INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO
FACULTAD DE SOCIEDAD, CULTURA Y CREATIVIDAD
GRUPO DE INVESTIGACIÓN DE PSICOLOGÍA, EDUCACIÓN Y CULTURA
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL
DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

PROYECTO DE PRÁCTICA II – INVESTIGACIÓN APLICADA

IMPORTANCIA DEL CLIMA LABORAL Y CUÁL ES SU EFECTO EN LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA DE ASEO SERVILIMPIEZA S.A

PRESENTA:
ANGIE CAROLINA MONTERREY COD. 1712410034
MAYRA ALEJANDRA MOSQUERA SUAREZ COD. 1712410032
VIVIANA MARÍA GALLEGO MOLINA COD. 1811982594
STTEEISY CAROLINA JIMÉNEZ PRIETO COD. 1811980439
NANCY YULIANA LEMUS VIDAL COD. 1811982201

SUPERVISOR:
KAROL LILIAN GUTIERREZ RUBIANO. MGS.

BOGOTÁ, AGOSTO – DICIEMBRE 2020

Tabla de Contenidos

Resumen. 1
Capítulo 1. Introducción. 2
Descripción del contexto general del tema. 2
Planteamiento del problema 3
Pregunta de investigación. 4
Objetivo general. 4
Objetivos específicos. 4
Justificación. 4
Capítulo 2. Marco de referencia. 5
Marco conceptual. 5
Marco teórico. 7
Marco Empírico. 9
Capítulo 3. Metodología. 12
Tipo y diseño de investigación. 12
Participantes. 13
Instrumentos de recolección de datos. 13
Estrategia del análisis de datos. 14
Consideraciones éticas. 14
Capítulo 4. Resultados. 15
Discusión. 20
Conclusiones. 22
Limitaciones. 24
Recomendaciones. 24
Referencias bibliográficas 26
Anexo 1 31
Anexo 2 33
Anexo 3 34
Producto Multimedia: Ubicar el link del producto desarrollado. 35
Anexo 4 36
Anexo 5 37
Anexo 5 39
Anexo 6 42

Resumen.

El presente trabajo se realizó con la finalidad de explorar los aspectos que se deben tener en cuenta para mantener un clima laboral adecuado dentro de la empresa de aseo Servilimpieza S.A, indagando en qué condiciones laborales trabajan estas personas y como son las relaciones interpersonales dentro de la misma, esto con el fin de saber qué los impulsa a estar motivados para poder lograr las metas establecidas dentro de la organización. Del mismo modo, se trata de comprender el impacto cuando se trabaja en equipo o individualmente y, por lo tanto, se observan los comportamientos dentro de la empresa. Para establecer lo anterior, se empleó el método mixto, recolectando información de tipo cualitativo mediante una entrevista semiestructurada y posterior a ello se realiza una recolección de información cuantitativa por medio de una encuesta estructurada cada una con 10 preguntas, con el fin de extraer suficiente información que permita despejar cada una de las incógnitas que llevaron a realizar la presente investigación, para lo cual se intervinieron 10 mujeres entre las edades de 30 a 45 años de edad de la empresa de aseo Servilimpieza S.A en la ciudad de Bogotá, quienes de manera voluntaria demostraron interés en participar en el desarrollo de ésta. Finamente se pudo concluir de esta investigación que el clima laboral se ve afectado significativamente en la empresa haciendo con esto, que sea imposible alcanzar las metas y objetivos propuestos por la organización.

Palabras clave: Competitividad, Clima Organizacional, Liderazgo, Relaciones Interpersonales, Motivación.

Capítulo 1.

Introducción.

Descripción del contexto general del tema.

La investigación de la firma Delivering Hapiness (2016) tiene como resultado que cuando una empresa centra la felicidad en la implementación de una cultura organizacional, esto ayuda a incrementar las ventas en un 37%, productividad 31%, innovación un 300% y la tasa de retención es un 44% más alta.

Cuando hablamos de felicidad, en la actualidad es una variable en mediciones competitivas para el desarrollo de un país. Esto con la necesidad de que los inversores establezcan con acierto en su capital, en un lugar con estabilidad laboral en las cuales su economía tiene una valoración alta sobre el clima organizacional y bienestar de sus empleados.

Collins Hemingway, Dan Baker y Cathy Greenberg, (2006) en su libro "Lo que saben las empresas felices. La felicidad realiza y le ayuda a dar un sentido potencial a una persona, la cual aumenta su competencia. Estos autores hacen énfasis en que las empresas cada día están revisando cómo hacer felices a sus empleados en sus puestos de trabajo, con el fin de que se vea reflejada una mayor productividad en la empresa.

Claramente sabemos que las formas de actuar y pensar de un empleado, junto a sus creencias, son pilares fundamentales en los cuales una empresa que quiere tener y lograr objetivos estratégicos, debe influenciar para poder mejorar y hacer un clima laboral que dará impacto a la productividad. Víctor Alejandro o Pazmiño Vallejo_ Coach_2018. Sus empleados darán una trasformación referente a un modelo saludable y feliz.

Una encuesta realizada por DNP en el año 2016 en Colombia, arrojó resultados de que una persona que tiene sus ingresos acordes con sus egresos es más feliz en un porcentaje de 8,7 contra un 7,5 con los que no le alcanzan sus ingresos para su supervivencia. También se puede observar que son menos deprimidos en un porcentaje de 1,3 contra 2,9. El empleo2016.

En una entrevista realizada por el profesor Mihaly Csikszentmihalyi (2016) a varias multinacionales comprometidas en el bienestar laboral de sus trabajadores, se vieron hallazgos donde indican que la satisfacción de sus empleados es el éxito de una empresa.

Planteamiento del problema

El clima laboral, en contextos institucionalizados, ha sido considerado como uno de los componentes más influyentes en el rendimiento productivo de las empresas, sin embargo, el detrimento del mismo producido por factores como sobrecarga laboral, desmejoramiento de las condiciones laborales y la poca comunicación asertiva conllevan no solamente a la disminución de productividad sino al considerable incremento del riesgo psicosocial.

Por otra parte, en Colombia dadas las condiciones laborales y el ejercicio de la actividad económica de limpieza general, es muy frecuente que las empresas busquen subcontratar este servicio por medio de outsourcing, conforme a esto es imprescindible que los trabajadores prestadores del servicio posean compromiso y responsabilidad, fortaleciendo su equipo de trabajo y estando satisfechos con el cumplimiento de sus deberes para que, de esta manera, las empresas logren crecer progresivamente, aumentando su productividad y garantizando la excelente prestación del servicio. Los trabajadores contratados se encuentran distribuidos geográficamente en los diferentes puntos de trabajo, pueden ser colegios, conjuntos residenciales, hospitales, oficinas, entre otros, cada uno con características y ambientes diferentes, lo cual facilita la constante exposición de peligros y riesgos en los trabajadores. (García, 2013).

Con respecto a la empresa objeto de investigación Servilimpieza S.A la percepción general que los trabajadores presentan es que factores como la sobrecarga laboral, el desmejoramiento de las condiciones laborales y la poca comunicación asertiva afectan considerablemente su rendimiento en el lugar de trabajo, así como la productividad general de la organización. Es importante tomar como objeto de estudio estos factores

para que de esta manera se reduzcan los índices de riesgo psicosocial que pueden presentar si esta condición continúa.

Pregunta de investigación.

¿Cómo la sobrecarga laboral, el desmejoramiento de las condiciones laborales y la poca comunicación asertiva, afectan el clima laboral y la productividad en la empresa Servilimpieza S.A de la ciudad de Bogotá?

Objetivo general.

Determinar como la sobrecarga laboral, el desmejoramiento de las condiciones laborales y la poca comunicación asertiva, afectan el clima laboral y la productividad en la empresa Servilimpieza S.A de la ciudad de Bogotá.

Objetivos específicos.

1. Investigar cómo están manejando los trabajadores de la empresa Servilimpieza S.A la sobrecarga laboral que actualmente se está presentando debido a la contingencia por el COVID 19.

2. Identificar de qué forma se han ido desmejorando las condiciones laborales inicialmente pactadas con los trabajadores de la empresa Servilimpieza S.A.

3. Generar estrategias para lograr una comunicación asertiva entre compañeros, jefes y subalternos y de esta manera mejorar el clima laboral en la empresa Servilimpieza S.A.

Justificación.

El contexto donde un empleado desempeña su trabajo constantemente, la relación positiva que haya entre jefe y demás colaboradores, la relación de clientes internos y externos, son elementos que creando un clima organizacional pueden ser positivos o

negativos frente al buen desempeño de la empresa. Por ello es necesario que se respalde y brinde apoyo para que haya un clima laboral positivo para quienes hacen parte de ésta.

Por lo anterior, es importante explorar y conocer las estrategias que fomentan y mantienen un clima saludable en las organizaciones, para descubrir la apreciación de los empleados frente a los aspectos para mantener un clima laboral adecuado y utilizar la información como herramienta fundamental a la hora de valorar los instrumentos de gestión, tomar decisiones, ejecutar propuestas que proporcionarán mayor calidad en sus servicios y relaciones, espacios de participación activa donde se puedan desarrollar las tareas diarias con naturalidad y teniendo como finalidad optimizar de manera significativa un ambiente sano en el que se comuniquen con asertividad.

Capítulo 2.
Marco de referencia.

Marco conceptual.

Competitividad: el éxito o fracaso de una organización, depende en gran medida de los conocimientos, las fortalezas, los talentos, las virtudes y las competencias de sus trabajadores y si estos están satisfechos desempeñando las labores que les permitan demostrar sus capacidades, generarán una mayor productividad, una mejor competitividad y un excelente clima laboral.

Dichas fortalezas y virtudes son estudiadas por la Psicología positiva (la cual aparece en el año 2000 con Martin Seligman como precursor), permitiendo adoptar una mejor perspectiva del potencial que tienen las organizaciones y, de esta manera, poder ahondar sus motivaciones y capacidades.

Un trabajador que se siente incluido, es una persona que da todo su potencial para mejorar la productividad de la compañía y aporta a la misión de la empresa.

Clima Organizacional: Para Stephen Robbins (1996) no debería usarse el concepto "clima Organizacional", sino "cultura organizacional" y ésta se compone de los valores,

normas y pautas establecidas por la organización y de la interacción entre las personas que la conforman

Litwin y Stringer (1968) y Halpin y Crofts (1963), mencionan los siguientes aspectos claves para un clima organizacional: confianza, intimidad, solidaridad, reciprocidad, calor humano, apoyo por parte de la gerencia, tolerancia y lealtad.

Liderazgo: Sobre la definición de este concepto se han generado muchas discusiones y no se ha llegado a ninguna conclusión específica, ya que el liderazgo tiene mucho que ver con el poder, el direccionamiento y la autoridad, pero estudiando todos estos conceptos más a fondo todos tienen un significado diferente y podemos concluir, tal como lo dice Mintzberg (2010) que el liderazgo es una gerencia bien practicada.

Diferencia entre líder y liderazgo:

> El líder es una persona que tiene una influencia demostrable sobre la eficacia en la realización total del grupo con el cual interactúa. No obstante, el liderazgo se aplica sólo cuando la influencia es voluntariamente aceptada por dicho grupo o cuando es compartida (Palomo, 2007) (p 62)

Relaciones Interpersonales: Interacción entre dos o más personas, en el caso de una organización es la comunicación que se da entre directivos y subalternos y entre compañeros de trabajo.

Es fundamental una comunicación asertiva, la cual se base en la comprensión eficaz del mensaje, lo que traduce en resultados positivos y una relación armoniosa.

Motivación: Es aquello que empuja al trabajador a desempeñar de la mejor manera sus funciones, mediante diversos sistemas de direccionamiento, tales como, remuneración de iniciativas, fijación de objetivos y competitividad, entre otros. Se relaciona con la productividad, el cumplimiento de metas, la eficiencia y la eficacia

> Para Chiavenato (2011), la motivación, el liderazgo y la comunicación, constituyen los principales medios para dirigir a las personas en las empresas; asimismo, son los tres conceptos más importantes relacionados con la conducta

> para que el jefe logre alcanzar la eficiencia y la eficacia para todos sus empleados. (p140)

Marco teórico.

Para nadie es un secreto que el concepto de clima organizacional se ha venido indagando durante varios años atrás y que tienen gran importancia al paso del tiempo, lo que podemos observar es que este tema ha dejado de ser indiferente en las organizaciones y se ha convertido en el tema principal a indagar.

Según García (2009), todos los métodos de medición teóricos están diseñados para determinar las dificultades de la organización en los siguientes factores: relaciones interpersonales, elementos físicos y estructurales y cómo promueven u obstaculizan el proceso de facilitar la productividad del empleado y el sistema en general. Fuerzas productivas. (Yudy Zambrano, pág. 41)Por otro lado, según (Shein, 1998). La cultura organizacional se entiende como un conjunto de principios, valores, tradiciones, políticas, comportamientos y creencias que se muestran en el proceso de comportamiento organizacional, lenguaje, símbolos y comunicación, resultando en un marco de referencia común para los proyectos, actividades y procesos en la organización. (Yudy Zambrano, pág. 45)

Es por eso que, en las empresas, el trabajo debe tener un nivel alto de compromiso y brindar muy buena satisfacción. Debe ser reflejo de una vida agradable, (Phegan, 1998). Esta cita hace referencia al compromiso y a la vida agradable que se logra gracias a la buena planeación que realiza la organización para sus trabajadores, obteniendo así, que la empresa cumpla con la misión de la misma.

Stephen P. Robbins (1992), afirma que el concepto de clima organizacional se es muy parecido al de cultura organizacional. Es por eso, que uno de los conceptos que más se utiliza para definir la calidad de una organización es el clima, pero él prefiere definirlo

como cultura; no solo para decir que las empresas poseen otros niveles de calor humano, sino para confirmar que tienen una cultura organizacional y diferentes técnicas de socialización que predominan por muchos periodos, creando un nivel superior en la empresa y formando su propia identidad que la distingue de las demás.

Es importante resaltar que este enfoque reside en el hecho de que el comportamiento que poseen los miembros de la empresa no es el resultado de los factores organizacionales existentes, sino de los conocimientos que tenga cada trabajador en cada una de sus áreas. Pero esto solo depende del tiempo que un miembro lleve en una organización. Por tal motivo, tenemos que tener un ambiente agradable en nuestra empresa ya que esto afecta principalmente la estructura de la misma.

