

**Diseñar un instrumento que permita conocer el clima laboral que tienen los empleados de
la empresa World office Bogotá para el año 2023**

Dani Andrea Escobar Salamanca

Lina Maria Galeano Bermudez

Camilo Gil Díaz

Diana Milena Peña Marentes

Mariana Quevedo Montoya

Asesora:

Alba Lucia Álvarez Vergara

Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas Contables Económicas y de Negocios - ECACEN

Administración de Empresas

2023

Dedicatoria

Este trabajo de grado lo quiero dedicar especialmente a Dios que en lo largo de este camino me guiado dándome la fortaleza necesaria para, continuar, también a mis padres quien me acompañan en todas mis decisiones.

Dani Andrea Escobar Salamanca

Dedico este trabajo primeramente a Dios quien ha sido pilar fundamental para llegar hasta el objetivo, a mi familia y a las personas que de una u otra manera me han apoyada en este proceso formativo.

Lina Maria Galeano Bermudez

Dedico este trabajo principalmente a Dios a mi madre, por ser ese apoyo incondicional y demostrarme siempre su cariño y ayudarme en cualquier momento.

Camilo Gil Diaz

Este trabajo está dedicado a mis padres, esposo e hija quienes han sido mi apoyo incondicional en este peldaño de mi vida.

Diana Milena Peña Marentes

Esta obra de arte profesional se lo dedico a Dios, a mis amados padres (Adriana y Felipe), hermanos (Ernesto, Andrea, Ximena, Javier) y mascotas (Princesa, Kira, príncipe), y los lectores, agradezco por coincidir con cada uno, en esta vida.

Mariana Quevedo Montoya

Agradecimientos

Primero que todo a Dios por permitirnos llevar a cabo este trabajo y por darnos fortaleza en los momentos de dificultad.

A nuestras familias por el apoyo que siempre nos han brindado al impulsar nuestros sueños, esperanzas y por los valores inculcados a lo largo de nuestras vidas.

También agradecemos a la Universidad Nacional abierta y a Distancia UNAD y a todo el círculo de tutores en especialmente a Alba Lucia Álvarez Vergara quien con sus valiosos conocimientos forjaron nuestro crecimiento día a día como personas competitivas para un entorno cambiante.

Resumen

La siguiente investigación de proyecto de grado tiene como propósito diseñar un mecanismo que permita conocer el clima laboral que tienen los trabajadores de la empresa World office, esta empresa se basa en el desarrollo y comercialización de software contable, financiero y de gestión, tiene un equipo de talento humano que acompañan a las empresas en todo el proceso de implementación del software, nuestro objetivo es establecer que factores de clima organizacional se presentan y porque sus trabajadores se encuentran insatisfechos ya que no hay un sistema de reclutamiento interno, pues la organización no asciende el personal por meritocracia laboral sino por amistad. Lo que genera mal ambiente, desmotivación, menor sentido de pertenencia y bajo desempeño en el rendimiento laboral.

Analizaremos el clima laboral en la empresa World office, mediante la encuesta de Likert a todos los trabajadores de la sucursal Bogotá, esta herramienta nos permitirá hacer unas recomendaciones a sus directivos; adaptándolas para que el clima laboral sea idóneo y conserve un ambiente satisfactorio, buscando el mejoramiento y crecimiento de esta, obteniendo que los trabajadores incrementen su rendimiento laboral. Los resultados del mecanismo implementado nos permitirán dar recomendaciones y conclusiones.

Palabras Clave: Clima Laboral, Reclutamiento interno, Reconocimiento, Liderazgo, Motivación

Abstract

The following research project aims to design a mechanism to know the working climate of the World Office company, this company is based on the development and marketing of accounting software, financial and management, has a team of human talent that accompany companies throughout the software implementation process, our objective is to establish that factors of organizational climate arise and because its workers are dissatisfied since there is no system of internal recruitment, since the organization does not promote the staff by labor meritocracy but by friendship. What generates bad environment, demotivation, less sense of belonging and low performance in work performance.

We will analyze the working climate in the company World Office, through the Likert survey to all workers in the branch Bogota, this tool will allow us to make some recommendations to its managers; adapting them so that the working climate is suitable and preserves a satisfactory environment, seeking the improvement and growth of the same, obtaining that the workers increase their work performance. The results of the mechanism implemented will enable us to give recommendations and conclusions.

Keywords: Working Climate, Internal recruitment, Reconnaissance, Leadership, Motivating

Tabla de Contenido

Introducción	10
Problema	11
Tema.....	11
Título de la investigación	11
Planteamiento del Problema.....	13
Formulación del problema.....	14
Justificación	16
Objetivos.....	17
Objetivo general:.....	17
Objetivos específicos.....	17
Antecedentes.....	18
Contextualización.....	18
Investigaciones actuales	19
Marco Teórico.....	24
Clima organizacional.....	24
Teorías de clima organizacional	24
Cultura organizacional en las empresas	29
Principios de cultura organizacional.....	29
Comunicación Empresarial	30
Comunicación interna.....	31
Motivación	31
Teorías de motivación laboral	31

Liderazgo.....	33
Enfoques teóricos del liderazgo.....	33
Marco Legal.....	35
Decreto 256 de 1994 Concursos y proceso de selección	35
Decreto 1567 de 1998 Inducción y reinducción.....	36
Marco Metodológico.....	39
Ubicación	39
Metodología Preliminar.....	39
Materiales y métodos	40
Fuentes secundarias	40
Técnicas de recolección de datos	40
Resultados.....	41
Gestión del talento humano.....	41
Manejo de liderazgo	41
Comunicación Interna	42
Sentido de pertenencia.....	43
Recomendaciones	43
Conclusiones.....	46
Bibliografía.....	48

Lista de Tablas

Tabla 1 <i>Hipótesis planteadas causas y efectos</i>	15
--	----

Apéndices

Apéndice A <i>Instrumento implementado en la investigación</i>	52
--	----

Introducción

El clima organizacional se basa en un ambiente laboral, motivacional y emocional de los empleados en una empresa, que busca un equilibrio en la relación con las políticas, prácticas y requerimientos de las organizaciones, teniendo en cuenta este tema realizaremos una investigación en la empresa World Office Colombia S.A.S, donde analizaremos la problemática basada en la falta de ascensos y reclutamiento interno en el área de ventas en la sucursal Bogotá, esta problemática está afectando directamente toda la empresa, pero no ha sido objeto de estudio hasta el momento ya que no se ha tomado en consideración el aspecto de los ascensos, el alto mando no ha tenido en cuenta los factores determinantes del clima organizacional y la forma que afectan el ambiente laboral.

Propondremos un modelo de solución basado en investigaciones internas previas y todas las variables que se tendrán en cuenta, planteando un sistema de mejora a base de políticas internas con el fin de que World Office sucursal Bogotá en el primer semestre del 2023 mejore el clima laboral y las estrategias del equipo de ventas y este permita obtener mejores resultados, tanto a los empleados como a los directivos.

Problema

Tema

Falencias en convocatoria de ascensos, nepotismo¹ y su incidencia en el Clima organizacional para la compañía World office en el área de ventas de la sucursal Bogotá para el primer semestre del año 2023.

Título de la investigación

Diseñar un instrumento que permita conocer el clima laboral que tienen los colaboradores de la empresa World Office de la regional Bogotá en el primer semestre del año 2023.

Descripción del Problema

El presente trabajo de investigación se muestra a partir de las falencias que tiene la empresa World Office en cuanto al desarrollo interno de los empleados, en esta empresa no se cuenta con convocatorias internas de ascenso y se ve reflejado el nepotismo en sus líderes o superiores frente a los ascensos, lo que ha causado un clima organizacional desfavorable para la compañía.

Contexto

Entre los aspectos importantes que debe tener una organización está el clima y cultura organizacional, con la globalización y luego de la pandemia el trabajador es una pieza transcendental para el cumplimiento de los objetivos organizacionales, pues es él quien influye en el progreso empresarial con su talento y competitividad, por ello es importante la generación

¹ Favorecimiento a familiares o amigos por vínculo, sin tener en cuenta el mérito y/o la capacidad.

de ambientes propicios de bienestar, motivación y confianza para mejorar la productividad laboral y por ende alcanzar los resultados que la compañía espera.

