



Clima organizacional en la empresa Consorcio Alumbrado Público de San José de Cúcuta.

María Isabel Brito Plata, Gloribeth Ortega Ortega

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Vicerrectoría Regional Santanderes

Sede Cúcuta (Norte de Santander)

Programa Especialización en gerencia del talento humano

Mayo de 2026

Clima organizacional en la empresa Consorcio Alumbrado Público de San José de Cúcuta.

María Isabel Brito Plata, Gloribeth Ortega Ortega

Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de especialista de gerencia en
talento humano

Asesora

Morela Cáceres Delgado

Título académico

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Vicerrectoría Regional Santanderes

Sede Cúcuta (Nortde de Santander)

Programa Especialización en gerencia del talento humano

Mayo de 2026

Dedicatoria

Dedicado principalmente a Dios, por brindarnos la sabiduría, la fortaleza la oportunidad de culminar esta importante etapa de formación profesional. Gracias a su guía y bendición fue posible superar cada dificultad presentada durante este proceso y alcanzar una meta que representa crecimiento personal y profesional para nuestras vidas.

Asimismo, dedicamos este trabajo a nuestras familias, quienes han sido nuestro mayor apoyo y motivación en todo momento. Gracias por su paciencia, comprensión, consejos y palabras de aliento que nos impulsaron a seguir adelante aun en los momentos difíciles. Su acompañamiento y confianza fueron fundamentales para lograr cada uno de los objetivos propuestos.

De igual manera, este logro simboliza el esfuerzo, la dedicación y el compromiso asumido durante todo el proceso académico, convirtiéndose en una experiencia enriquecedora que fortalece nuestro desarrollo humano y profesional.

Agradecimientos

Primeramente, agradecemos a Dios por permitirnos culminar satisfactoriamente este proceso académico, por darnos salud, fortaleza y perseverancia y sabiduría para afrontar cada reto presentado a lo largo de esta etapa.

A nuestras familias, por su apoyo incondicional, comprensión y motivación constante, siendo un pilar fundamental durante nuestra formación profesional. Gracias por creer en nosotras y acompañarnos en cada paso del camino.

De igual manera, expresamos nuestros agradecimientos a los docentes, quienes mediante sus conocimientos, experiencias y orientación contribuyeron significativamente a nuestro aprendizaje y crecimiento profesional, permitiéndonos fortalecer habilidades y adquirir nuevos conocimientos para el desarrollo de esta investigación.

Finalmente, agradecemos al Consorcio Alumbrado Público de San José de Cúcuta y a todos los colaboradores que participaron en el desarrollo de la investigación, por su disposición, colaboración y aportes, los cuales hicieron posible la realización del presente trabajo.

Tabla de contenido

Resumen	15
Abstract.....	17
Introducción.....	18
1. Planteamiento del Problema	20
2. Objetivos.....	23
2.1. Objetivo General	23
2.2. Objetivos Específicos.....	23
3. Justificación	24
4. Antecedentes.....	27
4.1. Antecedentes Internacionales.....	27
4.2. Antecedentes Nacionales.	28
5. Marco teórico	31
6. Marco Contextual	35
7. Marco Legal.....	38
8. Diseño Metodológico.....	41
8.1. Tipo de Investigación.....	42
8.2. Población y Muestra	43
8.3. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	43
8.4. Operacionalización de Variables	46

9. Análisis e Interpretación de la Información.....	48
10. Resultados.....	49
10.1. Análisis general.....	54
10.2. Estrategias Propuestas.....	56
11. Conclusiones	61
12. Recomendaciones	62
Referencias	63
Anexos	67

Lista de Tablas

Tabla 1. Operacionalización de variables del estudio.....	46
Tabla 2. Plan De Acción Propuesto	58

Lista de Figuras

Figura 1. Caracterización de la Población y Estructura Organizacional del Consorcio Alumbrado Público de San José de Cúcuta.....	51
Figura 2. Organigrama del Consorcio Alumbrado Público de San José de Cúcuta.	51

Lista de Tablas Anexos

Tabla A 1. Pregunta 1. Ítem evaluado: Genero.....	67
Tabla A 2. Pregunta 2. Ítem evaluado: Rango de Edad.....	68
Tabla A 3. Pregunta 3. Ítem Evaluado: Área a la que pertenece.	69
Tabla A 4. Pregunta 4. Ítem evaluado: Tiempo de vinculación con la empresa	69
Tabla A 5. Pregunta 5. Ítem evaluado: ¿Su jefe inmediato orienta claramente las funciones y responsabilidades de su cargo?	70
Tabla A 6. Pregunta 6. Ítem evaluado: ¿El estilo de liderazgo de su jefe favorece un ambiente de respeto y confianza?	71
Tabla A 7. Pregunta 7. Ítem evaluado: ¿Su jefe brinda acompañamiento cuando se presentan dificultades en el trabajo?.....	72
Tabla A 8. Pregunta 8. Ítem evaluado: ¿Siente que su opinión es tenida en cuenta en la toma de decisiones?	73
Tabla A 9. Pregunta 9. Ítem evaluado: ¿Cuándo existe un conflicto laboral, su jefe contribuye a resolverlo adecuadamente?.....	74
Tabla A 10. Pregunta 10. Ítem evaluado: ¿Recibe retroalimentación clara sobre su desempeño?.....	75
Tabla A 11. Pregunta 11. Ítem evaluado: ¿Considera que recibe el acompañamiento necesario por parte de su jefe inmediato para realizar sus funciones?	76
Tabla A 12. Pregunta 12. Ítem evaluado: ¿La información que recibe sobre sus funciones es clara y suficiente?.....	77
Tabla A 13. Pregunta 13. Ítem evaluado: ¿Considera que existe una buena comunicación entre las diferentes áreas de la empresa?	78

Tabla A 14. Pregunta 14. Ítem evaluado: ¿Considera que los canales de comunicación interna son efectivos? 79

Tabla A 15. Pregunta 15. Ítem evaluado: ¿La comunicación entre compañeros de trabajo es respetuosa y cordial? 80

Tabla A 16. Pregunta 16. Ítem evaluado: ¿La empresa comunica adecuadamente los cambios administrativos y organizacionales?..... 81

Tabla A 17. Pregunta 17. Ítem evaluado: ¿Recibe información oportuna sobre cambios o decisiones que afectan su trabajo? 82

Tabla A 18. Pregunta 18. Ítem evaluado: ¿Se siento motivado para desempeñar sus funciones diariamente? 83

Tabla A 19. Pregunta 19. Ítem evaluado: ¿Su trabajo es reconocido cuando realiza un buen desempeño?..... 84

Tabla A 20. Pregunta 20. Ítem evaluado: ¿Considera que la empresa valora su esfuerzo y compromiso?..... 85

Tabla A 21. Pregunta 21. Ítem evaluado: ¿Se siente satisfecho con las actividades que realiza en su cargo?..... 86

Tabla A 22. Pregunta 22. Ítem evaluado: ¿Se siente comprometido con los objetivos del Consorcio Alumbrado Público de San José de Cúcuta?..... 87

Tabla A 23. Pregunta 23. Ítem evaluado: ¿Considera que existen incentivos suficientes para motivar a los trabajadores? 88

Tabla A 24. Pregunta 24. Ítem evaluado: ¿Se siente motivado para continuar trabajando en la empresa?..... 89

Tabla A 25. Pregunta 25. Ítem evaluado: ¿Las instalaciones físicas de la empresa son adecuadas para realizar su trabajo?..... 90

Tabla A 26. Pregunta 26. Ítem evaluado: ¿Dispone de las herramientas y equipos necesarios para cumplir sus funciones? 91

Tabla A 27. Pregunta 27. Ítem evaluado: ¿La carga laboral asignada es adecuada y equilibrada?..... 92

Tabla A 28. Pregunta 28. Ítem evaluado: ¿La empresa se preocupa por su seguridad y bienestar laboral? 93

Tabla A 29. Pregunta 29. Ítem evaluado: ¿Existen condiciones adecuadas de orden, limpieza y organización en su lugar de trabajo?..... 94

Tabla A 30. Pregunta 30. Ítem evaluado: ¿El horario y las condiciones de trabajo le permiten mantener un equilibrio entre su vida laboral y personal? 95

Tabla A 31. Pregunta 31. Ítem evaluado: ¿Cuenta con las herramientas y recursos necesarios para desarrollar adecuadamente sus funciones?..... 96

Tabla A 32. Pregunta 32. Ítem evaluado: Desde su percepción, ¿qué aspecto considera que debería mejorar la empresa para fortalecer el clima organizacional? 97

Lista de Figuras Anexos

Figura A 1. Pregunta 1. Ítem evaluado: Genero.....	67
Figura A 2. Pregunta 2. Ítem evaluado: Rango de Edad	68
Figura A 3. Pregunta 3. Ítem Evaluado: Área a la que pertenece.....	69
Figura A 4. Pregunta 4. Ítem evaluado: Tiempo de vinculación con la empresa	70
Figura A 5. Pregunta 5. Ítem evaluado: ¿Su jefe inmediato orienta claramente las funciones y responsabilidades de su cargo?	71
Figura A 6. Pregunta 6. Ítem evaluado: ¿El estilo de liderazgo de su jefe favorece un ambiente de respeto y confianza?	72
Figura A 7. Pregunta 7. Ítem evaluado: ¿Su jefe brinda acompañamiento cuando se presentan dificultades en el trabajo?.....	73
Figura A 8. Pregunta 8. Ítem evaluado: ¿Siente que su opinión es tenida en cuenta en la toma de decisiones?	74
Figura A 9. Pregunta 9. Ítem evaluado: ¿Cuándo existe un conflicto laboral, su jefe contribuye a resolverlo adecuadamente?	75
Figura A 10. Pregunta 10. Ítem evaluado: ¿Recibe retroalimentación clara sobre su desempeño?.....	76
Figura A 11. Pregunta 11. Ítem evaluado: ¿Considera que recibe el acompañamiento necesario por parte de su jefe inmediato para realizar sus funciones?	77
Figura A 12. Pregunta 12. Ítem evaluado: ¿La información que recibe sobre sus funciones es clara y suficiente?	78
Figura A 13. Pregunta 13. Ítem evaluado: ¿Considera que existe una buena comunicación entre las diferentes áreas de la empresa?.....	79

Figura A 14. Pregunta 14. Ítem evaluado: ¿Considera que los canales de comunicación interna son efectivos?	80
Figura A 15. Pregunta 15. Ítem evaluado: ¿La comunicación entre compañeros de trabajo es respetuosa y cordial?	81
Figura A 16. Pregunta 16. Ítem evaluado: ¿La empresa comunica adecuadamente los cambios administrativos y organizacionales?.....	82
Figura A 17. Pregunta 17. Ítem evaluado: ¿Recibe información oportuna sobre cambios o decisiones que afectan su trabajo?.....	83
Figura A 18. Pregunta 18. Ítem evaluado: ¿Se siento motivado para desempeñar sus funciones diariamente?	84
Figura A 19. Pregunta 19. Ítem evaluado: ¿Su trabajo es reconocido cuando realiza un buen desempeño?.....	85
Figura A 20. Pregunta 20. Ítem evaluado: ¿Considera que la empresa valora su esfuerzo y compromiso?.....	86
Figura A 21. Pregunta 21. Ítem evaluado: ¿Se siente satisfecho con las actividades que realiza en su cargo?.....	87
Figura A 22. Pregunta 22. Ítem evaluado: ¿Se siente comprometido con los objetivos del Consorcio Alumbrado Público de San José de Cúcuta?.....	88
Figura A 23. Pregunta 23. Ítem evaluado: ¿Considera que existen incentivos suficientes para motivar a los trabajadores?	89
Figura A 24. Pregunta 24. Ítem evaluado: ¿Se siente motivado para continuar trabajando en la empresa?.....	90

Figura A 25. Pregunta 25. Ítem evaluado: ¿Las instalaciones físicas de la empresa son adecuadas para realizar su trabajo?.....	91
Figura A 26. Pregunta 26. Ítem evaluado: ¿Dispone de las herramientas y equipos necesarios para cumplir sus funciones?	92
Figura A 27. Pregunta 27. Ítem evaluado: ¿La carga laboral asignada es adecuada y equilibrada?.....	93
Figura A 28. Pregunta 28. Ítem evaluado: ¿La empresa se preocupa por su seguridad y bienestar laboral?	94
Figura A 29. Pregunta 29. Ítem evaluado: ¿Existen condiciones adecuadas de orden, limpieza y organización en su lugar de trabajo?.....	95
Figura A 30. Pregunta 30. Ítem evaluado: ¿El horario y las condiciones de trabajo le permiten mantener un equilibrio entre su vida laboral y personal?	96
Figura A 31. Pregunta 31. Ítem evaluado: ¿Cuenta con las herramientas y recursos necesarios para desarrollar adecuadamente sus funciones?.....	97
Figura A 32. Pregunta 32. Ítem evaluado: Desde su percepción, ¿qué aspecto considera que debería mejorar la empresa para fortalecer el clima organizacional?	101

Resumen

El trabajo de investigación se basó en estudiar y conocer las condiciones actuales del clima organizacional en la empresa Consorcio Alumbrado Público de San José de Cúcuta, con el propósito de identificar aquellos factores que influyen en el ambiente laboral y plantear estrategias orientadas al fortalecimiento de las relaciones internas y el bienestar de los colaboradores.

