

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO
FACULTAD DE SOCIEDAD, CULTURA Y CREATIVIDAD
ESCUELA DE ESTUDIOS EN PSICOLOGÍA, TALENTO HUMANO Y SOCIEDAD
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA VIRTUAL
GRUPO DE INVESTIGACIÓN DE PSICOLOGÍA, EDUCACIÓN Y CULTURA
LÍNEA DE GESTION DEL TALENTO HUMANO EN LAS ORGANIZACIONES

TRABAJO DE GRADO

DESARROLLO DEL PROGRAMA PARA MEJORAR EL CLIMA
ORGANIZACIONAL CON LOS COLABORADORES DE METAL GROUP
SERVICES S.A.S VEREDA CANELÓN –MUNICIPIO DE CAJICA

PRESENTA:

LILIANA ORTEGON RIVERA CODIGO: 1411980771
DIEGO ANDRES MUÑOZ VEASQUEZ CODIGO: 1421029557
PEDRO ANDRES SANCHEZ VELANDIA CODIGO: 1411980191
CRISTINA ISABEL CANCIO CUBILLOS CODIGO: 1511980479
GABRIEL FELIPE SALAMANCA NARVAEZ CODIGO: 1311980430

SUPERVISOR:

CLAUDIA JOHANNA SERRANO RODRIGUEZ

BOGOTÁ, AGOSTO - DICIEMBRE DE 2019

Tabla de Contenidos

<u>Capítulo 1. Introducción.</u>	4
<u>Descripción del contexto general del tema.</u>	4
<u>Planteamiento del problema</u>	5
<u>Pregunta de investigación.</u>	6
<u>Objetivo general.</u>	7
<u>Objetivos específicos.</u>	7
<u>Justificación.</u>	7
<u>Capítulo 2. Marco de referencia.</u>	8
<u>Marco conceptual.</u>	8
<u>Marco teórico.</u>	9
<u>Marco Empírico.</u>	12
<u>Capítulo 3. Metodología.</u>	14
<u>Tipo y diseño de investigación.</u>	14
<u>Participantes.</u>	14
<u>Instrumentos de recolección de datos.</u>	14
<u>Estrategia del análisis de datos.</u>	15
<u>Consideraciones éticas.</u>	15
<u>Capítulo 4. Resultados.</u>	16
<u>Discusión.</u>	19
<u>Conclusiones.</u>	21
<u>Limitaciones.</u>	22
<u>Recomendaciones.</u>	22
<u>Referencias bibliográficas</u>	23
<u>Anexos.</u>	25

Lista de tablas

Tabla 1. Síntesis de investigaciones anteriores / [Marco Empírico.](#)

Tabla 2. Muestra objeto estudio / [Participantes.](#)

Tabla 3. Actividades ejecutadas durante el proyecto. / [Participantes.](#)

Lista de figuras

Figura 1 Integración de Resultados: Cultura Laboral / [Anexos.](#)

Figura 2 Integración de Resultados: Cultura Organizacional / [Anexos.](#)

Resumen.

El proyecto se enmarca en el análisis del clima organizacional dentro de la compañía Metal Group Services S.A.S ubicada en la vereda Canelón – Municipio de Cajicá el cual involucra dos aspectos fundamentales: en un primer lugar el ambiente laboral y en un segundo lugar a las personas –que llamaremos colaboradores – que se interrelacionan en este ambiente, es decir en su ámbito laboral. Así, es posible afirmar que el medio ambiente de trabajo por Metalgroup services S.A.S a través de la manera como está organizada las actividades de desarrollo personal que ejecuta será el objetivo de promover el buen ambiente junto a la motivación y el trabajo en equipo, en los colaboradores de Metal Group Services S.A.S vereda Canelón – Municipio de Cajicá. La finalidad de este proyecto es que en su aplicación se contribuya al aumento significativo en la percepción de la calidad de vida de los colaboradores en su entorno laboral y que adquieran conocimientos nuevos; se diseñara un plan de desarrollo que sea aplicable que se modifiquen las condiciones de vida dentro del ambiente y el enfoque será cualitativo debido a que se interpreta la realidad de la organización a nivel de clima organizacional. Para concluir con referencia a los participantes de estudio será de 10 hombres y 4 mujeres obteniendo como resultado la asistencia de los colaboradores y participación en las actividades propuestas; generando de manera individual nuevos vínculos de amistad, respeto, tolerancia y cooperación; y de manera grupal se observara mayor productividad laboral y compromiso dentro de la empresa Metal Group Services S.A.S.

Palabras clave: Clima organizacional, motivación, información, comunicación, trabajo en equipo.

Capítulo 1.

Introducción.

Un factor de alta importancia dentro del ámbito laboral corresponde al clima organizacional, por lo cual es relevante realizar constantes evaluaciones que permitan determinar si este es bueno o malo; se pueden obtener consecuencias tanto positivas como negativas, para los colaboradores y para la empresa, por tanto es importante implementar mecanismos y estrategias para corregir los aspectos negativos y potenciar aquellos que son positivos, dado que es de gran importancia que dentro del clima organizacional se identifiquen las áreas clave a trabajar para lograr orientar hacia dónde va la organización y sus colaboradores. Al mejorar el clima organizacional de una compañía se pueden obtener distintos resultados como la óptima capacitación y motivación del personal, funcionalidad en las relaciones laborales, el aumento exponencial de la competitividad a través de la productividad obtenida para su bienestar social y crecimiento, satisfaciendo las necesidades del ambiente de sus colaboradores y de Metal Group Services S.A.S.