La cultura y los ambientes de las organizaciones dejan ver los aspectos conductuales del personal en la teoría de campo de Lewin según (Chiavenato, 2011) asegura que la conducta humana depende de dos factores fundamentales: Las personas se comportan de acuerdo con una situación total (Gestalt), compuesta por hechos y eventos que conforman su ambiente y los hechos y eventos poseen la característica de un campo dinámico de fuerzas, en el que cada uno tiene una interrelación dinámica con los demás, por tanto, influye o recibe influencia de los otros.

El clima organizacional es el efecto de consideraciones y apreciaciones de los integrantes con que se interactúa en la organización, aquí influyen los comportamientos, los valores y las características que identifica a cada persona, así como también las experiencias que tengan de vivencias pasadas, de allí parte el ambiente interno que se puede tener en una organización.

La normatividad implica principios fundamentales para el correcto desarrollo en las diferentes tareas, entre ellas está la SST salud y seguridad en el trabajo, autorrealización y entorno agradable; todo esto con el fin de proteger la integridad física y mental del personal. En un estudio realizado por la Organización internacional del trabajo (OIT, 2016) sobre el estrés en el trabajo, indico que el estrés relacionado con el trabajo tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no corresponden o exceden las capacidades. El estrés generado por cargas laborales o falta de habilidades puede repercutir en un clima organizacional negativo para las compañías; es por ello por lo que suma importancia en este paso el entrenamiento constante para impulsar y desarrollar las habilidades con que cuentan los colaboradores.

(Méndez Álvarez, 2016) define el clima organizacional en dos aspectos fundamentales de las organizaciones, Primero, su estructura física, que abarca características como control,

tamaño, niveles jerárquicos, centralización, departamentalización entre otros. El Segundo, sus procesos organizacionales o humanos, como son liderazgo, comunicación, control, trabajo en equipo y demás. De la dirección eficaz de un buen líder junto con un plan de políticas y normas que guíen y enfoquen al colaborador se logra un ambiente favorable para desempeñar las labores.

De acuerdo con un artículo de La República, los indicadores de satisfacción y bienestar laboral en Colombia realizados en una encuesta son bajos el 80% de los trabajadores están insatisfechos en su trabajo y el 25% reportan que la mayor fuente de estrés proviene de su trabajo, en cuanto al índice de felicidad está en el 51% en una escala de oportunidad de mejora, en este mismo artículo indican que las alternativas para poder remediar pueden ser los salarios, además de las motivaciones como ascensos por capacidades y méritos

Planteamiento del Problema

De acuerdo con lo que indica World office en su página es una empresa que cuenta con más de 25 años de experiencia en desarrollo y comercialización de software contable, financiero y de gestión; para lo cual debe contar con un equipo de talento amplio que guíen y acompañen a las empresas en todo el proceso de implementación del software dando soporte en las áreas de investigación, desarrollo, capacitación, soporte y ventas. Debido al mal manejo del crecimiento laboral, World office no cuenta con ascensos internos hace aproximadamente 5 años, lo que está creando un clima laboral desfavorable para la compañía.

En general los empleados cuentan con años de antigüedad capacidades y habilidades para postularse a cargos de mayor nivel, pero no hay un sistema de reclutamiento interno, pues la organización no asciende el personal por meritocracia laboral sino por nepotismo. Lo que genera mal ambiente, desmotivación, menor sentido de pertenencia, bajo desempeño en el rendimiento laboral.

World office debería contar con un sistema de publicación de las vacantes disponibles donde los empleados se puedan postular e iniciar proceso de selección a un posible ascenso.

Formulación del problema

¿Cuáles son los factores determinantes que están afectando el clima laboral en la empresa World office en la sucursal Bogotá para el año 2023?

Sistematización del Problema

Sub pregunta 1:

¿Qué causas están generando un clima laboral negativo en área de ventas de la compañía World Office?

Sub pregunta 2:

¿A quiénes afecta la falta de convocatoria interna y el clima organizacional?

Sub pregunta 3:

¿Cómo optimizar el clima laboral con un modelo de intervención?

Hipótesis 1:

La falta de ascensos de la empresa World office limita la oportunidad de promoción laboral y genera un clima laboral negativo

Hipótesis 2:

No se cuenta con una política interna de comunicación asertiva en doble vía para la oportunidad de promoción laboral por lo tanto afecta a la compañía en general.

Hipótesis 3:

El nivel de motivación y comportamiento de los empleados en su entorno influye directamente en los objetivos organizacionales de la compañía World Office

Tabla 1

Hipótesis planteadas causas y efectos

Hipótesis	VI (Causa)	VD (Efecto)
La falta de ascensos de la empresa World office limita la oportunidad de promoción laboral y genera un clima laboral negativo	Convocatoria interna Clima organizacional	Oportunidad de promoción laboral
No se cuenta con una política interna de comunicación asertiva en doble vía para la oportunidad de promoción laboral por lo tanto afecta a la compañía en general.	Clima organizacional	Comunicación asertiva en doble vía Sentido de pertenencia Oportunidad de promoción laboral
El nivel de motivación y comportamiento de los empleados en su entorno influye directamente en los objetivos organizacionales de la compañía World Office	Convocatoria interna Clima Organizacional Objetivos Organizacionales	Oportunidad de promoción laboral Comunicación asertiva en doble vía Sentido de pertenencia

Fuente. Autoría propia

Justificación

Esta investigación busca conocer la incidencia del clima organizacional en la empresa World office, en el área de ventas de la regional Bogotá, bajo estas premisas identificaremos las causas, factores y como estas situaciones internas logran crear un mal ambiente de trabajo entre los colaboradores, como indica Chiavenato las relaciones sociales y laborales varían dependiendo de la percepción individual y el ambiente donde interactúan los colaboradores se ve relacionado estrechamente con las motivaciones de los integrantes que la componen, por ello es muy importante entender las causas que conllevan a un clima laboral desfavorable.

De acuerdo con lo anterior esta investigación pretender dar un panorama amplio de la situación real que se percibe en el área de ventas de la empresa World office, buscando alternativas que nos lleven a un consenso y a través de un modelo de intervención nos oriente sobre las causas representativas de la problemática hallada, con el fin de contribuir a una solución y lograr así beneficiar a todas las partes interesadas (Stakeholders). Chiavenato I. (2009) En su libro comportamiento organizacional indica que hay reciprocidad entre las personas y las organizaciones, mientras las personas aportan trabajo, dedicación, esfuerzo, las empresas ofrecen optimo ambiente de trabajo y oportunidad de evolución laboral, entre otras.

Nos guiaremos con diferentes fuentes de investigaciones ya realizadas sobre el tema, nuestro instrumento de investigación se basará en una encuesta cerrada a los diferentes colaboradores que nos aportaran información necesaria y trascendental para los resultados de nuestra investigación. Con estos resultados realizaremos unas conclusiones y recomendaciones pertinentes que puedan aportar a la mejora del clima laboral.

Objetivos

Objetivo general:

Diseñar un instrumento que permita conocer el clima laboral que tienen los colaboradores de la empresa World office en la sucursal Bogotá.

Objetivos específicos

Identificar las causas que están generando un clima laboral negativo en la compañía World Office

Analizar si la falta de convocatoria interna tiene algún efecto en el clima laboral

Establecer un modelo de intervención para optimizar el clima laboral en la empresa World office, luego de identificar las causas que lo generan.

