y satisfacción.

Además, se busca optimizar los procesos internos, la productividad y la calidad del trabajo, logrando un crecimiento sostenido para la empresa.

El plan de compensación e incentivos, lo aplicaremos como acciones de mejora a todas las áreas de la empresa AGESO S.A.S. y se trabajaran las siguientes acciones:

Programa de capacitaciones

El gerente, deberá contratar equipo especializado para desarrollar capacitaciones en busca de mejorar las actitudes, habilidades y productividad de sus colaboradores, estas pueden realizarse trimestralmente, desarrollándose en horarios laborales o de forma virtual sin afectar las funciones organizacionales, para lo cual se ofrecerá una serie de incentivos.

Incentivos Económicos:

Beneficios monetarios, para estimular el desempeño del colaborador.

Bono monetario: la empresa ofrecerá bonos en efectivo como una manera de recompensar al personal, el responsable de este incentivo es el jefe de talento humano.

Retribuciones por objetivos: la empresa ofrecerá una retribución monetaria por las metas alcanzadas.

Incentivos en Especie

Recompensas no monetarias, para motivar al colaborador.

Regalos: incentivo al esfuerzo del equipo con regalos en momentos especiales, por ejemplo, en cumpleaños o fechas como Día del Padre, de la Día de la Madre o Navidad.

Formación profesional: establecer convenios con instituciones educativas fomentando el crecimiento personal a través de los logros académicos de los colaboradores, el responsable de este incentivo es el jefe de talento humano.

Incentivos no Salariales

Beneficios no monetarios, para motivar al colaborador.

Flexibilidad: Posibilidad de iniciar el turno más tarde o más temprano, aumentando la satisfacción del colaborador, el responsable de este incentivo es el jefe de talento humano.

Espacios de ocio: Jornadas recreativas, juegos y espacios de ocio y esparcimiento que le permita a los colaboradores aliviar la presión del trabajo, el responsable de este incentivo es el jefe de talento humano.

Recursos

Humanos: Equipo especializado capacitador, gerente y colaboradores de todas las áreas de la empresa AGESO S.A.S.

Financieros: Crear un fondo monetario específico, para las actividades de bienestar social e incentivos que se proponen dar a los colaboradores de la empresa AGESO S.A.S.

Responsables: Gerente y jefe de talento humano de la empresa AGESO S.A.S.

Beneficiados: Colaboradores de todas las áreas de la empresa AGESO S.A.S.

Infraestructura: Instalaciones de la empresa AGESO S.A.S

Tiempo de Duración

Programa de Capacitaciones: El programa de capacitaciones debe ser constante, a fin de que los colaboradores de todas las áreas de la empresa AGESO S.A.S., puedan tener un aprendizaje continuo que les permita desarrollar sus actividades con facilidad, eficiencia y eficacia, brindando a sus clientes un servicio de atención con calidad.

Incentivos Económicos: Los incentivos económicos se deben dar a los colaboradores que cumplan con los requisitos que los hacen meritorios de recibir este beneficio económico, el cual

debe darse mensualmente, a fin de motivarlos e incentivarlos en el cumplimiento de las metas y objetivos.

Incentivos en Especie: Los incentivos en especie, se darán regalos a los colaboradores de todas las áreas de la empresa AGESO S.A.S., en fechas especiales como son: cumpleaños, día del Padre, día de la Madre y Navidad. Este incentivo se programará una vez al año, para cada colaborador. Además, también se contará que al inicio de cada semestre los colaboradores que quieran formarse académicamente, se pueden inscribir en el área de talento humano, con el fin de que puedan acceder a un auxilio educativo monetario y se puedan formar profesionalmente. El tiempo estimado de este incentivo es cada 6 meses.

Incentivos no Salariales: Los incentivos no salariales que proponemos para los colaboradores de todas las áreas de la empresa AGESO S.A.S., son aquellos beneficios que se darán para motivar a los colaboradores, como flexibilidad en el horario del turno, el tiempo estimado es la posibilidad de iniciar el turno más tarde o más temprano, días de compensación, el tiempo estimado es un día al mes de acuerdo al cumplimiento de los objetivos. En cuanto a los espacios de ocio y esparcimiento, como jornadas recreativas, se estima que el tiempo para las jornadas recreativas deben ser dos horas semanales laborales, donde se realicen pausas activas laborales, competencias deportivas, bailoterapias, talleres de trabajo en equipo y juegos que ayuden a desarrollar la comunicación e interpretación entre los colaboradores y sus superiores, además que los colaboradores sientan que son reconocidos y apreciados. Estos espacios de ocio y esparcimiento se enfocan en las habilidades de comunicación como por ejemplo dar y escuchar instrucciones, a fin de evaluar si hay buena comunicación y de esta manera se busca involucrar a todos los colaboradores y los jefes, resaltando las fallas que se pueden evidenciar mientras se realiza la actividad. Con estos incentivos no salariales se busca estimular a todos los

colaboradores de las diferentes áreas de la empresa AGESO S.A.S., mediante la convivencia entre compañeros y jefes fuera de las áreas de trabajo, además de cuidar la salud tanto física como mental, evitando el estrés laboral y mejorando el ambiente laboral.