Además de esto es importante poner en una balanza la estabilidad de los trabajadores, la cual no solamente compete al componente económico sino a su continuidad laboral, lo cual le permite a la empresa poseer un procesos ininterrumpido en sus labores productivas y en el manejo interno de sus procesos, tanto de gestión humana que es lo estrictamente competente pero que efectivamente tiene repercusiones positivas en la productividad.

Es importante resaltar que los procesos a realizar competen al ámbito relacional de los colaboradores con su entorno laboral y la percepción que poseen de la compañía, lo cual nos permite identificar elementos claros y concretos que se deben trabajar al interior de los procesos productivos cotidianos que se poseen.

Descripción del contexto general del tema.

La presente investigación se enfoca en la empresa Metal Group Services S.A.S. la cual es objeto de investigación con el fin de otorgar nuevas herramientas que se puedan implementar para el mejoramiento del clima organizacional y así dar mejoras a todos sus colaboradores y clientes pasivos o potenciales. El clima organizacional es considerado el reflejo interno de la organización el cual puede ser de progreso, temor, confianza o inseguridad, de aquí que el individuo tomará una forma de comportarse en su entorno laboral ya que los factores del entorno también influyen en su comportamiento, teniendo en cuenta un enfoque estructuralista que da Forehand y Gilmer quienes definen clima laboral como un conjunto de características que constantemente permiten la descripción de una organización, presentan elementos de diferenciación con otras e incide en el comportamiento de cada uno de los participantes en sus procesos internos. De una forma similar lo contemplan Litwin y Stringer, quienes definen el clima organizacional como “los efectos subjetivos, percibidos del sistema formal, el “estilo” informal de los administradores y de otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivación de las personas que trabajan en una organización dada.”

De esta forma, se busca establecer algunas estrategias para que la empresa Metal Group Services S.A.S. se concientice de los costos que puede conllevar la alta rotación de personal, teniendo en cuenta la propuesta que hace Werther y Davis:

“el costo de la rotación de personal es alto, ya que comprende no solo los gastos de reclutamiento y selección, sino también los que se originan de la apertura de registros, el establecimiento de una nueva cuenta de nómina, la capacitación, la inscripción del empleado a distintas instituciones de seguridad social y -en algunos casos- el suministro de equipos especiales” (2008, p. 228)

Es así como se pretende llevar a cabo un estudio que no solamente brinde elementos positivos para los colaboradores sino que incremente, a su vez las posibilidades de crecimiento de la compañía. El brindar estabilidad laboral a sus colaboradores es un beneficio que no se ve de manera unidireccional, sino que permite a la compañía ahorrar

recursos y tener una continuidad asertiva en su desempeño productivo, dado que a pesar de lo propuesto en el párrafo anterior existen muchos más factores que beneficia la baja rotación de personal como es el conocimiento del funcionamiento interno de la compañía por parte de sus trabajadores y la continuidad de los procesos internos, tanto en su vocación corporativa como en la interacción de sus integrantes.

Planteamiento del problema

Uno de los temas de mayor relevancia dentro de cualquier ambiente laboral es el clima organizacional, aún más cuando dentro de diversas investigaciones que se irán abordando a lo largo del proyecto y la práctica laboral misma dan evidencia de la afectación que este – el clima laboral – posee una incidencia de alta importancia en la productividad laboral del empleado, teniendo en cuenta que existen diversos tipos de factores que inciden al momento de cuantificar y cualificar la productividad de un colaborador dentro de una empresa.

Dado lo anterior se ha querido establecer la incidencia del clima organizacional en la productividad de los colaboradores de la compañía Metal Group Services S.A.S estableciendo un diálogo directo entre estos dos factores para así evidenciar de qué manera se pueden manipular dichos elementos para mejorar el clima organizacional que entrelaza el ambiente laboral; “un buen nivel de comunicación, respeto mutuo, sentimientos de pertenencia, atmósfera amigable, aceptación y ánimo mutuo, junto con una sensación general de satisfacción, son algunos de los factores que definen un clima favorable a una productividad correcta y un buen rendimiento,” (Alves, 2000, pág. 214) con las situaciones personales de los colaboradores y las condiciones de trabajo, entendiendo que en lo último no se hace referencia específicamente a las relaciones dentro del clima organizacional, sino que puede hacer referencia a las condiciones contractuales como horarios, labores específicas y añadidas, salarios, etc. los cuales pueden impulsar o frenar acciones propias de los colaboradores; tal y como lo sustenta Alves (2000, pág. 215) dichos factores

enunciados con anterioridad hacen referencia a elementos que hacen parte de la realidad objetiva del contrato laboral como la estructura organizacional de la compañía, las políticas que se puedan presentar y los procedimientos internos, sin descuidar en ningún momento los elementos que se presentan añadidos como las relaciones interpersonales que puede conllevar emociones o sentimientos que interfieran en el desarrollo de diversas tareas.

Finalmente, luego de haber establecido una relación entre los factores expuestos anteriormente, se plantea la intervención directa sobre ellos con el fin de mejorar el clima organizacional con la implementación de estrategias que incidan en la productividad positiva y se impulse un mayor sentido de pertenencia por parte del colaborador, dado que como lo expresan Loaiza Massuh, Salazar Torres, Espinoza Roca, & Lozano Robles (2019, pág. 6) el ambiente laboral no se puede reducir al espacio físico, sino que corresponde al “imaginario” constituido con la base de la interacción de los sujetos, de la cual se desprenden diferentes elementos como el sentido de pertenencia, la percepción del espacio interno del trabajo y la relación de la compañía con agentes externos como proveedores o clientes, dicho imaginario se constituye en un reflejo de la percepción que poseen los integrantes de una compañía en relación interna y cómo lo proyectan, junto a una mayor atención al personal por parte de la empresa dado que “cuando se analiza el clima organizacional se deben considerar las características, la historia, las expectativas, las capacidades, las habilidades e incluso la personalidad de las personas” (Brito Laredo, 2018, pág. 5).

