

**Diseño de estrategias para el mejoramiento del clima laboral en Crezcamos S.A.S.  
de la ciudad de Bucaramanga para el primer trimestre del 2024**

Adelaida López Perez

Ericka María Pitalua Martínez

Janitza Xiomara Simanca Arrieta

Jennifer Katherine Reyes Ramirez

María Alejandra Caballero Zapata

Director

Andrés Felipe Pérez Saavedra

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

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

Administración de Empresas

2023

## **Dedicatoria**

A Dios por guiarnos a través de esta capacitación y ayudarnos a lograr esta meta tan esperada.

A nuestra familia por apoyarnos y animarnos cada día y por creer en nosotros que este proyecto se hará realidad.

Al tutor por su acompañamiento, paciencia, dedicación y todo el apoyo que nos brindó para realizar este proyecto.

A mis compañeros por la disposición y dedicación.

## **Agradecimientos**

Darle gracias a DIOS por darnos la sabiduría y el entendimiento para llegar a esta etapa, y por poner en marcha los mecanismos adecuados para iniciar este proyecto.

La Universidad Nacional de Abierta y a distancia la UNAD el cual ha contribuido y facilitado la implementación de este proyecto de investigación.

A nuestros tutores durante el proceso de aprendizaje, quienes compartieron sus valiosos conocimientos para formarnos como profesionales, gracias por la paciencia, por el apoyo y asesorías incondicionales.

También agradecer a nuestro tutor, Andrés Felipe Pérez Saavedra por el apoyo incondicional y las asesorías que necesitamos para lograr los resultados deseados.

Finalmente, le damos gracias a la familia quienes nos motiva a culminar este proceso y a mis compañeros por su paciencia y dedicación para que esto se logre.

## **Resumen**

Crezcamos S.A.S., es una compañía que se preocupa por el progreso de las personas cuenta con personal apasionado con lo que hace, que es asesorar a sus clientes para que adquieran los productos de la Cooperativa.

Es por ello por lo que se interesa por tener un clima laboral sano y adecuado para que sus colaboradores se sientan a gusto contando con bienestar y satisfacción de sus necesidades y que de esta forma repercuta en el servicio y asesoría para sus clientes.

Bajo ese enfoque la presente investigación se hace con el fin de analizar el clima laboral para identificar las posibles brechas que se encuentren en la planificación de los incentivos para la fuerza laboral donde posteriormente los resultados orientaran al planteamiento de estrategias que nace desde la reflexión que realizara cada departamento, basados en los resultados que se socializaran con ellos.

Para conocer el clima laboral actual de la cooperativa se utilizó la encuesta como instrumento de investigación realizada a 1100 colaboradores de la empresa con una muestra de 660 personas que tuvieran una antigüedad entre los 2 a 10 años en la compañía, que fueron enviadas a sus correos electrónicos institucionales.

Esa información recaudada permitió conocer cómo se siente cada colaborador dentro de la empresa y que aspectos se deben reforzar o trabajar para mejorar el clima laboral, con el diseño de estrategias donde se busque que sus colaboradores se encuentren a gusto y motivados en sus actividades para que como resultado se obtenga el alcance de los objetivos de la organización.

**Palabras clave:** clima laboral, colaboradores, estrategias, incentivos, talento humano.

## **Abstract**

Crezcamos S.A.S., is a company that cares about the progress of people, has staff who are passionate about what they do, which is advising their clients to purchase the Cooperative's products.

That is why it is interested in having a healthy and adequate work environment so that its collaborators feel comfortable, having well-being and satisfaction of their needs and that in this way it has an impact on the service and advice for its clients.

Under this approach, this research is carried out in order to analyze the work environment to identify possible gaps found in the planning of incentives for the workforce where subsequently the results will guide the approach to strategies that arise from the reflection carried out. each department, based on the results that will be shared with them.

To know the current work environment of the cooperative, the survey was used as a research instrument carried out among 1,100 employees of the company with a sample of 660 people who had been in the company for between 2 and 10 years, which were sent to their emails. institutional electronics.

This information collected allowed us to know how each collaborator feels within the company and what aspects should be reinforced or worked on to improve the work environment, with the design of strategies that seek to ensure that its collaborators are comfortable and motivated in their activities so that they As a result, the scope of the organization's objectives is obtained.

**Keywords:** work environment, collaborators, strategies, incentives, human talent.

## Tabla de Contenido

Introducción.....	9
Planteamiento del problema .....	10
Antecedentes.....	12
Justificación .....	14
Objetivos.....	16
Marco teórico.....	17
Marco legal .....	19
Metodología de investigación.....	21
Resultados.....	23
Estrategias para mejorar el clima laboral .....	33
Conclusiones.....	35
Recomendaciones .....	37
Bibliografía.....	39
Apéndice .....	41