Unos de los principales factores generadores de un contexto adecuado, es tener un clima laboral que nos genere satisfacción y compromiso en cada uno de los miembros de la organización, esto solo se logra teniendo buenos líderes que apunte a mejorar las relaciones entre los jefes y los empleados manteniendo un clima laboral que genere satisfacción entre las dos partes,

En este sentido se pudo concluir que lo más importante dentro de las empresas, es mantener un ambiente lleno de información y comunicación fluida, un liderazgo democrático y participativo en la toma de decisiones, coadyuvando a que las relaciones interpersonales sean fuertes y de calidad, con el fin de que los empuje a estar motivados para que se logren los objetivos en cada organización.

La cultura organizacional obtiene la relación más clara y estipulada de las empresas, debido a las reglas, planes estratégicos, a la misión, la visión, los reclutamientos, las vacaciones, los asensos, ausencias y beneficios sociales; éstos son algunos de los requisitos que deben de tener en cuenta los empleados, con el fin de obtener un funcionamiento efectivo y satisfactorio. (Luz Williams pag.13)

Marco Empírico.

A continuación, hallazgos empíricos de la presente investigación,

1. El impacto del clima organizacional en el rendimiento y productividad de los trabajadores es muy variable, y relativamente proporcional a las características que lo componen, esto se ve reflejado en un estudio realizado por los autores Marroquín y Pérez, 2011 desarrollado en la empresa Burger King en Guatemala, este estudio se llevó a cabo con la finalidad de medir el impacto del clima laboral de los colaboradores mediante: (...) "una guía de observación y un cuestionario de preguntas cerradas. Los hallazgos obtenidos indican que casi todos los trabajadores presentan libertad en su trabajo, identificación con la organización y aprecian las condiciones laborales. Así mismo en el cuestionario que se realizó a los trabajadores, en su mayoría indican que les agrada trabajar con sus compañeros". Logrando evidenciar que existe un buen desempeño laboral por parte de los colaboradores. (Castillo, Benavides, & Waltero, 2019).

2. Clima organizacional y desempeño laboral de los ejecutivos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos en Lima, Perú En 2018, los ejecutivos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos en Perú. Con el fin de determinar la relación entre el clima organizacional de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos en Lima en 2017 y el desempeño del personal administrativo. Se presentó un estudio prospectivo, transversal y de correlación, que se utilizó como técnica de recolección. Y el cuestionario como herramienta. Es posible realizar análisis. Para el ambiente organizacional de la variable 1, se procesaron un total de 162 casos y se consideraron efectivos un total de 162 casos y no se excluyó ningún caso. Procedencia internacional.

3. Clima organizacional y satisfacción laboral, México, 2012, dirigido al personal de la salud, correlacionar el clima organizacional y la satisfacción laboral en personal de salud, mediante estudio observacional, transversal, descriptivo, analítico,

cualitativo y cuantitativo, la presente investigación se realizó en base a una escala mixta LikertThurstone. El estudio descriptivo se evaluó con t de Student, Anova y coeficiente de correlación de Pearson, en la evaluación general se estableció un promedio de satisfacción laboral de 56.4 puntos, con desviación estándar de 9 puntos, correspondiente al nivel intermedio de su escala, ambos índices presentaron alta correlación positiva entre la satisfacción laboral y mejor clima organizacional. Procedencia Internacional.

4. Un estudio realizado por el Banco de la República determinó que los trabajadores colombianos tienen empleos de baja calidad donde se ponen en evidencia grandes diferencias entre los asalariados entendidos como trabajadores (formales) y los trabajadores independientes entendidos como (informales) con grandes ventajas para los primeros mencionados. Adicionalmente, se evidencia que las actividades relacionadas con el sector público y de servicios son los que mejor puntúan. (Gómez, Galvis, & Royuela, 2015) dentro de estos encontramos a las empresas de servicios públicos.

5. Clima Organizacional, Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en trabajadores de una PYME de servicios de Ingeniería, Santa Marta, 2011, dirigido a Empresas de servicios de Ingeniería de Barranquilla, con el objetivo de Diagnosticar el clima organizacional y la satisfacción laboral en la PYME de servicios de Ingeniería, se llevó a cabo mediante una muestra de las relaciones interpersonales y la toma de decisiones y tuvo un porcentaje bajo, lo mismo que la inconformidad e insatisfacción con respecto a oportunidades y opciones de promoción, además se evidenció mucha rotación de personal. Procedencia nacional.

6. El trabajo de investigación de la autora Norma Miladi Pérez, realizado en la ciudad de Bogotá en el año 2013 denominado “Caso aplicativo clima organizacional a la dirección nacional de derecho de autor bajo el método de

medición IMCOC" tiene como objetivo analizar la problemática interna del clima organizacional en la Dirección nacional de derecho de autor mediante un estudio realizado a 30 empleados utilizando un estudio descriptivo con enfoque cuantitativo utilizando el aplicativo de medición IMCOC, obteniendo como resultado que en general el clima organizacional es "poco sano", donde se plantea un plan de mejoramiento para brindar solución a la problemática encontrada. (Pérez, 2013)

7. En octubre de 2017 Mónica Sepúlveda y Franssy Romero desarrollaron un estudio denominado "Clima organizacional en las pequeñas empresas y su influencia en los empleados" mediante el desarrollo de un cuestionario de 20 preguntas tipo Likert con el propósito de medir la percepción subjetiva de 52 trabajadores (34 operarios, 12 administrativos, 5 directivos y el Gerente) con enfoque al clima organizacional y su entorno laboral en la empresa Aire Caribe S.A donde se determinó que la variable de "comportamiento organizacional" fue la que menor puntuó refiriéndose específicamente a la baja recompensa y reconocimiento para con los trabajadores, por lo cual se plantearon acciones de mejora continua. (Sepúlveda & Franssy, 2017)

8. En otro estudio encontrado para el trabajo de investigación, se presenta el siguiente denominado "Factores que influyen en el clima laboral en las organizaciones" de las estudiantes del Politécnico Grancolombiano Alexandra Díaz y Johanna Soto presenta un análisis descriptivo relacionado con los factores que son influyentes en el clima laboral de las organizaciones y su impacto que tiene para con los empleados y su desempeño laboral. Mediante un estudio descriptivo se utiliza la selección y recopilación de diferentes artículos relacionados con el tema central de estudio y los hallazgos más importantes de los mismos. Se utiliza aproximación PRISMA para la revisión de la información consultada basada en el estudio de 15 artículos. Como resultado de la investigación se determinó que las organizaciones se preocupan por generar un

> buen ambiente laboral conllevando a excelentes resultados en cuanto al desempeño y productividad de sus trabajadores. También destacan las consecuencias positivas que tiene un buen ambiente laboral, puesto que además de contribuir en la productividad, también mejora la imagen de la organización y logra mantener a sus talentos por mucho tiempo. (Díaz & Johanna, 2020).

Capítulo 3.
Metodología.

Tipo y diseño de investigación.

Para el desarrollo del presente estudio, se propone una metodología con un enfoque de tipo mixto, definido como la combinación de información recolectada bajo la implementación de una fase de tipo cualitativa, complementada por otra de tipo cuantitativo, con el fin de darle más profundidad a la investigación, comprendiendo mejor los resultados obtenidos a través del estudio (sciencedirec, 2013).

Se implementa dicho método teniendo en cuenta la complejidad para comprender los fenómenos que en la actualidad afectan nuestra sociedad, entre los más relevantes se encuentran la competitividad, el clima organizacional, el liderazgo, las relaciones interpersonales, la motivación entre otros y para lograr comprenderlos, no basta con la implementación de un solo enfoque ya sea cuantitativo o cualitativo, por esta razón es que es importante implementar el método de investigación de tipo mixto, logrando obtener mayor magnitud, amplitud y frecuencia del problema objeto de estudio, además de obtener información más profunda de los aspectos que interfieren de manera positiva o negativa dentro de las variables a medir (Sampieri, 2014).

El objetivo de implementar el estudio mixto es acudir al diseño explorativo secuencial, consiste inicialmente en la recolección de datos de tipo cualitativo que en una

segunda fase son analizados de manera cuantitativa. Teniendo en cuenta que dicho diseño comprende dos modalidades, una derivativa y otra comparativa. Por el tipo de investigación que se adelanta es pertinente utilizar el modo derivativo que corresponde inicialmente en recolectar y analizar información de tipo cualitativo y sobre esta información se realiza el análisis de tipo cuantitativo (Pérez, 2011).

Participantes.

La población que se analizó en el desarrollo de esta investigación corresponde a 10 empleadas de género femenino entre los 30 y 45 años de edad, 8 de ellas en unión libre y 2 solteras, su nivel de escolaridad es de bachiller técnico, cabe anotar que las mujeres escogidas para realizar el presente estudio llevan aproximadamente más de 2 años prestando sus servicios en la empresa de aseo Servilimpieza S.A. ubicada en la calle 86 D N° 30-29 en la ciudad de Bogotá, dedicada a la prestación de servicios de limpieza y mantenimiento.

Instrumentos de recolección de datos.

Para recolectar la información cualitativa, se aplicará una entrevista semiestructurada a 10 mujeres de la empresa Servilimpieza S.A en la ciudad de Bogotá, con la finalidad de investigar cómo están manejando la sobrecarga laboral, debido a la contingencia por el Covid 19, identificando si se han desmejorado las condiciones pactadas inicialmente y cómo es la comunicación entre compañeros, jefes y subalternos dentro de esta organización. Este instrumento de recolección cuenta con 10 preguntas.

Posteriormente, luego de realizar un análisis de la información inicialmente recolectada, se aplicará una encuesta con 10 preguntas estructuradas, a fin de determinar cómo la sobrecarga laboral, el desmejoramiento de las condiciones laborales y la poca comunicación asertiva, afectan el clima laboral y la productividad en la empresa Servilimpieza S.A.

Estrategia del análisis de datos.

Cuando decidimos realizar la investigación sobre clima organizacional se escogió el método mixto, para el análisis cuantitativo se realizó una encuesta estructurada y se eligió el programa estadístico Excel para el análisis de los datos.
Realizamos una entrevista semiestructurada para el análisis cualitativo, en la cual se utilizaron notas de campo y video.

Consideraciones éticas.

Este proyecto investigativo esta soportado en los reglamentos metodológicos y psicológicos que están en la Resolución 8430 de 1993. Se ha tenido como prevalencia hacia los participantes el respeto a la dignidad, bienestar y protección de sus derechos como ser humano. Se explicó con anterioridad que el objetivo principal es determinar la sobrecarga laboral, el desmejoramiento de las condiciones laborales y la poca comunicación asertiva, las cuales afectan el clima laboral y la productividad.

Se informa que sus datos serían utilizados de manera anónima, que el retiro podría ser voluntario en cualquier momento y que siempre se manejaría el secreto profesional sobre la información brindada por ellas. De igual forma se les comunica a los participantes el sustento de tales intervenciones, los riesgos, efectos favorables o adversos que puedan ocurrir, su evolución, tiempo y alcance (Ley 1090 de 2006).

Se procede a elaborar y firmar un consentimiento informado con todas las participantes mayores de edad, quienes tenían el conocimiento previo sobre el tema a tratar en la investigación. Dando la garantía de recibir aclaración a cualquier duda que presentaran las participantes. Resolución 8430 de 2003.

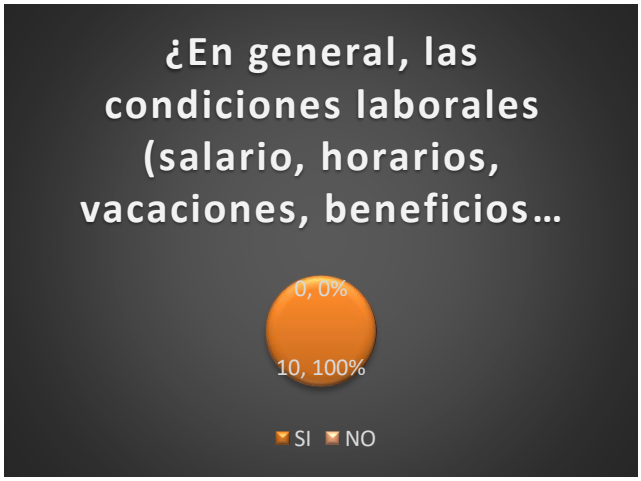
Capítulo 4.

Resultados.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos después de esta investigación, donde se realizó una encuesta estructurada y una entrevista semiestructurada a 10 empleadas del género femenino, logrando recopilar los siguientes datos.

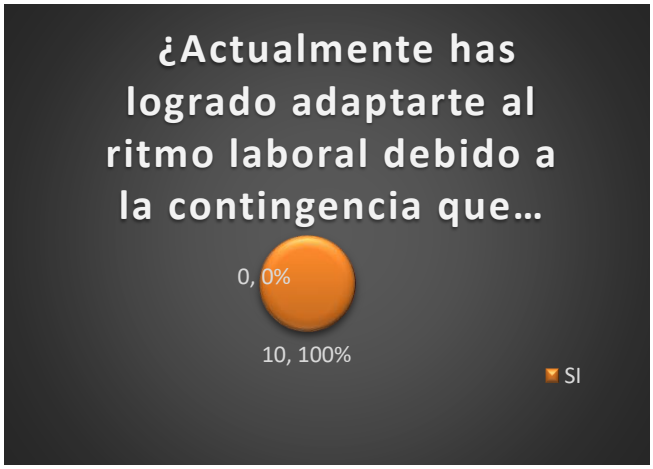
Resultados encuesta estructurada

En la primera gráfica se puede apreciar, que preguntar sobre la motivación con su trabajo, el 70% contestaron que no, debido a la falta de incentivos que otorga la empresa y el otro 30% contestó que si ya que se han beneficiado con algún tipo de incentivo otorgado a ellas.



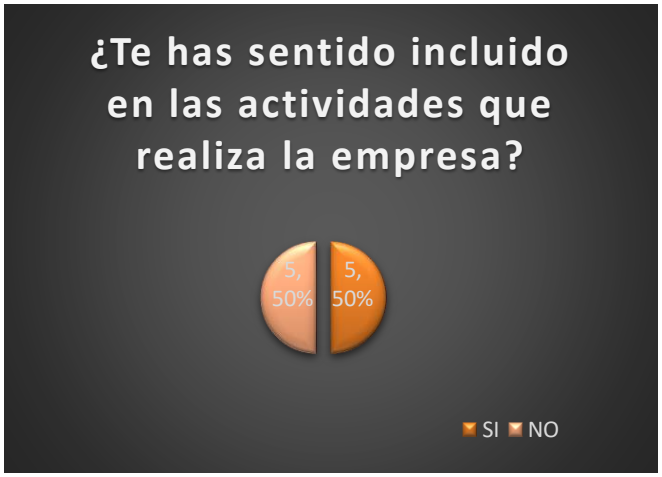
En la segunda gráfica se puede apreciar que el 100% manifiesta que las condiciones laborales de la empresa son buenas, pero que debido a la contingencia sanitaria por la que está pasando el país, en los meses de cuarentena no pudieron obtener beneficios como vacaciones y beneficios sociales.