La investigación tuvo como objetivo analizar el estado actual del clima laboral dentro de la organización, caracterizar su estructura organizacional y diseñar un plan estratégico que contribuya al mejoramiento del ambiente de trabajo. Para el desarrollo del estudio se empleó una metodología de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, mediante la aplicación de una encuesta de clima organizacional dirigida a 44 colaboradores pertenecientes a la área administrativas y operativas.

Los resultados evidenciaron una percepción generalmente favorable frente al liderazgo, compromiso laboral y las condiciones físicas de trabajo. Sin embargo, se identificaron oportunidades de mejora relacionadas con la comunicación interna, la retroalimentación entre líderes y colaboradores, el reconocimiento laboral y la implementación de incentivos que fortalezcan la motivación y el trabajo en equipo.

En conclusión, se determinó que el clima organizacional del Consorcio Alumbrado Público de San José de Cúcuta presenta condiciones positivas; no obstante, requiere de la implementación de estrategias orientas a fortalecer la comunicación asertiva, el reconocimiento al desempeño y las relaciones laborales, con el fin de contribuir al bienestar de los trabajadores y al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Palabras clave: Clima organizacional, comunicación interna, liderazgo, motivación laboral y bienestar laboral.

Abstract

This research project focused on studying and understanding the current state of the organizational climate at the San José de Cúcuta Public Lighting Consortium, with the aim of identifying the factors that influence the work environment and proposing strategies to strengthen internal relationships and improve employee well-being.

The research aimed to analyze the current state of the work climate within the organization, characterize its organizational structure, and design a strategic plan to contribute to improving the work environment. A quantitative, descriptive methodology was used, employing an organizational climate survey administered to 44 employees from administrative and operational areas.

The results revealed a generally favorable perception of leadership, job commitment, and physical working conditions. However, opportunities for improvement were identified related to internal communication, feedback between leaders and employees, employee recognition, and the implementation of incentives to strengthen motivation and teamwork.

In conclusion, it was determined that the organizational climate of the San José de Cúcuta Public Lighting Consortium presents positive conditions; however, it requires the implementation of strategies aimed at strengthening assertive communication, performance recognition, and labor relations, in order to contribute to employee well-being and the achievement of organizational objectives.

Keywords: Organizational climate, internal communication, leadership, job motivation, and employee well-being.

Introducción

El clima organizacional constituye uno de los aspectos más importantes dentro de las organizaciones, debido a que influye directamente en el comportamiento, desempeño y bienestar de los trabajadores. Este se relaciona con las percepciones, experiencias y sensaciones que los colaboradores desarrollan frente al ambiente laboral, las relaciones interpersonales, el liderazgo, la comunicación, las normas internas y las condiciones en las que desempeñan sus funciones. De igual manera, el clima organizacional está determinado tanto por factores estructurales, como políticas, objetivos y procesos organizacionales, como por factores sociales asociados a los valores, actitudes y formas de interacción presentes dentro de la empresa. En este sentido, cada trabajador interpreta y percibe el entorno laboral de manera particular; sin embargo, cuando estas percepciones son compartidas por la mayoría de los miembros de la organización, terminan construyendo una atmosfera laboral que puede favorecer o afectar la motivación, el compromiso y las relaciones de trabajo (Ibarra).

Actualmente muchas organizaciones enfrentan situaciones relacionadas con dificultades en el clima organizacional, aspectos que pueden impactar negativamente en el desempeño de los colaboradores y el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Por esta razón, resulta fundamental evaluar constantemente el clima organizacional.

En este contexto, la presente investigación se desarrolló en la empresa Consorcio Alumbrado Público de San José de Cúcuta, organización dedicada a la prestación de servicios relacionados con el mantenimiento del alumbrado público de la ciudad. Lo anterior, surgió de la necesidad de conocer como los colaboradores perciben las dinámicas laborales dentro de la organización, teniendo en cuenta la interacción entre las áreas administrativas y operativas, así como los procesos de comunicación, liderazgo y bienestar laboral.

Para el desarrollo del presente estudio se empleó un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo, utilizando como instrumento una encuesta aplicada a los colaboradores de la organización.

Finalmente, el presente documento se encuentra estructurado en capítulos que comprenden el planteamiento del problema, marco teórico, la metodología, el análisis de resultados, las conclusiones, recomendaciones y la propuesta de estrategias para el fortalecimiento del clima organizacional.

1. Planteamiento del Problema

El clima organizacional es definido por Álvarez (1995) como el ambiente de trabajo resultante de la expresión o manifestación de diversos factores de carácter interpersonal, físico y organizacional. (Solarte, 2009). El clima organizacional influye en la forma en que los empleados logran percibir su ambiente laboral, relacionarse entre sí y sentirse respecto a su trabajo y la organización en general. Según la teoría de Herzberg (1959) un mal ambiente laboral provoca insatisfacción inmediata en los trabajadores, desmotivación, estrés laboral y disminución de la productividad.

A nivel nacional, estudios señalan que en Colombia el grado de satisfacción o de “felicidad en el trabajo” es elevado: por ejemplo, un informe encontró que el 89 % de los colaboradores colombianos afirmaron sentirse felices en sus trabajos, cifra superior a Chile (78 %) y Perú (84 %) (Lorduy, 2024). Sin embargo, esta cifra global no necesariamente refleja una gestión óptima del clima organizacional en todos los ámbitos, pues el clima incluye múltiples dimensiones tales como liderazgo, comunicación, las condiciones de trabajo y motivación, las cuales pueden estar debilitadas aún en contextos de gran “felicidad”.

Cabe mencionar que durante el año 2021 con la llegada de la pandemia del COVID 19 se generó un impacto significativo en los países de América Latina y el caribe ya que se vieron afectados por la detención de sus actividades frente al confinamiento social, generando un deterioro del clima organizacional en diversas instituciones trayendo consigo crisis económica y deterioro del desempeño laboral en los trabajadores.

La revista semana público en un artículo un dato relevante en el cual el 60% de los colombianos sienten que el ambiente laboral en su país no es sano. Seis de cada diez colombianos lo consideran así. (Revista Semana, 2022) ahora bien la plataforma HubSpot

realizo un análisis frente a un interrogante ¿siente que su trabajo le permite tener un balance entre su vida personal y profesional? A lo que 27 % contestó de forma negativa y un 73 %, por el contrario, sienten que su trabajo sí les permite tener este balance. (Revista Semana, 2022) Este resultado permite analizar las percepciones de los participantes, evidenciando que la mayoría reporta experimentar algún nivel de agotamiento físico, mental o emocional debido al proceso de adaptación al sistema virtual que trajo consigo la pandemia, lo cual generó mayores cargas familiares, incremento del estrés y dificultades en el cumplimiento de las metas.

Por otra parte, el clima organizacional ha logrado conceptualizarse de diferentes maneras Prada (2020) nos señala que un 69% de los trabajadores en América latina presentan una baja productividad laboral y que entre sus causas se describe un clima laboral negativo acompañado de la percepción de los empleados sobre las responsabilidades que desempeñan e incluso cómo perciben a sus colegas dentro de la organización. Zapata Terán, K. V., & Tovar Molina, E. A. (2024). Es así como esto nos permite correlacionar como un entorno laboral favorable logra contribuir al bienestar de los empleados reconociendo la importancia de ambiente en el cual serán desarrollada las funciones diarias.

El Consorcio Alumbrado Público de San José de Cúcuta atraviesa una situación crítica en su clima organizacional derivada de los cambios estructurales implementados tras la llegada de una nueva gerencia en marzo de 2025. La adopción de lineamientos más estrictos en materia de control, supervisión del desempeño y cumplimiento de funciones orientados a optimizar la eficiencia operativa ha generado resistencia, especialmente en el personal con mayor antigüedad, quienes interpretan dichas medidas como acciones punitivas y no como parte de una estrategia de mejora continua. Esta percepción ha desencadenado manifestaciones de inconformidad, desmotivación, tensiones entre niveles jerárquicos y la circulación de comentarios que

cuestionan el estilo de liderazgo, afectando la cohesión interna y la aceptación de las decisiones administrativas.

A partir de lo anterior se genera la necesidad de analizar y conocer a profundidad la estructura organizacional, los canales de comunicación, el estilo de liderazgo y las condiciones laborales en el Consorcio Alumbrado Público de San José de Cúcuta influyen frente al clima organizacional percibido por los colaboradores. Teniendo en cuenta que la empresa atiende los varios municipios del departamento de Norte de Santander y cuenta con alrededor de 44 trabajadores en la ciudad de Cúcuta, es por esto por lo que una gestión inadecuada del clima podría derivar en impactos tales como menor bienestar laboral, menor productividad, aumento de rotación y pérdida de competitividad interna. Por tanto, se hace imperativo analizar el clima organizacional en esta empresa para identificar los factores que inciden negativamente y diseñar intervenciones estratégicas que permitan su fortalecimiento.

Formulación de la pregunta problema

¿Cómo es el clima organizacional en la empresa consorcio alumbrado público de san José de Cúcuta?

2. Objetivos

2.1. Objetivo General

Analizar el clima organizacional en la empresa Consorcio Alumbrado Público de San José de Cúcuta.

2.2. Objetivos Específicos

Caracterizar la estructura organizacional del Consorcio Alumbrado Público de San José de Cúcuta

Determinar el estado actual del clima laboral del Consorcio Alumbrado Público de San José de Cúcuta.

Diseñar un plan estratégico que permita fortalecer el clima laboral del Consorcio Alumbrado Público de San José de Cúcuta

3. Justificación

El presente trabajo de investigación se aborda debido a que la empresa Consorcio Alumbrado Público de la ciudad de San José de Cúcuta está atravesando por dificultades en su clima organizacional, consecuencia de una reestructuración administrativa presentada desde el mes de marzo del presente año, cuando se realizó un cambio en la gerencia. Este hecho trajo consigo múltiples transformaciones en la organización, evidenciándose resistencia al cambio, despidos, rumores y comentarios tanto dentro como fuera de la empresa, lo cual ha afectado el buen nombre de la entidad. El personal, especialmente el operativo, estaba acostumbrado a una modalidad de trabajo y a un estilo de liderazgo que se mantuvo por más de ocho años, por lo que la transición ha generado tensiones en el ambiente laboral.

Por lo anterior, se decidió escoger el sector energético, específicamente el de alumbrado público, debido a que las entidades de este sector dependen principalmente del correcto desempeño de sus colaboradores. A través de su labor se garantiza el cumplimiento de las cláusulas contractuales frente a los entes estatales y se asegura la continuidad y calidad del servicio prestado a los usuarios, quienes en este caso son los ciudadanos de la ciudad de Cúcuta. En este sentido, resulta fundamental estudiar el clima organizacional, ya que colaboradores motivados, bien liderados y comprometidos impactan positivamente en el desarrollo de sus funciones y, por ende, en la percepción que tienen los ciudadanos sobre la calidad del servicio.

La Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) señala que el alumbrado público es un servicio esencial en las ciudades y que requiere altos niveles de eficiencia operativa y una adecuada coordinación interna para responder oportunamente a las necesidades de la comunidad (CARDONA, 2018). Elegir este sector permite comprender cómo los factores del clima organizacional influyen directamente en los colaboradores del Consorcio Alumbrado Público de

San José de Cúcuta, facilitando la prestación de un servicio de calidad y convirtiéndose en un pilar estratégico para mantener la continuidad operativa y reducir errores.

Para comprender mejor el tema, se considera que el clima organizacional es el resultado de las percepciones y actitudes que tienen los trabajadores sobre diversos factores en su lugar de trabajo (Nirian, 2019). Por lo anterior, estudiar el clima organizacional brinda a la empresa la oportunidad de conocer la visión que tienen los colaboradores sobre la organización y el grado de compromiso que mantienen con ella. Un colaborador comprometido contribuye al crecimiento de los indicadores y a la productividad, generando mayor rentabilidad para la compañía.

En este sentido, el Consorcio Alumbrado Público de San José de Cúcuta debe abordar las diferentes áreas que componen el clima organizacional, tales como la jerarquía, la calidad de las relaciones interpersonales, el grado de colaboración entre los trabajadores, el estilo de liderazgo y las condiciones del entorno físico de trabajo. Esto permitirá conocer el estado actual de la situación y el foco principal de la problemática. Aunque desde el área de talento humano se percibe una buena gestión institucional, se desconoce por qué algunos empleados continúan desmotivados, lo que evidencia la necesidad de identificar las causas reales del problema.

Según un estudio realizado por la Universidad Tecnológica de Pereira, la evaluación del clima laboral en una empresa del sector energético puede generar beneficios como el mejoramiento de la atención y la prestación del servicio a la comunidad, el fortalecimiento del clima laboral, la satisfacción de los usuarios, la calidad de vida de los colaboradores, el diseño de instrumentos válidos y confiables para medir el clima organizacional, y la formulación de propuestas de desarrollo pertinentes. Asimismo, permite optimizar los recursos financieros al

reducir la rotación de personal y los reprocesos, y al mejorar la apropiación del recurso humano existente (Tangarife Ramírez, 2015).