## Lista de figuras

Figura 1 - Pregunta No. 1 - Edad.....	23
Figura 2 - Pregunta No. 2 - Antigüedad en la empresa .....	24
Figura 3 - Pregunta No. 3 - ¿conoce el descriptivo de cargo que define las responsabilidades de la función que desempeña actualmente? .....	24
Figura 4 - Pregunta No. 4 - ¿Tengo claro lo que espera la empresa de mí?.....	25
Figura 5 - Pregunta No. 5 - ¿Al ingresar a la compañía recibió entrenamiento al cargo respecto a sus deberes y responsabilidades?.....	25
Figura 6 - Pregunta No. 6 – En el último año ¿ha recibido capacitación por parte de Crezcamos S.A.S. para mejorar el desarrollo de su trabajo?.....	26
Figura 7 - Pregunta No. 7 – ¿Ha recibido retroalimentación de su líder respecto al desarrollo de sus actividades laborales? .....	26
Figura 8 - Pregunta No. 8 – ¿La empresa le ofrece la oportunidad de crecer profesionalmente?.....	27
Figura 9 - Pregunta No. 9 – ¿Mi jefe directo es justo con las distribuciones laborales? .....	28
Figura 10 - Pregunta No. 10 – ¿Consideras que has conseguido amigos en la empresa? .....	28
Figura 11 - Pregunta No. 11 – ¿Crees que tus resultados laborales son comparables con el de tus compañeros con el mismo valor de responsabilidad? .....	29
Figura 12 - Pregunta No. 12 – ¿Has tenido enfrentamientos con tus compañeros que afecten el trabajo en equipo? .....	29
Figura 13 - Pregunta No. 13 – ¿Tu carga laboral es justa?.....	30

Figura 14 - Pregunta No. 14 – ¿Tu jefe inmediato se interesa por ti cuando tienes problemas personales?.....	30
Figura 15 - Pregunta No. 15 – ¿Cuándo en el área de tu departamento empresarial hacen cambios, tus superiores te informan con claridad?.....	31
Figura 16 - Pregunta No. 16 – ¿Recomendarías a la empresa Crezcamos S.A.S. a tus amigos para trabajar?.....	31

## **Introducción**

En este trabajo se analiza el clima organizacional de la empresa, cuando sea apropiado, cuyo objetivo es identificar la causa raíz del conflicto e intervenir para crear un ambiente de trabajo que fomente la mejora y crecimiento tanto personas como organización.

Uno de los efectos más obvios del mal desempeño de los empleados es la tasa de accidentes, la rotación y el ausentismo de una empresa. Esto se debe a que no hay comprensión del entorno laboral.

La percepción del superior no proporciona mucha información a la persona la mayoría de los empleados quieren enviar un mensaje positivo a su jefe. Uno de los puntos clave en cualquier entorno laboral a cualquier nivel es que las buenas relaciones interpersonales y el trabajo en equipo son fundamentales para alcanzar los objetivos marcados.

Por ejemplo, el lugar de trabajo debe crear un ambiente de trabajo cómodo para que los empleados puedan desarrollar sus habilidades y capacidades en beneficio de la empresa o filial a la que prestan servicios. Sugiere que el desarrollo también es bueno para los empleados porque les brinda mejores oportunidades, ventaja, crecer a nivel personal y profesional.

## **Planteamiento del problema**

Crezcamos S.A.S, es una entidad sostenible, con gente maravillosa que trabaja apasionadamente para desarrollar un país. Su propósito es impulsar el progreso de las comunidades de menores ingresos con servicios financieros inclusivos.

Cada una de las áreas de su organización hace parte del engranaje productivo, aportando para su crecimiento. Por eso, en Visión las soluciones tecnológicas están orientadas a obtener una integración avanzada.

Para esta empresa el clima organizacional es de gran importancia y se considera el desarrollo de las realidades mentales y físicas en las que los empleados de la empresa desarrollan su día a día de trabajo, el cual está relacionado con el concepto de empresa.

Además de presentar el contenido laboral de la empresa, se introducirá la personalidad del empleado y la situación real del trabajo. Por este motivo, es importante tener en cuenta que mantener un buen clima laboral fomenta el sentido de pertenencia, responsabilidad y productividad, creando una cultura laboral óptima.

Conocer el estado actual de su clima organizacional y encontrar formas de mejorar el entorno laboral de su empresa es fundamental para impulsar un cambio positivo que genere empleados más productivos, leales y felices.

Este análisis busca encontrar brechas en la planificación de servicios de la fuerza laboral debido a la falta de incentivos para los empleados. Esto se refleja en el desempeño de la actividad. En el caso de los síntomas descritos por la empresa, el problema es reconocer las deficiencias para poder acordar un plan de acción que evite que la empresa plantee una situación en la que tenga una mala imagen del cliente y, por tanto, cause daños.

Con el éxito, se planea implementar actividades para mejorar la confianza y la comunicación de los empleados con el fin de lograr mejoras significativas al clima organizacional en el corto y mediano plazo.

## **Antecedentes**

El estilo de liderazgo, el grado de conflictos, la estructura de la autoridad, la naturaleza autónoma de la organización, la relación con las personas internas y externas, el ambiente donde una persona se desempeña diariamente, todos estos elementos conforman lo que se denomina clima organizacional; Reflejado a su vez el cumplimiento de la normatividad actualmente vigente, se evidencia que se ha convertido en una prioridad el mejoramiento de la motivación y compromiso de los colaboradores, buscando de esta manera aumentar la productividad laboral alineados así con la prestación del servicio a la comunidad, generando un diagnóstico del clima organizacional en Crezcamos S.A.S, siguiendo las directrices del desarrollo integral de la organización, ya que no solo permite conocer el clima laboral actual sino también implementar programas que lleven al mejoramiento del clima organizacional en general, teniendo como cimiento la cultura y los principios fundamentales dados por el sistema gerencial de la organización, donde el clima laboral debe responder a las expectativas y necesidades de los colaboradores conllevando a la mejora en la calidad de vida personal creando una atmósfera en el cual el beneficio sea mostrando un alto desempeño y satisfacción con el trabajo que se realiza, aumentando el nivel de calidad en la prestación de los diferentes servicios a la comunidad.