En la tercera gráfica se aprecia que el 50% manifiesta que sí, debido a que muestran una relación con sus jefes, mientras que el otro 50% manifiestan que no es clara, ya que no se relacionan demasiado con el personal de la empresa.



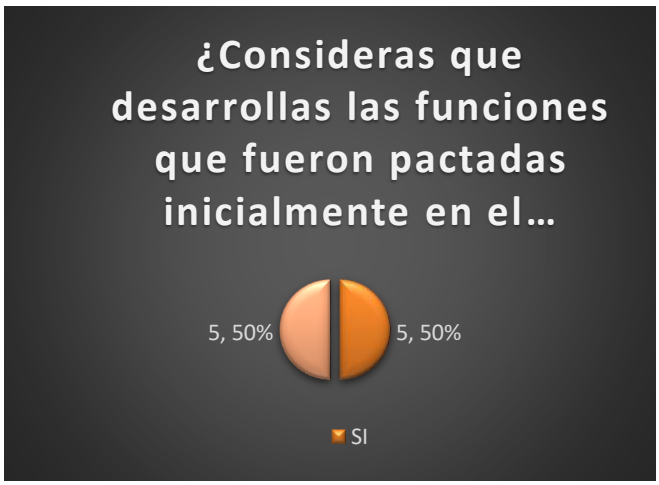
En la tercera gráfica se aprecia que el 100% de las empleadas si se han podido adaptar, pero manifiestan que sigue siendo un poco difícil mantener todas las medidas de bioseguridad.

En la quinta gráfica se aprecia que un 60% manifiesta que si han recibido algún tipo de reconocimiento por parte de la empresa, mientras que el otro 40% manifiesta que no ha contado con ningún reconocimiento.



En la sexta gráfica se puede apreciar que un 50% se han sentido incluidas porque han trabajado para esta empresa, mientras que el otro 50% se sienten excluidas porque no las han tenido en cuenta.

En la séptima gráfica se aprecia que al 80% del personal le gusta que el trabajo se realice en equipo, mientras que al 20% no le gusta, debido a desacuerdos que se pueden presentar entre ellas.



En la octava gráfica se aprecia que al 50% del personal se les está respetando lo pactado en sus contratos, mientras que al otro 50% no, debido a la contingencia sanitaria.

En la novena gráfica se aprecia que un 80% manifiesta que en la empresa si toman sus opiniones con el fin de mejorar, mientras que el otro 20% sienten que no son tomadas en cuenta porque no ven resultados rápidamente.

En la décima gráfica se aprecia que el 100% del personal manifiesta que la empresa cubre con todos los elementos necesarios para el desarrollo de las actividades diarias.

Resultados Entrevista estructurada

Esta entrevista se le realizó al personal femenino de la empresa de aseo Servilimpieza S.A., con el fin de evaluar cuáles podrían ser los efectos positivos y negativos para obtener una buena producción dentro de la misma, es así que se realizaron una serie de preguntas a las cuales muchas de las participantes manifestaron que si saben su cargo y están desempeñando su labor como inicialmente lo dice su contrato, de igual manera tienen presente que la empresa ha sabido reconocer su labor desde el primer momento, y gracias a sus esfuerzos personales y a todos los años que han dedicado a

desempeñar sus labores de la mejor manera contribuyen a una buena productividad en la empresa, logrando incentivos para ellas.

Cabe anotar que no siempre se tiene una gran comunicación ya sea con los compañeros de trabajo o con los jefes directos de éstos, debido al mal liderazgo que se puede presentar por la falta de motivación o por la mala comunicación, manifestando que sus aportes podrían ayudar para seguir teniendo una buena producción, y que éstos no son tomadas en cuenta y por tal motivo desisten de este tipo de ideas.

Aducen también que el reconocimiento que tienen las empleadas que llevan más años en la empresa son más significativos, como por ejemplo más días de permisos, beneficios sociales, esto sin de dejar de lado a las demás, las cuales también son incentivadas para ayudarlas a que se esfuercen más para así lograr las metas propuestas.
Debido a la contingencia sanitaria por la que ahora está pasando el país, muchas temen perder sus empleos y temen que al renunciar no puedan encontrar uno rápidamente, es así que muchas optan por no pensar en estos momentos en eso y mejor poder brindar más apoyo para que la producción de la empresa sea más alta y de este modo poder conservar su empleo.

Para terminar, se realizó un pequeño balance de cómo está la productividad en la empresa, donde un 60% de las empleadas, manifestaron que está aumentado gracias a los beneficios que se han venido recibiendo por parte de los jefes directos y con respecto a cómo se han venido sintiendo en la empresa, el 80% manifestaron que se han sentido bien, debido al apoyo que la empresa les ha brindado durante los meses en los que se han visto afectadas por la contingencia sanitaria por la que está pasando el país.

Discusión.

El objetivo general de esta investigación era determinar cómo la sobrecarga laboral, el desmejoramiento de las condiciones laborales y la poca comunicación asertiva, afectan el clima laboral y la productividad en la empresa Servilimpieza S.A de la ciudad de Bogotá y, para lograrlo, se establecieron 3 objetivos específicos que nos invitaban a investigar el manejo de la sobrecarga laboral de los trabajadores de la empresa Servilimpieza S.A., cómo se desmejoraron sus condiciones laborales en la pandemia y, de esta manera, poder generar estrategias para lograr una comunicación asertiva entre todo el personal de la empresa.

Dentro de nuestro marco teórico, encontramos que “uno de los principales factores productores de un contexto adecuado que genera satisfacción y compromiso en cada uno de los miembros de la organización, es tener un buen clima laboral y esto solo se logra teniendo buenos líderes que apunten a mejorar las relaciones entre los jefes y los empleados”.

Al implementar las herramientas de encuesta estructurada y entrevista semiestructurada a una muestra de 10 trabajadoras de oficios varios de la empresa Servilimpieza S.A., podemos evidenciar que esta teoría es afirmativa, ya que la mayoría de las trabajadoras

no se sienten motivadas en la empresa y esto se debe a la mala relación entre jefes y compañeros, generando de esta manera un clima laboral pesado y en algunas ocasiones preferir trabajar individualmente, que en grupo, además la productividad también se ve afectada, ya que los resultados nos arrojan que el 50% de las trabajadoras pudieron desarrollar sus funciones durante la pandemia, mientras que al resto le tocó quedarse en la casa, afirmando nuevamente el mal liderazgo porque no se distribuyeron las cargas y las trabajadoras a las que dejaron en la casa no se sintieron incluidas en la toma de decisiones de la organización.

Por otro lado, en nuestro marco empírico, también podemos traer a colación la teoría del clima organizacional de Likert (1968) que concreta que el comportamiento efectuado por los colaboradores depende directamente del actuar de los administrativos y las condiciones otorgadas, conllevando a un nivel determinado de percepción y clima laboral.

Lo anterior se ve reflejado en que apenas el 80% de la muestra se sienten bien en la organización y sienten que las tienen en cuenta y, a pesar de que el 60% dicen que han sido reconocidas en algún momento dentro de la organización, se refleja la preferencia con el personal que lleva más tiempo en la compañía.

Por lo anterior, podemos concluir, tal como lo dice el marco teórico que, lo más importante dentro de las empresas, es mantener un ambiente lleno de información y comunicación fluida, un liderazgo democrático y participativo en la toma de decisiones, coadyuvando a que las relaciones interpersonales sean fuertes y de calidad, con el fin de que los empuje a estar motivados para que se logren los objetivos en cada organización, ya que si el personal está motivado, va mejorar la productividad de la compañía.

Adicionalmente, gran parte de la motivación de un trabajador se refleja en sus ingresos y debido a la pandemia los ingresos de las empleadas de oficios varios de Servilimpieza SA se vieron afectados, unas porque las mandaron para licencia no remunerada, y otras

porque no generaron horas extras con las que anteriormente contaban dentro de su salario, esto no solo afecta la productividad y la motivación de los trabajadores, sino que también les genera un riesgo psicosocial (estrés y depresión) ya que sus necesidades básicas no son cubiertas a cabalidad, provocando el ausentismo y muchas veces rotación de personal, lo que afecta en gran medida a la empresa.
Es muy importante garantizar la seguridad de los trabajadores, en la empresa Servilimpieza S.A., el 100% de las personas encuestadas cuentan con los elementos necesarios para desempeñar sus labores, teniendo en cuenta que sus funciones son consideradas con un alto riesgo biológico.

Según las definiciones "El líder es una persona que tiene una influencia demostrable sobre la eficacia en la realización total del grupo con el cual interactúa. No obstante, el liderazgo se aplica sólo cuando la influencia es voluntariamente aceptada por dicho grupo o cuando es compartida" (Palomo, 2007) (p 62). En la empresa Servilimpieza S.A. existen líderes, pero no hay liderazgo porque su grupo de subalternos no están de acuerdo con la forma de dirigir, de dar instrucciones y porque no se sienten incluidos dentro de ciertas decisiones que se toman a nivel interno de la empresa, ni tampoco se sienten satisfechos y no se ve el compromiso por parte de los directivos con sus subalternos, en cuanto a su bienestar emocional, y por ende, el ambiente laboral no es agradable ni para los directivos, ni para sus subalternos, en este caso el personal de oficios varios de la empresa.

Conclusiones.

La presente investigación tuvo como propósito determinar cómo afecta la variable del clima laboral y la productividad, en la correcta operación de la empresa Servilimpieza S.A de la ciudad de Bogotá. Considerando que estos, son aspectos influyentes en el crecimiento y sostenimiento de la organización si se tiene en cuenta que el bienestar de los colaboradores depende de los resultados.

Al analizar los resultados obtenidos, se pudo evidenciar que una de las mayores y más notables debilidades es la falta de motivación que sienten los colaboradores con respecto a la relación que mantienen con sus jefes, generando consecuencias que conllevan a que los trabajadores desistan de sus objetivos y metas trazadas. A partir de estas consecuencias, es desde donde las empresas deben generar planes que ayuden a fortalecer los estímulos ofrecidos a sus empleados, apoyando para que exista una culminación de metas propuestas gracias al impulso realizado por la organización.

De igual forma se ha logrado determinar que en consecuencia de la contingencia sanitaria por la que está pasando el país, se han podido adaptar muy bien en su normal desempeño laboral, debido a que se han podido establecer horarios en los que hay menos afluencia de público y es mucho más práctico a la hora de realizar sus deberes, pero de igual forma manifiestan que ha sido un poco difícil mantener todas las medidas de bioseguridad.

Por otra parte podemos apreciar que el 50% de los empleados entrevistados aducen que no existe una buena relación con sus superiores y sus compañeros de trabajo, debido a que no son tomados en cuenta a la hora de tomar decisiones, ocasionando desacuerdos entre ellos. Es por eso que la organización debe implementar mecanismos que coadyuven a mejorar la comunicación entre todos, a fin de crear un ambiente laboral agradable para todos sus empleados.

Por último se puedo determinar que la sobrecarga laboral, el desmejoramiento de las condiciones laborales y la poca comunicación asertiva afectan de manera significativa el clima laboral de la empresa, haciendo con esto, que sea imposible alcanzar las metas y objetivos propuestos por la organización, es por eso, que siempre es bueno crear canales de comunicación con los empleados para que de esta manera sea más fácil obtener mejores resultados.

Finalmente, de esta investigación se puede concluir que el principal fundamento de esta clase de proyectos radica en la necesidad de acoger las mejores prácticas

organizacionales que les permita tener empleados satisfechos y lograr marcar una diferencia con otras empresas del mismo sector, en cuanto a la calidad del servicio, sus productos y su talento humano.

Limitaciones.

Esta investigación ha tenido las siguientes limitaciones:

1. Teniendo en cuenta la pandemia y los protocolos de bioseguridad, la investigación ha tenido que hacerse de forma virtual, es decir, que no se ha podido tener contacto directo con las participantes.

2. Una parte de las entrevistadas no cuentan con internet, por lo que se buscó apoyo de terceras personas para que les ayudaran a responder las preguntas, además no tienen el conocimiento suficiente para el manejo de las herramientas ofimáticas.

3. La pandemia también provocó el teletrabajo, lo que obliga a buscar alternativas de café internet para imprimir los formatos y luego escanearlos

Recomendaciones.

De acuerdo a los resultados obtenidos mediante la elaboración del trabajo de investigación, teniendo en cuenta que el instrumento implementado (entrevista semiestructurada seguido de una encuesta estructurada) orientada en la medición del impacto que tiene la sobrecarga laboral en el clima laboral y productividad en la empresa Servilimpieza S.A, como factor principal evidenciando que la relación directa entre jefe y empleado no es la mejor, además de que es recurrente que a los empleados no se les incluya en el desarrollo de las actividades realizadas por la organización, impactando significativamente en la productividad, se determinó que los factores motivacionales y de comunicación son carentes, estableciéndolos como un punto crítico de estudio y control.

Por lo anterior, se propone un plan de mejoramiento enfocado en el programa de Bienestar Social, mediante el cual se incluyan capacitaciones y se generen espacios de discusión constantes en los cuales se comparta con todos los trabajadores, esto con el fin de mejorar la comunicación interna, la organización se puede soportar en el modelo IES desarrollado por el autor Horacio Andrade, quien hace énfasis en la comunicación interna de las organizaciones. Es importante que Servilimpieza S.A también comience a estructurar e implementar planes motivacionales con la finalidad no solo de conocer el estado motivacional actual de sus colaboradores, sino también para ofrecer de forma adecuada y oportuna el propósito definido y los objetivos organizacionales.

Es necesario que Servilimpieza S.A se acoja de manera especial a lo estipulado en el código sustantivo del trabajo, y se actualice en sus reformas para que garantice a sus colaboradores la correcta ejecución de sus contratos laborales y las actividades planteadas en los mismos, pese a la contingencia sanitaria, se debe asegurar el correcto cumplimiento de lo pactado en el contrato.

Referencias bibliográficas

Arroyo Tobar, R. (2020). Management 5.0: felicidad organizacional y el auge de la empresa social. Bogotá, Ecoe Ediciones. Recuperado de https://elibro.net/es/ereader/poligranspecoe/130212?page=129

Antúnez, Y. (2015). El clima organizacional como factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los empleados del área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay, estado Aragua. Universidad de Carabobo. Recuperado de http://riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/1803/1/yantunez.pdf

Castillo, A. José. (2020). Gestión Humana Integral. Bogotá, Colombia: Editorial (Ed. Ecoe Ediciones).