En consecuencia, este estudio permitirá identificar los factores que influyen en el desempeño y la satisfacción de los colaboradores, así como las posibles causas de desmotivación presentes principalmente en el personal operativo. Este diagnóstico será fundamental para diseñar estrategias que fortalezcan la comunicación, la confianza, el sentido de pertenencia y la motivación laboral, promoviendo así un ambiente armónico y productivo. Esto, a su vez, se reflejará en la mejora de los indicadores laborales y en una disminución de los conflictos internos. Finalmente, los resultados de esta investigación serán una herramienta clave para el área de Talento Humano en la toma de decisiones relacionadas con la gestión del personal, el liderazgo y la mejora continua de los procesos internos, impactando positivamente la calidad del servicio de alumbrado público que se presta a la comunidad cucuteña, fortaleciendo el sentido de pertenencia, la eficiencia y el compromiso de los colaboradores.

4. Antecedentes

4.1. Antecedentes Internacionales.

Al explorar estudios internacionales sobre clima organizacional, aparece primero la investigación “Proceso administrativo y su relación con el clima organizacional de los trabajadores de la empresa D’Moda, región de Tacna”, realizada por Schneider, González-Romá, Ostroff y West (2017) y publicada en el *Journal of Applied Psychology*. Este trabajo buscó comprender cómo ha evolucionado el concepto de clima organizacional y de qué manera se relaciona con la cultura de cada empresa. Los autores desarrollaron una revisión teórica con un enfoque histórico, destacando que el clima laboral nace de las interpretaciones y significados que los trabajadores construyen a partir de sus experiencias en el día a día. Este aporte es clave, ya que permite entender el clima como una percepción compartida, algo fundamental para el análisis que se plantea en el Consorcio Alumbrado Público de San José de Cúcuta.

Otro estudio importante es “Impact of stress on the organizational climate in a health institution”, de Arias Gallegos (2014), desarrollado en Chile. Su objetivo fue identificar cómo se relacionan el clima organizacional y el estrés laboral en centros de salud. A través de un enfoque correlacional y herramientas cuantitativas aplicadas a personal hospitalario, el autor encontró que un buen clima laboral ayuda a reducir significativamente el estrés crónico. Esto demuestra que las percepciones positivas del entorno influyen directamente en el bienestar emocional y en el rendimiento del personal. Este antecedente viene muy bien para el presente análisis, ya que muestra cómo el clima no solo afecta la productividad, sino también la salud de los trabajadores.

También destaca el estudio internacional “Ethical Climates in Organizations: A Review and Research Agenda”, realizado por Newman (2017) y publicado en JSTOR. Este trabajo se centró en revisar diferentes tipos de clima ético y analizar cómo influyen en el comportamiento

de los empleados. A partir de una revisión sistemática de investigaciones previas, el autor concluyó que la manera en que los trabajadores perciben las normas éticas de su organización tiene un impacto directo en su conducta y en la cohesión del equipo. Este aporte resulta relevante para esta investigación, ya que resalta que los valores y principios organizacionales también forman parte del clima general de trabajo.

Otro antecedente significativo es el estudio “Estudio de percepción del clima organizacional en las empresas españolas”, realizado por Zapata Terán (2024). Su objetivo fue analizar la relación entre clima organizacional y productividad en diferentes sectores en España. Con un enfoque cuantitativo y de tipo correlacional, encontró que ambos factores están estrechamente relacionados: cuando el clima laboral es positivo, los resultados y la eficiencia también mejoran. Esto refuerza la importancia de promover ambientes laborales sanos, algo especialmente pertinente para el Consorcio Alumbrado Público.

Finalmente, es imprescindible mencionar el clásico estudio de Litwin y Stringer (1968), “Motivation and Organizational Climate”, publicado por Harvard University Press. Este trabajo sentó las bases de la investigación moderna sobre clima organizacional. A través de un enfoque experimental y descriptivo, los autores identificaron los elementos fundamentales que componen el clima laboral y explicaron cómo estos influyen en la motivación y el desempeño de los trabajadores. Su contribución sigue siendo relevante hoy en día, ya que muchos de los modelos actuales se basan en sus planteamientos originales.

4.2. Antecedentes Nacionales.

En Colombia también se han desarrollado estudios que ayudan a entender mejor cómo el clima laboral influye en el funcionamiento de las organizaciones. Uno de ellos es “Bienestar y satisfacción laboral de los empleados en una compañía agroindustrial de Barranquilla: un

análisis cuantitativo”, realizado por Liñán Flórez (2023). Este trabajo buscó identificar cómo se sienten los trabajadores en términos de bienestar y satisfacción. Para ello, se aplicó un enfoque cuantitativo utilizando el cuestionario de bienestar laboral general (qBLG), que evalúa aspectos como el bienestar en el trabajo y los posibles efectos colaterales. Tras analizar los datos con el software SPSS, se encontró que los empleados tienen una percepción positiva de su bienestar. Este antecedente aporta al presente estudio al mostrar que medir la satisfacción y el bienestar es fundamental para comprender el clima laboral en las empresas colombianas.

Otro estudio importante es “Clima laboral y engagement: estudio de una organización universitaria colombiana”, desarrollado por Rozo-Pacheco (2023). Esta investigación analizó cómo el teletrabajo influyó en el clima laboral y en el compromiso de los colaboradores durante la pandemia por COVID-19. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo descriptivo y se basó en encuestas aplicadas a empleados de una universidad. Los resultados revelaron que el 75% de los encuestados percibió un clima laboral favorable, relacionado en gran medida con la flexibilidad y el fortalecimiento de la comunicación digital. Este antecedente demuestra cómo las nuevas formas de trabajo pueden transformar la manera en que los empleados perciben su entorno y su nivel de motivación.

Finalmente, se encuentra el estudio “El clima organizacional y su incidencia en el compromiso de los trabajadores en las empresas de publicidad en Bogotá”, elaborado por Manrique Badillo (2021) y disponible en el repositorio de la CUN. El propósito de esta investigación fue analizar cómo el clima laboral influye en el compromiso de los colaboradores del sector publicitario. A través de un enfoque cuantitativo correlacional y encuestas aplicadas a trabajadores de distintas agencias, se evidenció que un buen clima laboral tiene un impacto directo en el compromiso y desempeño de los empleados, sobre todo cuando existe un liderazgo

participativo y una comunicación asertiva. Este antecedente es especialmente relevante para el presente estudio, ya que reafirma que el clima organizacional es un elemento decisivo en el comportamiento y la productividad de los trabajadores en las organizaciones colombianas.

5. Marco teórico

La presente investigación se enmarca en el estudio del clima organizacional y la fundamentación de conceptos y modelos que permiten comprender como las percepciones, las actitudes y las experiencias de los trabajadores influyen con respecto al funcionamiento de una organización. El clima organizacional es una dimensión de la calidad de vida laboral y este tiene una gran influencia en la productividad y el desarrollo del talento humano de una organización, basándonos en esto Brunet (1987) define el clima organizacional como las percepciones del ambiente organizacional determinado por los valores, actitudes u opiniones personales de los empleados, y las variables resultantes como la satisfacción y la productividad que están influenciadas por las variables del medio y las variables personales. (Moreno, 2012).

Actualmente, en algunas empresas colombianas se evidencia que, en su afán por incrementar los resultados económicos, las directrices suelen dejar de lado factores esenciales que influyen en el comportamiento de los individuos, así como en su motivación y satisfacción laboral. De este modo, las decisiones se centran únicamente en aspectos estructurales de los procesos organizacionales, descuidando elementos humanos y psicosociales que son determinantes para el desempeño y el bienestar.

Para comprender y abordar de manera efectiva el concepto de clima organizacional, es necesario contar con un marco teórico sólido que permita analizar las múltiples variables que lo conforman. En este sentido, Litwin y Stringer (1968) fueron pioneros en la conceptualización del clima organizacional desde una perspectiva científica. Su propuesta busca explicar diversos aspectos del comportamiento de los individuos dentro de las organizaciones, utilizando conceptos como motivación y clima laboral, y partiendo a su vez de la existencia de nueve dimensiones que, en conjunto, permiten caracterizar de manera integral el clima organizacional

de una empresa. (TRUJILLO) Estas dimensiones se convierten en un referente fundamental para comprender cómo los factores internos influyen en las percepciones, actitudes y desempeño de los colaboradores y cada una de estas se relaciona con ciertas propiedades de la organización, tales como:

Estructura: vinculada con las reglas organizacionales, los formalismos, las obligaciones, las políticas, las jerarquías y las regulaciones; esta dimensión hace referencia a los canales de información que existen dentro de una organización.

Responsabilidad: percepción del individuo sobre el compromiso elevado con el trabajo, la toma de decisiones y la autonomía para atribuirse sus propias exigencias.

Recompensa: hace referencia a los estímulos que recibe el trabajador como retribución por un desempeño adecuado; es decir, al grado en que la organización privilegia el uso de recompensas por encima del castigo.

Riesgo (Desafíos): sentimiento que tienen los miembros de una organización acerca de los desafíos, responsabilidades o metas que se imponen, hace referencia a la medida en que la organización promueve retos con el fin de lograr objetivos propuestos.

Relaciones: percepciones del ambiente de trabajo agradable y de las relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados.

Apoyo (Cooperación): percepción que tienen los trabajadores sobre la disposición de los directivos y de sus compañeros para brindar apoyo y colaboración cuando se necesita.

Estándares de desempeño: importancia de que los trabajadores perciban con claridad las metas explícitas e implícitas, así como las normas de desempeño establecidas, puesto que estas orientan su conducta, facilitan la organización de las tareas y permiten al equipo comprender qué se espera de ellos en el marco de su rol laboral.

Conflicto: grado en que los miembros, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones de los demás y están dispuestos a afrontar y resolver de manera conjunta los problemas que se presentan.

Identidad: hace referencia al sentimiento de pertenencia hacia la organización, entendido como la percepción de que los objetivos personales se alinean con los organizacionales, lo que permite al individuo sentirse un elemento valioso y significativo dentro de la empresa.

Ahora bien, basándonos en esta teoría es evidente que el clima organizacional comprende una construcción multidimensional que integra elementos estructurales y a su vez aspectos subjetivos, las dimensiones propuestas por Litwin y Stringer (1968) permiten identificar como las políticas, los procesos, las relaciones y las practicas influyen directamente en la motivación, satisfacción y desempeño de los trabajadores.

Desde esta perspectiva el clima organizacional no solo es comprendido como un conjunto de condiciones objetivas inherentes a la empresa sino que también juega un papel fundamental la interpretación de los trabajadores frente a dichas condiciones determinando así sus comportamientos, actitudes y niveles de compromiso siendo esto una herramienta fundamental para analizar la dinámicas internas de la empresa, ver oportunidades de mejoras e identificar fortalezas para un entorno laboral favorable.

Por consiguiente el marco teórico basado en las dimensiones de Litwin y Stringer nos permiten constituir un referente solido para analizar el clima organizacional, puesto que integra elementos objetivos y subjetivos que influyen en la experiencia laboral de los colaboradores sirviéndonos como base conceptual para interpretar los resultados de la presente investigación y

comprender las percepciones de los colaboradores respecto a su entorno laboral dentro del Consorcio Alumbrado Público de San José de Cúcuta.

6. Marco Contextual

La empresa *Consortio Alumbrado Público SJC* está ubicada en la ciudad de *San José de Cúcuta*, en el departamento de Norte de Santander, y es la entidad encargada del mantenimiento del alumbrado público tanto en las zonas urbanas como rurales del municipio. El alumbrado público es un servicio crucial en Cúcuta, debido a su aporte a la seguridad ciudadana, la visibilidad vial y el bienestar de la población. Este servicio se encuentra reglamentado por las disposiciones del Ministerio de Minas y Energía, lo que garantiza estándares técnicos para su operación (VALENCIA, 2023).

Una red de alumbrado adecuada contribuye a reducir la incidencia de delitos y accidentes, ya que proporciona iluminación en espacios públicos, vías principales y sectores transitados. Además, facilita la movilidad nocturna de peatones y conductores, mejorando la percepción de seguridad, el bienestar social y la calidad de vida de los cucuteños (VALENCIA, 2023).

El *Consortio Alumbrado Público SJC* nace el 2 de noviembre de 2016 en la ciudad de Cartagena de Indias, producto de la unión de dos empresas: *AGM Desarrollos S.A.S.* y *American Lighting S.A.S.* Durante el proceso de licitación pública para la administración del alumbrado en Cúcuta, se presentaron tres proponentes: *Enel América de Codensa*, *Electro ingeniería*, y finalmente el consorcio, que fue elegido adjudicatario principal del contrato por parte de la Alcaldía de San José de Cúcuta (SJC, 2025).

La operación inició oficialmente el 1 de enero de 2018, con la puesta en marcha de la concesión para la administración, operación, reposición y expansión del sistema de alumbrado público del municipio. Este contrato cuenta con un plazo de ejecución de *treinta años*, lo que

convierte al consorcio en el responsable directo de garantizar la continuidad y eficiencia del servicio durante todo este periodo (SJC, 2025).

La *misión* principal del Consorcio Alumbrado Público SJC es satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios mediante soluciones energéticas eficientes en proyectos de alumbrado público. Su compromiso se orienta hacia la calidad, el respaldo en los servicios prestados, el uso de nuevas tecnologías, la responsabilidad ambiental y el desempeño de un talento humano competente (SJC, 2025).