En Crezcamos S.A.S se pretende proyectar la necesidad de realizar una medición o una herramienta calificada en el que se tengan en cuenta aspectos tales como: existencia de conflictos interpersonales, la visión global de la organización, existencia de rivalidades, aplicación de los diferentes estilos de liderazgos, la percepción de la compañía, los directivos, el cargo a desempeñar y el rol que ocupan dentro de la misma. Se busca medir y evaluar el medio ambiente dando como resultado el papel que juegan la convivencia, comunicación e interacción, formando un

instrumento con diferentes componentes de carácter psicológico o sociológico trazados científicamente y aplicados para asegurar la validez y confiabilidad del resultado.

## **Justificación**

La presente investigación se enfoca en el análisis del clima laboral de la cooperativa Crezcamos S.A.S., partiendo de la importancia que está representa dentro de la organización.

Es importante tener claro que la cultura organizacional pasó de ser un tema adyacente para convertirse en un elemento estratégico dentro de las organizaciones, que buscan alcanzar el éxito.

El clima organizacional lo determinan los empleados según su cultura, su comportamiento y su forma de reaccionar ante las diferentes situaciones para Méndez Álvarez (2006) “El ambiente que caracteriza una organización, se produce y se percibe por el ser humano acorde a su naturaleza, a su forma de interactuar socialmente dentro de la estructura organizacional, definida por algunas variables como liderazgo, objetivos, control, motivación y decisiones, que influyen en su creencia y grado de participación guiando su comportamiento y satisfacción a nivel laboral”.

Por esta razón es muy pertinente decir que un muy buen clima laboral repercute directamente en la productividad de los colaboradores, sin dejar de mencionar otros beneficios como la reducción del ausentismo laboral, disminución de rotación de personal, desarrollo de autonomía, fortalecimiento de la comunicación y la confianza, lo que conlleva a la empresa por el buen camino al éxito.

En el campo laboral es crucial reconocer cuales son las causas más relevantes que afectan la productividad en una organización, estudios han comprobado que uno de los factores que más afecta es la alteración del clima laboral y puede ser de forma positiva o negativa, incluso puede afectar la vida de las personas quienes son las directas responsables del buen funcionamiento y competitividad a nivel del mercado, “un clima laboral saludable, aporta a la salud del recurso humano y es fundamental para

su buen desarrollo social, económico y personal” (Barrios & Paravic, 2006, p.2). está comprobado que la motivación produce compromiso e incremento en la productividad, aportando a los objetivos estratégicos de la empresa.

En virtud de lo anteriormente mencionado con esta investigación se pretende estudiar el clima laboral de Crezcamos S.A.S., cuyo objetivo es ofrecer alternativas o planes de acción que subsanen las falencias encontradas y por ende mejorar el desempeño laboral de los colaboradores adscritos a la empresa, como también resolver inquietudes y reforzar los factores positivos, sustrayendo los negativos que incluso, puedan ser implementados y adaptados en otras organizaciones.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Diseñar estrategias para el mejoramiento del clima laboral en Crezcamos S.A.S. para el primer trimestre del 2024.

### **Objetivos específicos**

Identificar las condiciones actuales del clima laboral al interior de Crezcamos S.A.S.

Evaluar las causas que están ocasionando el deterioro del clima laboral de la empresa Crezcamos S.A.S.

Generar estrategias que permitan mejorar el clima laboral en los colaboradores de la empresa Crezcamos S.A.S. para reforzar su sentido de pertenencia, responsabilidad y productividad.

## **Marco teórico**

Paradigma clásico de la administración, este tipo de gestión se considera el comienzo de una nueva teoría del liderazgo. Este enfoque se fundó a principios del siglo XX y se basa en los valores de eficiencia, profesionalismo y liderazgo organizacional. Aunque tiene muchos años, es un modelo que hoy no es relevante porque proporciona las bases para la comprensión y el desarrollo de los sistemas empresariales. En este artículo, se exploran fundamentos del concepto de organización y su lugar en el entorno actual.

El paradigma clásico de la administración se divide en dos corrientes principales: la escuela de la administración científica, propuesta por Frederick Taylor, y la escuela de la administración general, desarrollada por Henri Fayol.

La administración científica se centra en la eficiencia y la productividad, mediante la aplicación de métodos científicos para analizar y mejorar los procesos de trabajo. Taylor podría haber dividido el trabajo en tareas especializadas, medido y analizado el tiempo y el movimiento, y aplicando incentivos para motivar a los trabajadores. Estos principios sientan las bases para optimizar los procesos industriales y maximizar la eficiencia de las organizaciones.

Por otro lado, la administración general de Fayol se centra en los principios de planificación, organización, dirección y control. Fayol identifica funciones administrativas esenciales como previsión, organización de recursos, coordinación de actividades y seguimiento del desempeño. Estos principios proporcionan orientación para el diseño y la gestión de estructuras organizativas y siguen siendo fundamentales en la administración moderna.

Aunque el modelo de administración clásico ha sido criticado por su enfoque mecanicista y simplista de las organizaciones, sus principios siguen siendo relevantes en

el contexto actual. La eficiencia, la especialización y la descentralización son factores clave en la gestión de empresas en diferentes sectores. Planificar, organizar, dirigir y controlar son funciones esenciales de la gestión moderna.

Además, el modelo clásico sentó las bases para el desarrollo de otros enfoques de gestión, como la teoría de contingencias y la teoría de la gestión por objetivos. Estas teorías reconocen la importancia de adaptar los principios administrativos a las particularidades de cada organización y situación, pero aún se basan en los conceptos básicos establecidos por el modelo clásico.

Aunque se desarrolló hace más de un siglo, el modelo de gestión clásico sigue siendo relevante en la actualidad. Sus principios básicos, como eficiencia, especialización, jerarquía y funciones administrativas, funcionan y son aplicables en la gestión organizacional. Además, este modelo sentó las bases para el desarrollo de otras teorías y enfoques administrativos.