Castillo, V. C. (2016). Estudio de la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los servidores y servidoras del proceso agregado de valor del ministerio de inclusión económica y social. Universidad de Guayaquil. Recuperado de http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/26118/1/TESIS%20FINAL%2002-01-2016.pdf

Carrera, R. A. (2014). "El clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral del personal administrativo de la Secretaría Nacional del Agua "SENAGUA". Universidad central del ecuador. Recuperado de http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3464/1/T-UCE-0007-146.pdf

Castillo, V. C. (2016). Estudio de la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los servidores y servidoras del proceso agregado de valor del ministerio de inclusión económica y social. Universidad de Guayaquil. Recuperado de

http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/2618/1/TESIS%20FINAL%2002-01-2016.pdf

Castillo, B., Benavides, P., & Waltero, J. (2019). Influencia del clima laboral en el desempeño del colaborador dentro de la organización. Universidad cooperativa de Colombia, 7-9.

Díaz, A., & Johanna, S. (2020). Factores que influyen en el clima laboral en las organizaciones. *Politécnico Grancolombiano* , 19 - 23.

Del Toro, Salazar y Gómez (2011). Clima organizacional, satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en trabajadores de una PYME de servicios de Ingeniería. Año 5 No. 10, p.p. 204 - 227

Durán, S. E. (2017). Organizaciones exitosas, procesos multiculturales. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones. Recuperado de https://elibro.net/es/ereader/poligranspecoe/70507?page=138-140.

El clima laboral y su Impacto en la Productividad 72

EL TIEMPO, Recuperado el 17 de 01 de 2019 de https://www.eltiempo.com/economia/sectores/nivel-de-satisfaccion-detrabajadores-colombianos-son-su-empleo-211956 DANE, Recuperado el 17 de 01 de 2019 de https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/mercadolaboral/empleo-y-desempleo EL COLOMBIANO, Recuperado el 17 de 01 de 2019 de http://www.elcolombiano.com/negocios/economia/quienes-y-como-son-losmillennials-en-colombia-JI8390579. Recuperado el 17 de 01 de 2019 de https://www.researchgate.net/publication/291166998 Recuperado el 17 de 01 de 2019 de http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77846055007 https://www.elempleo.com/co/noticias/noticias-laborales/los-colombianos-con-trabajos-formales-son-mas-felices-4997

García, H. M. (2013). Aplicación de la dinámica de sistemas a la administración del recurso humano operativo en la prestación del servicio de aseo institucional. *Tesis Maestría en Diseño y Gestión de Procesos. Universidad de la Sabana*.

Gómez, M., Galvis, L., & Royuela, V. (2015). Calidad de vida laboral en Colombia: Un índice multidimensional difuso. Cartagena: Banco de la República.

Grosso, S. (23 de 11 de 2016). DINERO. Recuperado el 11 de enero de 2019

Grosso, S. (2018). International Coach Federation Colombia.

Geli, P. (2017). Liderazgo directivo: un enfoque para la gestión empresarial. Bogotá, Ecoe Ediciones. Recuperado de https://elibro.net/es/ereader/poligranspecoe/129617?page=60-62

Juárez, A. S. (2012). Clima organizacional y satisfacción laboral. Revista médica del instituto mexicano del seguro social. Recuperado de https://www.redalyc.org/pdf/4577/457745495014.pdf

La Crónica. (23 de enero de 2019). La crónica del Quindío. Obtenido de https://www.cronicadelquindio.com/noticia-completa-titulo-armenia-comovamos-entorno-pesimista-y-apatico-en-participacion-ciudadana-y-hacia-lainstitucionalidad-cronica-del-quindio-nota-126764

Luz Viridiana Williams Rodríguez (2013) Maestría En Psicología Con Orientación Laboral Y Organizacional “Estudio Diagnostico De Clima Laboral En Una Dependencia Publica"(Monterrey, Nuevo León) recuperado de http://eprints.uanl.mx/3751/1/1080256607.pdf

Nader, M., Peña, S., & Sánchez, E. (2014). Predicción de la satisfacción y el bienestar en el trabajo: hacia un modelo de organización saludable en Colombia. *Estudios Gerenciales,* 39 - 40.

Martínez, C. J. (noviembre de 2018). Asturias Premium. Recuperado el 5 de marzo de 2019, de https://uniasturias.edu.co/wpcontent/uploads/2018/11/3raEdicionCompleto.pdf

Martínez, C. J. (2018). Uniasturias. Recuperado el 5 de marzo de 2019, de https://uniasturias.edu.co/wp-content/uploads/2018/12/51-60.pdf

Mosquera, V. M. (7 de Julio de 2013). Universidad del Rosario. Recuperado el 5 de marzo de 2019

Pastor, G. A. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos. Universidad San Ignacio de Olaya. Recuperado de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018_Pastor-Guill%C3%A9n.pdf

Pérez Páez, N. M. (2013). Caso aplicativo clima organizacional a la dirección nacional de derecho de autor bajo el método de medición IMCOC.

Prieto Herrera, J. E. (2017). Gestión estratégica organizacional (5a. ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones. Recuperado de https://elibro.net/es/ereader/poligranspecoe/70474?page=85-86

Quispe, O. H. (2014). Diagnóstico del clima organizacional, para incrementar el nivel de satisfacción de los trabajadores de la empresa agropecuaria chimú srl, Trujillo. Universidad Privada Antenor Orrego. Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/714/1/QUISPE_HUMBERTO_CLIMA_ORGANIZACIONAL_AGROPECUARIA.pdf

Sepúlveda, M., & Franssy, R. (2017). Clima organizacional en las pequeñas empresas y su influencia en los empleados. *Politécnico Grancolombiano*, 24 - 26.

Víctor Alejandro Pazmiño Vallejo_ Coach_2018

Yudy Jeanne Zambrano Camacho, (2019) Relación Del Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral De Los Funcionarios De Libre Nombramiento Y Remoción Para El Cumplimiento Misional En La Unidad Para La Atención Y Reparación Integral A Las Víctimas (Sede Bogotá),(Universidad Externado De Colombia Facultad De Ciencias Sociales Y Humanas Maestría En Gestión Social Empresarial Bogotá) recuperado de https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/001/1520/1/DNA-spa-2019-Relacion_del_clima_organizacional_y_satisfaccion_laboral_de_los_funcionarios_de_libre_nombramiento_y_remocion

Anexo 1

POLI POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA / MIEMBRO DE LA RED ILUMNO	CONSENTIMIENTO INFORMADO	PROCESO	MISIONAL
		CODIGO	TE RE FORMATO
		VERSION	01
		PAGINA	1 DE 2

INFORMACIÓN Y DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PRÁTICA II INVESTIGATIVA PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

Título del estudio: Importancia del clima laboral y cuál es su efecto en la productividad en la empresa de aseo Servilimpieza S.A

Investigadores: Angie Carolina Monterrey Cod. 1712410034
Mayra Alejandra Mosquera Suarez Cod. 1712410032
Viviana María Gallego Molina Cod. 1811982594
Stteeisy Carolina Jiménez Prieto Cod. 1811980439
Nancy Yuliana Lemus Vidal Cod. 1811982201

Objetivo del Plan de Mejora:

A usted se le está invitando a participar en este estudio por ser empleado de la empresa Servilimpieza S.A. El objetivo general del Plan de Mejora es Determinar como la sobrecarga laboral, el desmejoramiento de las condiciones laborales y la poca comunicación asertiva, afectan el clima laboral y la productividad en la empresa Servilimpieza S.A de la ciudad de Bogotá.

Posibles beneficios

Tal vez usted no obtenga ningún beneficio directo de este estudio, la información obtenida de este trabajo académico podrá beneficiar a esta empresa, debido a que en un futuro podrá tener en cuenta los resultados obtenidos.

Posibles riesgos

Para efectos de este estudio se encuentra categorizado en un plan de mejora sin riesgo ya que en este no se realizará ninguna intervención o modificación intencionada de las variables biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales de los individuos que participan en el estudio.

Participación voluntaria / Retiro del estudio

Su participación en este estudio es totalmente voluntaria. Usted puede negarse a seguir participando en este estudio en cualquier momento. Su decisión no afectará en modo alguno la continuidad de este proceso académico.

Declaración de Consentimiento Informado

Fecha: _____

Yo _____ identificado con C.C. _____ manifiesto que he leído las declaraciones y demás información detallada en esta declaración de consentimiento y he sido informado (a) sobre el plan de mejora que están realizando los practicantes de Psicología de la Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano, denominada "_____ _____ _____", y autorizo mi participación en esta, aportando los datos que sean necesarios para el estudio. He sido informado (a) que este plan de mejora no representa ningún riesgo para mi integridad y además dicha información respetará su privacidad; se me han dado amplias oportunidades de formular preguntas y que todas las preguntas que he formulado han sido respondidas o explicadas en forma satisfactoria. Entiendo que las entrevistas, talleres, ejercicios, entre otros, pueden ser grabadas en video o en audio o registradas fotográficamente. Acepto que se haga uso de citas textuales de forma anónima. Todos los espacios en blanco o frases por completar han sido llenados y todos los puntos en los que no estoy de acuerdo han sido marcados antes de firmar este consentimiento.

FIRMA: _____

NOMBRE: _____

C.C.: _____

Anexo 2

ENCUESTA ESTRUCTURADA

NOTA ACLARATORIA

Esta encuesta es realizada únicamente con fines académicos como trabajo final para la asignatura de Practica II.

Para las validaciones necesarias portamos el carné que nos acredita como estudiantes de Psicología del Politécnico Grancolombiano.

¡Gracias por su colaboración!

PREGUNTA	SI	NO
1. ¿Te sientes motivado con tu trabajo?		
2. ¿En general, las condiciones laborales (salario, horarios, vacaciones, beneficios sociales, etc.) son satisfactorias para ti?		
3. ¿La relación con tus jefes directos es clara y asertiva?		
4. ¿Actualmente has logrado adaptarte al ritmo laboral debido a la contingencia que está pasando el país por el COVID 19?		
5. ¿Has sido reconocido por tu trabajo en algún momento dentro de la empresa?		
6. ¿Te has sentido incluido en las actividades que realiza la empresa?		
7. ¿Te gusta trabajar en equipo?		
8. ¿Consideras que desarrollas las funciones que fueron pactadas inicialmente en el contrato?		
9. ¿Sientes que tus opiniones se tienen en cuenta?		
10. ¿Cuentas con los elementos necesarios para desarrollar las funciones para las que te ha contratado la empresa?		

Anexo 3

ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA

NOTA ACLARATORIA

Esta encuesta es realizada únicamente con fines académicos como trabajo final para la asignatura de Practica II.

Para las validaciones necesarias portamos el carné que nos acredita como estudiantes de Psicología del Politécnico Grancolombiano.

¡Gracias por su colaboración!

1. ¿Cuál es tu cargo dentro de la empresa Servilimpieza S.A?

2. ¿Qué valores te refuerza la empresa para tu crecimiento personal?

3. ¿Cuántos años llevas laborando en la empresa Servilimpieza S.A?

4. ¿Cómo se manejan las relaciones interpersonales en la empresa?

5. ¿Qué tanto han desmejorando las condiciones laborales inicialmente pactadas desde que te encuentras vinculado con la empresa?

6. ¿Qué estrategias consideras que se deben implementar para mejorar el clima laborar en la empresa?

7. ¿Cómo son las relaciones personales y laborales con tus compañeros de trabajo?

8. ¿Consideras que tus opiniones y la de tus compañeros son tomadas en cuenta para la toma de decisiones?

9. ¿Cuántas veces ha sido reconocido por tu trabajo?

10. ¿Has pensado buscar otro trabajo fuera de la empresa?

Producto Multimedia:

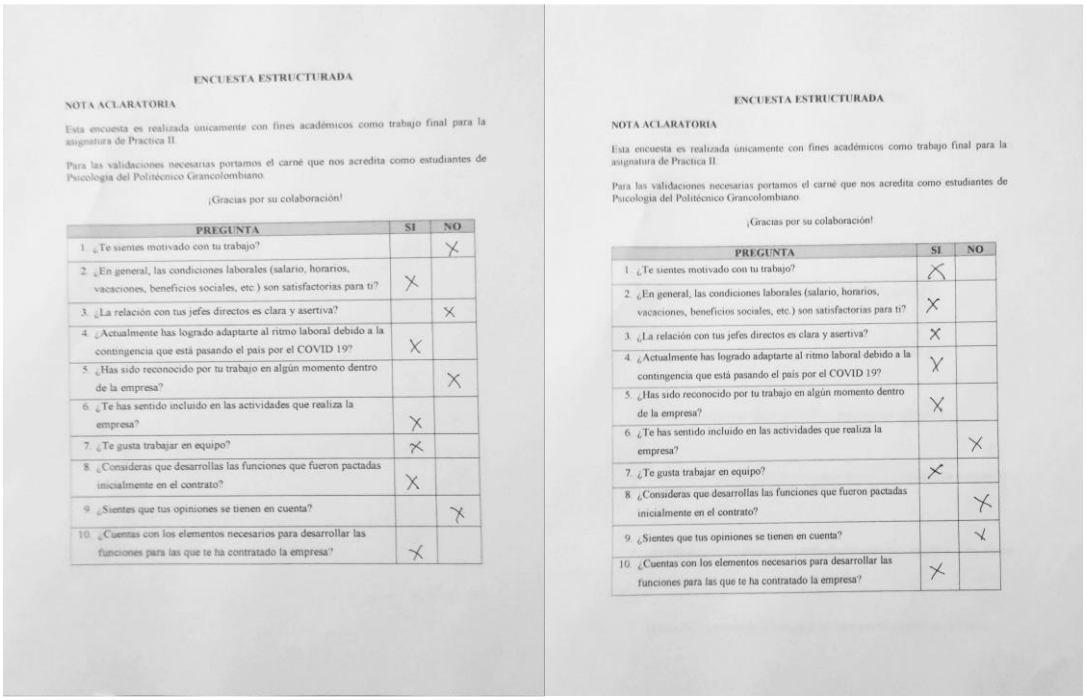
https://drive.google.com/file/d/1Pt5ReKo6H-0pgWqcUjYEoiIAJN4oFYIa/view?usp=sharing

Anexo 4

FOTOS

Anexo 5

ENCUESTA ESTRUCTURADA DILIGENCIADA



ENCUESTA ESTRUCTURADA

NOTA ACLARATORIA

Esta encuesta es realizada unicamente con fines académicos como trabajo final para la asignatura de Practica II.