Antecedentes

Contextualización

Desde la administración moderna cuando inicia la revolución industrial en el siglo XVIII, la aparición de las fábricas y la necesidad de mejorar la producción y con ello los recursos y las actividades de los empleados, llevaron Adam Smith un economista a insistir sobre un establecimiento de la división de tareas para el incremento de la productividad él fue uno de los mayores exponentes de la economía clásica.² Luego con la llegada del siglo XX Frederick Taylor padre de la administración científica y su estudio de métodos donde indicaba que las personas podían ser eficientes cuando se estipulaban las tareas en determinados tiempos y movimientos, esto contribuiría a mejoras y efectividad en el trabajo y así junto con Max Weber que indicaba que los colaboradores debían ajustarse de acuerdo a sus capacidades y habilidades y debía haber jerarquía de autoridad, mientras que por su parte Henri Fayol plateo sus principios de organización indicando lo que toda empresa debía emplear para ser eficiente: división del trabajo, disciplina, jerarquía de mando, equidad, trabajo en equipo, estabilidad e iniciativa³. Desde esta época se vienen implementando métodos y normas que establezcan orden a las tareas asignadas para los colaboradores.

El clima organizacional da sus inicios a mediados del siglo XIX y una de sus primeras definiciones fue por Taguiri y Litwin (1968) con el concepto de que el clima organizacional son todos los razonamientos, emociones y disposiciones de un equipo de trabajo hablando como colaboradores de la organización. Sin duda el clima organizacional se ve reflejado en el interés de las organizaciones y en el bienestar de sus empleados, trabajar en un entorno favorable es lo

² Adam Smith (23 de marzo 2023). En Wikipedia. https://es.wikipedia.org/wiki/Adam_Smith

³ Henri Fayol, sus aportes a la administración

que buscan todas las empresas y sus colaboradores hoy en día, pues trae beneficios corporativos y crea ventajas competitivas, ayuda a los directivos a enfocar las decisiones, mejorando conductas que favorecen la calidad del trabajo el relacionamiento entre empleados y la eficiencia.

Investigaciones actuales

En una investigación al sector de plomería en el caribe de Colombia, cuantitativa, descriptiva y de corte transversal a 1234 empleados se aplicó el muestreo aleatorio que obtuvo una muestra de 301 se definieron que es importante priorizar la asignación salarial, infraestructura de la empresa, también aspectos intangibles, relaciones interpersonales, comunicación, liderazgo y estrategias de resolución de conflictos.

Se investigaron 4 empresas del sector plomero en la región caribe se evaluaron 4 dimensiones; caracterización, condiciones de trabajo, entorno laboral y comportamiento organizacional.

Se logra concluir que las mujeres que tienen poco tiempo en una empresa trabajando en el sector operativo se encuentran insatisfechas con el salario que reciben a diferencia de los hombres debido a la desigualdad de género, se considera que las mujeres no son óptimas al momento de asumir mayores retos y reconocimiento en los puestos de trabajo, y el salario se considera como una motivación natural, al igual que contar con un buen equipo de herramientas de trabajo genera satisfacción laboral, se encontró igualmente que los trabajadores con más antigüedad poseen una comunicación y trabajo en equipo excelentes, y eso es fundamental para el buen desempeño, la comunicación es primordial.

Se hayo la presencia de liderazgo autoritario en niveles jerárquicos de la empresa donde no se tiene en cuenta la opinión de los empleados y se toman decisiones que recaen sobre directivos y administrativos, estas decisiones dependen del contexto social y la cultura de cada empresa.

Las relaciones interpersonales son realmente importantes, Fernández (2012) afirma que para tener un buen clima laboral, se debe priorizar el bienestar del talento humano como valor agregado de las empresas. La motivación, identidad organizacional y comunicación asertiva sincronizadas generan un excelente clima y ambiente laboral.

En conclusiones el salario equitativo, la percepción de la productividad, condiciones físicas, herramientas, equipo y condiciones de seguridad industrial da como resultado retención del talento y satisfacción laboral. Además de bajos niveles de satisfacción en el empoderamiento asociado al cargo del rol, la información y comunicación son importantes, las personas que tienen mayor tiempo en la empresa presentan un buen nivel de satisfacción a comparación de las personas nuevas y se presenta alta satisfacción en relación con los retos, libertad personal en toma de decisiones, liderazgo, trabajo en equipo, comportamiento asociado a la productividad.

Chaparro Espitia, (2006) Realiza un estudio en una empresa pública y privada de telecomunicaciones en Bogotá, donde se evalúa el clima organizacional, y la motivación.

Se encuentra que los trabajadores que hacen y cumplen sus funciones crean y generan un buen ambiente laboral, ya que crean sintonía. Al tener las exigencias y las metas claras, el personal requiere enfoque, entrenamiento y preparación para cumplir con esas metas, ya que el sector de las telecomunicaciones presenta cambios constantes, requiere de actualización y

preparación. Se evalúa de igual forma la personalidad adquirida que se presenta por modelos cognitivos y afectivos involucrándose en las fases de la personalidad.

Poner a las personas en puestos que convienen con habilidades y gustos crea un ambiente positivo y dinámico que permite crear un excelente clima laboral; al identificar las preferencias y gustos de los trabajadores se logra obtener una percepción óptima en el cumplimiento de la labor ya que la adaptabilidad de este se vuelve agradable.

La evaluación constante permite obtener resultados objetivos, que permiten descubrir debilidades y fortalezas y crear estrategias de solución de problemas en tanto al clima laboral en las relaciones del personal interno y con la labor que desempeña cada uno.

El salario es uno de los factores de motivación más importante por ello es pertinente evaluar y tener seguimiento con el fin de corroborar, cargos, responsabilidad, desempeño y retribución del talento para satisfacer al personal.

Montoya et al. (2017) otra investigación en una institución educativa en Chile afirma que:

La satisfacción organizacional es importante ya que de ella dependen el logro de objetivos y metas de la empresa, el cual permite dar un diagnóstico clave y puntual para la implementación de estrategias. La educación interna genera éxito empresarial, es de vital importancia el entrenamiento interno para el excelente funcionamiento de una empresa, en esta se logra cumplir objetivos, satisfacción y buen clima laboral.

La organización y planeación estratégica y la satisfacción laboral hacen que un 90% de los docentes estén contentos y se adecuen a un plan de objetivos claros y metas de fácil alcance.

La toma de decisiones es importante ya que genera confianza, responsabilidad, aprendizaje, enfoque y liderazgo en los educadores y un ambiente positivo. El personal más antiguo con mayor experiencia tiende a valorar, respetar, entender, promover y cuidar el clima laboral, ya que entienden y saben la importancia de este, por ello lo promueven; por otra parte, el personal joven y con menor experiencia tiende a no importarse por el tema.

En la satisfacción laboral abarca; salario y posición social. Al tener reconocimiento, desarrollo, participación, percepción, condiciones ambientales y orgullo por la institución, la satisfacción personal se encuentra en una estimación alta por los educadores. Un contrato a término definido genera inseguridad, inestabilidad, falta de compromiso por parte de los trabajadores.

El apoyo continuo al talento genera confianza, empoderamiento, crecimiento, unión, clima laboral positivo.

Prospectiva del clima organizacional

Según un artículo publicado por la *Revisa Semana* el 30 % de las empresas colombianas están en la búsqueda de implementar programas para mejorar sus resultados en el ambiente laboral, en las organizaciones donde hay políticas internas de inclusión dan un mensaje claro a nivel general como prioridad a la igualdad y al respeto, impactando positivamente entre los departamentos de la empresa, tal cual como las investigaciones lo arrojan las empresas que tiene resultados óptimos en su clima laboral son lugares que brindan un perspectiva diferente proporcionando lugares seguros y agradable, donde se fortalecen las relaciones laborales y el reconocimiento al buen nombre de la organización.

En los recientes investigaciones Colombia demuestra grandes avances en el tema, tal como lo menciona Manpowergroup en su estudio “ equidad de género en el trabajo” donde se encuestaron a 39.000 empleadores en 40 países y encontraron que Colombia es uno de los países con mayor porcentaje en medición en igualdad de género con un 86% y de este porcentaje el 36 % de los empleados tienen una diversidad de experiencias y orígenes, demostrando que la inclusividad en las empresas arrojan resultados positivos en el clima laboral reduciendo la rotación personal.

Marco Teórico

Clima organizacional

Existen diferentes maneras de interacción, a lo largo de nuestras vidas tenemos interacción con el entorno que nos rodea nos comunicamos e intercambiamos información constantemente, por ello, es de suma importancia la comunicación asertiva de esto depende el éxito personal y el ambiente propicio en las organizaciones.