## **Marco legal**

En la Resolución 2646 del 17 de julio de 2008. Ministerio de Protección Social. Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.

En este decreto se definen las Características de la organización del trabajo como aquellas que contemplan las formas de comunicación, la tecnología, la modalidad de organización del trabajo y las demandas cualitativas y cuantitativas de la labor.

El Decreto Ley 1567 de 1998 reglamentó el sistema de estímulos y fijó como componentes del mismo los programas de bienestar, donde la finalidad establecida en el artículo 21 busca propiciar condiciones en el ambiente de trabajo que favorezcan el desarrollo de la creatividad, la identidad, la participación y la seguridad laboral de los empleados de la entidad, así como la eficacia, la eficiencia y la efectividad en su desempeño; fomentar la aplicación de estrategias y procesos en el ámbito laboral que contribuyan al desarrollo y evolución del personal, a generar actitudes favorables frente al servicio público y al mejoramiento continuo de la organización para el ejercicio de su función social; desarrollar valores organizacionales en función de una cultura de servicio que privilegie la responsabilidad social y la ética administrativa, de tal forma que se genere el compromiso institucional y el sentido de pertenencia e identidad.

En Colombia el clima organizacional de una empresa es sumamente importante, por ello se han propuesto investigaciones con el área de recursos humanos de la empresa para analizar la cultura organizacional. Crezcamos S.A.S informa que el entorno en el que las personas realizan sus actividades diarias, sus relaciones y su comportamiento laboral están todos vinculados.

Para resolver los problemas que puedan surgir en la organización, se requiere crear estas ideas y estrategias innovadoras, calcular y proponer soluciones oportunas, por lo que es necesario trabajar duro para resolver ciertos problemas, demuestre medidas regulatorias y de control dentro de su organización y monitoree el progreso.

## **Metodología de investigación**

El diseño de investigación hace referencia a la estructura y estrategia que se utiliza para abordar un problema de investigación o responder a una hipótesis planteada. El diseño de la investigación comprende la planificación y la toma de decisiones sobre cómo se realizará recopilación, analizarán y presentarán los datos, en este caso que permita encontrar soluciones para el mejoramiento del clima laboral en la empresa Crezcamos S.A.S.

La recopilación de datos que se harán por medio de 660 encuestas a través de 16 preguntas estructuradas que serán respondidas por colaboradores de la empresa; siendo así, un diseño cuantitativo que permite ser cuantificados y analizados estadísticamente.

### **Enfoque de la investigación**

Su enfoque es cuantitativo.

De esta decisión dependerá la forma de trabajo, la adquisición de la información, los análisis que se practiquen y por consiguiente el tipo de resultados que se obtengan; la selección del proceso de investigación guía todo el proceso investigativo y con base en él se logra el objetivo de toda investigación.

Gómez (2006:121) señala que, bajo la perspectiva cuantitativa, la recolección de datos es equivalente a medir

Los estudios de corte cuantitativo pretenden la explicación de una realidad social vista desde una perspectiva externa y objetiva.

Su intención es buscar la exactitud de mediciones o indicadores sociales con el fin de generalizar sus resultados a poblaciones o situaciones amplias. Trabajan fundamentalmente con el número, el dato cuantificable (Galeano, 2004:24).

### **Paradigma de la investigación**

El enfoque de investigación cuantitativo dentro de este el positivismo y pospositivismo son los paradigmas que guían la investigación cuantitativa, los cuales

tienen como objeto explicar el fenómeno estudiado, para en una última instancia, predecirlo y controlarlo (Guba & Lincoln, 1994). La investigación de tipo cuantitativo utiliza la recopilación de información para poner a prueba o comprobar las hipótesis mediante el uso de estrategias estadísticas basadas en la medición numérica, lo cual permitiría al investigador proponer patrones de comportamiento y probar los diversos fundamentos teóricos que explicarían dichos patrones (Hernández et al., 2010).

### **Población y muestra**

La población para investigar son los 1100 colaboradores de la empresa Crezcamos S.A.S., con una muestra de 660 personas aproximadamente, equivalente al 67% de los trabajadores que tiene la compañía.

### **Instrumentos de recolección**

Encuestas con el personal de la empresa Crezcamos S.A.S. quienes son las personas de las cuales se quiere conocer su nivel de satisfacción y fidelidad con la compañía.

### **Fases de la investigación**

Formulación y delimitación del problema.

Justificación y viabilidad.

Revisión de la literatura relacionada

Formulación de la hipótesis o preguntas de investigación.

Descripción del contexto

Posible solución a la problemática.

## Resultados

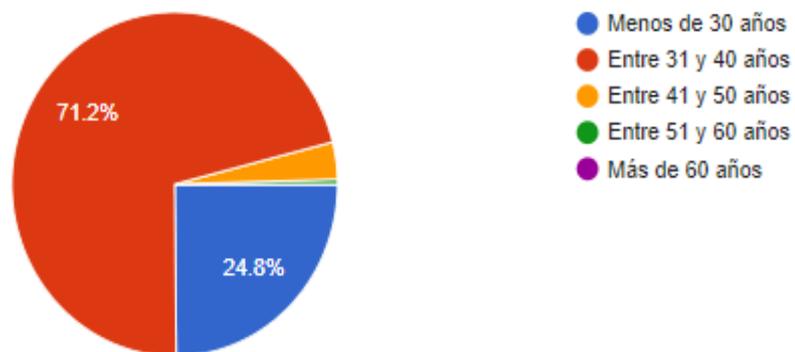
A continuación, se presentan los resultados obtenidos de la aplicación de la técnica de investigación que para este caso fue la encuesta que se diseñó con el fin de conocer el clima laboral de la empresa Crezcamos S.A.S.