Es importante prestar una alta atención a los factores que se han mencionado con el fin de plantear de manera objetiva una mejora en el clima organizacional de la empresa Metal Group Services S.A.S, y así poder responder a los intereses de los colaboradores y de los empleadores, generando así una percepción global de sentido de pertenencia y puesta a disposición de las diferentes capacidades humanas para la construcción de un buen entorno laboral y crecimiento empresarial.

Pregunta de investigación.

¿Cómo contribuye el clima organizacional en los colaboradores de Metal Group Services S.A.S en el desarrollo de las relaciones interpersonales?

Objetivo general.

Promover el buen ambiente laboral, junto a la motivación y el trabajo en equipo, en los colaboradores de MetalGroup Services S.A.S vereda Canelón – Municipio de Cajicá.

Objetivos específicos.

1. Diseñar con enfoque cualitativo, un plan de desarrollo aplicable que mejore las condiciones de vida dentro del ambiente laboral.
2. Proporcionar espacios que favorezcan el crecimiento de la creatividad, la motivación y la participación para poder mejorar el bienestar y clima laboral.
3. Desarrollar actividades aplicables, que fortalezcan las competencias de relaciones interpersonales.

Justificación.

Dentro de las organizaciones la orientación al logro y la consecución de excelentes resultados deben ser elementos que vayan de la mano con el Talento Humano, debido a que este es pilar fundamental y un elemento estratégico para que el crecimiento sostenible de las empresas y el desempeño de su labor corporativa se lleve a cabo de la mejor manera. Dado lo anterior se hace necesario elaborar una propuesta que implemente el desarrollo integral del colaborador, gestionando el aprendizaje que le es propio y partiendo de su entorno más personal que corresponde a su familia, dado que allí es donde se encuentra un marco de bienestar y balance de vida (personal y social), lo cual permitirá orientar esfuerzos para fortalecer las ventajas competitivas que se encuentren y de una manera coherente con los valores corporativos y sus respectivos objetivos. Es fundamental reconocer el papel que cumplen los planes para el bienestar laboral, dado que en una organización, de manera particular aporta a la asimilación de los valores corporativos y estimula la motivación y el crecimiento de los colaboradores.

En este proyecto se quiere estudiar la relación entre los elementos valorativos de la cultura y calidad de vida de la estructura organizacional. De esto modo, el argumento principal se base en la importancia del subsistema cultural y en la consecución de los objetos materiales,

tales como calidad de vida en la cultura laboral, para esto se realiza un análisis en la compañía MetalGroup Services S.A.S generando estrategias de prevención por medio de técnicas de comunicación asertiva, actividades recreativas y actividades físicas, con lo cual queremos lograr promover la salud mental de los trabajadores, incentivar la productividad laboral, se disminuir el ausentismo y mejorar la convivencia dentro de la organización.

Capítulo 2.

Marco de referencia.

Marco conceptual.

Se conoce como trabajador o empleado aquella persona que presta sus servicios a una compañía desempeñando funciones asignadas y en un horario establecido por el empleador el cual puede ofrecer una estabilidad laboral, con el objetivo de recibir una remuneración por las actividades realizadas, como lo aporta Raffino (2019) se debe reconocer como trabajador a toda persona que presente un grado de subordinación dentro de una relación contractual – verbal o escrita – a una persona o institución y que además de ello reciba una retribución por sus servicios prestados.

El empleador es la persona jurídica o también natural que ofrece un trabajo digno a las personas con diferentes tipos de contrato, respetando los parámetros legales y suministrando una remuneración justa por las labores desempeñadas por parte del trabajador; “La parte que provee un puesto de trabajo a una persona física para que preste un servicio personal bajo su dependencia, a cambio del pago de una remuneración o salario. La otra parte del contrato se denomina «trabajador» o empleado” (Ministerio de Trabajo, 2019)

El clima organizacional es la situación que se presenta en el lugar de trabajo con jefes y compañeros el cual contribuye a potenciar el desempeño de los colaboradores por la motivación que genera en el mismo con incentivos monetarios, beneficios, integración con las familias, entre otras actividades, evitando también discusiones o rumores de situaciones que se presentaron o no, esto puede generar la alta o baja productividad,

también disminuir o aumentar la rotación de personal y mejoras continuas en los procesos.

Además de lo anteriormente dicho es necesario hacer notar que el clima organizacional no depende estrictamente de la existencia de un líder dentro de la comunidad de trabajo dado que ésta es una capacidad que se cultiva en grupos específicos de personas y, no siempre un buen profesional, que desempeña su trabajo con absoluta eficacia, posee características de liderazgo dentro de una organización, así pues “el ambiente donde un individuo desempeña su trabajo diariamente, más el trato que determinado jefe pueda tener con sus subordinados, la relación entre el personal de la empresa, así como la relación con proveedores y clientes, se considera la expresión personal de la "percepción", que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen,” (Loaiza Massuh, Salazar Torres, Espinoza Roca, & Lozano Robles, 2019) con lo cual se da la apertura a una interacción de elementos que no solamente penden de la capacidad de liderazgo de una persona al frente de un grupo de colaboradores, sino de la interacción constante de lo que se ha mencionado con anterioridad.

Marco teórico.