Para el cumplimiento de esta misión, la empresa cuenta con una estructura organizacional sólida. Dispone de un gerente general y un jefe de mantenimiento de alumbrado público, quien lidera un amplio equipo conformado por cuadrillas de técnicos electricistas, conductores ayudantes, supervisados a su vez por un supervisor de cuadrillas. También cuenta con un líder de taller y su equipo de auxiliares encargados de la reparación y recuperación de luminarias (SJC, 2025).

Asimismo, la empresa tiene áreas de apoyo fundamentales como Gestión Social y Atención al Usuario, responsables de recepcionar y dar respuesta a las PQR de los ciudadanos; el área de Proyectos, encargada de la expansión del alumbrado público y la ejecución de nuevas obras; y áreas administrativas y estratégicas como Financiera, Compras y Almacén, HSEQ, Comercial, Infraestructura y Talento Humano. Todos estos procesos conforman el organigrama institucional y el mapa de procesos que permiten dar cumplimiento a la razón de ser de la organización (SJC, 2025).

Las principales actividades del consorcio están orientadas al mantenimiento del sistema de alumbrado público en la ciudad de Cúcuta, incluyendo zonas urbanas y rurales, en concordancia con la normatividad vigente. También realiza labores de expansión y

modernización del sistema cuando así lo requieren los planes de infraestructura del municipio o las necesidades de la comunidad.

El trabajo operativo implica atención a daños reportados, trabajos programados en circuitos, instalación de nuevas luminarias, y apoyo técnico a los proyectos de expansión. Estos procesos requieren coordinación, comunicación y cumplimiento de estándares de calidad y seguridad.

En los últimos meses, la empresa ha experimentado cambios administrativos debido a una reestructuración interna y la llegada de un nuevo gerente, lo cual ha generado ciertas tensiones dentro del equipo de trabajo. Se ha observado desmotivación, especialmente en el personal operativo, así como resistencia a las nuevas directrices y estilos de liderazgo.

Tal como se expuso en el planteamiento del problema, algunos colaboradores perciben los cambios como imposiciones o medidas restrictivas, lo que ha impactado la comunicación interna, las relaciones laborales y, en general, el clima organizacional. Aunque desde el área de Talento Humano se percibe una correcta gestión institucional, persisten dudas sobre las causas reales de la desmotivación del personal, lo cual resalta la necesidad de analizar el estado actual del clima laboral para comprender el origen de esta problemática.

7. Marco Legal

El presente trabajo de investigación se sustenta bajo varios lineamientos normativos colombianos con relación a la legislación laboral vigente y el sector energético (Alumbrado Público), orientándonos de esta manera a la gestión del talento humano en la empresa Consorcio Alumbrado Público de San José de Cúcuta.

Constitución política de Colombia de 1991:

En relación con la gestión del talento humano, la Constitución Política de Colombia garantiza el derecho a la dignidad humana. En su artículo 25 establece que el Estado tiene la obligación de proteger el trabajo, promover la generación de empleo y asegurar condiciones justas para los trabajadores, sin discriminación (Leyes.co, s.f.) Asimismo, en el artículo 53 se indica que el Congreso debe tener en cuenta todas las condiciones necesarias para garantizar el bienestar del trabajador.

Código sustantivo de trabajo en Colombia:

Hacer justicia y regular las condiciones entre trabajadores y empleadores con el fin de establecer un equilibrio social. Busca defender obligaciones, derechos, condiciones y ambiente del trabajador. Así las cosas, el código sustantivo de trabajo sirve de base fundamental para analizar los aspectos relacionados con el clima laboral, ya que este establece las condiciones mínimas de comunicación y organización del trabajo. (Trabajo, s.f.)

La ley 1010 de 2006- Ley del acoso laboral:

Por medio de esta ley se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones laborales. Por lo anterior, esta ley nos permitirá identificar si se está incumpliendo al momento de identificar practicas

irrespetuosas o liderazgos inapropiados, los cuales influyen directamente en la motivación y rendimiento de los colaboradores. (Pública, s.f.)

Ley 143 de 1994 – Ley Eléctrica:

Establece el marco para la generación, transmisión y distribución de energía en Colombia. También regula la operación de entidades que intervienen en el sistema energético, incluida la obligación de cumplir con estándares técnicos y operativos, lo cual influye en la estructura organizacional y en las funciones del personal de empresas de alumbrado público. (PÚBLICA, s.f.)

Resolución 123 de 2011 del Ministerio de Minas y Energía

Define y establece los parámetros y/o lineamientos técnicos que deben tener en cuenta aquellas organizaciones que prestan el servicio de alumbrado público, sus responsabilidades, niveles de iluminación y condiciones operativas. Esta normativa influye en la organización interna del Consorcio Alumbrado Público SJC, al establecer parámetros que deben ser cumplidos por los trabajadores operativos, técnicos y administrativos; lo cual nos permitirá evidenciar si dichas responsabilidades adquiridas por los colaboradores son congruentes con la normatividad vigente. (2.0, s.f.)

Decreto 1072 de 2015 – Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST):

Por medio de este decreto se establece que todas las empresas deben implementar un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, cumpliendo con los requisitos y estándares mínimos según la actividad económica y la cantidad de trabajadores, con el fin de proteger la salud, la seguridad y el bienestar de estos. Así mismo, este decreto se relaciona directamente con

el concepto de clima organizaciones, pues la protección física y emocional incide en la satisfacción y motivación dentro del clima laboral. (PÚBLICA, s.f.)

8. Diseño Metodológico

Considerando el tema central, correspondiente al clima organizacional y las dimensiones que lo componen, específicamente aquellas relacionadas con los procesos de liderazgo, la comunicación interna, los niveles de motivación, la dinámica de las relaciones interpersonales y las condiciones laborales, la presente investigación se fundamenta metodológicamente en la medición de indicadores que permitan describir y comprender el estado actual del Consorcio Alumbrado Público de San José de Cúcuta frente a estas variables de análisis.

El estudio se desarrolla bajo un enfoque cuantitativo, entendido como aquel que emplea la recolección sistemática de datos numéricos para responder preguntas de investigación y contrastar supuestos previamente planteados mediante procedimientos estadísticos. Este enfoque facilita identificar patrones y tendencias en el comportamiento de una población desde una perspectiva objetiva y medible. (Eumed.net, s.f.)

En este tipo de investigación, los fenómenos observados deben mantenerse libres de influencias subjetivas del investigador. Por ello, se procura minimizar la incidencia de percepciones personales, creencias o predisposiciones que puedan distorsionar la recolección o el análisis de la información.

Rodríguez Peñuelas (2010) señala que el método cuantitativo se orienta principalmente a la identificación de hechos y causas de los fenómenos sociales, haciendo uso de instrumentos como cuestionarios, inventarios y análisis demográficos, cuyos resultados se expresan en datos susceptibles de tratamiento estadístico. Dicho procesamiento permite verificar o rechazar relaciones entre variables definidas operacionalmente y presentar los hallazgos mediante tablas, gráficos y análisis numéricos. (Eumed.net, s.f.)

De esta manera, los estudios cuantitativos buscan explicar una realidad organizacional desde una óptica externa y objetiva, garantizando precisión en las mediciones para posibilitar cierta generalización de los resultados. En el caso de esta investigación, este enfoque resulta pertinente, ya que permite evaluar y caracterizar el clima organizacional del Consorcio Alumbrado Público SJC, identificando los factores que influyen en las percepciones, el desempeño y la satisfacción de los colaboradores.

8.1. Tipo de Investigación

La investigación se clasifica como no exploratoria y de alcance descriptivo. Según Hernández, Fernández y Baptista (2003), este tipo de estudios se orienta a identificar y detallar las características esenciales de personas, grupos u organizaciones, así como de cualquier fenómeno sujeto a análisis. Su propósito es medir y evaluar dimensiones, aspectos o componentes específicos del fenómeno investigado. (Roberto Hernandez Sampieri, 2006)

De acuerdo con Arias (2006), los estudios descriptivos permiten analizar las variables de manera independiente, sin necesidad de formular hipótesis estrictas, ya que estas variables se encuentran reflejadas directamente en los objetivos planteados para la investigación. (Arias, 2006)

En coherencia con lo anterior, la presente investigación adopta este diseño metodológico porque busca describir el estado actual del clima organizacional en el Consorcio Alumbrado Público de San José de Cúcuta, a partir del análisis de dimensiones como el liderazgo, la comunicación interna, la motivación, las relaciones interpersonales y las condiciones laborales. El instrumento de recolección de información, estructurado mediante subvariables e indicadores, permitirá obtener una valoración objetiva de cada dimensión, con la finalidad de identificar fortalezas, áreas de mejora y factores que influyen en la percepción laboral de los colaboradores.

Este análisis orientará futuras acciones de gestión del talento humano y contribuirá al fortalecimiento del desempeño y la productividad dentro de la organización.

8.2. Población y Muestra

Para esta investigación se revisó el panorama empresarial con registro mercantil activo al cierre del año 2025, identificándose que en la región existen muy pocas organizaciones dedicadas a la prestación de servicios de energía eléctrica o relacionadas con redes. En el caso específico del alumbrado público, se evidencia que solo una empresa cumple con los requisitos y mantiene contrato vigente con la Alcaldía de San José de Cúcuta para la prestación del servicio: el Consorcio Alumbrado Público de San José de Cúcuta, entidad que, desde el año 2018, administra, opera y mantiene el sistema de alumbrado público bajo un contrato de concesión con vigencia de treinta años. (CAMARA DE COERCIO DE CÚCUTA, s.f.)

Atendiendo a los intereses de la investigación, se determinó que la población objeto de estudio está conformada por los 44 trabajadores del Consorcio Alumbrado Público de San José de Cúcuta. Debido a que el número de colaboradores es reducido y accesible, se decidió trabajar con la totalidad de la población, por lo cual no se aplicó una técnica de muestreo, sino un censo poblacional.

Para efectos de análisis, la población se segmentó en personal administrativo y personal operativo, con el fin de identificar posibles diferencias en la percepción del clima organizacional entre ambos grupos.

8.3. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Para la recolección de la información se empleará la técnica de la encuesta, debido a que permite obtener datos de manera estandarizada, objetiva y directa sobre las percepciones de los colaboradores respecto al clima organizacional dentro del Consorcio Alumbrado Público de San

José de Cúcuta. Esta técnica resulta adecuada para investigaciones de enfoque cuantitativo, ya que facilita la medición de variables mediante procedimientos sistemáticos.

El instrumento que se utilizará será un cuestionario estructurado, compuesto por preguntas cerradas de selección múltiple, diseñadas bajo una escala tipo Likert, que permitirá valorar el grado de acuerdo o desacuerdo de los participantes frente a cada afirmación. La escala Likert empleada incluirá las siguientes categorías de respuesta:

Totalmente de Acuerdo (TA), Parcialmente de Acuerdo (PA), Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo (ND), Parcialmente en Desacuerdo (PD) y Totalmente en Desacuerdo (TD).

Este tipo de escala facilita la interpretación cuantitativa de los juicios emitidos por los trabajadores y permite analizar tendencias y niveles de percepción de forma precisa.

El cuestionario estará dividido en cuatro bloques temáticos, correspondientes a las dimensiones del clima organizacional establecidas como variables del estudio:

Liderazgo: Incluye ítems relacionados con el estilo de dirección, acompañamiento, toma de decisiones y manejo de personal.

Comunicación interna: Evalúa la claridad, oportunidad, flujo y efectividad de la comunicación entre jefes y colaboradores.

Motivación laboral: Indaga sobre el reconocimiento, satisfacción, incentivos y compromiso del trabajador.

Condiciones laborales: Considera aspectos del entorno físico, herramientas de trabajo, seguridad, bienestar y carga laboral.

Cada bloque estará conformado por afirmaciones diseñadas para medir la percepción de los empleados sobre cada dimensión de manera objetiva y consistente. El instrumento también

incluirá algunas preguntas dicotómicas (Sí / No) para obtener información puntual relacionada con situaciones específicas del entorno laboral.

La información recolectada mediante el cuestionario será codificada y organizada en matrices de datos, para posteriormente ser analizada mediante estadística descriptiva, identificando frecuencias, porcentajes y tendencias generales en cada variable. Este análisis permitirá caracterizar el estado actual del clima organizacional, identificar los factores que influyen en la satisfacción o inconformidad de los colaboradores y orientar acciones de mejora dentro del proceso de gestión del talento humano.

8.4. Operacionalización de Variables

Tabla A.

Operacionalización de variables del estudio.