Podemos definir el clima organizacional como la percepción que tienen los empleados de su entorno laboral, esta percepción puede ser positiva o negativa e influye en el comportamiento de los individuos. El entorno laboral tiene varios elementos que intervienen como lo es la estructura, las líneas de mando, la remuneración, el liderazgo y las condiciones en general como está organizada la empresa para su funcionamiento, el clima laboral tiene efectos directos en el desempeño y eficiencia de los colaboradores. Es importante aclarar que el clima laboral tiene componentes subjetivos pues cada persona forma una visión de lo que percibe de acuerdo con sus necesidades, deseos o el entorno que la rodea y estas pueden cambiar constantemente.

El clima organizacional es una influencia fuerte hacia la productividad de las empresas cuando hay un entorno laboral saludable, metas claras, líderes empáticos, equipo de trabajo agradable y comprometido existe una satisfacción o agrado por la labor desempeña y esto se ve reflejado en las metas que la compañía cumple.

Teorías de clima organizacional

Existen varias teorías que nos ayudan a dar un amplio panorama del clima organizacional podemos entender la primera teoría como las relaciones humanas de Elton Mayo en el año de 1930 donde este autor indicaba que el factor más importante en una organización es la parte

humana, la confianza, autonomía para desarrollar las tareas, esta teoría surge a partir del equilibrio de cargas entre jefaturas y colaboradores o empleados. Las características representativas de esta teoría son:

Las empresas se componen por el personal y no por maquinas.

La teoría se centra en la organización como parte humana.

Los colaboradores tienen autonomía para desarrollar la labor encomendada.

Genera confianza entre patrono y empleado.

Inspira la participación y no el autoritarismo.

Con esta teoría el autor pretende humanizar las organizaciones, entendiendo al personal como núcleo fundamental en las funciones organizativas.

Por otro lado, Abraham Maslow en 1943 con el modelo de la pirámide, nos muestra las necesidades a las que el hombre se ve expuesto durante toda su vida, iniciando desde las condiciones básicas como son las fisiológicas (comer, dormir, vestirse, tener un techo, etc.) en esta parte vemos reflejadas las necesidades básicas de supervivencia de los seres humanos hasta llegar a la cúspide de esta pirámide de autorrealización o crecimiento personal.

Esta es una de las teorías que las organizaciones aplican especialmente en la parte motivacional pues para los empleados tienen necesidades de superación que se vuelve competitivas con el pasar del tiempo. Todos los empleados en algún momento buscan estabilidad, salario alto que le permita tener un nivel de bienestar acorde con lo que espera, libertad, confianza y autonomía para tomar decisiones importantes a nivel personal y

empresarial, promoviendo desarrollo y reconocimiento en los méritos o habilidades que se poseen.

Para el caso de Frederick Herzberg 1959 su teoría tiene dos factores las personas están influenciadas por dos factores de motivación o intrínseco y el extrínseco o higiene, estos dos factores lo representan por un lado todo lo personal que motiva a los colaboradores como son el reconocimiento, los logros, el desarrollo personal, responsabilidad y por otro lado están los factores circunstanciales que tienen que ver con el sueldo, la calidad de las relaciones humanas, las políticas o normas de trabajo, las condiciones del área de trabajo, el crecimiento que puede tener en el trabajo, etc. Según el autor estos dos factores generan una influencia notable en la satisfacción de los colaboradores y generan rendimiento

En la teoría del D.O desarrollo organizacional la podemos entender como la teoría del perfeccionamiento hacia el crecimiento de productividad, motivación, compromiso y solución de conflictos, existe diferentes técnicas emergentes que ayuda a las organizaciones con sus objetivos, estas tendencias buscan verificar cuales son las necesidades de la organización, realizar una verificación interna aprovechando mejor al talento con que cuenta, formando constantemente y evaluar para determinar el nivel de progreso, es un sistema cíclico un estilo que ayuda a las organizaciones a mejorar su proceso de eficiencia en las tareas o actividades, planificando, diagnosticando y tomando decisiones concretas en las áreas a mejorar. Estos cambios implican una integración sistemática, colaborativa y dinámica de toda la organización para lograr cambios de mentalidad y por ende de rendimientos productivos

Las teorías del comportamiento se integran con el liderazgo que en esta época tienen una expectativa muy grande en las organizaciones, los líderes deben ser personas visionarias, logrando guiara a sus equipos que se encuentran en constante cambio y diversidad. Estas son

algunas de las características del nuevo líder innovador, creativo, inteligencia emocional, empatía, comunicación asertiva, promotor de ideas y generador de confianza.

Variables del clima organizacional

Existen diferentes variables que ayudan a las organizaciones a medir y diagnosticar su clima laboral aquí tendremos unos de los más representativos:

Estructura organizacional: es la distribución de las funciones o tareas de cada puesto de trabajo para poder cumplir con los objetivos que tiene la compañía, aquí se definen responsabilidades, compromisos y se establece una comunicación y coordinación entre todas las áreas, se establecen jerarquías y se delimitan los perfiles para el puesto de trabajo.

Motivación laboral: es la capacidad que tienen las organizaciones de mantener encausado a un movimiento positivo a los miembros de la organización y que puedan ejercer rendimiento alto en la productividad o comportamientos que ayuden a auspiciar los objetivos empresariales

Condiciones de trabajo: tiene que ver con la calidad de vida en el empleo y tiene que ver con varios factores, cantidad de tiempo trabajado, el entorno donde desempeña la labor, prestaciones, vacaciones, capacitaciones definición de salario y días de pago, salud y seguridad en el trabajo, tipo de contrato

Trabajo en equipo: la integridad de trabajar por un bien común para lograr rendimientos, cooperando individualmente para tener resultados en conjunto, fortaleciendo el sentido de pertenencia, la lealtad y la empatía

Compensación: retribución o beneficio por desempeñar una tarea, existen diferentes tipos de compensación: compensación económica, compensación estratégica están ligados principalmente con el puesto de trabajo como días de compensación, horario flexible, etc.

Compensaciones especiales como descuentos en restaurantes, en productos de la empresa, planes de seguro, en formación profesional, entre otros.

Igualdad: imparcialidad en las decisiones trato justo e igual para todos los miembros de la organización

Componentes del clima organizacional

El clima laboral tiene dos componentes el subjetivo y el objetivo

Subjetivo: se basa en las percepciones que tiene cada individuo puede cambiar constantemente dentro de los componentes subjetivos están:

Autonomía: surge de acuerdo con la libertad que tiene el empleado para tomar decisiones.

Participación: intervención en un proceso colectivo.

Liderazgo: capacidad de influir y organizar a un grupo de personas generando distintos ambientes. Liderazgo informal.

Comunicación: mala comunicación por rumores o información con falta de claridad o distorsión de lo que se quiere decir.

Objetivo: no está basado en percepciones ni emociones es algo ya establecido, los componentes objetivos dentro del clima organizacional:

Condiciones físicas y de prevención: cumplimiento de normas para el desempeño de las labores.

Políticas Salariales régimen establecido por la organización para el pago de remuneraciones por las tareas desempeñadas.

Diseño de puesto de trabajo: elementos importantes que constituyen el puesto de trabajo para un mejor desempeño.

Procesos y formas de trabajo; métodos establecidos para el correcto desempeño de las labores asignadas.

Cultura organizacional en las empresas

Esta se refiere a todos los valores que pueden tener las empresas para que las personas puedan interactuar entre ellas, tomar decisiones y llevar a cabo sus labores, esta son establecidas por la dirección, de esa manera se define la forma adecuada de comportarse en la organización definiendo conductas y patrones, estas conductas son de suma importancia porque de esta manera se puede obtener un mejor desempeño laboral, compromiso y satisfacción en los empleados.