El clima organizacional como concepto fue introducido por Gellerman a la psicología organizacional en 1960 por primera vez. Sin embargo la claridad con la que se trata este concepto no ha sido muy acertada, dado que se ha interrelacionado con otro tipo de conceptos como la cultura, la satisfacción laboral y la calidad de vida, al punto de llegar a confundirlos entre sí. “Generalmente sus antecedentes se remontan a 2 escuelas que son subyacentes en los estudios relacionados con esta variable: la escuela de la Gestalt y la escuela funcionalista.” (Bernal González, Pedraza Melo, & Sánchez Limón, 2015, pág. 10) Es importante, por ende resaltar que los dos enfoques previamente mencionados dan una alta relevancia al entorno del individuo en relación directa con su forma de actuar, pensar y/o sentir, lo cual termina convirtiéndose en un condicionamiento a través de las

percepciones que un individuo pueda tener de su lugar de trabajo, tanto las políticas como sus relaciones interpersonales.

Es importante resaltar, por ende que la relevancia del ambiente es alta en la medida de procedencia del concepto de clima organizacional debido a sus fuentes principales, de las cuales bebe constantemente. De allí es posible explicar de manera añadida a lo anterior que la facilidad de confusión del término que a nosotros nos compete radica en la alta relevancia que posee el medio en el desenvolvimiento de los colaboradores de una compañía, sin embargo no significa que los factores mencionados como la cultura (...) no tengan una alta relevancia, por el contrario aportan gran cantidad de información al momento de realizar un estudio diagnóstico e interventivo en una comunidad laboral. Sin embargo es necesario tener en cuenta que lo verdaderamente relevante en cuanto a clima organizacional se refiere tiene que ver con las condiciones internas del trabajo, sin importar la manera en que dichas condiciones afecten a los trabajadores, sea bien de forma directa o indirecta, debido a que estos aspectos ejercen una influencia contundente en la conducta de los colaboradores. Así pues Dessler (1976) plantea unos postulados a través de los cuales sugiere la alta relevancia que poseen los pre-conceptos con los que un trabajador llega cargado a su compañía, se conocen en diferentes ámbitos y son – hasta cierto punto – conscientes de sus capacidades. Por ende, estas ideas están expuestas a la reacción constante, dentro de su actividad laboral, a reaccionar al ambiente al cual ha sido expuesto, por lo cual dichos pre-conceptos son determinantes al momento de generar una imagen de su empleo y del ambiente que en él hay. (García Solarte, 2009, pág. 46)

En contraste con la postura abordada con anterioridad Dessler propone que el clima organizacional es una interacción completa entre los conceptos traídos por el colaborador y las condiciones laborales que se le presentan en la compañía, tales como el ambiente propio de trabajo, las pautas contractuales, etc. así pues son muchos los factores que intervienen en la correlación entre el colaborador y su trabajo, por lo cual no se puede reducir el clima organizacional a un espacio cerrado.

Así pues, los estudios que competen al clima organizacional tienen que tener en cuenta diferentes variables ambientales dentro y fuera de la organización, teniendo en cuenta que sus componentes vitales – familia, calidad de vida (...) – son una parte estructural del comportamiento laboral, así como también lo son los factores que se prestan para su desenvolvimiento laboral como el espacio interno, la relación con otros colaboradores, entre otros que pueden adquirir relevancia al momento de ejercer sus funciones específicas. Añadiendo a esto que existen factores que culturalmente adquieren un cierto grado de trivialidad y que es necesario poner en la discusión para efectos de la investigación como los comentarios “de pasillo”, chistes y momentos de esparcimientos adjuntos a la labor corporativa que cada uno de los colaboradores posee, lo cual brinda la posibilidad de afirmar que el componente laboral no comprende elementos estrictamente organizacionales, sino que debe tener en cuenta la trivialidad de la vida cotidiana de cada uno de sus trabajadores, sus riquezas y sus defectos para poder trabajar con ellos a la par.

Al interior de cualquier compañía deben ser tenidas en cuenta diferentes variables al momento de diagnosticar o intervenir el clima organizacional, dado que todas ellas intervienen directa o indirectamente en el rendimiento que pueda presentar un colaborador.

Dichas variables pueden hacer referencia a factores físicos como el establecimiento y espacio donde desempeñan sus labores; la organización estructural de la compañía y sus líneas de jerarquía; formas de establecer relaciones socio-emocionales en dichas líneas de jerarquía y entre pares; actitudes y aptitudes propias del colaborador que pueda poner al servicio de su ejercicio laboral o que intervengan en el mismo y factores que se encuentren adjuntos al ejercicio de la labor o que sean resultado de la misma.

La relevancia de lo anteriormente dicho es alta en la medida que la interacción de dichos factores puede ser determinante al momento de establecer un diagnóstico de clima

organizacional, puesto que todos estos elementos influyen directa o indirectamente en la percepción que un colaborador posee de su compañía, tanto así que es determinante al momento de identificar la relación que posee el empleador con su empleado/trabajador, dado que el empleador también hace parte efectiva de dicha relación que es, a todas luces, bidireccional. Así pues el clima organizacional debe estar puesto en una balanza que permita los límites justos a cada uno de sus integrantes, puesto que el colaborador debe prestar elementos de sí mismo – y lo hace consciente o inconscientemente – para que el clima organizacional sea óptimo.

Marco Empírico.

A continuación, se relacionan las síntesis de los temas y hallazgos más importantes encontrados en investigaciones y revisiones anteriores.