A través de las diferentes preguntas los participantes o muestra seleccionada dan a conocer cómo se sienten actualmente dentro de la organización.

Es pertinente mencionar que los resultados no solo se obtuvieron mediante la encuesta si no también, de la observación participativa en la organización y que hace parte del análisis de resultados.

Las respuestas obtenidas con sus porcentajes y respectivo análisis son las siguientes:

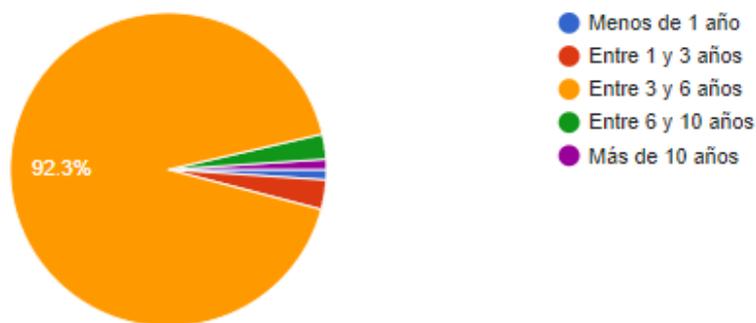
**Figura 1 - Pregunta No. 1 - Edad**



Fuente: Elaboración propia

Con la muestra seleccionada se puede evidenciar el 71,2% de los colaboradores de la empresa se encuentran en el rango de edades entre los 31 a 40 años seguida de personal menor de 30 años con el 24,8%, también se puede evidenciar que la empresa no cuenta con personal mayores de 60 años.

**Figura 2 - Pregunta No. 2 - Antigüedad en la empresa**



Fuente: Elaboración propia

En la figura 2 se puede evidenciar que la empresa cuenta con estabilidad laboral ya que el 92,3% de sus colaboradores tienen una antigüedad significativa que va de 3 a 6 años.

**Figura 3 - Pregunta No. 3 - ¿conoce el descriptivo de cargo que define las responsabilidades de la función que desempeña actualmente?**

660 respuestas



Fuente: Elaboración propia

Con este resultado se puede analizar que todos los trabajadores de esta empresa conocen y tiene claro cuáles son responsabilidades y el cargo a desempeñar, esto quiere decir que cuenta con trabajadores altamente comprometido con sus funciones asignadas.

**Figura 4 - Pregunta No. 4 - ¿Tengo claro lo que espera la empresa de mí?**

660 respuestas



Fuente: Elaboración propia

Se evidencia que esta empresa cuenta con un porcentaje muy mínimo del 0.02% que no tiene claro lo que la empresa espera de su labor, sin embargo, el 99.8% tiene claro que es lo que la empresa espera de ellos.

**Figura 5 - Pregunta No. 5 - ¿Al ingresar a la compañía recibió entrenamiento al cargo respecto a sus deberes y responsabilidades?**

660 respuestas



Fuente: Elaboración propia

Toda empresa debe capacitar a los trabajadores antes y durante su desarrollo laboral, lo que significa que Crezcamos S.A.S. capacita a cada uno de sus trabajadores antes de iniciar con cada función que le corresponde realizar al empleado.

**Figura 6** - *Pregunta No. 6 – En el último año ¿ha recibido capacitación por parte de Crezcamos S.A.S. para mejorar el desarrollo de su trabajo?*

660 respuestas



Fuente: Elaboración propia

Con el resultado obtenido se puede evidenciar que la empresa está comprometida con la formación de su personal con el fin de mejorar y prestar un buen servicio. Siendo así una empresa que actualiza a sus empleados en todo lo referente de su desempeño en las actividades laborales.

**Figura 7** - *Pregunta No. 7 – ¿Ha recibido retroalimentación de su líder respecto al desarrollo de sus actividades laborales?*

660 respuestas



Fuente: Elaboración propia

El 99.7% del personal recibe retroalimentación por parte de sus líderes con respecto al desarrollo de sus labores, esto representa un porcentaje muy interesante que indica la buena gestión que tienen los líderes de la organización en cuanto al acompañamiento que hacen a sus funcionarios.

**Figura 8** - *Pregunta No. 8 – ¿La empresa le ofrece la oportunidad de crecer profesionalmente?*

660 respuestas

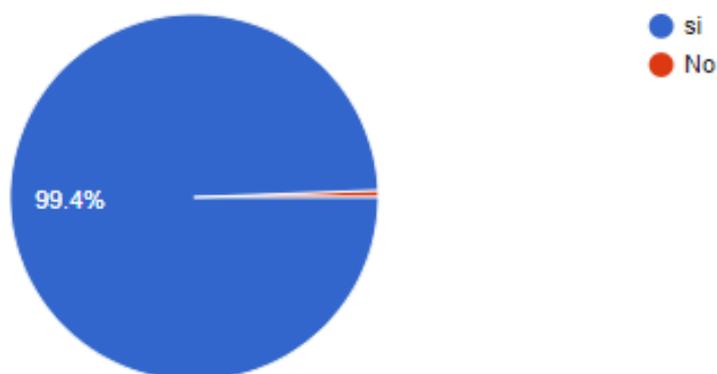


Fuente: Elaboración propia

Este resultado representa la excelente gestión que tiene la empresa Crezcamos S.A.S. con respecto al talento humano donde se les brinda la oportunidad de crecer profesionalmente a través de ascenso o promoción a sus trabajadores.