Indicadores de Control

Nivel de metas alcanzadas por colaborador en formación y capacitación: Este indicador nos permite definir cuantos colaboradores de la empresa AGESO S.A.S. se capacitan anualmente en formación profesional y en formación de aprendizaje continuo.

Promedio de tiempo del colaborador en el cumplimiento para alcanzar los objetivos: Este indicador permite conocer el tiempo en el que los colaboradores de la empresa AGESO S.A.S., cumplen con las metas establecidas por la empresa y el desempeño en el que desarrollan las actividades según las expectativas del cargo.

Nivel de satisfacción de los colaboradores: Este indicador nos muestra el grado de satisfacción que tienen los colaboradores de la empresa AGESO S.A.S., en cuanto a sus condiciones laborales, prestaciones económicas y su bienestar laboral, evidenciando resultados positivos en la prestación de los servicios y el aumento de la productividad.

Grado de fidelización del colaborador: Este indicador brinda confianza y transparencia por parte de la empresa AGESO S.A.S. hacia sus colaboradores, mejorando la eficiencia con la asignación de incentivos económicos, en especie y no salariales.

Nivel de desempeño de los colaboradores: Este indicador incentivo a mejorar el desempeño de los colaboradores, en cuanto al compromiso de realizar sus tareas y la eficiencia para el desarrollo de las mismas, además de generar un clima laboral agradable.

Compensaciones Organizacionales

Directas

Los colaboradores de las diferentes áreas de la empresa AGESO S.A.S., además de recibir su salario directo y sus prestaciones, también recibirán como compensación un beneficio económico de un bono monetario mensual, y serán acreedores de este bono aquellos colaboradores que se esfuerzan por cumplir con los objetivos y metas establecidas por la empresa y para y hacerlos meritorios a este bono serán evaluados por su desempeño, trabajo en equipo y convivencia laboral, buscando con esta compensación motivar, incentivar y generar satisfacción para la realización de las actividades, mediante un reconocimiento por los esfuerzos que hace cada colaborador y de esta manera puedan satisfacer sus necesidades y brindar un buen clima laboral en su área de trabajo.

Indirectas

Para los colaboradores de todas las áreas de la empresa AGESO S.A.S serán recompensados por su entrega, dedicación y compromiso en sus funciones con bonos y días de compensación como un incentivo y motivación para seguir haciendo lo mejor productivo posible.

No Financieras

Reconocimiento por su buen desempeño en la atención con los usuarios que requieren el servicio y buena imagen de la empresa

Mejor flexibilidad en el cumplimiento de horario laboral

Espacios de ocio donde los colaboradores disfruten de pausas activas laborales, competencias deportivas, bailoterapias, talleres de trabajo en equipo y juegos de meditación y relajación.

Evaluación de Desempeño:

Con el fin de evaluar un mejor desempeño en las responsabilidades de los colaboradores de la empresa AGESO S.A.S., es necesario contar con un personal de talento humano capacitado y educado, que agreguen valor al desarrollo de los resultados, para ello es necesario definir metas y desarrollar competencias que faciliten un buen desempeño teniendo en cuenta los siguientes ítems de evaluación.

Comportamiento del colaborador en su puesto de trabajo

Relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo

Integración y trabajo en equipo

Afinidad con los objetivos del área operativa en servicio al cliente

Atención a los usuarios que requieren el servicio

Objetivos de Evaluación de Desempeño

Los objetivos de esta evaluación de desempeño es conocer el valor del trabajo realizado por los colaboradores y medir el desempeño sobre las competencias requeridas por la empresa AGESO S.A.S para ello se tiene en cuenta:

Detectar necesidades de entrenamiento

Evaluar la productividad de la empresa

Establecer políticas de promoción, ascensos e incentivos

Mejorar las relaciones interpersonales y aseguran un buen clima organizacional

Personal que Realiza la Evaluación de Desempeño

La responsabilidad de realizar la evaluación de desempeño en la empresa AGESO S.A.S., es específicamente el jefe de talento humano, donde serán valoradas las labores que realizan los empleados. En esta se evalúa como los trabajadores ponen en práctica los conocimientos, experiencias adquiridas y las relaciones interpersonales en el puesto de trabajo. Este método facilita la toma de decisiones, no solo administrativas sino también aquellas que están enfocadas en el progreso de investigación organizacional.

Tiempo en el que se Realiza la Evaluación de Desempeño

La evaluación de desempeño se realiza anual según la revisión individual de desempeño que es el documento donde se definen los objetivos para cada cargo.

Como se debe Realizar la Evaluación de Desempeño

El jefe de talento humano de la empresa AGESO S.A.S., para hacer la evaluación de desempeño deberá tener en cuenta que esta debe contener un marco de referencia preciso del desempeño de un empleado basado en normas que son los niveles que sirven para medir los resultados deseados de cualquier puesto y las medidas de desempeño que son la base de confiabilidad que indica el desempeño.