Variable	Dimensión	Indicadores	Concepto	Objetivo
Clima Organizacional	1. Liderazgo	Estilo de dirección	Hace referencia a las	Identificar cómo el estilo de liderazgo influye en la percepción del clima organizacional de los colaboradores.
		Acompañamiento del jefe	percepciones que los colaboradores tienen	
		Resolución de conflictos	sobre la forma en que los líderes orientan, gestionan	
		Retroalimentación recibida	y acompañan el trabajo	
		Toma de decisiones	del equipo.	
	2. Comunicación Interna	Claridad de la información	Comprende el proceso mediante el cual se	Evaluar la efectividad de la comunicación interna como determinante del clima organizacional.
		Flujo de comunicación	intercambian mensajes	
		Oportunidad en los mensajes	dentro de la organización, garantizando la	
		Comunicación entre áreas	comprensión y	
		Información sobre cambios	coordinación entre los miembros.	
3. Motivación Laboral	Reconocimiento	Es el nivel de energía,	Determinar el nivel de motivación laboral que	
	Incentivos	interés y disposición con		

	Compromiso	el que los trabajadores	perciben los colaboradores
	Satisfacción personal	desarrollan sus	y su relación con el clima
	Actitud frente al trabajo	actividades y responden a	organizacional.
		la cultura organizacional.	
4. Condiciones Laborales	Ambiente físico	Se refiere a los aspectos	Analizar cómo las condiciones laborales impactan el ambiente de trabajo y la percepción del clima organizacional.
	Seguridad y bienestar	físicos, ambientales y	
	Herramientas de trabajo	logísticos que rodean al	
	adecuadas	trabajador y que influyen	
	Carga laboral	en el desarrollo de sus	
	Organización del espacio	tareas.	

Nota. Elaboración propia con base en las dimensiones del clima organizacional. La tabla presenta las variables, dimensiones, indicadores, conceptos y objetivos utilizados para el análisis del clima organizacional en el Consorcio Alumbrado Público de San José de Cúcuta.

9. Análisis e Interpretación de la Información

En el presente capítulo se exponen los resultados obtenidos a partir de la aplicación del instrumento de recolección de información a los colaboradores de Consorcio Alumbrado Público de San José de Cúcuta.

El análisis se desarrolla conforme a los objetivos específicos planteados en la investigación y a las dimensiones del clima organizacional definidas en la operacionalización de variables: Liderazgo, comunicación interna, motivación laboral y condiciones laborales.

La información recolectada mediante encuesta aplicada a los 44 trabajadores del consorcio, fue organizada y analizada a través de estadística descriptiva, utilizando frecuencias y porcentajes, lo cual permitió identificar tendencias, percepciones y factores que influyen en el clima organizacional dentro de la empresa.

De acuerdo con Litwin y Stringer (1968), el clima organizacional está determinado por las percepciones que desarrollan los individuos respecto a las prácticas, relaciones y condiciones presentes dentro de la organización (Quintero, 2022).

10. Resultados

Objetivo específico 1. “Caracterizar la estructura organizacional del Consorcio Alumbrado Público de San José de Cúcuta”.

Con el propósito de dar cumplimiento al primer objetivo específico de la investigación, se realizó la carnetización de la estructura organizacional del Consorcio Alumbrado Público de San José de Cúcuta, tomando como referencia la información recolectada mediante la encuesta aplicada a la totalidad de los colaboradores de la organización.

A partir de los resultados obtenidos, se evidenció que la empresa cuenta con una estructura organizacional compuesta principalmente por dos niveles funcionales: El área administrativa y la operativa, bajo la dirección del gerente como único cargo perteneciente al nivel estratégico. Esta distribución permite identificar una estructura jerarca definida, orientada al cumplimiento de las actividades técnicas, operativas y administrativas necesarias para la prestación del servicio de alumbrado público.

En relación con las características sociodemográficas de los colaboradores, se identificó que el 61,4 % de ellos son hombres y el 38,6% a mujeres. Esta predominancia masculina puede asociarse a la naturaleza técnica y operativa de gran parte de las funciones desarrolladas dentro de la organización, especialmente aquellas relacionadas con mantenimiento, instalación y supervisión del alumbrado público.

Respecto al rango de edad, se evidenció que la mayor concentración de trabajadores, se encuentra entre los 26 y 45 años de edad, representando el 68,2% del total de colaboradores. Este resultado refleja que la empresa cuenta principalmente con personal en edad laboral activa, con capacidades físicas, técnicas y experiencia necesarias para

responder a las exigencias operativas y administrativas propias del sector energético y de servicios públicos.

Así mismo, los resultados permitieron identificar que el 52,3% de los trabajadores pertenece al área operativa y el 47,7% al área administrativa. El área operativa se encuentra conformada principalmente por técnicos electricistas, conductores, supervisores de mantenimientos y proyectos, auxiliares de taller, auxiliar de flota, supervisor hseq y auxiliar de almacén, quienes desempeñan funciones relacionadas con el mantenimiento, reparación y operación del sistema de alumbrado público.

Por otra parte, el área administrativa está integrada por dependencias como comercial, proyectos, mantenimientos, HSEQ, talento humano, almacén, sistemas, financiera e infraestructura, las cuales cumplen funciones de apoyo estratégico, administrativo y de gestión organizacional, necesarias para garantizar el adecuado funcionamiento institucional y el cumplimiento de los objetivos corporativos.

De acuerdo con lo anterior, se concluye que el Consorcio Alumbrado Público de San José de Cúcuta posee una estructura organizacional funcional y diferenciada entre áreas operativas y administrativas, permitiendo distribuir las responsabilidades conforme a las necesidades técnicas y administrativas de la organización. Sin embargo, esta misma estructura puede influir en las diferentes variables analizadas del clima organizacional.

Figura 1.

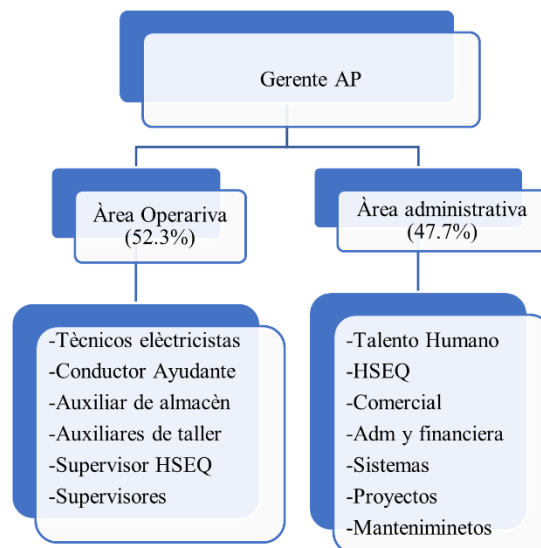
Caracterización de la Población y Estructura Organizacional del Consorcio Alumbrado Público de San José de Cúcuta



Nota. En la figura se pueden observar datos relacionados con el género, rango de edad y área a la que pertenecen los empleados del Consorcio Alumbrado Público de San José de Cúcuta.

Figura 2.

Organigrama del Consorcio Alumbrado Público de San José de Cúcuta.



Nota. Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los colaboradores del Consorcio Alumbrado Público de San José de Cúcuta durante el año 2026.

Objetivo específico 2 “Determinar el estado actual del clima laboral del Consorcio Alumbrado Público de San José de Cúcuta”.

Frente a los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta, se determina que el clima laboral del Consorcio Alumbrado Público de San José de Cúcuta presenta percepciones mayoritariamente favorables por parte de los colaboradores. No obstante, también se evidencian algunas oportunidades de mejora relacionadas principalmente con la comunicación interna, el reconocimiento laboral, los incentivos y los procesos de adaptación frente a los cambios organizacionales implementados recientemente dentro de la empresa.

Liderazgo: Los resultados reflejan una perspectiva positiva por parte de los trabajadores. El 59,1 % de los colaboradores manifestaron estar totalmente de acuerdo con que el estilo de liderazgo de su jefe favorece un ambiente de respeto y confianza, y el 54,5% considera que su jefe orienta claramente las funciones y responsabilidades del cargo y contribuye adecuadamente a la resolución de conflictos laborales.

Asimismo, el 84,1% de los trabajadores afirmaron recibir el acompañamiento necesario por parte de sus superiores para el desarrollo de sus funciones, reflejando una percepción positiva respecto al apoyo brindado por los líderes de la organización.

No obstante, aunque los resultados generales fueron favorables, se identifican algunos niveles de neutralidad y desacuerdo en aspectos relacionados con la retroalimentación del desempeño y la participación en la toma de decisiones, lo que permite inferir la necesidad de fortalecer las prácticas de liderazgo participativo y comunicación más cercana con los trabajadores.

Comunicación interna: La comunicación interna fue una de las dimensiones en donde se evidenció mayores oportunidades de mejora. Aunque el 50% de los colaboradores

considera que la información recibida sobre sus funciones es clara y suficiente, únicamente el 18,2% manifestó estar totalmente de acuerdo con que existe una buena comunicación entre las diferentes áreas de la empresa, mientras que el 43,2% solo estuvo parcialmente de acuerdo.

De igual manera, frente a la efectividad de los canales de comunicación interna, el mayor porcentaje de respuestas estuvo en la opción “Ni de acuerdo ni desacuerdo” con un 31,8%, lo que refleja percepciones divididas y posibles debilidades en el flujo de la información institucional.

En relación con los cambios administrativos y organizacionales, el 34,1% de los trabajadores estuvo parcialmente de acuerdo con que estos son comunicados adecuadamente, mientras que un porcentaje significativo expresó inconformidad o neutralidad frente a este aspecto. Esto tiene relación con las observaciones abiertas realizadas por los colaboradores, en donde la mayoría de sugerencias estuvieron orientadas a fortalecer la comunicación asertiva, mejorar la comunicación entre área y generar mayor claridad frente a las decisiones que dicta gerencia.

Por lo tanto, se identificó que la comunicación interna constituye actualmente uno de los principales factores que afectan el clima organizacional dentro del Consorcio Alumbrado Público de San José de Cúcuta.

Motivación Laboral: Los resultados reflejan que los colaboradores mantienen un nivel favorable de motivación y compromiso con la empresa. El 79,5% de los trabajadores manifestaron sentirse comprometidos con los objetivos institucionales y el 63.6% afirmó sentirse satisfecho con las actividades que desempeña en su cargo.

Asimismo, el 56,8% indicó sentirse motivado diariamente para realizar sus funciones y el 90,9% expresó sentirse motivado para continuar trabajando en la empresa, evidenciando altos niveles de permanencia y sentido de pertenencia.

Sin embargo, aunque la motivación es positiva, se identifica oportunidades de mejora relacionadas con el reconocimiento y los incentivos laborales. El 40,9% considera que su trabajo es reconocido cuando realiza un buen desempeño y apenas el 27,3% percibe que existen incentivos insuficientes para motivar a los trabajadores. Estas percepciones también fueron relacionadas en las respuestas abiertas, en donde algunos colaboradores mencionaron la necesidad de mejorar aspectos salariales y fortalecer el reconocimiento al esfuerzo realizado a diario.

Condiciones laborales: El 52,3% de los trabajadores considera que las instalaciones físicas de la empresa son adecuadas para el desarrollo de sus funciones y el 50% manifestó cumplir con las herramientas y equipos necesarios para cumplir su trabajo.

Uno de los aspectos mejor reconocido fue lo relacionado con la limpieza, orden y organización del lugar de trabajo, donde el 65,9% de los trabajadores manifestaron estar totalmente de acuerdo con que existen esas condiciones adecuadas.

No obstante, dentro de las observaciones abiertas algunos colaboradores señalaron necesidades relacionadas con el mantenimiento de los vehículos, modernización de herramientas, dotación de equipos y fortalecimiento de las medidas de seguridad laboral, especialmente en el área operativa.

10.1. Análisis general

De manera general, los resultados permiten concluir que el clima laboral del Consorcio Alumbrado Público de San José de Cúcuta es percibido como favorable por la

mayoría de los colaboradores, especialmente en aspectos relacionados con el liderazgo, el compromiso institucional, la satisfacción laboral y las condiciones físicas de trabajo.

Sin embargo, también se identificaron factores que requieren intervención por parte de la organización, principalmente en temas relacionados con la comunicación interna, la retroalimentación, los incentivos laborales y el fortalecimiento de las relaciones entre áreas y niveles jerárquicos.

Las respuestas obtenidas en las preguntas abiertas permitieron complementar los hallazgos cuantitativos, evidenciando que los trabajadores consideran prioritario fortalecer la comunicación asertiva, mejorar los procesos de planeación y reconocimiento laboral, promover mayor empatía entre líderes y colaboradores y generar estrategias de integración que contribuyan al fortalecimiento del ambiente organizacional.

Objetivo específico 3. “Diseñar un plan estratégico que permita fortalecer el clima laboral del Consorcio Alumbrado Público de San José de Cúcuta”.

Basándonos en el análisis previamente realizado a las respuestas de la encuesta aplicada a los 44 colaboradores del Consorcio Alumbrado Público SJC, se evidenció que, aunque el clima organizacional presenta generalmente una percepción favorable en ellos, existen factores que requieren fortalecimiento, especialmente en aspectos relacionados con la comunicación interna, la retroalimentación y el reconocimiento laboral.

Por lo anterior, se propone un plan estratégico orientado al fortalecimiento del clima organizacional, buscando mejorar todos estos factores.

A continuación, se relacionan las estrategias planteadas orientadas a promover una cultura organizacional basada en la comunicación clara, el respeto, la participación, el reconocimiento del talento humano; esto teniendo en cuenta que el bienestar de los

trabajadores impacta directamente en el desempeño organizacional y en la calidad del servicio prestado a la comunidad.

10.2. Estrategias Propuestas.

Comunicación interna y retroalimentación: Se propone implementar capacitaciones y programas de coaching en comunicación asertiva dirigidas tanto a líderes como a colaboradores, con el fin de fortalecer habilidades relacionadas con el respeto, la escucha activa, la resolución de conflictos y el manejo adecuado de la información.