Título del proyecto	Tipo de investigación	Donde	Cuando	Como	Autores
Propuesta de mejoramiento del clima organizacional de la empresa metrogas de colombia s.a e.s.p., seccional ocaña n.s.	Cualitativa	Ocaña, Norte De Santander	FEBRERO 2019	Analizando las percepciones que tienen los trabajadores presentando una propuesta de mejoramiento del clima organizacional de Empresa Metrogas de Colombia S.A E.S.P. seccional Ocaña	Jenifer Alvarez Herrera
Percepción del Clima organizacional: Un análisis desde los Macroprocesos de una ESE	Cuantitativa	Villa del Rosario, Norte de Santander	Enero 15 de 2018	Analizando las dimensiones con mayor complejidad dentro del clima organizacional de una E.S.E. identificando dimensiones de	Diego Andrés Rivera Porras, Jesús Emilio Rincón Vera,

				Reconocimiento y percepción	Jesús Emilio Rincón Vera
CLIMA ORGANIZACIONAL, SENTIDO DEL TRABAJO Y SENTIDO DE VIDA EN UNA COMPAÑÍA DEL TERCER SECTOR ECONÓMICO.	Cualitativa	Bogota D.C.	Enero de 2017	Promoviendo el desarrollo de los sentidos de vida y trabajo, los sentidos de pertenencia y respeto entre el grupo de trabajo, logrando que las sociedades laborales, cooperativas, organizaciones no lucrativas entre otras sigan manteniendo un clima laboral agradable	Laura Melissa Gómez Espinosa
FACTORES EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE INDUSTRIAS FULLER PINTO S.A	Descriptiva	Bogotá D.C.	Enero 2014	Sensibilizar y recuperar el sentido de pertenencia entre los colaboradores hacia Fuller PintoS.A. haciendo énfasis en un buen clima organizacional	Cindy Carolina García Ospina

Tabla 1 Síntesis de investigaciones anteriores. (Elaboración propia.)

El componente diferencial de este proyecto es aplicada o práctica debido a que se implementan capacitaciones, actividades lúdicas recreativas y actividades físicas. Con la finalidad de que los colaboradores se involucren y adquieran nuevos conocimientos en sentido de pertenencia por la compañía Metal Group Services S.A.S., trabajo en equipo y asertividad laboral, con los cuales se pretende mejorar la calidad de vida tanto a nivel personal como laboral de los trabajadores dentro de la organización.

Por demás se debe resaltar que las actividades realizadas permiten abordar a los colaboradores en su experiencia vital con la compañía, por lo cual son un mecanismo de abordaje emocional para poder abrir paso a los elementos constitutivos de la compañía que brinden la posibilidad para otorgar un diagnóstico acertado para la compañía y sus trabajadores.

Capítulo 3.

Metodología.

Tipo y diseño de investigación.

El diseño utilizado para la investigación es experimental por el cual se ha intervenido las condiciones cotidianas en el estudio y para ello se utiliza un enfoque de tipo cualitativo por medio del cual se busca interpretar la realidad en la que se desenvuelven a través de diferentes estímulos propuestos en medio de la intervención realizada, la investigación toma en cuenta diversos aspectos que entrelazan los factores mencionados para determinar las condiciones bajo las cuales se percibe el clima laboral y la cultura organizacional.

Participantes.

En lo que se refiere a la población está constituida por 14 colaboradores de la organización METAL GROUP SERVICES S.A.S.

Tabla 2 Muestra objeto de estudio	
Género	Cantidad
Hombres	10
Mujeres	4

Elaboración propia.

Instrumentos de recolección de datos.

Tabla 3 *Actividades ejecutadas durante el proyecto*

Fechas semanal por mes	Octubre		Octubre		Octubre	
	Entre 07 al 11 del 2019		Entre 14 al 18 de 2019		Entre el 21 al 25 del 2019	
TEMAS DE CAPACITACIÓN	PLANEADO	Ejecutado	PLANEADO	Ejecutado	Ejecutado	PLANEA DO
Proceso de comunicación y trabajo en equipo.	X					

Motivación – Actividad en grupo		X	
Caminata Ecológica			X
Actividad lúdica, recreativa (Romper el hielo, caminata)			X

Estrategia del análisis de datos.

Como instrumentos de recolección de datos, teniendo en cuenta la población y la finalidad de obtener información cualitativa, se utilizarán los Grupos Focales, y el Proceso de Observación, lo que permitirá obtener elementos afines y necesarios para un óptimo desarrollo del proyecto. Aunado a lo anterior, y mediante el método de Comparación Constante, se analizará la información obtenida, donde mediante una Codificación Abierta, se clasificará la información obtenida, logrando un asesoramiento adecuado y eficaz, frente a la aplicación de la mejor estrategia de intervención; cabe mencionar, que se esperan obtener información relacionada con el comportamiento individual y en sociedad, de los colaboradores de Metal Group Services S.A.S.

Consideraciones éticas.

El presente proyecto cumplirá a cabalidad, con las disposiciones expuestas en la Ley 1090 de 2006, por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología, se dicta el Código Deontológico y Bioético y otras disposiciones, donde mediante la máxima responsabilidad y cumpliendo a cabalidad con los estándares morales y legales, se propenderá siempre por el bienestar de los usuarios. De igual forma, se dará aplicación a la Resolución Número 8430 de 1993, por la cual se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud; entendiendo que el desarrollo del proyecto, se estipula dentro de una Investigación con Riesgo Mínimo, se omitirá la utilización del consentimiento informado por escrito; sin embargo, se enfatizará por dar a conocer, a los colaboradores de Metal Group Services S.A.S., los objetivos y principios

de la investigación, asimismo, las molestias esperadas, y los beneficios que puedan obtenerse, y lo demás, dispuesto en las precitadas disposiciones legales. Considerar lo señalado en la Ley 1090 de 2006 y Resolución 8430 del 2003, sobre los derechos de los participantes en investigaciones.

Capítulo 4.

Resultados.

Integración de Resultados Cuantitativos y Cualitativos.

Diagnóstico Clima Laboral.