**Figura 9 - Pregunta No. 9 – ¿Mi jefe directo es justo con las distribuciones laborales?**

660 respuestas

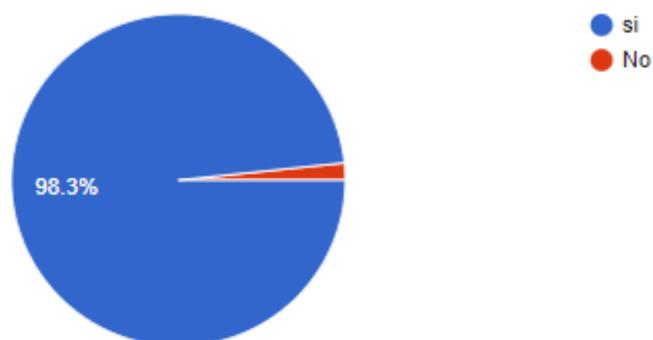


Fuente: Elaboración propia

Al analizar el resultado obtenido se puede decir que al 99.4% siendo una mayoría indicaron que el jefe inmediato es justo en cuanto a las labores asignadas para el personal a cargo.

**Figura 10 - Pregunta No. 10 – ¿Consideras que has conseguido amigos en la empresa?**

660 respuestas



Fuente: Elaboración propia

La importancia de contar con buenas relaciones laborales permite un buen desempeño, por lo que el constante vínculo laboral nos permite desarrollar amistades con los compañeros. El 98.3% de los trabajadores de la empresa Crezcamos S.A.S. ha logrado amigos en la empresa, sin embargo, un 2.7% no ha tenido amigos en la entidad.

**Figura 11** - *Pregunta No. 11 – ¿Crees que tus resultados laborales son comparables con el de tus compañeros con el mismo valor de responsabilidad?*

660 respuestas

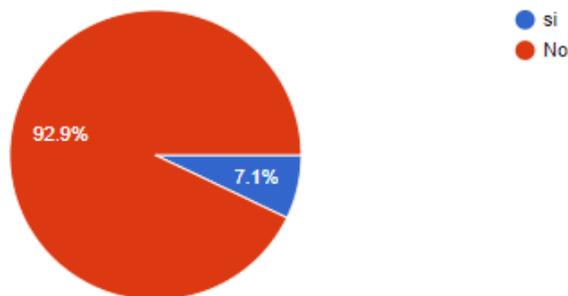


Fuente: Elaboración propia

Se analiza que en cuanto las responsabilidades que se les asigna a los trabajadores son de acuerdo con el cargo lo que quiere decir que cada área tiene una meta o resultado el cual es valorado de acuerdo con el cargo.

**Figura 12** - *Pregunta No. 12 – ¿Has tenido enfrentamientos con tus compañeros que afecten el trabajo en equipo?*

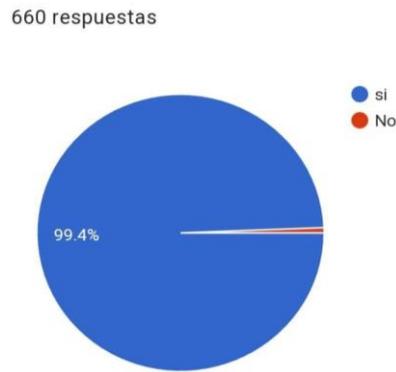
660 respuestas



Fuente: Elaboración propia

Se evidencia que solo en un 7.1% de la empresa ha tenido inconvenientes con un compañero de trabajo que ha afectado el trabajo en equipo.

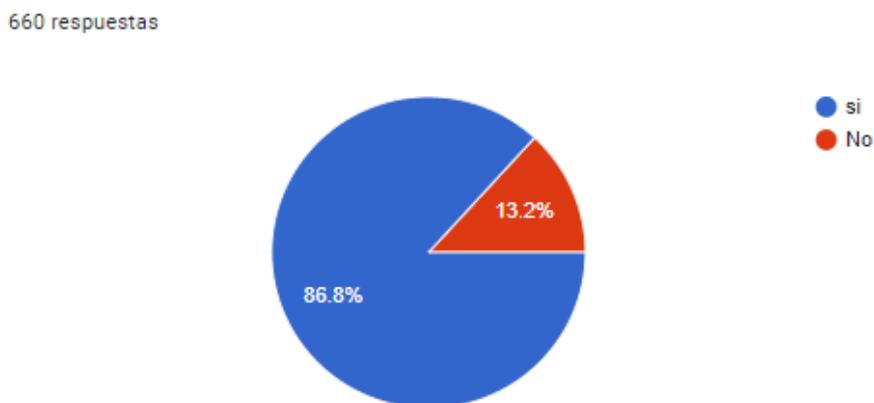
**Figura 13** - *Pregunta No. 13 – ¿Tu carga laboral es justa?*



Fuente: Elaboración propia

El 99,4% menciona que su carga laboral es justa, sin embargo, se puede evidenciar mínima parte que no comparte esta opinión por lo que es importante identificar el motivo.

**Figura 14** - *Pregunta No. 14 – ¿Tu jefe inmediato se interesa por ti cuando tienes problemas personales?*



Fuente: Elaboración propia

La confianza e interés que se evidencie del jefe inmediato por sus colaboradores es muy importante pues ya que esto permite que muchas veces el ánimo de los

trabajadores por desarrollar sus actividades sea más activo, para el resultado de esta pregunta se logra analizar que el jefe inmediato se preocupa o le interesan los problemas personales que su trabajador en un 86,8% y el 13,2% no le interesa.