Para la aplicación de la evaluación de desempeño en la empresa AGESO S.A.S existen varias etapas entre las cuales cabe mencionar:

Fijación de objetivos de evaluación: en esta etapa se definen los objetivos que se van a evaluar para cada puesto de trabajo del personal de las diferentes áreas de la empresa AGESO S.A.S.

Diseño del sistema de evaluación: esta etapa abarca todo lo que tiene que ver con el diseño donde se fijará el valor e interés no solo de la organización sino de todos los colaboradores de las diferentes áreas de la empresa AGESO S.A.S.

Implantación del sistema de evaluación: en esta etapa se podrá planear, organizar y controlar el desempeño de los colaboradores de las diferentes áreas de la empresa AGESO S.A.S.

Control y evaluación de desempeño: es aquí donde se verifica si el sistema está bien establecido, si se ha garantizado el éxito que dependerá de la retroalimentación de la ejecución de la evaluación de desempeño que se aplique a los colaboradores de las diferentes áreas de la empresa AGESO S.A.S.

Usos de la Evaluación de Desempeño:

Para AGESO S.A.S., entre los usos que se le da a la evaluación del desempeño esta conocer el grado en que se logran realizar satisfactoriamente las tareas por parte del colaborador.

De igual manera de busca en AGESO S.A.S, con la evaluación del desempeño, permitir conocer el nivel de integración del colaborador con la empresa y con su puesto de trabajo.

También está entre los usos, que facilita conocer el potencial del colaborador para un desarrollo futuro dentro de la empresa AGESO S.A.S.

Métodos para la Evaluación de Desempeño,

Para evaluar del desempeño del colaborador dentro de AGESO S.A.S., se pueden utilizar dos métodos, a mencionar:

Método de Desempeño Orientado al Pasado

Permite evaluar al colaborador en lo que ha desarrollado hasta el momento. Ente los métodos establecidos, para el caso de AGESO S.A.S., se ha propuesto tomar dos a mencionar,

como estrategia para alcanzar la mayor credibilidad en la evaluación, los cuales son la escala de calificación basada en la conducta y el método de evaluación de grupo:

Escala de Calificación Basada en la Conducta

Valora iniciativa, confiabilidad, cooperación, actitud y cantidad de trabajo. Su inversión es baja, esta escala describe conductas relacionadas con el trabajo, entregando resultados más objetivos.

Método de Evaluación de Grupo

Mediante una conferencia con un coordinador donde se discute acerca de la evaluación previamente realizada, se concluye acerca de puntos importantes como sueldos, ascensos y méritos.

Método de Desempeño Orientado al Futuro

Evalúa el potencial para establecer objetivos de desempeño. Ente los métodos propuestos, dentro de la empresa AGESO S.A.S, se opta por llevar a cabo:

Administración por Objetivos

Se busca convertir los objetivos de la compañía en los del colaborador.

Evaluación Integral y Técnicas para la Evaluación de Desempeño

Dentro de AGESO S.A.S, para lograr una evaluación integral se aplica la técnica 360°.

Evaluación 360°

En esta técnica, el colaborador es evaluación por todo el equipo de trabajo (jefe, compañeros, clientes, etc.), de esta manera se logra alcanzar una evaluación más completa y real, con el fin de desarrollar crecimiento personal y corporativo, fortaleciendo el grupo de trabajo y conociendo las diferentes perspectivas de cada individuo participante.

Con esta técnica de evaluación de desempeño la empresa busca, tener credibilidad, mantener la confidencialidad de datos, conocer y promover el compromiso de los colaboradores y mantener una retroalimentación continua que mantenga atento al grupo de trabajo a los desafíos que se puedan presentar.

Conclusión

Los planes de compensación son una herramienta muy importante para las empresas y organizaciones debido a que estos permiten que los colaboradores se sientan satisfechos y por ende mejoren o mantengan el nivel de eficiencia con el fin de alcanzar los estándares impuestos por la empresa y así obtener una remuneración extra por el esfuerzo y el compromiso realizado.

Apéndice B

Formato de Solicitud de Exámenes Laborales

Introducción

El diseño del formato de solicitud de exámenes laborales de AGESO S.A.S., se elaboró con el fin de que las empresas interesadas en adquirir los servicios puedan detallar específicamente las solicitudes requeridas; a fin de que los colaboradores del área operativa de servicio al cliente de la empresa AGESO S.A.S., pueda brindar un servicio con calidad, eficiencia y eficacia.

Objetivo

El objetivo de la elaboración de este formato de solicitud de exámenes laborales de AGESO S.A.S., es con el fin de mejorar la problemática identificada del mal clima laboral que se está presentando en el área operativa de servicio al cliente, en el desarrollo de las actividades de cada uno de los colaboradores.

Alcance

Con el diseño del formato de solicitud de exámenes laborales de AGESO S.A.S., se busca mejorar la atención de los clientes, facilitar la trazabilidad de las funciones de cada uno de los colaboradores del área operativa de servicio al cliente de la empresa AGESO S.A.S., promoviendo un buen clima laboral y el cumplimiento de los objetivos.