Puntos Negativos. Los aspectos en los que la compañía Metal Group Services S.A.S debe mejorar hacen referencia a elementos que corresponden a la **estructura organizacional** dado que la fluidez del trabajo realizado se ve truncado por una estructura burocrática que subyace a la finalidad misma para la cual está vocacionada la empresa, además que puede llegar a irrumpir en sus condiciones de legalidad bajo las cuales está establecida; así pues se sugiere que la compañía implemente mecanismos de innovación para que la eficacia en los procesos adquiera mayor evidencia en su funcionalidad de acuerdo a la normativa vigente.

Por otro lado es necesario que la compañía implemente mecanismos para **recompensar** las labores realizadas con excelencia por sus colaboradores, debido a que la no existencia de estas genera un ambiente monótono que convierte en rutina las labores que prestan los colaboradores para el bien corporativo.

Además se ha percibido de manera expresa que los colaboradores no encuentran una alta prestación de servicios de **capacitación y desarrollo** de sus capacidades puestas al servicio de la compañía. A pesar de existir un plan de capacitación es notorio que una buena parte de los colaboradores no han podido acceder a este.

Puntos Positivos. Los puntos positivos que la compañía Metal Group Services S.A.S. debe mantener y/o mejorar corresponden a aspectos esenciales de la labor como la **Remuneración** de la cual se ha recibido una sana percepción por parte de los

colaboradores incluidos en el estudio, quienes acusan que los pagos son directamente proporcionales a las labores prestadas y tienen en cuenta de manera correcta los pagos por horas extra, dominicales, entre otros.

La organización de las metas u objetivos a cumplir poseen **estándares** claros para su cumplimiento, por lo cual el trabajo desempeñado tiene buenas vías de comunicación directa, así como estos mismos presentan **desafíos** para los colaboradores, quienes los consideran positivos como una oportunidad de aprendizaje y crecimiento personal y corporativo.

Por otra parte, los colaboradores consideran que existen diversos factores que incentivan al buen desempeño de sus actividades como el ser tenidos en cuenta para decisiones de alta relevancia y la cooperación que existe entre los distintos miembros de las unidades por las que se divide la compañía, lo cual les brinda un ambiente de alta responsabilidad en las labores asignadas.

Por último, se encuentra que los colaboradores poseen un alto sentido de pertenencia por la compañía y se identifican con sus valores corporativos, los cuales se ven evidenciados en una suerte de cooperativismo, ausencia de conflictos de alta relevancia y facilidad de comunicación entre ellos mismos y sus líderes de unidad.

Diagnóstico de Cultura Organizacional

Como punto negativo se evidenció que **la compañía no presta a sus trabajadores una estabilidad laboral**, en su mayoría los contratos son realizados por prestación de servicios lo que les permite incrementar la rotación de personal, lo cual ya ha sido abordado en varios puntos haciendo notar sus desventajas, sin embargo es tenida en cuenta la experiencia con un alto valor agregado.

Como puntos positivos se evidenciaron diversos elementos que es importante resaltar, tales como la **orientación a resultados** que evidencia que la compañía exige con rigurosidad a cada una de sus dependencias obtener resultados óptimos en la producción y de acuerdo a las exigencias presentadas en el mercado.

Por otra parte la compañía se caracteriza por poseer una alta **orientación a la gente y al trabajo en equipo** por lo cual no descuida el bienestar de los colaboradores que hacen parte de su equipo de trabajo, desde los directivos en adelante, lo cual permite evidenciar que la compañía se esfuerza por procurar el bienestar emocional y ambiental de cada uno de sus integrantes y refuerza este hecho con características de trabajo colaborativo, lo cual hace notar que el trabajo de cada uno de los colaboradores es indispensable en el buen funcionamiento de la productividad.

Finalmente, se hace notar que los niveles de exigencia de la compañía con sus colaboradores permite un ambiente de **dinamismo, innovación y atención a los detalles** debido que el trabajo no es estrictamente monótono y se permite explorar terrenos dentro de la productividad misma de la compañía, sin perder de vista la alta gestión de la calidad de sus productos.

Discusión.

El proceso realizado con la empresa Metal Group Services S.A.S ha permitido encontrar diferentes aspectos que se correlacionan entre los marcos expuestos, debido a la pertinencia con la que se abordan diversos factores que inciden en el clima organizacional, teniendo presente, de igual manera, que los factores que se han planteado a lo largo de la investigación proponen una mirada holística al clima organizacional como un problema que se debe abordar dentro de cualquier compañía que quiera ofrecer estándares óptimos en condiciones laborales y acompañamiento al personal.

Así pues, dentro de la investigación se ha notado que los aspectos motivacionales poseen alta relevancia dentro del Clima Organizacional, dado que es una de las características que más influye en el desempeño del trabajador y en su sentido de pertenencia por la compañía, ejes que se consideran como transversales al momento de realizar un estudio diagnóstico sobre este tema. Por ende debemos entrar a resaltar que los colaboradores de una compañía deben tener acceso a la información pertinente sobre las conductas a seguir

y as exigencias a las que, incluso, se deban acomodar en el medio laboral con el fin de conseguir un equilibrio entre sus actitudes, requerimientos y demás y las exigencias que presenta el entorno en el que se encuentran, lo cual lo entrelaza positivamente con el medio en el cual se desenvuelve, demostrando que por medio de la comunicación corporativa, realizada de manera asertiva, el trabajador no solamente se siente comprometido con su labor, sino que se siente implicado en el proceso total de la compañía.