**Figura 15** - *Pregunta No. 15 – ¿Cuándo en el área de tu departamento empresarial hacen cambios, tus superiores te informan con claridad?*

660 respuestas



Fuente: Elaboración propia

Se puede evidenciar que el 99,8% el jefe informa con claridad a sus empleados en cuanto a los cambios que se presentan en la empresa, esto permite a los empleados mantenerlos actualizados de los respectivos cambios.

**Figura 16** - *Pregunta No. 16 – ¿Recomendarías a la empresa Crezcamos S.A.S. a tus amigos para trabajar?*

660 respuestas



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con el resultado obtenido, el 100% de los funcionarios si recomiendan su empresa para trabajar.

## **Estrategias para mejorar el clima laboral**

### **Promover el bienestar**

Estimular la práctica deportiva, Integraciones, ambiente de trabajo cómodo, conocer y reconocer la labor de los trabajadores

### **Monitorear a través del área de RRHH el clima laboral**

A través de cuestionario de evaluación del clima organizacional, con preguntas que describan hechos particulares de la empresa, donde los colaboradores puedan indicar hasta qué punto están de acuerdo o no con el enunciado.

### **Escuchar activamente a los trabajadores**

Promover la escucha activa por parte de los líderes de cada proceso, donde adopten una actitud de ayuda, demostrando interés por el empleado haciéndolo sentir valorado en su lugar de trabajo. De ello depende, en gran medida, el éxito de la compañía.

### **Implementar actividades de trabajo en equipo**

Asignar un objetivo común, establecer roles dentro del equipo que velen por la coordinación y desarrollo de este, fomentar la comunicación y participación.

### **Recompensa el buen desempeño**

A través de regalos, planes de incentivos, para reconocer los logros de los colaboradores, estas actividades motivan a los empleados y mejoran su productividad y su estado de ánimo dentro de la organización, aportando positivamente al clima laboral.

### **Fomentar políticas que promuevan un ambiente más adaptable o responsable.**

Genera confianza, con transparencia fomentando el respeto y la igualdad.

Diseñar un plan de comunicación interna, impulsando medidas saludables, facilitar la conciliación familiar, proveer instalaciones y equipos adecuados para sus labores.

### **Implementar dinámicas lúdicas en la rutina laboral**

Trivias de la oficina, competencias a través de puzles, desarrollo profesional, concurso de talentos, búsquedas de tesoros, entre otros, actividades que fomentan la armonía e integración en el personal.

## Conclusiones

Una vez culminada la investigación se logra determinar que la empresa cuenta con un muy buen clima laboral, esto influye directa y positivamente en el desempeño laboral de sus colaboradores, donde se destacan algunos factores como:

Estabilidad laboral, puesto que la mayoría de sus trabajadores cuentan con una antigüedad de 3 a 6 años.

El personal conoce y tiene claro cuáles son sus responsabilidades y el cargo para desempeñar dentro de la organización, destacándose así el compromiso tanto del personal como del talento humano.

Dentro de los resultados obtenidos se logró establecer que un 99.8% del personal tiene claro lo que la empresa espera de sus labores, sin embargo, hay porcentaje que, aunque no es significativo requiere ser atendido con el fin de no ampliar esa brecha de tener personal que no tiene claro lo que la organización espera de ellos, puede tratarse de persona recién vinculado que, aunque no representa un impacto negativo puede mejorar.

Con respecto a la formación que reciben los trabajadores antes y durante sus funciones se encontró un aspecto positivo para la empresa, evidenciando que todos reciben capacitaciones previamente a desempeñar sus roles y durante la ejecución de sus labores.

El personal en su mayoría recibe retroalimentación por parte de sus líderes con respecto al desarrollo de sus labores, esto significa que los líderes de la organización están comprometidos con el acompañamiento a sus funcionarios, crecer profesionalmente a través de ascensos o promociones de cargo.

Los funcionarios sienten que su jefe inmediato es justo en cuanto a las labores asignadas.

Aunque la mayoría de los trabajadores han conseguido amigos al interior de la empresa, existe un 2.7% que no lo ha logrado.

Las responsabilidades asignadas a los trabajadores son de acuerdo con el cargo, lo que representa una organización con respecto a las metas trazadas las cuales son valoradas de acuerdo con el cargo.

Se encontró que un 7.1% de los colaboradores ha tenido inconvenientes con un compañero de trabajo que ha afectado el trabajo en equipo.

Los cargos superiores se esmeran o se preocupan por mantener un ambiente sano interesándose por los problemas personales que los trabajadores puedan llegar a tener en un 86,8%, sin embargo, el 13,2% no le interesa.

Y por último según el resultado obtenido, el 100% de los funcionarios si recomiendan su empresa para trabajar.

## **Recomendaciones**

Una vez implementado el instrumento de investigación que para este caso fue la encuesta y luego de analizar los resultados obtenidos donde los participantes funcionarios de la empresa Crezcamos S.A.S., respondieron cada una de las preguntas se considera pertinente realizar las siguientes recomendaciones:

Crezcamos S.A.S., es una empresa que tiene claro que una de sus ventajas competitivas es contar con un clima laboral optimo donde se destaque el desarrollo y crecimiento de su talento humano.

No obstante, hay algunos factores encontrados en la presente investigación que, aunque no tienen porcentaje significativo, si la empresa desea continuar con sus excelentes resultados y seguir contando con personal comprometido se les debe prestar atención y lograr eliminar esos inconformismos que manifestaron sus funcionarios durante el desarrollo de la investigación.

Uno de los puntos a los que se considera se debe prestar atención es que un porcentaje, aunque muy pequeño no tiene claro que espera la empresa de ellos, lo cual es fundamental que todo el personal este alineado con la visión y misión de la organización y así evitar futuras deserciones.