Asimismo, se proponen establecer espacios periódicos de socialización institucional, donde se comuniquen de manera clara y directa los cambios o decisiones organizacionales, novedades y lineamientos internos. Estos espacios permitirán disminuir rumores, evitar desinformación y garantizar que todos los trabajadores reciban el mensaje de manera clara y oportuna.

De igual manera, se recomienda fortalecer la comunicación presencial entre líderes y equipos de trabajo mediante reuniones breves de trabajo por área, evitando depender de solo mensajes vía WhatsApp o correo electrónico, lo que permitirá mejorar la calidad de las instrucciones y generar mayor cercanía entre jefes y colaboradores.

Reconocimiento laboral: Se propone realizar reuniones mensuales de seguimiento institucional donde se socialicen los logros alcanzados por cada área y se reconozca públicamente a los colaboradores que hayan demostrado cumplimiento, compromiso y buen desempeño en las funciones.

Estas actividades permitirán fortalecer la motivación, el sentido de pertenencia y valorar el trabajo realizado por los colaboradores.

Implementación de incentivos laborales: Implementación de un sistema de metas mensuales o trimestrales por áreas o equipos de trabajo, acompañado de incentivos no salariales para aquellos trabajadores que logren resultados destacados.

Entre los incentivos propuestos se encuentran bonos de mercado, reconocimientos institucionales, días compensatorios, detalles o actividades de bienestar, buscando fortalecer la motivación y promover una cultura de cumplimiento y productividad.

Relaciones entre áreas y niveles jerárquicos: Desarrollar jornadas de integración institucional, pausas activas grupales y talleres de trabajo en equipo que permitan fortalecer la empatía y el respeto.

Se recomienda capacitar a los líderes en manejo del personal, liderazgo participativo e inteligencia emocional, con el propósito de fortalecer la relación con sus equipos de trabajo y evitar prácticas comunicativas inadecuadas que puedan afectar el ambiente laboral.

Condiciones laborales y operativas: Fortalecer los procesos relacionados con la dotación, EPP y recursos operativos, manteniendo un STOCK de los mismos para suplir necesidades de manera inmediata, a su vez comunicar a los trabajadores de manera clara los procesos de gestión que actualmente adelanta la organización para atender estas necesidades. Esta estrategia busca generar mayor confianza institucional y disminuir percepciones negativas relacionadas con la entrega de herramientas, mantenimiento de vehículos y condiciones operativas necesarias para el desarrollo de sus funciones.

Tabla B.*Plan De Acción Propuesto*

Estrategia	Actividad	Responsable	Tiempo estimado	Posible presupuesto
Comunicación interna y retroalimentación	Realizar capacitaciones en comunicación asertiva y manejo adecuado de la información dirigidas a líderes y colaboradores. Programa de coaching para líderes. Implementar reuniones semanales por áreas y socializaciones generales mensuales para garantizar que la información fluya de manera clara, directa y transparente. Crear canales oficiales de comunicación interna que permitan disminuir rumores y fortalecer la retroalimentación entre líderes y trabajadores.	Área de Talento Humano, líderes de área y Gerencia	Permanente	\$500.000 destinados a material de apoyo, carteleras informativas, impresiones y estrategias de divulgación interna. Las capacitaciones pueden gestionarse con ARL o caja de compensación (sin costo).
Reconocimiento laboral	Realizar reuniones periódicas con todo el personal para socializar metas, logros y resultados alcanzados, reconociendo públicamente a los	Gerencia y Talento Humano	Mensual	Sin costo significativo; requiere únicamente

	colaboradores y equipos con mejor desempeño para fortalecer la motivación y el sentido de pertenencia.			organización del tiempo y espacios de reunión.
Implementación de incentivos laborales	Establecer metas mensuales o trimestrales para las diferentes áreas y otorgar incentivos a los colaboradores que cumplan satisfactoriamente los objetivos propuestos, mediante bonos de mercado, detalles institucionales o reconocimientos internos.	Gerencia y Área Financiera	Trimestral	Aproximadamente \$2.000.000 destinados a bonos e incentivos para el personal.
Relaciones entre áreas y niveles jerárquicos	Desarrollar actividades de integración, pausas activas y talleres de trabajo en equipo que fortalezcan la comunicación entre líderes y colaboradores. Promover espacios de diálogo directo entre los diferentes niveles jerárquicos para mejorar las relaciones laborales y evitar inconsistencias en la transmisión de información.	Talento Humano y SST	Bimestral	\$1.200.000 para actividades de integración, material logístico y jornadas de bienestar laboral.

Condiciones laborales y operativas	Mantener stock disponible de dotación, EPP y		Aproximadamente
	herramientas de trabajo para suplir necesidades	Área	\$2.000.000 destinados al
	de manera inmediata. comunicar de manera clara	Administrativa,	fortalecimiento de
	a los trabajadores los procesos adelantados por la	HSEQ y	herramientas, dotación,
	organización para atender oportunamente las	Almacén	mantenimiento y elementos
necesidades operativas y laborales.		operativos.	

Nota. Elaboración propia con base en el diagnóstico organizacional realizado. Los tiempos estimados corresponden a periodos proyectados de ejecución y los valores presupuestales son aproximados, sujetos a ajustes según disponibilidad financiera y necesidades operativas de la organización.

11. Conclusiones

El desarrollo de la presente investigación permitió identificar el estado actual del clima organizacional del Consorcio Alumbrado Público de San José de Cúcuta, evidenciando que, en términos generales, los colaboradores tienen una percepción favorable frente a la organización, especialmente lo relacionado con el compromiso laboral y las condiciones de bienestar. Sin embargo, también se identificaron situaciones que requieren atención y fortalecimiento por parte de la organización.

Los resultados obtenidos evidencian que uno de los principales factores que afectan el clima organizacional es la comunicación interna y la comunicación asertiva entre líderes y colaboradores, especialmente en el área operativa. Algunos trabajadores presentaron inconformidades relacionadas con la manera en la que se transmite la información, la falta de retroalimentación clara y las dificultades en la interacción entre áreas y niveles jerárquicos, situaciones que pueden generar desmotivación, confusión y percepciones negativas dentro del ambiente laboral.

Así mismo, se identificó la necesidad de fortalecer los procesos de reconocimiento laboral e incentivos para los colaboradores, ya que varios trabajadores consideran importante que el Consorcio valore de manera más pública su esfuerzo, desempeño y compromiso, principalmente el personal operativo.

Por lo anterior, se concluye que, a implementación de estrategias enfocadas en la comunicación, el liderazgo, el reconocimiento y el fortalecimiento de las condiciones laborales puede contribuir significativamente al mejoramiento del clima organizacional y al fortalecimiento de las relaciones laborales dentro de la empresa. Asimismo, se reconoce la importancia del compromiso tanto de la organización como de los líderes de área para generar cambios positivos y sostenibles en el ambiente de trabajo.

12. Recomendaciones

Se recomienda a la alta dirección y a los líderes de área fortalecer la manera en la que se orienta, comunica y retroalimenta la información a los colaboradores, promoviendo una comunicación más clara, directa y participativa, que permita que permita mejorar las relaciones laborales y disminuir situaciones de desinformación o conflictos internos.

De igual manera, se recomienda implementar las estrategias propuestas en el plan de acción diseñado en la presente investigación, especialmente en aquellas enfocadas en la comunicación interna, el reconocimiento laboral, los incentivos y el fortalecimiento de las relaciones entre áreas y niveles jerárquicos, con el fin de contribuir al bienestar de los colaboradores.

También se considera importante que el Consorcio realice seguimiento constante al clima organizacional mediante una aplicación periódica de encuestas o herramientas de evaluación, permitiendo identificar avances, dificultades y oportunidades de mejora que faciliten la toma de decisiones oportunas en beneficio del personal y de la empresa.

Finalmente se recomienda destinar recursos y presupuesto para el desarrollo de actividades y estrategias orientadas al fortalecimiento del clima organizacional, teniendo en cuenta que un ambiente de trabajo positivo influye directamente en la motivación, productividad, sentido de pertenencia y desempeño de los colaboradores.

Referencias

2.0, G. n. (s.f.). Obtenido de

https://gestornormativo.creg.gov.co/gestor/entorno/docs/resolucion_creg_0123_2011.htm

Arias, F. G. (2006). Obtenido de

https://www.researchgate.net/publication/261472513_Fidias_G_Arias_-_El_Proyecto_de_la_Investigacion

CAMARA DE COERCIO DE CÚCUTA. (s.f.). Obtenido de

<https://datacucuta.com/estudios-sectoriales/empresarial/estudio-tejido-empresarial-2025/>

CARDONA, J. G. (30 de 05 de 2018). *CREG*. Obtenido de

https://gestornormativo.creg.gov.co/gestor/entorno/docs/decreto_0943_2018.htm

EA, T., & KV, Z. (25 de 11 de 2024). *Scielo*. Obtenido de

https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2665-03982024000202051

Eumed.net. (s.f.). Obtenido de [https://www.eumed.net/tesis-](https://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/eal/metodologia_cuantitativa.html)

[doctorales/2012/eal/metodologia_cuantitativa.html](https://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/eal/metodologia_cuantitativa.html)

Ibarra, M. G. (s.f.). *Eumed.net*. Obtenido de [https://www.eumed.net/libros-](https://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/definicion_clima_organizacional.html)

[gratis/2012a/1158/definicion_clima_organizacional.html](https://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/definicion_clima_organizacional.html)

Leyes.co. (s.f.). Obtenido de

<https://leyes.co/constitucion/25.htm#:~:text=ABOGADOS%20COLOMBIA%20Universidad%20Nacional%20Para%20efecto%20de,reforzando%20as%3%AD%201a%20protecci%C3%B3n%20del%20patrimonio%20p%C3%BAblico.>

Lorduy, J. (11 de 09 de 2024). *Qué tan felices son los empleados colombianos con sus trabajos*. Obtenido de PORTAFOLIO:

https://www.portafolio.co/economia/empleo/que-tanto-los-colaboradores-colombianos-estan-felices-en-su-trabajo-613031?utm_source=chatgpt.com

Moreno, D. C. (2012). *REPOSITORIO UNAD*. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/21111/1/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf

Nirian, P. O. (18 de 12 de 2019). *ECONOMIPEDIA*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/clima-organizacional.html>

Pública, F. (s.f.). Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=18843>

PÚBLICA, F. (s.f.). Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=4631>

PÚBLICA, F. (s.f.). Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=72173>

QuestionPro. (s.f.). Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/muestreo-no-probabilistico/>

Quintero, V. V. (2022). Obtenido de <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/server/api/core/bitstreams/07451ac7-dc33-4e1b-bd80-2c704a7d5828/content>

Revista Semana. (16 de 12 de 2022). *Semana*. Obtenido de Semana: <https://www.semana.com/finanzas/trabajo-y-educacion/articulo/el-60-de-los-colombianos-sienten-que-el-ambiente-laboral-en-el-pais-no-es-sano/202219/#>

Roberto Hernandez Sampieri, C. F. (2006). *Metodologia de la investigaciòn*. McGrawGil.

SJC, C. A. (2025). DOCUMENTO INTERNO DE LA EMPRESA.

Solarte, M. G. (16 de 12 de 2009). *CLIMA ORGANIZACIONL Y SU DIAGNOSTICO: UNA APROXIMACION CONCEPTUAL*. Obtenido de REDALYC: chrome-

extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf

Tangarife Ramírez, N. C. (2015). *UNIVERSIDAD TECNOLÒGICA DE PEREIRA*.

Obtenido de <https://repositorio.utp.edu.co/entities/publication/2626b2f8-9e65-48dc-aa72-a4d58911aea1>

Trabajo, C. S. (s.f.). *SecretariasSenado*. Obtenido de

http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/codigo_sustantivo_trabajo.html

TRUJILLO, A. (s.f.). *SCRIBD*. Obtenido de

[https://es.scribd.com/document/403991698/TEORIA-DEL-CLIMA-](https://es.scribd.com/document/403991698/TEORIA-DEL-CLIMA-ORGANIZACIONAL-DE-LITWIN-Y-STRINGER-docx)

[ORGANIZACIONAL-DE-LITWIN-Y-STRINGER-docx](https://es.scribd.com/document/403991698/TEORIA-DEL-CLIMA-ORGANIZACIONAL-DE-LITWIN-Y-STRINGER-docx)

VALENCIA, C. A. (2023). *PROBLEMÁTICAS Y PERSPECTIVAS DE LOS SISTEMAS DE ALUMBRADO PÚBLICO EN COLOMBIA*. Obtenido de chrome-

extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://bdigital.uexternado.edu.co/server/api/core/bitstreams/67e627f5-e249-4cfd-8db6-0ed76cc89953/content

Arias Gallegos, W. L. (2014). *Impact of stress on the organizational climate in a health institution*. *Revista de Psicología y Salud Ocupacional*, 12(3), 45–57.

Universidad de Chile.

Liñán Flórez, L. J. (2023). *Bienestar y satisfacción laboral de los empleados en una compañía agroindustrial de Barranquilla: un análisis cuantitativo*. *Revista Colombiana de Gestión y Desarrollo Organizacional*, 9(2), 75–89. Universidad del Atlántico.