Para las validaciones necesarias portamos el carné que nos acredita como estudiantes de Psicología del Politécnico Grancolombiano.

¡Gracias por su colaboración!

PREGUNTA	SI	NO
1. ¿Te sientes motivado con tu trabajo?		X
2. ¿En general, las condiciones laborales (salario, horarios, vacaciones, beneficios sociales, etc.) son satisfactorias para ti?	X	
3. ¿La relación con tus jefes directos es clara y asertiva?		X
4. ¿Actualmente has logrado adaptarte al ritmo laboral debido a la contingencia que está pasando el país por el COVID 19?	X	
5. ¿Has sido reconocido por tu trabajo en algún momento dentro de la empresa?		X
6. ¿Te has sentido incluido en las actividades que realiza la empresa?	X	
7. ¿Te gusta trabajar en equipo?	X	
8. ¿Consideras que desarrollas las funciones que fueron pactadas inicialmente en el contrato?	X	
9. ¿Sientes que tus opiniones se tienen en cuenta?		X
10. ¿Cuentas con los elementos necesarios para desarrollar las funciones para las que te ha contratado la empresa?	X	

ENCUESTA ESTRUCTURADA

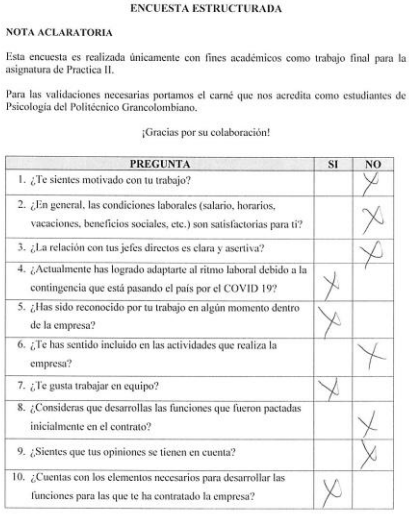
NOTA ACLARATORIA

Esta encuesta es realizada únicamente con fines académicos como trabajo final para la asignatura de Practica II.

Para las validaciones necesarias portamos el carné que nos acredita como estudiantes de Psicología del Politécnico Grancolombiano.

¡Gracias por su colaboración!

PREGUNTA	SI	NO
1. ¿Te sientes motivado con tu trabajo?	X	
2. ¿En general, las condiciones laborales (salario, horarios, vacaciones, beneficios sociales, etc.) son satisfactorias para ti?	X	
3. ¿La relación con tus jefes directos es clara y asertiva?	X	
4. ¿Actualmente has logrado adaptarte al ritmo laboral debido a la contingencia que está pasando el país por el COVID 19?	X	
5. ¿Has sido reconocido por tu trabajo en algún momento dentro de la empresa?	X	
6. ¿Te has sentido incluido en las actividades que realiza la empresa?		X
7. ¿Te gusta trabajar en equipo?	X	
8. ¿Consideras que desarrollas las funciones que fueron pactadas inicialmente en el contrato?		X
9. ¿Sientes que tus opiniones se tienen en cuenta?		X
10. ¿Cuentas con los elementos necesarios para desarrollar las funciones para las que te ha contratado la empresa?	X	



ENCUESTA ESTRUCTURADA

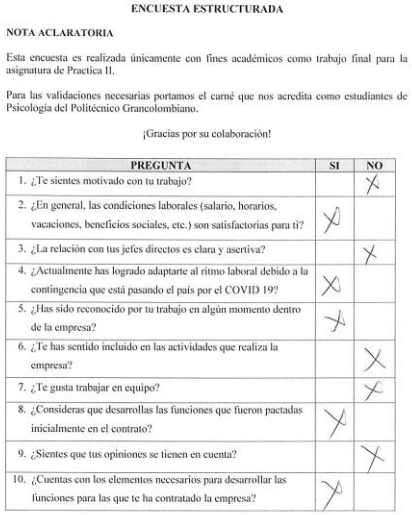
NOTA ACLARATORIA

Esta encuesta es realizada únicamente con fines académicos como trabajo final para la asignatura de Practica II.

Para las validaciones necesarias portamos el carné que nos acredita como estudiantes de Psicología del Politécnico Grancolombiano.

¡Gracias por su colaboración!

PREGUNTA	SI	NO
1. ¿Te sientes motivado con tu trabajo?		X
2. ¿En general, las condiciones laborales (salario, horarios, vacaciones, beneficios sociales, etc.) son satisfactorias para ti?		X
3. ¿La relación con tus jefes directos es clara y asertiva?		X
4. ¿Actualmente has logrado adaptarte al ritmo laboral debido a la contingencia que está pasando el país por el COVID 19?	X	
5. ¿Has sido reconocido por tu trabajo en algún momento dentro de la empresa?	X	
6. ¿Te has sentido incluido en las actividades que realiza la empresa?		X
7. ¿Te gusta trabajar en equipo?	X	
8. ¿Consideras que desarrollas las funciones que fueron pactadas inicialmente en el contrato?		X
9. ¿Sientes que tus opiniones se tienen en cuenta?		X
10. ¿Cuentas con los elementos necesarios para desarrollar las funciones para las que te ha contratado la empresa?	X	



ENCUESTA ESTRUCTURADA

NOTA ACLARATORIA

Esta encuesta es realizada únicamente con fines académicos como trabajo final para la asignatura de Practica II.

Para las validaciones necesarias portamos el carné que nos acredita como estudiantes de Psicología del Politécnico Grancolombiano.

¡Gracias por su colaboración!

PREGUNTA	SI	NO
1. ¿Te sientes motivado con tu trabajo?		X
2. ¿En general, las condiciones laborales (salario, horarios, vacaciones, beneficios sociales, etc.) son satisfactorias para ti?	X	
3. ¿La relación con tus jefes directos es clara y asertiva?		X
4. ¿Actualmente has logrado adaptarte al ritmo laboral debido a la contingencia que está pasando el país por el COVID 19?	X	
5. ¿Has sido reconocido por tu trabajo en algún momento dentro de la empresa?	X	
6. ¿Te has sentido incluido en las actividades que realiza la empresa?		X
7. ¿Te gusta trabajar en equipo?		X
8. ¿Consideras que desarrollas las funciones que fueron pactadas inicialmente en el contrato?	X	
9. ¿Sientes que tus opiniones se tienen en cuenta?		X
10. ¿Cuentas con los elementos necesarios para desarrollar las funciones para las que te ha contratado la empresa?	X	

ENCUESTA ESTRUCTURADA

NOTA ACLARATORIA

Esta encuesta es realizada únicamente con fines académicos como trabajo final para la asignatura de Practica II.

Para las validaciones necesarias portamos el carné que nos acredita como estudiantes de Psicología del Politécnico Grancolombiano.

¡Gracias por su colaboración!

PREGUNTA	SI	NO
1. ¿Te sientes motivado con tu trabajo?	X	
2. ¿En general, las condiciones laborales (salario, horarios, vacaciones, beneficios sociales, etc.) son satisfactorias para ti?	X	
3. ¿La relación con tus jefes directos es clara y asertiva?		X
4. ¿Actualmente has logrado adaptarte al ritmo laboral debido a la contingencia que está pasando el país por el COVID 19?	X	
5. ¿Has sido reconocido por tu trabajo en algún momento dentro de la empresa?	X	
6. ¿Te has sentido incluido en las actividades que realiza la empresa?	X	
7. ¿Te gusta trabajar en equipo?		X
8. ¿Consideras que desarrollas las funciones que fueron pactadas inicialmente en el contrato?	X	
9. ¿Sientes que tus opiniones se tienen en cuenta?	X	
10. ¿Cuentas con los elementos necesarios para desarrollar las funciones para las que te ha contratado la empresa?	X	

ENCUESTA ESTRUCTURADA

NOTA ACLARATORIA

Esta encuesta es realizada únicamente con fines académicos como trabajo final para la asignatura de Practica II.

Para las validaciones necesarias portamos el carné que nos acredita como estudiantes de Psicología del Politécnico Grancolombiano.

¡Gracias por su colaboración!

PREGUNTA	SI	NO
1. ¿Te sientes motivado con tu trabajo?		X
2. ¿En general, las condiciones laborales (salario, horarios, vacaciones, beneficios sociales, etc.) son satisfactorias para ti?		X
3. ¿La relación con tus jefes directos es clara y asertiva?		X
4. ¿Actualmente has logrado adaptarte al ritmo laboral debido a la contingencia que está pasando el país por el COVID 19?	X	
5. ¿Has sido reconocido por tu trabajo en algún momento dentro de la empresa?	X	
6. ¿Te has sentido incluido en las actividades que realiza la empresa?	X	
7. ¿Te gusta trabajar en equipo?	X	
8. ¿Consideras que desarrollas las funciones que fueron pactadas inicialmente en el contrato?	X	
9. ¿Sientes que tus opiniones se tienen en cuenta?		X
10. ¿Cuentas con los elementos necesarios para desarrollar las funciones para las que te ha contratado la empresa?	X	

ENCUESTA ESTRUCTURADA

NOTA ACLARATORIA

Esta encuesta es realizada únicamente con fines académicos como trabajo final para la asignatura de Practica II.

Para las validaciones necesarias portamos el carné que nos acredita como estudiantes de Psicología del Politécnico Grancolombiano.

¡Gracias por su colaboración!

PREGUNTA	SI	NO
1. ¿Te sientes motivado con tu trabajo?	X	
2. ¿En general, las condiciones laborales (salario, horarios, vacaciones, beneficios sociales, etc.) son satisfactorias para ti?	X	
3. ¿La relación con tus jefes directos es clara y asertiva?	X	
4. ¿Actualmente has logrado adaptarte al ritmo laboral debido a la contingencia que está pasando el país por el COVID 19?	X	
5. ¿Has sido reconocido por tu trabajo en algún momento dentro de la empresa?	X	
6. ¿Te has sentido incluido en las actividades que realiza la empresa?	X	
7. ¿Te gusta trabajar en equipo?	X	
8. ¿Consideras que desarrollas las funciones que fueron pactadas inicialmente en el contrato?	X	
9. ¿Sientes que tus opiniones se tienen en cuenta?	X	
10. ¿Cuentas con los elementos necesarios para desarrollar las funciones para las que te ha contratado la empresa?	X	

ENCUESTA ESTRUCTURADA

NOTA ACLARATORIA

Esta encuesta es realizada únicamente con fines académicos como trabajo final para la asignatura de Practica II.

Para las validaciones necesarias portamos el carné que nos acredita como estudiantes de Psicología del Politécnico Grancolombiano.

¡Gracias por su colaboración!

PREGUNTA	SI	NO
1. ¿Te sientes motivado con tu trabajo?		X
2. ¿En general, las condiciones laborales (salario, horarios, vacaciones, beneficios sociales, etc.) son satisfactorias para ti?	X	
3. ¿La relación con tus jefes directos es clara y asertiva?	X	
4. ¿Actualmente has logrado adaptarte al ritmo laboral debido a la contingencia que está pasando el país por el COVID 19?	X	
5. ¿Has sido reconocido por tu trabajo en algún momento dentro de la empresa?		X
6. ¿Te has sentido incluido en las actividades que realiza la empresa?	X	
7. ¿Te gusta trabajar en equipo?		X
8. ¿Consideras que desarrollas las funciones que fueron pactadas inicialmente en el contrato?		X
9. ¿Sientes que tus opiniones se tienen en cuenta?		X
10. ¿Cuentas con los elementos necesarios para desarrollar las funciones para las que te ha contratado la empresa?	X	

ENCUESTA ESTRUCTURADA

NOTA ACLARATORIA

Esta encuesta es realizada únicamente con fines académicos como trabajo final para la asignatura de Practica II.

Para las validaciones necesarias portamos el carné que nos acredita como estudiantes de Psicología del Politécnico Grancolombiano.

¡Gracias por su colaboración!

PREGUNTA	SI	NO
1. ¿Te sientes motivado con tu trabajo?	X	
2. ¿En general, las condiciones laborales (salario, horarios, vacaciones, beneficios sociales, etc.) son satisfactorias para ti?	X	
3. ¿La relación con tus jefes directos es clara y asertiva?		X
4. ¿Actualmente has logrado adaptarte al ritmo laboral debido a la contingencia que está pasando el país por el COVID 19?		X
5. ¿Has sido reconocido por tu trabajo en algún momento dentro de la empresa?	X	
6. ¿Te has sentido incluido en las actividades que realiza la empresa?	X	
7. ¿Te gusta trabajar en equipo?	X	
8. ¿Consideras que desarrollas las funciones que fueron pactadas inicialmente en el contrato?	X	
9. ¿Sientes que tus opiniones se tienen en cuenta?		X
10. ¿Cuentas con los elementos necesarios para desarrollar las funciones para las que te ha contratado la empresa?		X

ENCUESTA ESTRUCTURADA

NOTA ACLARATORIA

Esta encuesta es realizada únicamente con fines académicos como trabajo final para la asignatura de Practica II.

Para las validaciones necesarias portamos el carné que nos acredita como estudiantes de Psicología del Politécnico Grancolombiano.

¡Gracias por su colaboración!

PREGUNTA	SI	NO
1. ¿Te sientes motivado con tu trabajo?	X	
2. ¿En general, las condiciones laborales (salario, horarios, vacaciones, beneficios sociales, etc.) son satisfactorias para ti?		X
3. ¿La relación con tus jefes directos es clara y asertiva?		X
4. ¿Actualmente has logrado adaptarte al ritmo laboral debido a la contingencia que está pasando el país por el COVID 19?		X
5. ¿Has sido reconocido por tu trabajo en algún momento dentro de la empresa?		X
6. ¿Te has sentido incluido en las actividades que realiza la empresa?	X	
7. ¿Te gusta trabajar en equipo?	X	
8. ¿Consideras que desarrollas las funciones que fueron pactadas inicialmente en el contrato?		X
9. ¿Sientes que tus opiniones se tienen en cuenta?		X
10. ¿Cuentas con los elementos necesarios para desarrollar las funciones para las que te ha contratado la empresa?		X

Anexo 5

ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA DILIGENCIADA

ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA

NOTA ACLARATORIA

Esta encuesta es realizada únicamente con fines académicos como trabajo final para la asignatura de Practica II.

Para las validaciones necesarias portamos el carné que nos acredita como estudiantes de Psicología del Politécnico Grancolombiano.

¡Gracias por su colaboración!