El clima organizacional nace de la idea de que el hombre convive en diferentes ambientes, ya que en toda organización está compuesta por personas y grupos que tienen diferentes comportamientos que pueden afectar el ambiente Méndez (2006)

Principios de cultura organizacional

Es un concepto que se ha modernizado recientemente ya que fue mencionado por primera vez en la psicología industrial y organizacional por Gellerman en 1960, ese se manifiesta en la sociología donde su enfoque esta primordialmente en las relaciones humanas y en las funciones del trabajo, ya que de esta forma se define procesos de interacción basados en sistema de valores; en (2006) Méndez nos indica que ha tomado más importancia para las empresas y sus estudios el manejar de esa manera técnica la metodología para la gestión humana y el desarrollo organizacional de las empresas, así los primeros estudios fueron por Elton Mayo donde se

relacionan la satisfacción, pertenencia a un grupo los interés y actitudes colectivas estableciendo productividad individual del trabajador.

Ambiente laboral

Hace referencia al entorno psicólogo organizacional las cuales cuentan con diferentes enfoques que centran su atención.

Las condiciones física y comodidad donde se le realiza la labor, se debe tener en cuenta las normativas de prevención de riesgos laborales.

Las relaciones interpersonales y percepción hacia al trabajo y a la organización.

Las diferentes regulaciones estructurales que condicionan como el tamaño, los procesos, la dirección, tecnología y comunicación de la empresa.

Todos los elementos que facilitan o dificultan la labor en la empresa y como califican su satisfacción laboral.

Entendemos que un ambiente laboral negativo dificulta que la empresa pueda llegar a sus objetivos y organizar sus labores, porque esto afecta el compromiso de los colaboradores, por ello, las empresas con un clima laboral adecuado tienen una alta probabilidad de conseguir mejores resultados y su vez satisfacción con sus empleados.

Comunicación Empresarial

Proceso mediante el cual toda empresa transmite la información corporativa de manera interna y externa de forma asertiva; para los teóricos como lo fue Rodríguez (1999) la comunicación de la organización se refiere al intercambio de información entre los colaboradores a lo que se le podría llamar actividades y técnicas que conllevan a facilitar los mensajes con el

fin de que se cumpla mucho más fácilmente los objetivos, logrando así desarrollar mejores estrategias de comunicación.

Comunicación interna

Se llama actividad de dialogo o de información y se genera en las organizaciones con el fin de establecer un conducto de buenas relaciones entre sus colaboradores enfocando las acciones a realizar, se establece a través de diferentes medios de comunicación para que todos puedan obtener de manera apropiada la misma información, el objetivo primordial de la comunicación interna es alinear procesos de manera eficiente estimulando la información clara, comprensible, veraz y contundente para alcanzar los objetivos planteados.

Motivación

La motivación es un aspecto psicológico que se relaciona con el desarrollo humano, se aplica para crear un entorno en el cual se realice una satisfacción en los objetivos y no se caracteriza como rasgo personal, sino por la relación de personas en una determinada situación. Un motivo se establece de un valor para alguien. La motivación está formada por la agrupación de valores que hacen que una persona se coloque en desarrollo para su logro.

Teorías de motivación laboral

Existe varias teorías de motivación enfocadas en el clima organizacional, la primera teoría nombra la de necesidades orientada en el deseo de las personas para efectuar una vida gratificante en relación con el trabajo, primero debe existir una necesidad y luego se inicia un impulso para satisfacer una necesidad, realizando una acción con el fin de obtener una meta.

La teoría de la Equidad como agente de la motivación, es la evaluación de equidad a una recompensa. Es definida la equidad como el fragmento de recursos del personal y la retribución

en el ambiente laboral, conforme a la teoría de la equidad las personas son motivadas al momento de percibir una satisfacción por lo que reciben conforme al trabajo que desempeñaron.

Importantes autores como Edward Lawler y David Nadler, interpretaron la teoría de la expectativa desarrollando cuatro hipótesis sobre la conducta organizacional:

La conducta es determinada por las personas y el ambiente.

El personal que trabaja toma decisiones sobre su conducta en la organización.

El personal tiene deseos, metas y diferentes necesidades.

El personal escoge una conducta con base a su expectativa el cual lo lleva a un resultado.

El psicólogo B. F. Skinner encaminó la teoría del reforzamiento. Se basa en los actos del pasado de una persona produciendo variaciones en los actos futuros por intermedio de un proceso el cual inicia a través de un estímulo, debido a lo cual trae una respuesta, en ese proceso y se puede demostrar una consecuencia para que conlleve un resultado a futuro.

La teoría interpretada por el psicólogo Edwin Locke es la teoría de las metas, la cual se manifiesta que las personas se obligan a tener metas con el fin de conseguirlas. Alcanzar esta motivación las personas deben de poseer habilidades para alcanzar las metas.

Calidad de vida en el trabajo (C.V.T.)

Sus orígenes se remontan en una conferencia al final de los años 60 y comienzos de los 70 por el Ministerio de Trabajo de los EE. UU. Los asistentes decidieron que el término iba más allá del puesto de trabajo y que incluía unas nuevas ideas, como la intervención en la toma de decisiones, las estructuras de la organización con la finalidad de incentivar el aprendizaje.

La Calidad de Vida en el Trabajo es una ideología de creencias que expanden los esfuerzos para incrementar la productividad y mejorar la motivación, destacando la colaboración del personal.

Liderazgo

Según John Maxwell define el liderazgo como la capacidad que posee un ser humano para influenciar a uno o más personas a desarrollar y mejorar sus capacidades y habilidades. Para Chiavenato define el liderazgo como la influencia que puede ejercer una persona en una situación y la obtención de resultados a través de la comunicación, y para Archer El liderazgo como capacidad de unión grupal con el fin de obtener resultados y metas. Podemos entender el liderazgo como el rasgo más importante de las personas que dirigen, esta capacidad en la dirección ayudara a las compañías a innovar y crear estrategias eficaces, guiando acciones para la solución de problemas. Un líder genera participación de todas las personas involucradas de esto depende el éxito de su labor.

Enfoques teóricos del liderazgo

Teoría del “Gran Hombre”: El historiador Thomas Carlyle habla del liderazgo como una cualidad masculina en cuanto al liderazgo militar como una cualidad innata, es decir los lideres nacen con la habilidad, y la perfeccionan con el tiempo.

Teoría de Rasgos: El liderazgo puede ser algo heredable, incluyendo los rasgos de personalidad y aspectos únicos de la persona que la hacen un líder completo.

Teoría de Contingencia: White y Hodgson proponen que el liderazgo se basa en conductas y necesidades en un ámbito, y el equilibrio que se genera en ellos, con estas cualidades

será posible realizar una evaluación con el fin de realizar cambios pertinentes en situaciones puntuales.

Teoría situacional: El líder puede tomar decisiones a base de un estado emocional o mental, las decisiones que tomara el líder dependen directamente a la situación presente.

Teoría del comportamiento: El liderazgo se forja a través de estudios, conocimientos, practicas, observando y a través de guías.

Teoría participativa: Es importante el rol que aportan los demás, incluyendo a todos los participantes en una decisión, haciendo que todos los participantes se sientan valorados, creando compromiso y responsabilidad.

Teoría de gestión transaccional: Es importante el éxito y el fracaso ya que se crean recompensas y castigos.

Teoría de relaciones o transformacionales: Es importante la conexión o el vínculo que se genere en el ambiente, buscando el valor en cada uno de los integrantes enfocando la búsqueda de su potencial, aplicando en un sentido amplio la inspiración y la definición de objetivos como los métodos para lograrlos, teniendo en cuenta los valores únicos de los seres humanos.

Sentido de pertenencia

Marco Legal

El proceso de selección y reclutamiento es de vital importancia para las organizaciones, pues es un pilar fundamental en el clima organizacional ya que si este proceso no se lleva a cabo de una forma justa equitativa y formulada, aparecen conflictos internos principalmente en el clima laboral; es por ello que el decreto 256 de 1994 es preciso, acertado y puntual en cuanto a la convocatoria interna y concursos de selección y promoción de puestos de trabajo, los siguientes artículos describen como funciona este proceso aunque el decreto completo es muy conciso.