Otro situación que se pudo evidenciar es que un 2.7% del personal no ha logrado conseguir amigos dentro de la institución, posiblemente se trate del personal recién vinculado, sin embargo es recomendable echar un vistazo e indagar porque se puede estar presentando esta situación, sobre todo si se logró determinar también que un 7,1% de los trabajadores ha tenido inconvenientes con un compañero, si bien es cierto, hay personas que no son muy amistosas, o tienen dificultad para relacionarse, es pertinente descartar cualquier tipo de enemistad que pueda llegar a entorpecer el buen desarrollo de sus labores o en su defecto pueda generar conflictos a nivel interno, esto puede

mejorar a través de actividades de integración o esparcimiento, con el fin de reforzar relaciones interpersonales entre los funcionarios, promoviendo el respeto, tolerancia y comunicación entre los involucrados.

Los líderes juegan un papel crucial dentro de la organización, pues suelen ser la inspiración y el modelo para seguir de sus subalternos, por lo tanto, es importante fortalecer las competencias de liderazgo, donde se propenda un ambiente sano demostrando interés por los problemas personales que los trabajadores puedan llegar a presentar.

## Bibliografía

- Hernández Palma, H., Monterrosa Assia, F. y Muñoz Rojas, D. (2017). Cultura de prevención Para La Seguridad Y Salud en El Trabajo en El Ámbito Colombiano. *Advocatus*, 14(28). (pp. 1-15).  
Recuperado de: <https://doi-org.bibliotecavirtual.unad.edu.co/10.18041/0124-0102/advocatus.28.889>.
- Luna Arocas, R. (2018). Gestión del talento. Difusora Larousse - Ediciones Pirámide. (pp. 201-240).  
Recuperado de: <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/123076?page=201>.
- Murillo Vargas, G., García Solarte, M. y González, C. H. (2010). Los macro-procesos: un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana. Programa Editorial Universidad del Valle. (pp.18-51).  
Recuperado de: <https://elibronet.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=174>.
- Ramos Ramos, P. (2015). Planificación y gestión de recursos humanos (2a. ed.). Editorial ICB. (pp. 142-188).  
Recuperado de: <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/113344?page=142>.
- Chiavenato, I. (2020). Gestión del talento humano: el nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones. McGraw-Hill. (pp.196-223).  
<https://www-ebooks7-24-com.bibliotecavirtual.unad.edu.co/?il=9350&pg=196>

- 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://www.scielo.org.mx/pdf/ns/v9n19/2007-0705-ns-9-19-00411.pdf>
- Cuesta Santos, A. (2010). Gestión del talento humano y del conocimiento. Ecoe Ediciones. (pp.403-415). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/69130?page=403>
- Oltra Comorera, V. (2013). Desarrollo del factor humano. Editorial UOC. (pp.253-266). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56325?page=253>
- Pérez, A. F. y Rodríguez, 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>
- García Solarte, M., Murillo Vargas, G. y González, C. H. (2010). Los macro-procesos: un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana. Programa Editorial Universidad del Valle. (pp.107-109). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=107>
- 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.300- 326). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56651?page=300>
- Chiavenato, I. (2020). Gestión del talento humano: el nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones. McGraw-Hill. (pp.296-298). <https://www-ebooks7-24-com.bibliotecavirtual.unad.edu.co/?il=9350&pg=296>

## Apéndices

**Apéndice A** Cuestionario de encuesta para conocer el clima laboral en los colaboradores de la empresa Crezcamos S.A.S.

Pregunta No. 1 – Edad

- Menos de 30 años
- Entre 31 y 40 años
- Entre 41 y 50 años
- Entre 51 y 60 años
- Mas de 60 años

Pregunta No. 2 - Antigüedad en la empresa

- Menos de 1 año
- Entre 1 y 3 años
- Entre 3 y 6 años
- Entre 6 y 10 años
- Mas de 10 años

Pregunta No. 3 - ¿conoce el descriptivo de cargo que define las responsabilidades de la función que desempeña actualmente?

- Si
- No

Pregunta No. 4 - ¿Tengo claro lo que espera la empresa de mí?

- Si
- No

Pregunta No. 5 - ¿Al ingresar a la compañía recibió entrenamiento al cargo respecto a sus deberes y responsabilidades?

- Si
- No

Pregunta No. 6 – En el último año ¿ha recibido capacitación por parte de Crezcamos S.A.S. para mejorar el desarrollo de su trabajo?

- Si
- No

Pregunta No. 7 – ¿Ha recibido retroalimentación de su líder respecto al desarrollo de sus actividades laborales?

- Si
- No

Pregunta No. 8 – ¿La empresa le ofrece la oportunidad de crecer profesionalmente?

- Si
- No

Pregunta No. 9 – ¿Mi jefe directo es justo con las distribuciones laborales?

- Si
- No

Pregunta No. 10 – ¿Consideras que has conseguido amigos en la empresa?

- Si
- No

Pregunta No. 11 – ¿Crees que tus resultados laborales son comparables con el de tus compañeros con el mismo valor de responsabilidad?

- Si
- No

Pregunta No. 12 – ¿Has tenido enfrentamientos con tus compañeros que afecten el trabajo en equipo?

- Si
- No

Pregunta No. 13 – ¿Tu carga laboral es justa?

Si

No

Pregunta No. 14 – ¿Tu jefe inmediato se interesa por ti cuando tienes problemas personales?

Si

No

Pregunta No. 15 – ¿Cuándo en el área de tu departamento empresarial hacen cambios, tus superiores te informan con claridad?

Si

No

Pregunta No. 16 – ¿Recomendarías a la empresa Crezcamos S.A.S. a tus amigos para trabajar?

Si

No