1. ¿Cuál es tu cargo dentro de la empresa Servilimpieza S.A?
   Servicios generales.
2. ¿Qué valores te refuerza la empresa para tu crecimiento personal?
   compromiso y responsabilidad.
3. ¿Cuántos años llevas laborando en la empresa Servilimpieza S.A?
   3 años y medio.
4. ¿Cómo se manejan las relaciones interpersonales con los subalternos?
   mas o menos.
5. ¿Qué tanto han desmejorado las condiciones laborales inicialmente pactadas desde que te encuentras vinculado con la empresa?
   no han desmejorado
6. ¿Qué estrategias consideras que se deben implementar para mejorar el clima laboral en la empresa?
   mas integraciones
7. ¿Cómo son las relaciones personales y laborales con tus compañeros de trabajo?
   no muy buenas.
8. ¿Consideras que tus opiniones y la de tus compañeros son tomadas en cuenta para la toma de decisiones? nunca.
9. ¿Cuántas veces ha sido reconocido por tu trabajo?
   dos veces
10. ¿Has pensado buscar otro trabajo fuera de la empresa?
    por el momento no, por el covid

ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA

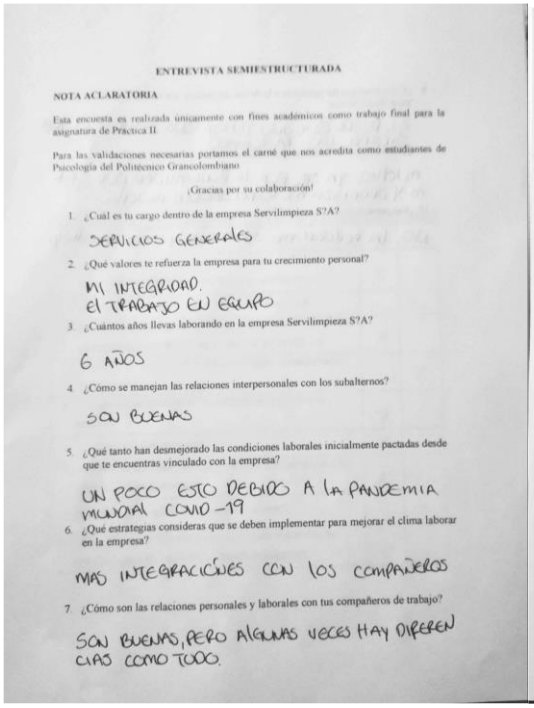
NOTA ACLARATORIA

Esta encuesta es realizada únicamente con fines académicos como trabajo final para la asignatura de Practica II.

Para las validaciones necesarias portamos el carné que nos acredita como estudiantes de Psicología del Politécnico Grancolombiano.

¡Gracias por su colaboración!

1. ¿Cuál es tu cargo dentro de la empresa Servilimpieza S.A?
   Servicios generales.
2. ¿Qué valores te refuerza la empresa para tu crecimiento personal?
   responsabilidad, honestidad y tolerancia.
3. ¿Cuántos años llevas laborando en la empresa Servilimpieza S.A?
   2 años
4. ¿Cómo se manejan las relaciones interpersonales con los subalternos?
   no son muy buenas
5. ¿Qué tanto han desmejorado las condiciones laborales inicialmente pactadas desde que te encuentras vinculado con la empresa?
   han desmejorado mucho
6. ¿Qué estrategias consideras que se deben implementar para mejorar el clima laboral en la empresa?
   que las opiniones de los trabajadores sean tomadas en cuenta.
7. ¿Cómo son las relaciones personales y laborales con tus compañeros de trabajo?
   son muy buenas
8. ¿Consideras que tus opiniones y la de tus compañeros son tomadas en cuenta para la toma de decisiones?
   NO son tomadas en cuenta.
9. ¿Cuántas veces ha sido reconocido por tu trabajo?
   solo una vez
10. ¿Has pensado buscar otro trabajo fuera de la empresa?
    no.



ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA

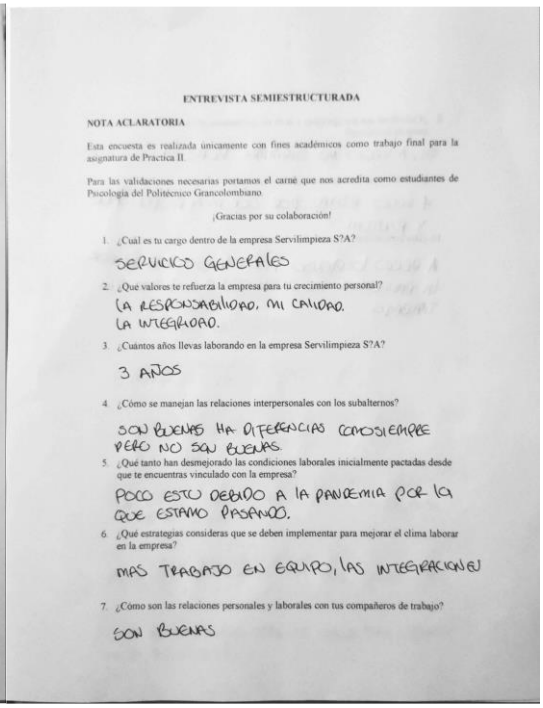
NOTA ACLARATORIA

Esta encuesta es realizada únicamente con fines académicos como trabajo final para la asignatura de Práctica II.

Para las validaciones necesarias portamos el carné que nos acredita como estudiantes de Psicología del Politécnico Grancolombiano.

¡Gracias por su colaboración!

1. ¿Cuál es tu cargo dentro de la empresa Servilimpieza S?A?
   SERVICIOS GENERALES
2. ¿Qué valores te refuerza la empresa para tu crecimiento personal?
   MI INTEGRIDAD.
   EL TRABAJO EN EQUIPO
3. ¿Cuántos años llevas laborando en la empresa Servilimpieza S?A?
   6 AÑOS
4. ¿Cómo se manejan las relaciones interpersonales con los subalternos?
   SON BUENAS
5. ¿Qué tanto han desmejorado las condiciones laborales inicialmente pactadas desde que te encuentras vinculado con la empresa?
   UN POCO ESTO DEBIDO A LA PANDEMIA MUNDIAL COVID-19
6. ¿Qué estrategias consideras que se deben implementar para mejorar el clima laborar en la empresa?
   MAS INTEGRACIÓNES CON LOS COMPAÑEROS
7. ¿Cómo son las relaciones personales y laborales con tus compañeros de trabajo?
   SON BUENAS, PERO ALGUNAS VECES HAY DIFEREN CIAS COMO TODO.



ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA

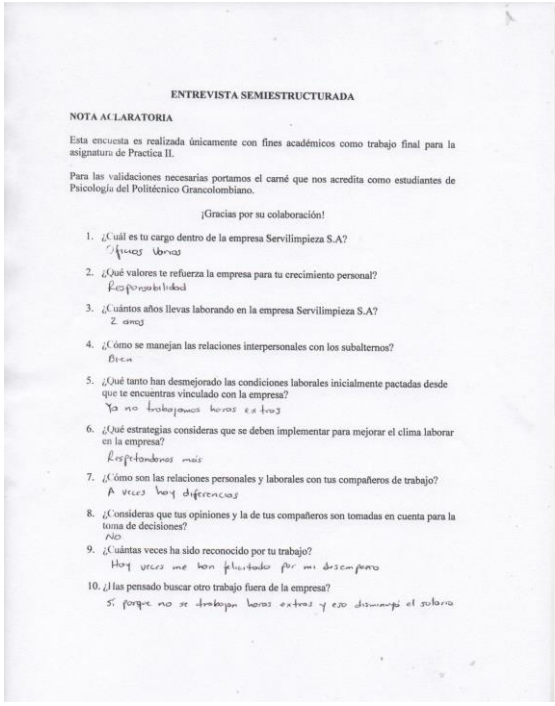
NOTA ACLARATORIA

Esta encuesta es realizada únicamente con fines académicos como trabajo final para la asignatura de Práctica II.

Para las validaciones necesarias portamos el carné que nos acredita como estudiantes de Psicología del Politécnico Grancolombiano.

¡Gracias por su colaboración!

1. ¿Cuál es tu cargo dentro de la empresa Servilimpieza S?A?
   SERVICIOS GENERALES
2. ¿Qué valores te refuerza la empresa para tu crecimiento personal?
   LA RESPONSABILIDAD, MI CALIDAD.
   LA INTEGRIDAD.
3. ¿Cuántos años llevas laborando en la empresa Servilimpieza S?A?
   3 AÑOS
4. ¿Cómo se manejan las relaciones interpersonales con los subalternos?
   SON BUENAS HA DIFERENCIAS COMO SIEMPRE PERO NO SON BUENAS.
5. ¿Qué tanto han desmejorado las condiciones laborales inicialmente pactadas desde que te encuentras vinculado con la empresa?
   POCO ESTO DEBIDO A LA PANDEMIA POR LO QUE ESTAMO PASANDO.
6. ¿Qué estrategias consideras que se deben implementar para mejorar el clima laborar en la empresa?
   MAS TRABAJO EN EQUIPO, LAS INTEGRACIONES
7. ¿Cómo son las relaciones personales y laborales con tus compañeros de trabajo?
   SON BUENAS



ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA

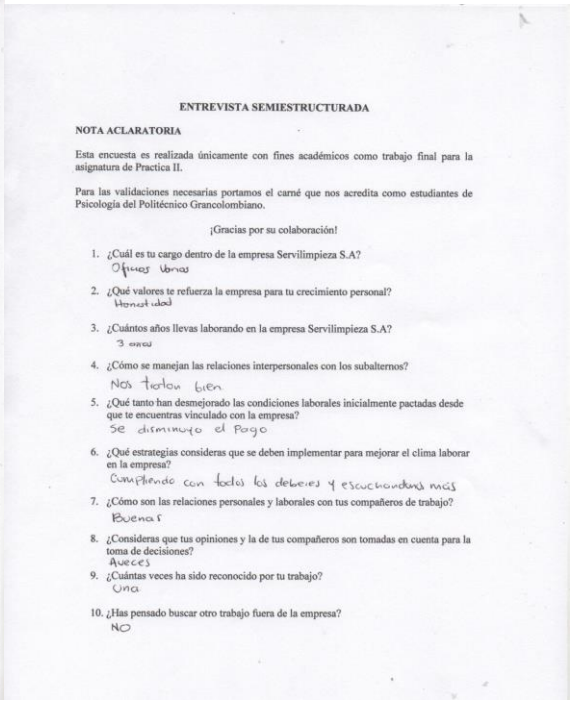
NOTA ACLARATORIA

Esta encuesta es realizada únicamente con fines académicos como trabajo final para la asignatura de Practica II.

Para las validaciones necesarias portamos el carné que nos acredita como estudiantes de Psicología del Politécnico Grancolombiano.

¡Gracias por su colaboración!

1. ¿Cuál es tu cargo dentro de la empresa Servilimpieza S.A?
   Oficios Varios
2. ¿Qué valores te refuerza la empresa para tu crecimiento personal?
   Responsabilidad
3. ¿Cuántos años llevas laborando en la empresa Servilimpieza S.A?
   2 años
4. ¿Cómo se manejan las relaciones interpersonales con los subalternos?
   Bien
5. ¿Qué tanto han desmejorado las condiciones laborales inicialmente pactadas desde que te encuentras vinculado con la empresa?
   Ya no trabajamos horas extras
6. ¿Qué estrategias consideras que se deben implementar para mejorar el clima laborar en la empresa?
   Respetandonos mas
7. ¿Cómo son las relaciones personales y laborales con tus compañeros de trabajo?
   A veces hay diferencias
8. ¿Consideras que tus opiniones y la de tus compañeros son tomadas en cuenta para la toma de decisiones?
   No
9. ¿Cuántas veces ha sido reconocido por tu trabajo?
   Hay veces me han felicitado por mi desempeño
10. ¿Has pensado buscar otro trabajo fuera de la empresa?
    Si. Porque no se trabajan horas extras y eso disminuyó el salario



ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA

NOTA ACLARATORIA

Esta encuesta es realizada únicamente con fines académicos como trabajo final para la asignatura de Practica II.

Para las validaciones necesarias portamos el carné que nos acredita como estudiantes de Psicología del Politécnico Grancolombiano.

¡Gracias por su colaboración!

1. ¿Cuál es tu cargo dentro de la empresa Servilimpieza S.A?
   Oficios Varios
2. ¿Qué valores te refuerza la empresa para tu crecimiento personal?
   Honestidad
3. ¿Cuántos años llevas laborando en la empresa Servilimpieza S.A?
   3 años
4. ¿Cómo se manejan las relaciones interpersonales con los subalternos?
   Nos tratan bien
5. ¿Qué tanto han desmejorado las condiciones laborales inicialmente pactadas desde que te encuentras vinculado con la empresa?
   Se disminuyó el Pago
6. ¿Qué estrategias consideras que se deben implementar para mejorar el clima laborar en la empresa?
   Cumpliendo con todos los deberes y escuchandonos más
7. ¿Cómo son las relaciones personales y laborales con tus compañeros de trabajo?
   Buenas
8. ¿Consideras que tus opiniones y la de tus compañeros son tomadas en cuenta para la toma de decisiones?
   Aveces
9. ¿Cuántas veces ha sido reconocido por tu trabajo?
   Una
10. ¿Has pensado buscar otro trabajo fuera de la empresa?
    NO

ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA

NOTA ACLARATORIA

Esta encuesta es realizada únicamente con fines académicos como trabajo final para la asignatura de Practica II.

Para las validaciones necesarias portamos el carné que nos acredita como estudiantes de Psicología del Politécnico Grancolombiano.

¡Gracias por su colaboración!

1. ¿Cuál es tu cargo dentro de la empresa Servilimpieza S.A?
   Servicios generales.
2. ¿Qué valores te refuerza la empresa para tu crecimiento personal?
   compromiso
3. ¿Cuántos años llevas laborando en la empresa Servilimpieza S.A?
   3 años
4. ¿Cómo se manejan las relaciones interpersonales con los subalternos?
   muy bien.
5. ¿Qué tanto han desmejorado las condiciones laborales inicialmente pactadas desde que te encuentras vinculado con la empresa?
   no han desmejorado.
6. ¿Qué estrategias consideras que se deben implementar para mejorar el clima laborar en la empresa?
   mas unión y trabajo en equipo.
7. ¿Cómo son las relaciones personales y laborales con tus compañeros de trabajo?
   muy buenas.
8. ¿Consideras que tus opiniones y la de tus compañeros son tomadas en cuenta para la toma de decisiones? Si
9. ¿Cuántas veces ha sido reconocido por tu trabajo?
   2 veces.
10. ¿Has pensado buscar otro trabajo fuera de la empresa?
    NO.

ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA

NOTA ACLARATORIA

Esta encuesta es realizada únicamente con fines académicos como trabajo final para la asignatura de Practica II.