Decreto 256 de 1994 Concursos y proceso de selección

Artículo 1° En el cual se realiza un proceso de selección para los empleados que lo merezcan, haciendo escalonamiento en un periodo de prueba, el Artículo 11. La convocatoria se realizará a través de un concurso por el nominador y secretario y los siguientes 3 días hábiles se firmará para tener constancia del concurso y se registrará, el artículo 16. El reclutamiento y las inscripciones serán realizados por el personal encargado y llevando un perfecto orden y control en los formularios el artículo 23. Se llevarán a cabo herramientas que serán pruebas orales y escritas donde se identificaran, analizaran y evaluaran, habilidades, conocimientos, capacidades, aptitud y desempeño, con ellos se definirán y tendrán en cuenta los requisitos sugeridos, el artículo 33. Luego de la convocatoria y las pruebas 30 después se tendrán los resultados con las pruebas y los candidatos elegidos, donde se realizará un periodo de prueba no superior a un año, el artículo 42. La persona seleccionada para el puesto tendrá 4 meses para ejercer labores en el nuevo puesto de trabajo donde será medido y calificado, si en su calificación algo falla debe desistir al puesto, el artículo 54. Es importante la realización de calificación de las convocatorias ya que permite medir tiempo de trabajo, crecimiento en la carrera, participación de concursos,

ofrecer becas, aprender sobre la motivación laboral, Estimular proceso de selección, Crear herramientas de capacitación, todo esto crea un ganar en la empresa.

También es importante la capacitación en toda empresa, pues es la iniciación de todo individuo en la empresa, por ello realizar los entrenamientos es un paso grande para iniciar el clima laboral en las empresas, es de vital importancia manejarlo al igual que los incentivos de los cuales se presentarán en el siguiente:

Decreto 1567 de 1998 Inducción y reinducción

Artículo 7°. Los programas de inducción y reinducción son importantes para crear una integración en cada persona y esta pueda mediante programas de formación que apoyen la integración del personal de la empresa, el artículo 11. Obligaciones de las Entidades. Saber las necesidades de capacitar, crear participación, fijar el reglamento interno, proponer el presupuesto para las capacitaciones, establecer actividades de aprendizaje y capacitación, establecer actividades de capacitación teniendo en cuenta metodología, contenido, duración y criterios de evaluación, archivar y presentar la oferta de servicios y capacitación, realizar evaluación en tanto a la participación, impacto y adopción, se debe presentar informes al departamento administrativo, hacer planes y programas para poner en práctica las capacitaciones en temas específicos contando con el apoyo del talento humano, crear programas de inducción y reinducción pertinentes para los colaboradores el artículo 12. Obligaciones de los Empleados con Respecto a la Capacitación, Participar en las convocatorias y actividades que se vayan a ejecutar en la empresa, aplicar lo aprendido en la empresa en el cargo en el que se encuentre el trabajador, estar al servicio y apoyo de la empresa y en las convocatorias y asistir en las capacitaciones de inducción, reinducción y todas las actividades propuestas, el artículo 14. Finalidades del Sistema de Estímulos. garantizar que los proceso funcionen como se dispone, orientar y ofrecer

herramientas, con el fin de aportar colaboración a la empresa y el desarrollo humano, formular un programa de recompensas por desempeño, generar cooperación con entidades públicas para un buen control y puesta en marcha del proceso, el artículo 15. Fundamentos del Sistema de Estímulos. crear una visión de ser humano en el trabajo, proponer justicia e igualdad, implantar sinergia que el trabajo de todos sume, incrementar procesos objetivos y transparencia en el proceso y los criterios de evaluación, coherencia en el desarrollo del sistema, implementación de motivación en procesos internos a los trabajadores el artículo 18. Programas de Bienestar Social e Incentivos. Facilidad en la motivación y bienestar del trabajador aplicación de prácticas y actividades de integración, el artículo 19. Programas Anuales. Las empresas están obligadas cada año realizar actividades de bienestar a los empleados, actividades de integración, el artículo 20. Bienestar Social. Realizar programas con iniciativas motivacionales que promuevan una sana convivencia y desarrollo en los trabajadores, midiendo niveles de satisfacción y acción en la empresa, el artículo 26. Programa de Incentivos. Crear condiciones óptimas para el buen desempeño, premiar las buenas acciones a través de incentivos, el artículo 27. Proyectos de Calidad de Vida Laboral. Se tomará en cuenta los beneficios que abarque la compañía con un estudio social y de desarrollo, el artículo 29. Planes de Incentivos. Este dependerá del nivel de excelencia al cansado por el trabajador, el artículo 30. Tipos de Planes. Se reconocerá todo tipo de trabajador, administrativo, operario entre otros con reconocimientos pecuniarios y no pecuniarios, el artículo 31. Planes de Incentivos Pecuniarios. Son los incentivos económicos que se tendrán en cuenta a los mejores equipos de trabajo, el artículo 32. Planes de Incentivos no Pecuniarios. se refiere a los planes flexibles que son otorgados a los equipos de trabajo en excelencia

La empresa Word office se rige por las siguientes normas:

Norma ISO 9001:2015 consiste en un sistema de gestión con el objetivo de mejorar el desempeño organizacional, regulación de productos y servicios, aumento del servicio al cliente, conformidad con requisitos de calidad específicos, y realizar el cumplimiento de planificar, hacer, verificar y actuar.

Norma ISO/IEC 27001:2022 protege los datos de la empresa, desarrollando confianza, en clientes internos y externos de la empresa, promueve la seguridad informática y promete confidencialidad.

Norma ISO 20000-1:2018 describe los requisitos que deben exigirse a los proveedores que deben cumplir para manejar, planificar, organizar, gestionar y mejorar la gestión de los servicios, garantizando calidad en servicios y procesos con los procesos y la cadena de suministro.

Marco Metodológico

Ubicación

Realizaremos una encuesta a la empresa World office al área de ventas en la sucursal de Bogotá

Metodología Preliminar

A través del diseño metodológico buscamos conocer las causas para el desarrollo de la investigación, con el fin de obtener un juicio óptimo sobre el análisis y la manera de interpretar los datos.

Considerando la pregunta de investigación y los objetivos planteados, el enfoque metodológico que se llevara a cabo es cuantitativo, permitiendo obtener la percepción de los empleados en cuanto al ambiente laboral que se vive actualmente en la empresa.

Tipo de investigación

Teniendo en cuenta que las causas halladas en el planteamiento del problema buscamos identificar la relación directa del problema en la empresa a través del testimonio y participación de los trabajadores, recolectando datos.

El análisis para esta investigación es de *tipo cuantitativo*, donde mediremos las percepciones de los empleados referente al contexto del clima laboral actual, interpretando los porcentajes, los cuales nos llevaran a dar recomendaciones pertinentes y precisos referente a la problemática de esta investigación.

Tipo de investigación específica

La investigación será descriptiva detallando las causas en el clima laboral y se recopilarán los datos a través de una encuesta.

Materiales y métodos

Fuentes primarias: Se realizará una encuesta a cada uno de los trabajadores del área de ventas de la empresa y el análisis de cada uno de los investigadores.

Fuentes secundarias

Tomaremos documentos de páginas web, libros, artículos científicos y páginas oficiales de tipo organizacional.

Técnicas de recolección de datos

Realizaremos una encuesta para el área de ventas

De acuerdo con lo anteriormente mencionado la encuesta se realizará a 50 personas de la empresa World Office, donde conoceremos el clima laboral y la opinión de cada uno de los trabajadores.

Población: la empresa World Office cuenta con 57 empleados en la sucursal Bogotá.

Muestra: con el nivel de confianza del 95% un margen de error del 5% y una población de 57 personas, la dimensión de la muestra es de 50 empleados según el cálculo realizado.

Resultados

De acuerdo con la encuesta realizada a la sucursal de Bogotá de la empresa World office para medir el clima laboral tuvimos en cuenta 4 variables Gestión del talento humano, Manejo de liderazgo, sentido de pertenencia y comunicación interna. Para la primera variable obtuvimos los siguientes resultados:

Gestión del talento humano.

La idea que tienen los empleados referentes a temas que están a cargo el área de talento humano son trascendentales, pues de aquí depende la percepción positiva o negativa que se tiene frente a las necesidades sociales dentro de la organización.