Además de lo anterior se encuentra que se puede hacer una clara división entre aspectos positivos y negativos bajo la mirada de Herzberg, en donde se encuentran una gran variedad de factores motivacionales que permiten que el clima organizacional de Metal Group Services S.A.S promueva el sentido de pertenencia de sus colaboradores y que se permita sentirse identificado con las dinámicas de la empresa, así como factores que contrarrestan dichos elementos positivos como la estabilidad laboral, las recompensas por tareas o trabajos finalizados en óptimas condiciones, así como la estructura de la compañía que permite denotar un alto nivel de burocracia. De acuerdo a esto, se nos permite anotar que el principal foco de aspectos negativos dentro de la compañía se centra en temas estrictamente formales y administrativos, mientras que los aspectos que denotan crecimiento o percepción positiva por parte de los colaboradores se centra en aspectos del ambiente de trabajo o de relaciones interpersonales.

Por último es necesario resaltar que en la investigación realizada por Gómez Espinosa (2017) junto con la realizada por García Ospina (2014) nos ha permitido establecer una serie de rutas de acción para incidir en las dinámicas corporativas que se han presentado al momento de realizar la investigación. De esta manera se han establecido rutas de acción que podrían ampliar la percepción positiva del clima organizacional como rutas de información oportuna y asertiva, así como reconocimientos, que a manera de recomendación se han brindado a la empresa con el fin de mejorar el desempeño laboral

por medio de incentivos que pueden ser económicos como emocionales (menciones, reconocimientos públicos, etc.).

Además de esto se ha notado que, a pesar de tener una buena percepción emocional de la empresa, los trabajadores necesitan tener refuerzos constantes en el sentido de pertenencia por la compañía, en el reconocimiento positivo de las líneas de jerarquía para que su desempeño no se base de manera exclusiva en la obediencia, sino que se permitan sentirse constantemente una parte activa e importante del trabajo que se realiza en conjunto, impidiendo que las fallas que se presentan dentro del ámbito administrativo intervengan negativamente en la productividad, en la estabilidad laboral y en el mantenimiento de un buen Clima Organizacional.

Conclusiones.

Tal y como se ha mostrado dentro de los resultados y la discusión, la investigación realizada dentro del proyecto de prácticas nos ha permitido encontrar diversos elementos que se han entrelazado con los objetivos planteados al principio.

De esta manera es necesario resaltar que se ha podido realizar una intervención clara para establecer factores positivos que es necesario reforzar, así como factores negativos que es necesario intervenir de manera progresiva para mejorar la percepción del trabajador dentro de su compañía, de esta manera es preciso dejar claro que se realizó una promoción diagnóstica y activa de un buen ambiente laboral, motivación y trabajo en equipo junto con los colaboradores.

De esta manera, en primer lugar se realizó un diagnóstico cualitativo de los factores que incidían, tanto positiva, como negativamente en el clima organizacional, identificando diversos elementos que ya se han mencionado para tomarlos como punto de partida del resto del proceso planteado.

En un segundo lugar se permitió el espacio de compartir activo con los integrantes de la compañía para permitirse la promoción de una cultura corporativa que alimentara los factores positivos a los que nos enfrentábamos desde un inicio, logrando establecer espacios de diálogo y fortalecimiento de las relaciones laborales a las que se están exponiendo cotidianamente los colaboradores de la compañía.

Por último se realiza un pliego de propuestas que le permitan a la empresa incentivar el trabajo y el desempeño humano de sus colaboradores, trabajando sobre los diversos puntos que se encontraron como falencia por parte de la administración, sugerencias que posibilitan la ampliación profesional del personal y su sentido de pertenencia.

Limitaciones.

Los datos obtenidos procedentes de la investigación de enfoque cualitativo, pueden variar en torno a nuevas investigaciones, teniendo en cuenta que el nivel de rotación del personal de la empresa es variable, así mismo podrán verse afectados los comportamientos de los colaboradores de Metal Group Services S.A.S., de igual forma inicialmente se encontró limitación referente al tiempo concedido por la empresa para realizar las diferentes actividades de integración las cuales se programaron en preferencia en horario no laboral, luego de realizar los primeros análisis del clima laboral Organizacional, y ver que el desempeño y punto de vista de los colaboradores hacia la empresa mejoró satisfactoriamente, se llegó a un acuerdo para que la empresa cediera tiempo laboral para realizar las diferentes actividades de integración.

En el momento de implementar las integraciones no se contaba con un espacio apropiado para tal actividad, se tuvo que recurrir a la adecuación del mismo.

Recomendaciones.

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos se recomienda principalmente, innovar en el desarrollo de los procesos internos, relaciones estratégicas de mercadeo podrían brindar orientación necesaria y que brinde espacios libres de burocracia, esto permite que la percepción

de la empresa sea mucho menos tediosa por parte de los colaboradores; por otra parte, la implementación de recompensas incentivaría la producción laboral otorgando al colaborador un mayor sentido de pertenencia, lo que no involucra estrictamente una recompensa de tipo económico, sino aquellas que incrementen también la identidad institucional y el desempeño emocional del personal; así como optimizar el proceso de capacitación laboral interna lo que permitiría un mejoramiento en el Clima Laboral y de la productividad empresarial, dado que poseer un personal capacitado significa otorgar posibilidades de crecimiento y estabilidad a la compañía, la cual se mantiene a la vanguardia de los cambios propios de su área y permite que sus colaboradores se hagan partícipes de dicho proceso.

Frente al Clima Organizacional se recomienda generar una estrategia de vinculación laboral que genere mayor estabilidad laboral, lo que motivaría potencialmente la responsabilidad laboral por parte de los empleados, empezando por el sentimiento de responsabilidad de mantener una estabilidad propia y de recompensar con su buen trabajo a la compañía que ha confiado en él; finalmente, se recomienda generar un monitoreo periódico (trimestral y/o semestral) al Clima Laboral y Organizacional, con el fin de obtener la eficacia de las estrategias implementadas y dar continuidad a los procesos propuestos desde este estudio, de manera que no pase inadvertido ante las posibilidades de crecimiento que se les están presentando.