Para las validaciones necesarias portamos el carné que nos acredita como estudiantes de Psicología del Politécnico Grancolombiano.

¡Gracias por su colaboración!

1. ¿Cuál es tu cargo dentro de la empresa Servilimpieza S.A?
   Servicios varios.
2. ¿Qué valores te refuerza la empresa para tu crecimiento personal?
   Responsabilidad.
3. ¿Cuántos años llevas laborando en la empresa Servilimpieza S.A?
   2 años.
4. ¿Cómo se manejan las relaciones interpersonales con los subalternos?
   bien.
5. ¿Qué tanto han desmejorado las condiciones laborales inicialmente pactadas desde que te encuentras vinculado con la empresa?
   mucho
6. ¿Qué estrategias consideras que se deben implementar para mejorar el clima laborar en la empresa?
   trabajo en equipo.
7. ¿Cómo son las relaciones personales y laborales con tus compañeros de trabajo?
   no muy buenas.
8. ¿Consideras que tus opiniones y la de tus compañeros son tomadas en cuenta para la toma de decisiones?
   no mucho.
9. ¿Cuántas veces ha sido reconocido por tu trabajo?
   ninguna.
10. ¿Has pensado buscar otro trabajo fuera de la empresa?
    muchas veces.

ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA

NOTA ACLARATORIA

Esta encuesta es realizada únicamente con fines académicos como trabajo final para la asignatura de Practica II.

Para las validaciones necesarias portamos el carné que nos acredita como estudiantes de Psicología del Politécnico Grancolombiano.

¡Gracias por su colaboración!

1. ¿Cuál es tu cargo dentro de la empresa Servilimpieza S.A?
   Auxiliar de Servicios Generales
2. ¿Qué valores te refuerza la empresa para tu crecimiento personal?
   Responsabilidad, Puntualidad, Respeto
3. ¿Cuántos años llevas laborando en la empresa Servilimpieza S.A?
   1 año
4. ¿Cómo se manejan las relaciones interpersonales con los subalternos?
   Casi no tenemos acercamiento con ellos
5. ¿Qué tanto han desmejorado las condiciones laborales inicialmente pactadas desde que te encuentras vinculado con la empresa?
   Un nivel medio, ya que cambian los horarios
6. ¿Qué estrategias consideras que se deben implementar para mejorar el clima laborar en la empresa?
   Tener actividades de integración entre el area administrativa y el area operativa
7. ¿Cómo son las relaciones personales y laborales con tus compañeros de trabajo?
   Con el temor de la Pandemia han cambiado ya que hay que tener distanciamiento.
8. ¿Consideras que tus opiniones y la de tus compañeros son tomadas en cuenta para la toma de decisiones?
   Son tomadas en cuenta las de algunos Compañeros
9. ¿Cuántas veces ha sido reconocido por tu trabajo?
   Ninguna.
10. ¿Has pensado buscar otro trabajo fuera de la empresa?
    Si

ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA

NOTA ACLARATORIA

Esta encuesta es realizada únicamente con fines académicos como trabajo final para la asignatura de Practica II.

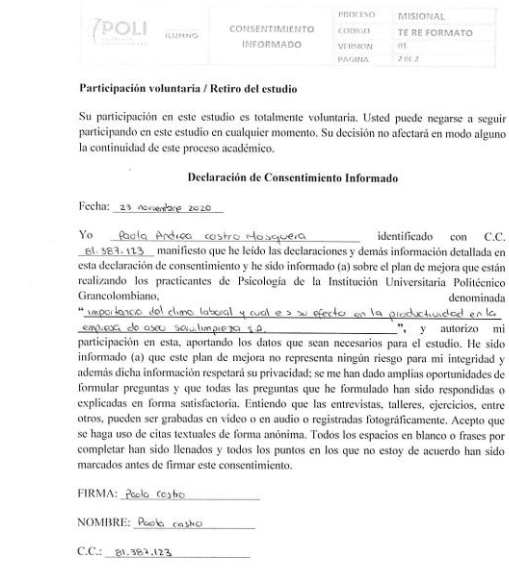
Para las validaciones necesarias portamos el carné que nos acredita como estudiantes de Psicología del Politécnico Grancolombiano.

¡Gracias por su colaboración!

1. ¿Cuál es tu cargo dentro de la empresa Servilimpieza S.A?
   Auxiliar de servicios Generales
2. ¿Qué valores te refuerza la empresa para tu crecimiento personal?
   Honestidad, Puntualidad;
3. ¿Cuántos años llevas laborando en la empresa Servilimpieza S.A?
   2 años
4. ¿Cómo se manejan las relaciones interpersonales con los subalternos?
   Casi no se tiene acercamiento con esa area administrativa
5. ¿Qué tanto han desmejorado las condiciones laborales inicialmente pactadas desde que te encuentras vinculado con la empresa?
   Ha sido dificil y traumatico debido a la pandemia
6. ¿Qué estrategias consideras que se deben implementar para mejorar el clima laborar en la empresa?
   Despues que pase la pandemia, actividades de integración con compañeros y tambien que incluyan la familia.
7. ¿Cómo son las relaciones personales y laborales con tus compañeros de trabajo?
   Debido a la pandemia ya casi ni nos vemos y ni nos hablamos
8. ¿Consideras que tus opiniones y la de tus compañeros son tomadas en cuenta para la toma de decisiones?
   No
9. ¿Cuántas veces ha sido reconocido por tu trabajo?
   Ninguna.
10. ¿Has pensado buscar otro trabajo fuera de la empresa?
    No, Por falta de estudio. y miedo.

Anexo 6

CONSENTIMIENTO INFORMADO DILIGENCIADO



CONSENTIMIENTO INFORMADO	PROCESO	MISIONAL
	CODIGO	TE RE FORMATO
	VERSION	01
	PAGINA	2 DE 2

Participación voluntaria / Retiro del estudio

Su participación en este estudio es totalmente voluntaria. Usted puede negarse a seguir participando en este estudio en cualquier momento. Su decisión no afectará en modo alguno la continuidad de este proceso académico.

Declaración de Consentimiento Informado

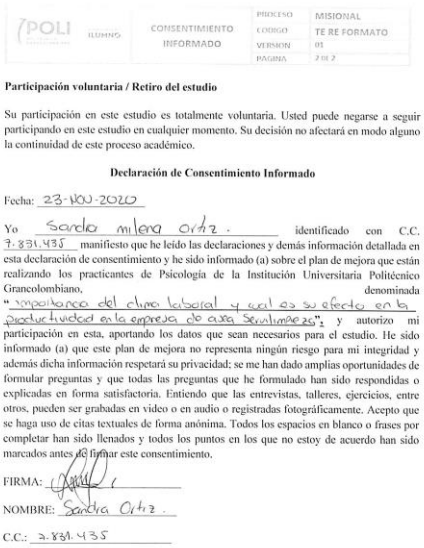
Fecha: 23 noviembre 2020

Yo Paola Andrea castro Hoyuelos identificado con C.C. 81.387.123 manifiesto que he leído las declaraciones y demás información detallada en esta declaración de consentimiento y he sido informado (a) sobre el plan de mejora que están realizando los practicantes de Psicología de la Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano, denominada "importancia del clima laboral y cual es su efecto en la productividad en la empresa de aseo servilimpieza s.a.", y autorizo mi participación en esta, aportando los datos que sean necesarios para el estudio. He sido informado (a) que este plan de mejora no representa ningún riesgo para mi integridad y además dicha información respetará su privacidad; se me han dado amplias oportunidades de formular preguntas y que todas las preguntas que he formulado han sido respondidas o explicadas en forma satisfactoria. Entiendo que las entrevistas, talleres, ejercicios, entre otros, pueden ser grabadas en video o en audio o registradas fotográficamente. Acepto que se haga uso de citas textuales de forma anónima. Todos los espacios en blanco o frases por completar han sido llenados y todos los puntos en los que no estoy de acuerdo han sido marcados antes de firmar este consentimiento.

FIRMA: Paola castro

NOMBRE: Paola castro

C.C.: 81.387.123



CONSENTIMIENTO INFORMADO	PROCESO	MISIONAL
	CODIGO	TE RE FORMATO
	VERSION	01
	PAGINA	2 DE 2

Participación voluntaria / Retiro del estudio

Su participación en este estudio es totalmente voluntaria. Usted puede negarse a seguir participando en este estudio en cualquier momento. Su decisión no afectará en modo alguno la continuidad de este proceso académico.

Declaración de Consentimiento Informado

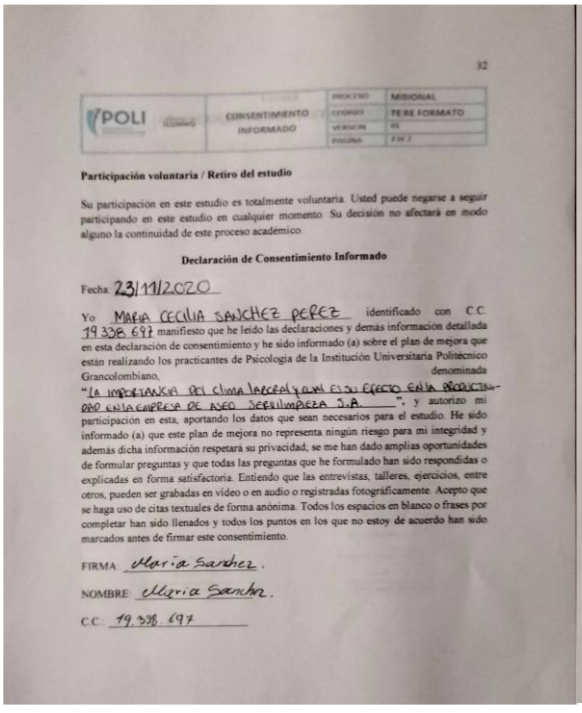
Fecha: 23-NOV-2020

Yo Sandra milena ortiz. identificado con C.C. 7.831.435 manifiesto que he leído las declaraciones y demás información detallada en esta declaración de consentimiento y he sido informado (a) sobre el plan de mejora que están realizando los practicantes de Psicología de la Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano, denominada "importancia del clima laboral y cual es su efecto en la productividad en la empresa de aseo Servilimpieza", y autorizo mi participación en esta, aportando los datos que sean necesarios para el estudio. He sido informado (a) que este plan de mejora no representa ningún riesgo para mi integridad y además dicha información respetará su privacidad; se me han dado amplias oportunidades de formular preguntas y que todas las preguntas que he formulado han sido respondidas o explicadas en forma satisfactoria. Entiendo que las entrevistas, talleres, ejercicios, entre otros, pueden ser grabadas en video o en audio o registradas fotográficamente. Acepto que se haga uso de citas textuales de forma anónima. Todos los espacios en blanco o frases por completar han sido llenados y todos los puntos en los que no estoy de acuerdo han sido marcados antes de firmar este consentimiento.

FIRMA:

NOMBRE: Sandra Ortiz.

C.C.: 7.831.435



32

CONSENTIMIENTO INFORMADO	PROCESO	MISIONAL
	CODIGO	TE RE FORMATO
	VERSION	01
	PAGINA	2 DE 2

Participación voluntaria / Retiro del estudio

Su participación en este estudio es totalmente voluntaria. Usted puede negarse a seguir participando en este estudio en cualquier momento. Su decisión no afectará en modo alguno la continuidad de este proceso académico.

Declaración de Consentimiento Informado

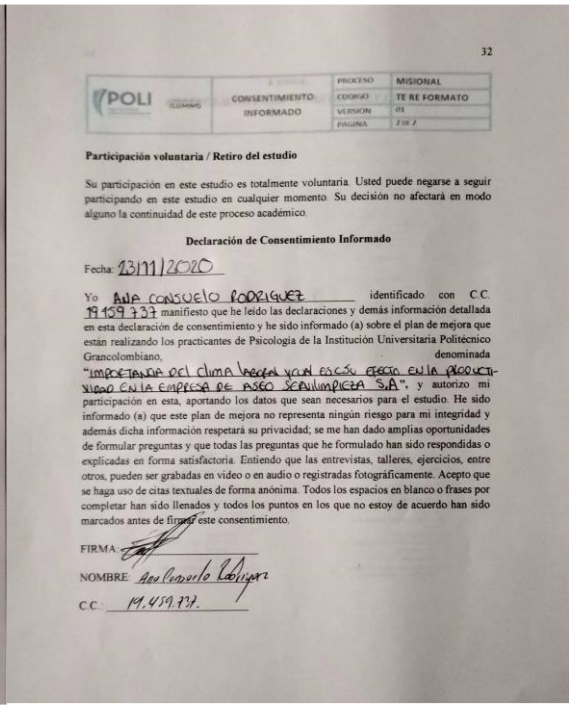
Fecha 23/11/2020

Yo MARIA CECILIA SANCHEZ PEREZ identificado con C.C. 19.338.697 manifiesto que he leído las declaraciones y demás información detallada en esta declaración de consentimiento y he sido informado (a) sobre el plan de mejora que están realizando los practicantes de Psicología de la Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano, denominada "LA IMPORTANCIA DEL CLIMA LABORAL Y CUAL ES SU EFECTO EN LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA DE ASEO SERVILIMPIEZA S.A.", y autorizo mi participación en esta, aportando los datos que sean necesarios para el estudio. He sido informado (a) que este plan de mejora no representa ningún riesgo para mi integridad y además dicha información respetará su privacidad; se me han dado amplias oportunidades de formular preguntas y que todas las preguntas que he formulado han sido respondidas o explicadas en forma satisfactoria. Entiendo que las entrevistas, talleres, ejercicios, entre otros, pueden ser grabadas en video o en audio o registradas fotográficamente. Acepto que se haga uso de citas textuales de forma anónima. Todos los espacios en blanco o frases por completar han sido llenados y todos los puntos en los que no estoy de acuerdo han sido marcados antes de firmar este consentimiento.

FIRMA: Maria Sanchez.

NOMBRE: Maria Sanchez.

C.C. 19.338.697



32

CONSENTIMIENTO INFORMADO	PROCESO	MISIONAL
	CODIGO	TE RE FORMATO
	VERSION	01
	PAGINA	2 DE 2

Participación voluntaria / Retiro del estudio

Su participación en este estudio es totalmente voluntaria. Usted puede negarse a seguir participando en este estudio en cualquier momento. Su decisión no afectará en modo alguno la continuidad de este proceso académico.