Litwin, G. H., & Stringer, R. A. (1968). *Motivation and organizational climate*. Harvard University Press.

Manrique Badillo, D. (2021). *El clima organizacional y su incidencia en el compromiso de los trabajadores en las empresas de publicidad en Bogotá* [Trabajo de grado, Corporación Unificada Nacional de Educación Superior]. Repositorio Institucional CUN.

Newman, A. (2017). *Ethical climates in organizations: A review and research agenda*. *Journal of Business Ethics*, 142(2), 1–17. <https://doi.org/10.1007/s10551-017-3569-5>

Rozo-Pacheco, E. (2023). *Clima laboral y engagement: Estudio de una organización universitaria colombiana*. *Revista Colombiana de Psicología Organizacional*, 15(1), 34–49.

Schneider, B., González-Romá, V., Ostroff, C., & West, M. (2017). *Organizational climate and culture: Reflections on the history of the constructs*. *Journal of Applied Psychology*, 102(3), 468–482. <https://doi.org/10.1037/apl0000090>

Zapata Terán, K. V., & Tovar Molina, E. A. (2024). EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD. *Aula Virtual*, 5(12). <https://doi.org/10.5281/ZENODO.13311668>

Anexos

La encuesta fue respondida por un total de 44 colaboradores. Para el análisis se tuvieron en cuenta las frecuencias de respuesta y la interpretación general de las percepciones expresadas por los participantes.

Tabla A 1.

Pregunta 1. Ítem evaluado: Genero

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	27	61.4%
Femenino	17	38.6%

Nota. Elaboración propia. La respuesta predominante fue ‘Masculino’, representando el 61.4% de los participantes. Esto evidencia una percepción moderada o neutral frente al aspecto evaluado.

Figura A 1.

Pregunta 1. Ítem evaluado: Genero

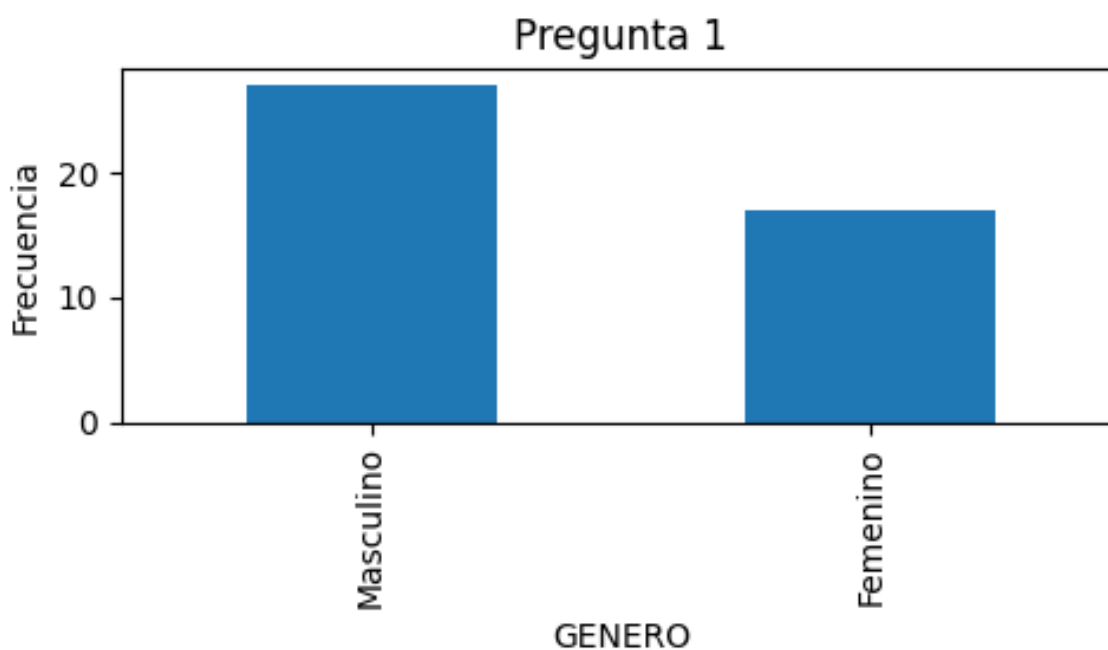


Tabla A 2.

Pregunta 2. Ítem evaluado: Rango de Edad

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
26 a 35 años	15	34.1%
36 a 45 años	15	34.1%
18 a 25 años	8	18.2%
46 a 55 años	4	9.1%
56 años o más	2	4.5%

Nota. Elaboración propia. La respuesta predominante fue ‘26 a 35 años’, representando el 34.1% de los participantes. Esto evidencia una percepción moderada o neutral frente al aspecto evaluado.

Figura A 2.

Pregunta 2. Ítem evaluado: Rango de Edad

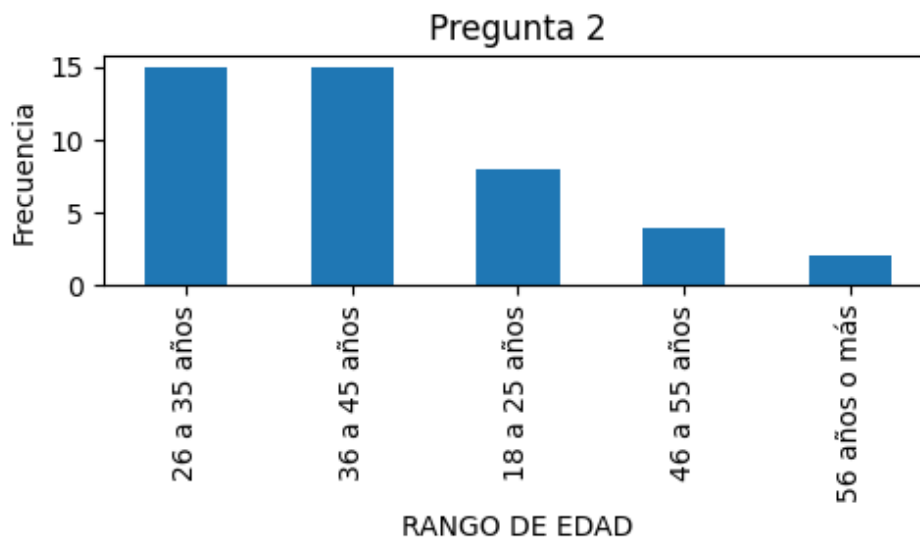


Tabla A 3.

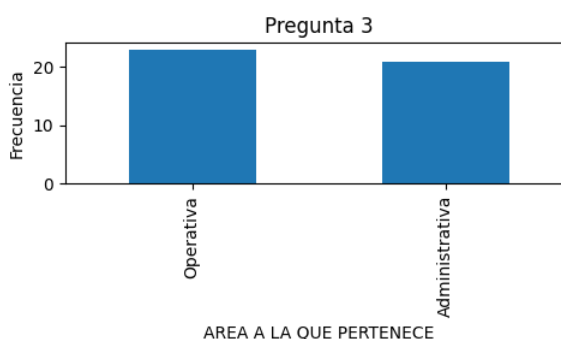
Pregunta 3. Ítem Evaluado: Área a la que pertenece.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Operativa	23	52.3%
Administrativa	21	47.7%

Nota. Elaboración propia. La respuesta predominante fue ‘Operativa’, representando el 52.3% de los participantes. Esto evidencia una percepción moderada o neutral frente al aspecto evaluado.

Figura A 3.

Pregunta 3. Ítem Evaluado: Área a la que pertenece.

**Tabla A 4.**

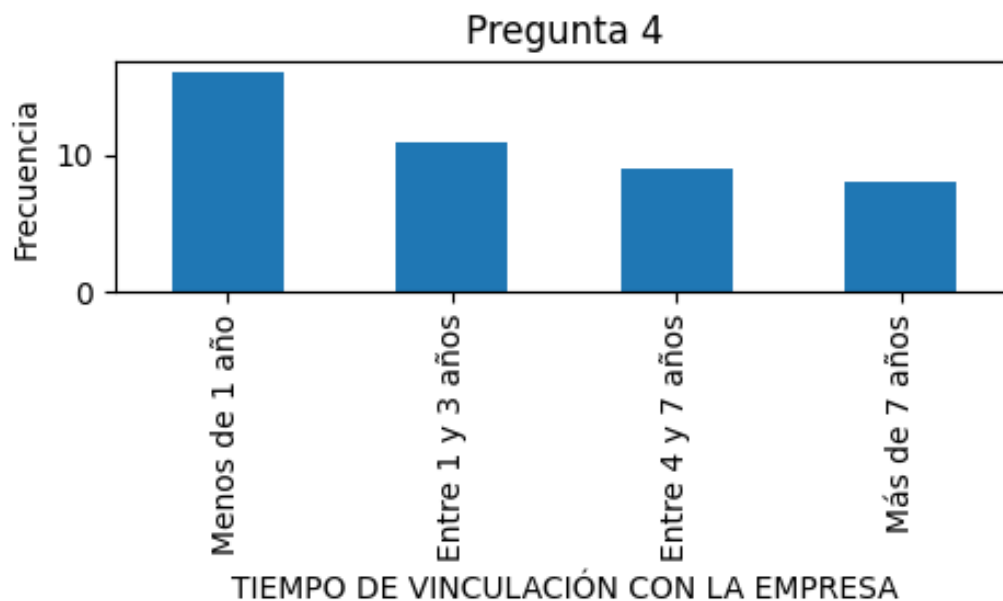
Pregunta 4. Ítem evaluado: Tiempo de vinculación con la empresa

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 1 año	16	36.4%
Entre 1 y 3 años	11	25.0%
Entre 4 y 7 años	9	20.5%
Más de 7 años	8	18.2%

Nota. Elaboración propia. La respuesta predominante fue ‘Menos de 1 año’, representando el 36.4% de los participantes. Esto evidencia una percepción moderada o neutral frente al aspecto evaluado.

Figura A 4.

Pregunta 4. Ítem evaluado: Tiempo de vinculación con la empresa

**Tabla A 5.**

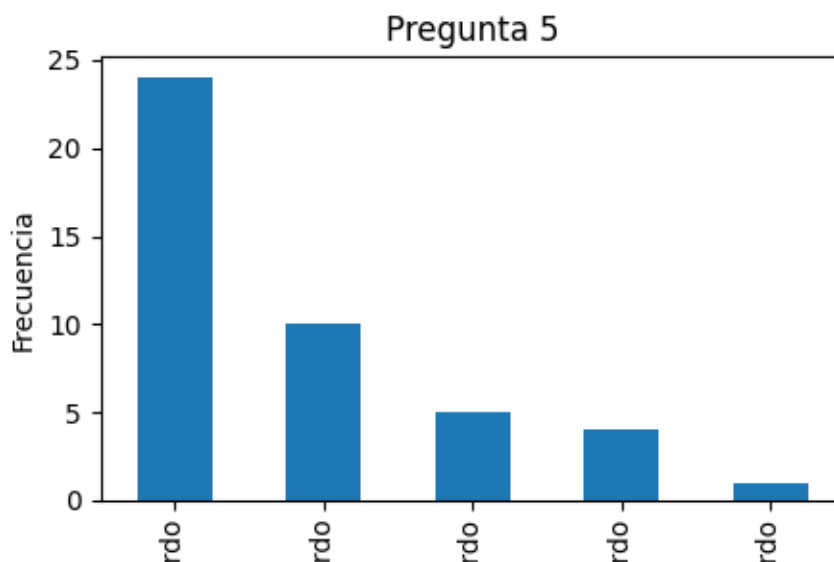
Pregunta 5. Ítem evaluado: ¿Su jefe inmediato orienta claramente las funciones y responsabilidades de su cargo?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	24	54.5%
Parcialmente de Acuerdo	10	22.7%
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	5	11.4%
Parcialmente en Desacuerdo	4	9.1%
Totalmente en Desacuerdo	1	2.3%

Nota. Elaboración propia. La respuesta predominante fue ‘Totalmente de Acuerdo’, representando el 54.5% de los participantes. Esto evidencia una percepción positiva frente al aspecto evaluado.

Figura A 5.

Pregunta 5. Ítem evaluado: ¿Su jefe inmediato orienta claramente las funciones y responsabilidades de su cargo?