Referencias bibliográficas

Forehand y Gilmer, Dessler. Gary. Organización y Administración. Prentice Hall Interamericana, México, 1993, p. 181, Recuperado de: https://mimateriaenlinea.unid.edu.mx/dts_cursos_md/lic/AE/EA/AM/02/Concepto_dimensiones.pdf

Litwin y Stringer (1968), Dessler. Gary. Organización y Administración. Prentice Hall Interamericana, México, 1993, p. 181, Recuperado de: https://mimateriaenlinea.unid.edu.mx/dts_cursos_md/lic/AE/EA/AM/02/Concepto_dimensiones.pdf

El Elevado Costo De La Rotación, Gestión Del Talento Humano, p. 91, Recuperado de: <https://www-ebooks7-24->

com.loginbiblio.poligran.edu.co/stage.aspx?il=&pg=&ed=256

Werther y Davis, Análisis de las causas de la rotación de personal en el área Comercial de una Gran Superficie, Recuperado de: <http://www.udla.edu.co/revistas/index.php/faccea/article/view/654/731>

Bernal González, Idolina, & Pedraza Melo, Norma Angélica, & Sánchez Limón, Mónica Lorena (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Estudios Gerenciales*, 31(134), 8-19. ISSN: 0123-5923. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=212/21233043002>

Alves, J (2000). Liderazgo y Clima Organizacional. *Revista de Psicología del Deporte*, 9(1-2), 123-133.

Brito Laredo, J. (2018). El clima organizacional como estrategia de mejora en una organización. *Ricea-Revista iberoamericana de contaduría, economía y administración*, 7(13).

García Solarte, Mónica (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. *Cuadernos de Administración*, (42),43-61. ISSN: 0120-4645. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=2250/225014900004>

Loaiza Massuh, E. M., Salazar Torres, P. M., Espinoza Roca, L. R., & Lozano Robles, M. (2019). Clima Organizacional en la Administración de Empresas: Un Enfoque de Género. *Recimundo - Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*, 3(1), 3-25.

<https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/tepeji/n8/a9.html>

Ministerio de Trabajo. (12 de 05 de 2019). Mintrabajo . Obtenido de <http://www.mintrabajo.gov.co/atencion-al-ciudadano/glosario>

Raffino, M. (08 de 02 de 2019). Concepto de Liderazgo . Obtenido de <https://concepto.de/liderazgo-2/#ixzz5nkzXkXLY>

Laura Melissa Gómez Espinosa (2017), Clima Organizacional, Sentido Del Trabajo Y Sentido De Vida En Una Compañía Del Tercer Sector Económico (tesis de grado).

Universidad Santo Tomas, Bogota D.C., Colombia. Recuperado de:

<https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/3970/Laurag%C3%B3mez2017.pdf?sequence=1>

Cindy Carolina García Ospina (2014) Factores En El Clima Organizacional De Industrias Fuller Pinto S.A (tesis de grado) Universidad de Bogota Jorge Tadeo Lozano, Bogota D.C., Colombia. Recuperado de:

<https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/3363/TRABAJO%20DE%20GRADO%20CINDY%20GARCIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

<https://panel.inkuba.com/sites/2/archivos/manual%20colombia%20cualitativo.pdf>

http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/enfoque_cualitativo.html (1)

Anexos.

Figura 1

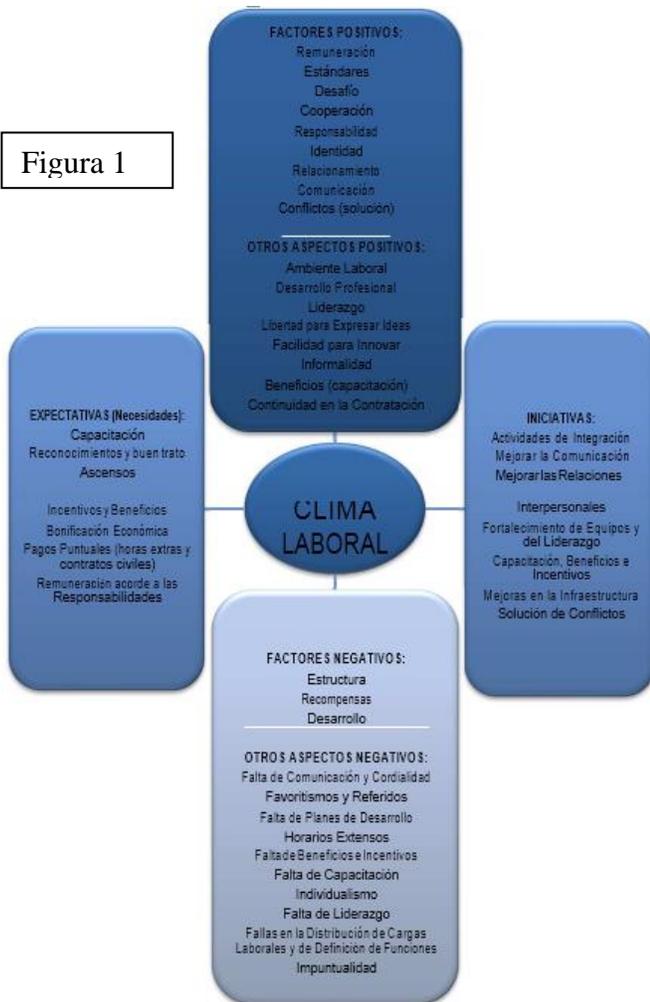


Figura 2