Dentro de los elementos importantes de las percepciones encontradas la mayoría de los empleados ven que la gestión que desarrollo el área de talento humano no involucra a los empleados de la organización lo que hace que la sensación de la gestión sea negativa, no generan espacios de bienestar social para destacar al personal y sus habilidades. Una de las estrategias de la gestión del talento además de motivar e incentivar es ayudar a la productividad y a los objetivos empresariales y esto se logra a través de un equilibrio entre lo laboral y lo personal.

Las percepciones que tiene los empleados frente a las cargas de trabajo es positiva lo que ayuda en el buen desempeño. En cuanto a la iniciativa de implementar un método de ascenso interno los empleados lo ven como un procedimiento efectivo de motivación y productividad, además es importante para tener en cuenta la habilidades y méritos de los colaboradores.

Manejo de liderazgo

En la encuesta nos interesaba saber la percepción que tienen los empleados frente a las habilidades que poseen los líderes para motivar y guiar al personal para lograr objetivos.

A pesar de que los coordinadores (jefes directos) son claros con las funciones, los empleados perciben que la dirección no está pendiente y prestos a apoyar para que las labores del día a día sean más eficientes

Se realizaron 3 preguntas para entender el crecimiento profesional y promoción que existe dentro de la compañía y se obtuvieron los siguientes resultados:

Hay oportunidades de ascenso y/o crecimiento laboral el 58% de los encuestados respondieron totalmente en desacuerdo y 42% en desacuerdo lo que indica que la experiencia o sentimiento colectivo es negativo frente a las oportunidades de promoción. En cuanto a si Las decisiones de las personas que lideran son justas e inclusivas se sigue notando la tendencia negativa en totalmente en desacuerdo y en desacuerdo con un 84% y solo el 22% de acuerdo y para Los métodos de ascenso de la empresa son por la confianza hacia el empleado o amistad el 98% consideran que si son por amistad. De acuerdo con esta variable se evidencia que existe una percepción negativa en cuanto a la manera como se genera el crecimiento y promoción dentro de la empresa, estos resultados nos muestran que se deben mejorar las acciones para optimizar la situación que se refleja.

Comunicación Interna

Es el engranaje entre todos los procesos que maneja la compañía de aquí depende la productividad, observaremos como se encuentra este enlace tan importante para la compañía World Office.

Existen una buena comunicación interna por áreas, pero no entre áreas, Así pues, de esta manera la percepción general es negativa

Se debe hacer hincapié en esta parte debido a que de la comunicación se desprende el funcionamiento adecuado de la organización, la comunicación debe ser efectiva y asertiva pues esta parte es determinante en el clima laboral que se vive en la sucursal, es importante comprender que cada área tiene sus objetivos e indicadores, pero deben ir cohesionados al resultado final de la compañía.

Sentido de pertenencia

En esta variable pretendíamos revisar que tanta identidad tenían los empleados con la compañía donde se puede observar que los colaboradores que laboran en World office consideran estar a gusto con la labor que desempeñan; como todos los seres humanos buscan nuevas oportunidades de desarrollo por lo cual se refleja de igual manera que han contemplado la posibilidad de realizar cambio de trabajo, sin embargo, son constantes pues la mayoría de los empleados manejan antigüedad, por lo tanto es importante crear espacios de evolución para incentivar el valor de identidad

Dentro del sentido de pertenencia quisimos indagar cuales eran los factores que representan la motivación en los colaboradores encontrándose que el principal elemento motivacional es el salario seguido del crecimiento laboral y la autonomía y flexibilidad.

Recomendaciones

En la empresa World office sucursal Bogotá más de la mitad de los cargos son ocupados por mujeres, es importante saber que quieren y como se sienten ya que son la base de la empresa, por ello las actividades de integración por lo menos 1 vez al mes y la comunicación 1 vez a la semana para generar entornos de confianza y planeación.

Los trabajadores de la empresa World office llevan más de 3 años trabajando en la empresa, tienen un gran compromiso, se recomienda, la participación y tener en cuenta a cada uno de los miembros ya que son importantes y la fuente de la empresa.

Más de la mitad de los empleados están de acuerdo en implementar una política de reclutamiento, es importante implementarla en la empresa para encontrar habilidades que permitan el excelente desempeño y oportunidad laboral, y creación de desarrollo personal y profesional en toda la empresa.

La comunicación es la base fundamental en las relaciones humanas, es importante tener una comunicación correcta con todo el personal, realizar reuniones de temas claros y precisos y coordinar las gestiones importantes de la empresa.

Más de la mitad de los trabajadores están cómodos en el cargo que desempeñan, y algunos han considerado la posibilidad de buscar otro trabajo, la empresa requiere trabajar con cada uno de los seres humanos así como ellos trabajan con la empresa, es vital ofrecer un tipo de actividades o motivación a los trabajadores y un clima organizacional agradable, también es bueno ser flexible y comprender a cada una de las personas que hacen parte del equipo de trabajo y reconocer su labor, con estas posibilidades no será necesario que las personas piensen irse, ya que saben que hacen parte de algo importante y ellos son importantes.

La motivación en los seres humanos es importante, ya que gracias a este ingrediente somos capaces de hacer cosas extraordinarias y trabajar con pasión, ahora el personal de la empresa World Office se ve motivado en el siguiente orden salario, crecimiento personal, autonomía-flexibilidad y reconocimiento, es fundamental e importante dar a cada uno de los miembros cada una de estas motivaciones ya que como resultado se puede obtener un ganar-ganar, tanto para los trabajadores como para los directivos, reconocer a un ser humano trae grandes recompensas y más cuando se hace por un fin que es servir a otros mediante un producto o servicio.

Conclusiones

Con el desarrollo del instrumento de investigación que fue la encuesta logramos encontrar que más de la mitad de la sucursal es ocupada por mujeres, y los trabajadores llevan trabajando un promedio de 3 a 5 años, el clima laboral negativo se presenta por las amistades que se generan en el trabajo, esto hace que no todos tengan la misma oportunidad de crecimiento ya que también se evidencio que la empresa no cuenta con un plan de crecimiento personal y profesional y también se evidencia la falta de reclutamiento interno en la empresa que es de vital importancia para el crecimiento y desarrollo de la misma.

Los factores que afectan el clima laboral son claramente la falta de comunicación, apoyo y servicio entre todos los trabajadores y directivos, una buena respuesta puede ser un plan de incentivos y reconocimiento, estas son cosas que hacen que los trabajadores tengan un buen clima laboral de apoyo, servicio y comunicación que permite la fluidez del trabajo y calidad de vida a cada ser humano que hace parte de la organización.

El clima laboral ha tenido problemas en la empresa por varias situaciones una de ellas es que la empresa no cuenta con una política de reclutamiento interno y esto nos lleva a que personas suban de otras formas, pero todo sin un plan en la gestión del talento humano, también quita la posibilidad de ascender y crecer a cada uno de los miembros de la empresa World Office.

Es importante el reconocimiento y la gestión del talento humano en las empresas, ya que es allí la fuente de toda empresa, por ello es importante contar con una convocatoria interna excelente al igual que la inducción en el personal, estas son dos grandes herramientas que permitirán apoyar el clima en todas la bases de la empresa, ya que es fundamental saber con

quién se puede contar y que se puede hacer con cada uno de los miembros tanto antiguos como nuevos, es importante entrenar y tener una comunicación continua en toda la empresa.

Las actividades de integración, de reconocimiento y de motivación son herramientas que permiten optimizar el clima laboral ya que estas generan ambientes de comunicación, trabajo en equipo, cooperación y sinergia, implementar estas herramientas serian de gran apoyo en la empresa para promover un ambiente saludable, ya que el conflicto interno que se presenta es debido a la falta de comunicación y la relación de amistad por conveniencia, implementar estas herramientas posiblemente traigan un cambio poderoso en la empresa.