Declaración de Consentimiento Informado

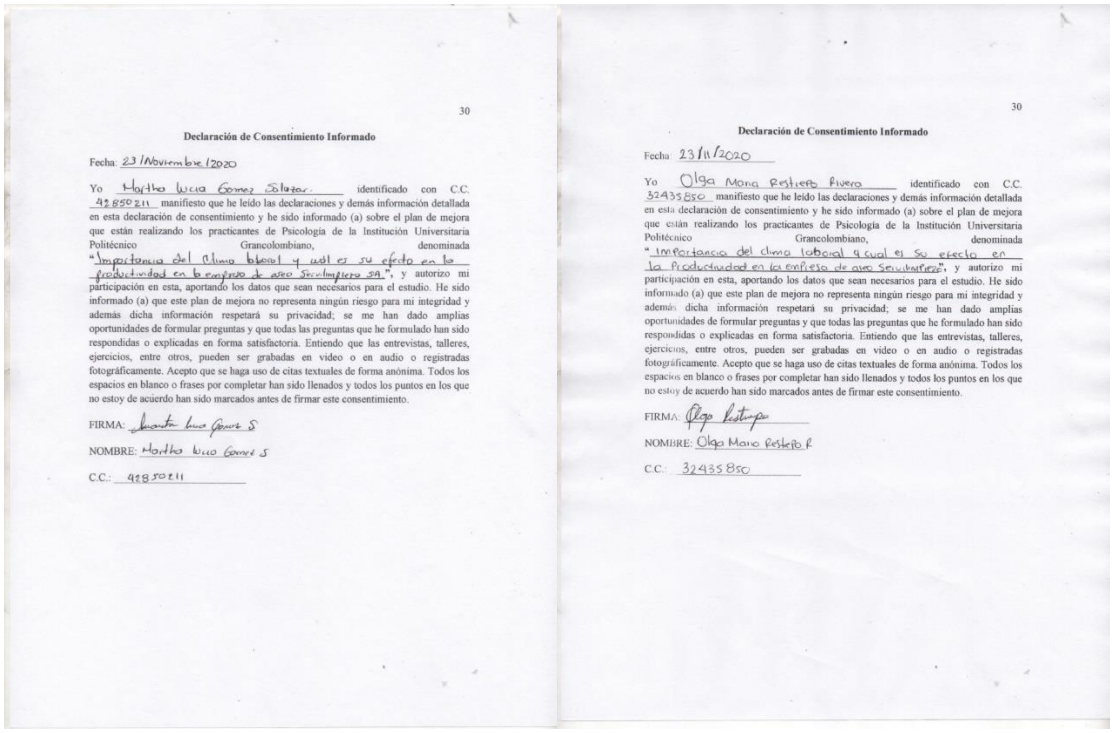
Fecha 23/11/2020

Yo ANA CONSUELO RODRIGUEZ identificado con C.C. 19.459.737 manifiesto que he leído las declaraciones y demás información detallada en esta declaración de consentimiento y he sido informado (a) sobre el plan de mejora que están realizando los practicantes de Psicología de la Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano, denominada "IMPORTANCIA DEL CLIMA LABORAL Y CUAL ESCÚ EFECTO EN LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA DE ASEO SERVILIMPIEZA S.A", y autorizo mi participación en esta, aportando los datos que sean necesarios para el estudio. He sido informado (a) que este plan de mejora no representa ningún riesgo para mi integridad y además dicha información respetará su privacidad; se me han dado amplias oportunidades de formular preguntas y que todas las preguntas que he formulado han sido respondidas o explicadas en forma satisfactoria. Entiendo que las entrevistas, talleres, ejercicios, entre otros, pueden ser grabadas en video o en audio o registradas fotográficamente. Acepto que se haga uso de citas textuales de forma anónima. Todos los espacios en blanco o frases por completar han sido llenados y todos los puntos en los que no estoy de acuerdo han sido marcados antes de firmar este consentimiento.

FIRMA:

NOMBRE: Ana Consuelo Rodriguez

C.C.: 19.459.737.



30

Declaración de Consentimiento Informado

Fecha: 23 / Noviembre / 2020

Yo Martha Lucia Gomez Salazar identificado con C.C. 42850211 manifiesto que he leído las declaraciones y demás información detallada en esta declaración de consentimiento y he sido informado (a) sobre el plan de mejora que están realizando los practicantes de Psicología de la Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano, denominada "Importancia del clima laboral y cual es su efecto en la productividad en la empresa de aseo Sevilimpiero SA.", y autorizo mi participación en esta, aportando los datos que sean necesarios para el estudio. He sido informado (a) que este plan de mejora no representa ningún riesgo para mi integridad y además dicha información respetará su privacidad; se me han dado amplias oportunidades de formular preguntas y que todas las preguntas que he formulado han sido respondidas o explicadas en forma satisfactoria. Entiendo que las entrevistas, talleres, ejercicios, entre otros, pueden ser grabadas en video o en audio o registradas fotográficamente. Acepto que se haga uso de citas textuales de forma anónima. Todos los espacios en blanco o frases por completar han sido llenados y todos los puntos en los que no estoy de acuerdo han sido marcados antes de firmar este consentimiento.

FIRMA: Martha Lucia Gomez S

NOMBRE: Martha Lucia Gomez S

C.C.: 42850211

30

Declaración de Consentimiento Informado

Fecha: 23/11/2020

Yo Olga Maria Restrepo Rivera identificado con C.C. 32435850 manifiesto que he leído las declaraciones y demás información detallada en esta declaración de consentimiento y he sido informado (a) sobre el plan de mejora que están realizando los practicantes de Psicología de la Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano, denominada "Importancia del clima laboral y cual es su efecto en la productividad en la empresa de aseo Sevilimpiero", y autorizo mi participación en esta, aportando los datos que sean necesarios para el estudio. He sido informado (a) que este plan de mejora no representa ningún riesgo para mi integridad y además dicha información respetará su privacidad; se me han dado amplias oportunidades de formular preguntas y que todas las preguntas que he formulado han sido respondidas o explicadas en forma satisfactoria. Entiendo que las entrevistas, talleres, ejercicios, entre otros, pueden ser grabadas en video o en audio o registradas fotográficamente. Acepto que se haga uso de citas textuales de forma anónima. Todos los espacios en blanco o frases por completar han sido llenados y todos los puntos en los que no estoy de acuerdo han sido marcados antes de firmar este consentimiento.

FIRMA: Olga Restrepo

NOMBRE: Olga Maria Restrepo R

C.C.: 32435850

	CONSENTIMIENTO INFORMADO	PROCESO	MISIONAL
		CODIGO	TE RE FORMATO
		VERSION	01
		PAGINA	1 DE 2

Declaración de Consentimiento Informado

Fecha: 23 de noviembre de 2020

Yo Angelica Cubillos Restrepo identificado con C.C.65734455 manifiesto que he leído las declaraciones y demás información detallada en esta declaración de consentimiento y he sido informado (a) sobre el plan de mejora que están realizando los practicantes de Psicología de la Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano, denominada y autorizo mi participación en esta, aportando los datos que sean necesarios para el estudio. He sido informado (a) que esta plan de mejora no representa ningún riesgo para mi integridad y además dicha información respetará su privacidad; se me han dado amplias oportunidades de formular preguntas y que todas las preguntas que he formulado han sido respondidas o explicadas en forma satisfactoria. Entiendo que las entrevistas, talleres, ejercicios, entre otros, pueden ser grabados en video o en audio o registrados fotográficamente. Acepto que se haga uso de citas textuales de forma anónima. Todos los espacios en blanco o frases por completar han sido llenados y todos los puntos en los que no estoy de acuerdo han sido marcados antes de firmar este consentimiento.

FIRMA:

NOMBRE: Angelica Cubillos Restrepo

C.C.: 65734455

	CONSENTIMIENTO INFORMADO	PROCESO	MISIONAL
		CODIGO	TE RE FORMATO
		VERSION	01
		PAGINA	2 DE 2

Declaración de Consentimiento Informado

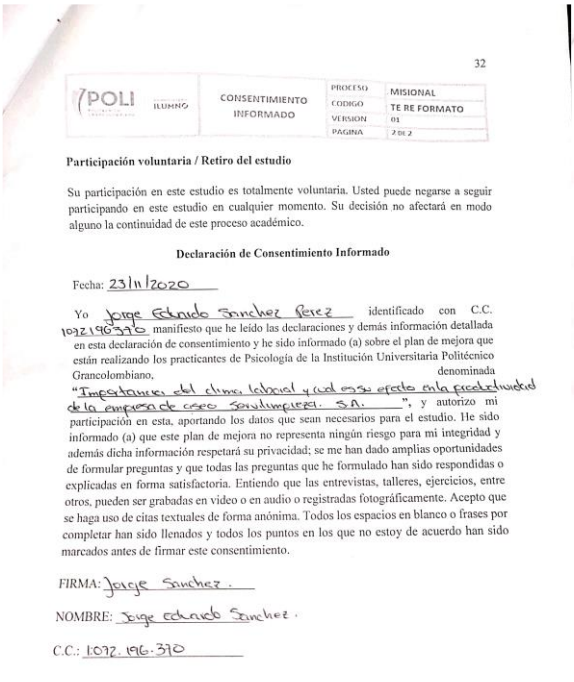
Fecha: 23 de noviembre de 2020

Yo Leidy Johana Botina identificado con C.C.110234567 manifiesto que he leído las declaraciones y demás información detallada en esta declaración de consentimiento y he sido informado (a) sobre el plan de mejora que están realizando los practicantes de Psicología de la Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano, denominada y autorizo mi participación en esta, aportando los datos que sean necesarios para el estudio. He sido informado (a) que esta plan de mejora no representa ningún riesgo para mi integridad y además dicha información respetará su privacidad; se me han dado amplias oportunidades de formular preguntas y que todas las preguntas que he formulado han sido respondidas o explicadas en forma satisfactoria. Entiendo que las entrevistas, talleres, ejercicios, entre otros, pueden ser grabados en video o en audio o registrados fotográficamente. Acepto que se haga uso de citas textuales de forma anónima. Todos los espacios en blanco o frases por completar han sido llenados y todos los puntos en los que no estoy de acuerdo han sido marcados antes de firmar este consentimiento.

FIRMA:

NOMBRE: Leidy Johana Botina

C.C.: 110234567



32

POLI ILUMNO	CONSENTIMIENTO INFORMADO	PROCESO	MISIONAL
		CODIGO	TE RE FORMATO
		VERSION	01
		PAGINA	2 DE 2

Participación voluntaria / Retiro del estudio

Su participación en este estudio es totalmente voluntaria. Usted puede negarse a seguir participando en este estudio en cualquier momento. Su decisión no afectará en modo alguno la continuidad de este proceso académico.

Declaración de Consentimiento Informado

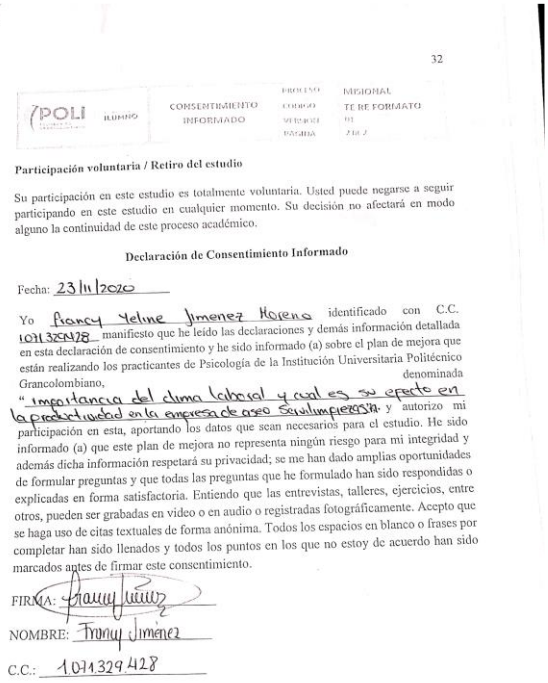
Fecha: 23/11/2020

Yo Jorge Eduardo Sanchez Perez identificado con C.C. 1072196396 manifiesto que he leído las declaraciones y demás información detallada en esta declaración de consentimiento y he sido informado (a) sobre el plan de mejora que están realizando los practicantes de Psicología de la Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano, denominada "Importancia del clima laboral y cual es su efecto en la productividad de la empresa de aseo Servilimpieza. S.A.", y autorizo mi participación en esta, aportando los datos que sean necesarios para el estudio. He sido informado (a) que este plan de mejora no representa ningún riesgo para mi integridad y además dicha información respetará su privacidad; se me han dado amplias oportunidades de formular preguntas y que todas las preguntas que he formulado han sido respondidas o explicadas en forma satisfactoria. Entiendo que las entrevistas, talleres, ejercicios, entre otros, pueden ser grabadas en video o en audio o registradas fotográficamente. Acepto que se haga uso de citas textuales de forma anónima. Todos los espacios en blanco o frases por completar han sido llenados y todos los puntos en los que no estoy de acuerdo han sido marcados antes de firmar este consentimiento.

FIRMA: Jorge Sanchez.

NOMBRE: Jorge eduardo Sanchez.

C.C.: 1.072.196.390



32

POLI ILUMNO	CONSENTIMIENTO INFORMADO	PROCESO	MISIONAL
		CODIGO	TE RE FORMATO
		VERSION	01
		PAGINA	2 DE 2

Participación voluntaria / Retiro del estudio

Su participación en este estudio es totalmente voluntaria. Usted puede negarse a seguir participando en este estudio en cualquier momento. Su decisión no afectará en modo alguno la continuidad de este proceso académico.

Declaración de Consentimiento Informado

Fecha: 23/11/2020

Yo Francy Yeline Jimenez Moreno identificado con C.C. 1071329428 manifiesto que he leído las declaraciones y demás información detallada en esta declaración de consentimiento y he sido informado (a) sobre el plan de mejora que están realizando los practicantes de Psicología de la Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano, denominada "importancia del clima laboral y cual es su efecto en la productividad en la empresa de aseo Servilimpieza. y autorizo mi participación en esta, aportando los datos que sean necesarios para el estudio. He sido informado (a) que este plan de mejora no representa ningún riesgo para mi integridad y además dicha información respetará su privacidad; se me han dado amplias oportunidades de formular preguntas y que todas las preguntas que he formulado han sido respondidas o explicadas en forma satisfactoria. Entiendo que las entrevistas, talleres, ejercicios, entre otros, pueden ser grabadas en video o en audio o registradas fotográficamente. Acepto que se haga uso de citas textuales de forma anónima. Todos los espacios en blanco o frases por completar han sido llenados y todos los puntos en los que no estoy de acuerdo han sido marcados antes de firmar este consentimiento.

FIRMA: Francy Jimenez

NOMBRE: Francy Jimenez

C.C.: 1071329428