Bibliografía

- Arano Chávez, R. M., Escudero Macluf, J., & Delfín Beltrán, L. A. (2016). *El origen del clima organizacional, desde una perspectiva de las escuelas de la administración: una aproximación*. <https://www.uv.mx/iesca/files/2016/11/02ca201601.pdf>
- Bizneo. (2022). *Compensación laboral: Tipos y como crear un plan de beneficios flexibles*. [Blog] Bizneo.com: https://www.bizneo.com/blog/compensacion-laboral/#Que_es_la_compensacion_laboral
- Bomba, F. (2018). *Tamaño de muestra / cómo calcular el tamaño de muestra paso a paso en EXCEL*. [Video]. You Tube.: <https://www.youtube.com/watch?v=1xZAa4jbMqc>
- Cano, C. (2001). *Calidad de vida para la calidad en el trabajo*. <https://www.gestiopolis.com/calidad-de-vida-para-la-calidad-en-el-trabajo/>
- Chaparro Espitia, L. (2006). *Motivación laboral y clima organizacional en empresas de telecomunicaciones (factores diferenciadores entre las empresas pública y privada)*. Innovar vol.16 no.28 Bogotá SciELO: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512006000200001
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional la dinamica del exito de las organizaciones*. Mc Graw Hill (pp 49-50): <http://148.202.167.116:8080/jspui/bitstream/123456789/2873/1/Comportamiento%20organizacional.pdf>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de los Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones*. <http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/1145>
- Cuesta Santos, A. (2020). *Gestión del talento humano y del conocimiento*. Ecoe Ediciones. (pp.314-341). : <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/69130?page=314>
- Daza Corredor, A., Beltrán García, L. d., & Silva Rodríguez, W. J. (2021). *Análisis del clima organizacional en las empresas del sector palmero de la región Caribe*

colombiana.Scielo: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-68052021000100065

Departamento Administrativo de función Pública . (1998). *Decreto 1567 de 1998. Por el cual se crea el sistema nacional de capacitación y el sistema de estímulos.*

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=1246>

Departamento Administrativo de la Función Pública. (1994). *Decreto 256 de 1994. Por el cual se reglamenta Concursos o proceso de selección.*

https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=14150

Esquivel Hernández, J., Martínez Prats, G., & Silva Hernández, F. (2020). *Clima organizacional. Aspectos básicos de su origen y definición.* Revista Ciencias de la Documentación Vol: 6 num 2 (66-77):

<https://cienciasdeladocumentacion.cl/pdf01/ART%204%20VOL6JULDIC2020.pdf>

Fong Reynoso, C. (2017). *La teoría de recursos y capacidades : un análisis bibliométrico = Resource based-theory: a bibliometric analysis.* Nova Scientia, 9(. 19), 411–440.:

<https://doi-org.bibliotecavirtual.unad.edu.co/10.21640/ns.v9i19.739>

Fuentes, E. (2019). *11 Definiciones que describen la figura del líder.*[Blog]. Líder exponencial :

<https://acortar.link/H21jtR>

Gan, F. (2013). *Manual de Recursos Humanos: 10 programas para la gestión y el desarrollo del factor humano en las organizaciones actuales.* Editorial UOC. (pp.170- 198). :

<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56651?page=170>

Garcés Murillo, A. (2022). *Ambiente laboral: 30 por ciento de las empresas implementan programas de diversidad para mejorar sus resultados.* Artículo Revista Semana:

<https://www.semana.com/mejor-colombia/articulo/ambiente-laboral-30-por-ciento-de-las-empresas-implementan-programas-de-diversidad-para-mejorar-sus-resultados/202200/>

Gonzalez, O. (2021). *El origen y evolución de la administración: del papeleo en Babilonia hasta nuestros días.*<https://www.crehana.com/blog/negocios/evolucion-administracion/>

- Mallqui Maguiña, M. (2021). *MATRIZ DE CONSISTENCIA / Como hacer la Matriz de Consistencia de una Tesis?* [Video Youtube]:
<https://www.youtube.com/watch?v=WQKSbJ82Cac>
- MASSARIK, C. E. (23 de Febrero de 2020). *Elabora la mejor portada profesional en word paso a paso según normas APA Séptima Edición.* [Video Youtube]:
<https://www.youtube.com/watch?v=ch-lmIB9VxE>
- Méndez Álvarez, C. E. (2016). *Clima Organizacional en Colombia. El IMCOC: un método de análisis para su intervención* : <https://repository.urosario.edu.co/items/8ccd1265-5d07-421f-bc4a-4c0f6582ce1a>
- Montoya Cáceres, P., Beiiio-Escamlila, N., Bermúdez Jara, N. B., Fuentealba Sandoval, M., & Padilla Pérez, A. (2017). *Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena.* Cienc Trab. vol.19 no.58 Santiago. SciELO: https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-24492017000100007&script=sci_arttext
- Novelo Pérez, C. E. (2013). *Henri Fayol, sus aportes a la administración.*
<https://www.gestiopolis.com/henri-fayol-sus-aportes-a-la-administracion/>
- OIT. (2016). *Estres en el trabajo. Unreto colectivo.* Organización Internacional del trabajo :
<https://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>
- Organización Internacional de Normalización. (2015). *Sistemas de gestión de la calidad.* (ISO 9001:2015): <https://www.iso.org/standard/62085.html>
- Organización Internacional de Normalización. (2018). *Sistemas de administración de servicios.*(ISO/CEI 20000-1:2018): <https://www.iso.org/standard/70636.html>
- Organización Internacional de Normalización. (2022). *Sistemas de gestión de la seguridad de la información.* (ISO/IEC 27001:2022) : <https://www.iso.org/standard/27001>
- Perez Saavedra, A. F., & Rodriguez Pataquiva, L. R. (2021). *Principales teorías de la Gestión del Talento Humano.* [Objeto_virtual_de_Informacion_OVI]. Repositorio Institucional UNAD.: <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/42161>.

Rodríguez, E. M. (2022). *Las principales teorías del liderazgo*. Las mentes maravillosas. com: <https://lamenteesmaravillosa.com/las-principales-teorias-del-liderazgo/>

Salinas, C. (2003). *Max Weber y la escuela estructuralista*. <https://www.gestiopolis.com/max-weber-y-la-escuela-estructuralista/>

Sebastian, M. (2019). Ocho de cada 10 personas en Colombia están insatisfechas en su empleo. *La Republica*.

Tagiuri, R., & Litwin, G. H. (1968). *Organizational Climate: Explorations of a Concept*. Harvard University. Graduate School of Business Administration.

WorldOffice. (2023). *World Office Software contable y financiero*. <https://worldoffice.com.co/>

Apéndices

Apéndice A

Instrumento implementado en la investigación

Clima Laboral

Objetivo: Reconocer la percepción de los empleados sobre la empresa (manejo de liderazgo, comunicación interna, sentido de pertenencia, gestión de talento humano)

Genero

Hombre mujer otro

Cuánto tiempo lleva laborando en la empresa

0 -6 meses

1-2 años

3-4 años

Mas de 5 años

Gestión de talento humano

Al implementar una política de reclutamiento interno sube la productividad y la motivación

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

El área de talento humano de la empresa se preocupa por el bienestar social de los empleados

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

La cantidad de personas que se encuentran actualmente para lograr las tareas establecidas

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

Manejo de liderazgo

Su jefe inmediato es claro con las funciones y realiza retroalimentación

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

Encuentra apoyo en sus directivos cuando se presentan dificultades laborales

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

Hay oportunidades de ascenso y/o crecimiento laboral

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

Las decisiones de las personas que lideran son justas e inclusivas

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

Los métodos de ascenso de la empresa son por la confianza hacia el empleado o amistad

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

Sentido de pertenencia

Está a gusto en el cargo que desempeña

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

En los últimos 6 meses ha contemplado la opción de cambiar de trabajo

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

¿Qué factores lo motivan a usted en lo laboral?

Salario

Reconocimiento

Autonomía/Flexibilidad

Crecimiento laboral

Comunicación interna

Considera que su jefe inmediato tiene en cuenta sus opiniones

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

Está satisfecho con la comunicación interna entre áreas.

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

Los cambios que se realizan en las diferentes áreas de la empresa son informados oportunamente evitado afectar la productividad Totalmente de acuerdo

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

Nota. Preguntas establecidas para el análisis del clima laboral en la empresa World office.