**Tabla A 6.**

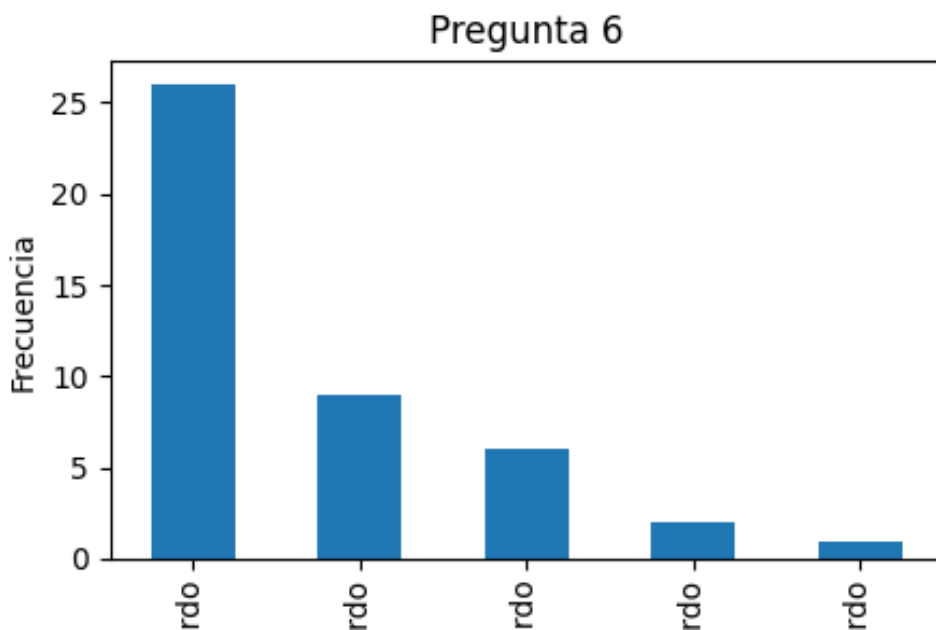
Pregunta 6. Ítem evaluado: ¿El estilo de liderazgo de su jefe favorece un ambiente de respeto y confianza?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	26	59.1%
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	9	20.5%
Parcialmente de Acuerdo	6	13.6%
Totalmente en Desacuerdo	2	4.5%
Parcialmente en Desacuerdo	1	2.3%

Nota. Elaboración propia. La respuesta predominante fue ‘Totalmente de Acuerdo’, representando el 59.1% de los participantes. Esto evidencia una percepción positiva frente al aspecto evaluado.

Figura A 6.

Pregunta 6. Ítem evaluado: ¿El estilo de liderazgo de su jefe favorece un ambiente de respeto y confianza?

**Tabla A 7.**

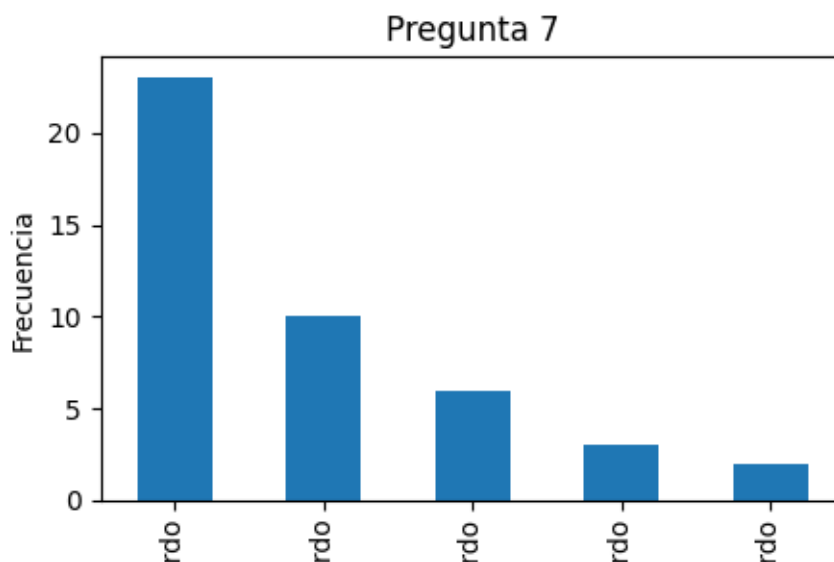
Pregunta 7. Ítem evaluado: ¿Su jefe brinda acompañamiento cuando se presentan dificultades en el trabajo?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	23	52.3%
Parcialmente de Acuerdo	10	22.7%
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	6	13.6%
Parcialmente en Desacuerdo	3	6.8%
Totalmente en Desacuerdo	2	4.5%

Nota. Elaboración propia. La respuesta predominante fue ‘Totalmente de Acuerdo’, representando el 52.3% de los participantes. Esto evidencia una percepción positiva frente al aspecto evaluado.

Figura A 7.

Pregunta 7. Ítem evaluado: ¿Su jefe brinda acompañamiento cuando se presentan dificultades en el trabajo?

**Tabla A 8.**

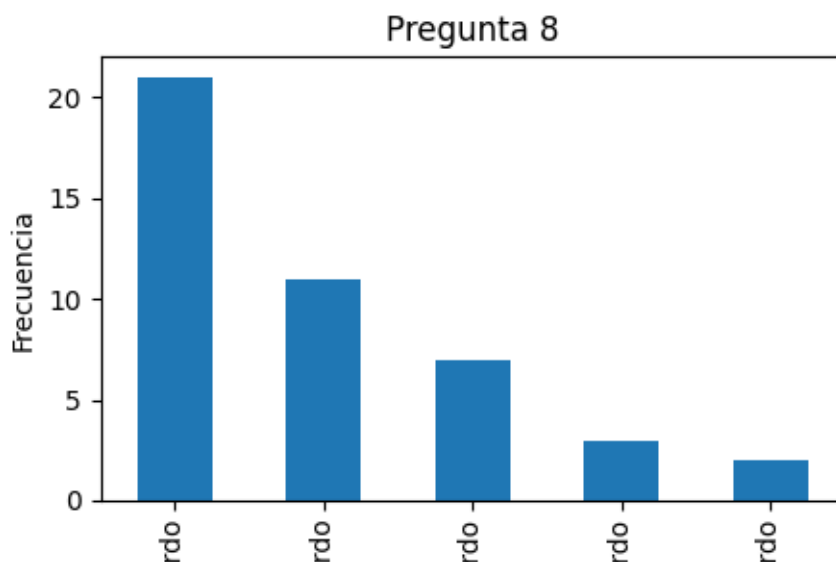
Pregunta 8. Ítem evaluado: ¿Siente que su opinión es tomada en cuenta en la toma de decisiones?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	21	47.7%
Parcialmente de Acuerdo	11	25.0%
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	7	15.9%
Totalmente en Desacuerdo	3	6.8%
Parcialmente en Desacuerdo	2	4.5%

Nota. Elaboración propia. La respuesta predominante fue ‘Totalmente de Acuerdo’, representando el 47.7% de los participantes. Esto evidencia una percepción positiva frente al aspecto evaluado.

Figura A 8.

Pregunta 8. Ítem evaluado: ¿Siente que su opinión es tomada en cuenta en la toma de decisiones?

**Tabla A 9.**

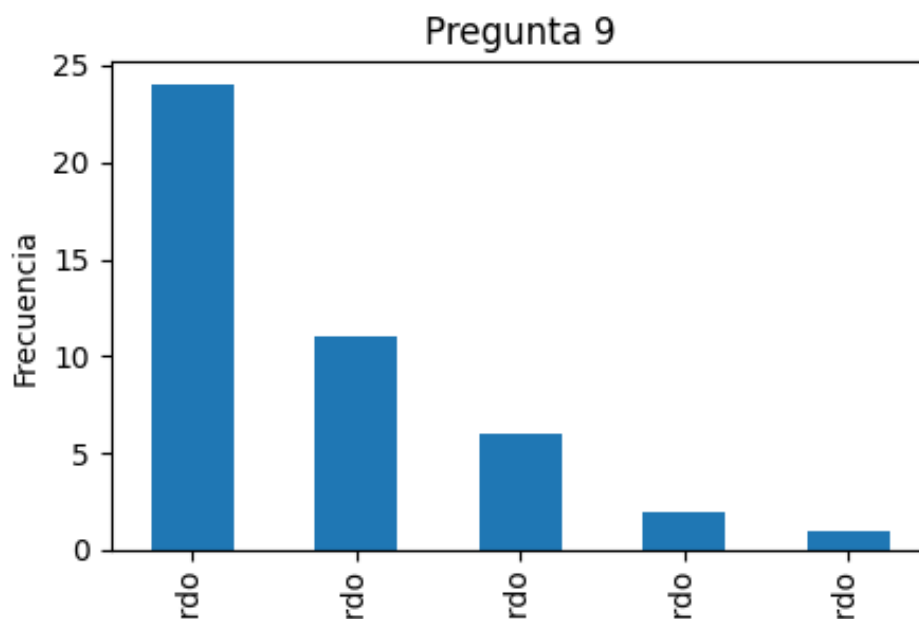
Pregunta 9. Ítem evaluado: ¿Cuándo existe un conflicto laboral, su jefe contribuye a resolverlo adecuadamente?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	24	54.5%
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	11	25.0%
Parcialmente de Acuerdo	6	13.6%
Parcialmente en Desacuerdo	2	4.5%
Totalmente en Desacuerdo	1	2.3%

Nota. Elaboración propia. La respuesta predominante fue ‘Totalmente de Acuerdo’, representando el 54.5% de los participantes. Esto evidencia una percepción positiva frente al aspecto evaluado.

Figura A 9.

Pregunta 9. Ítem evaluado: ¿Cuándo existe un conflicto laboral, su jefe contribuye a resolverlo adecuadamente?

**Tabla A 10.**

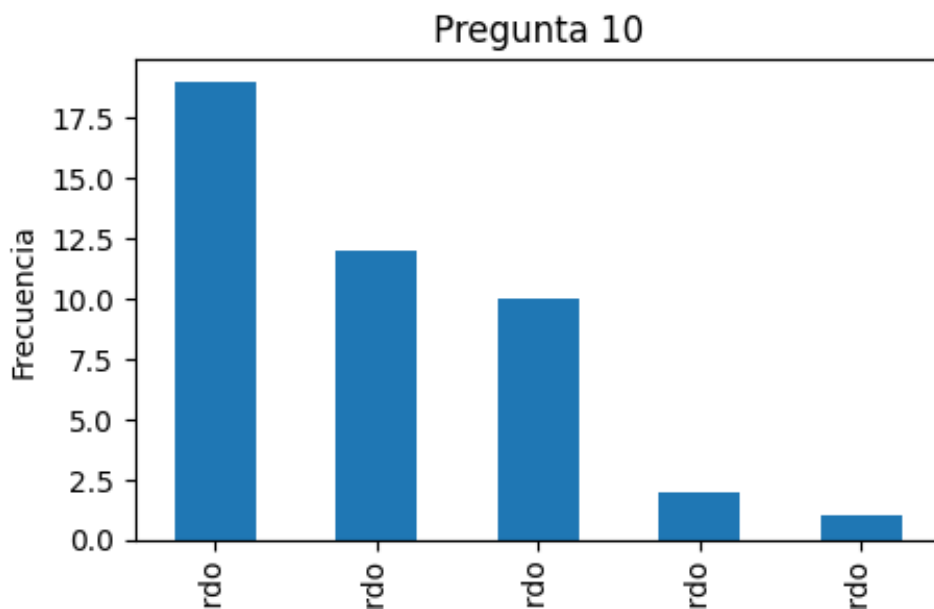
Pregunta 10. Ítem evaluado: ¿Recibe retroalimentación clara sobre su desempeño?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	19	43.2%
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	12	27.3%
Parcialmente de Acuerdo	10	22.7%
Parcialmente en Desacuerdo	2	4.5%
Totalmente en Desacuerdo	1	2.3%

Nota. Elaboración propia. La respuesta predominante fue ‘Totalmente de Acuerdo’, representando el 43.2% de los participantes. Esto evidencia una percepción positiva frente al aspecto evaluado.

Figura A 10.

Pregunta 10. Ítem evaluado: ¿Recibe retroalimentación clara sobre su desempeño?

**Tabla A 11.**

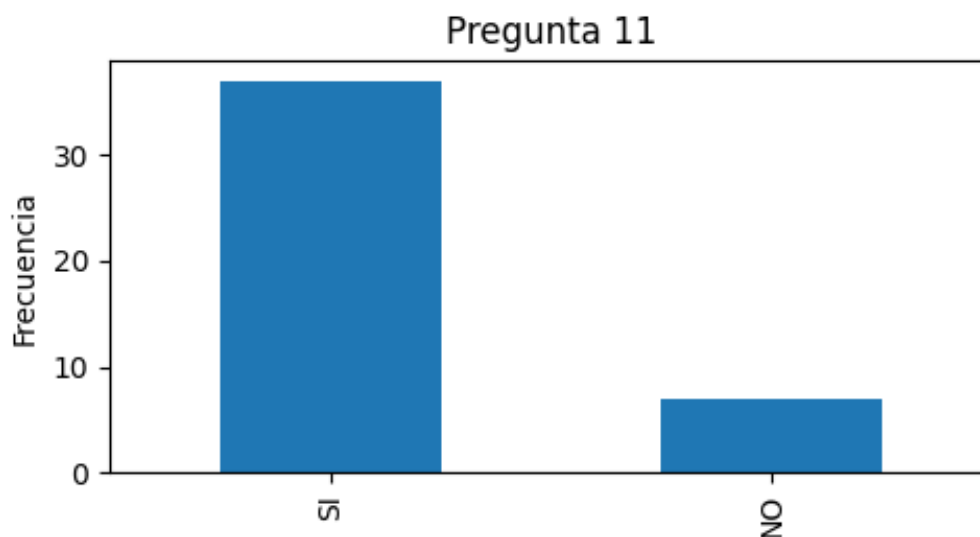
Pregunta 11. Ítem evaluado: ¿Considera que recibe el acompañamiento necesario por parte de su jefe inmediato para realizar sus funciones?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	37	84.1%
NO	7	15.9%

Nota. Elaboración propia. La respuesta predominante fue 'SI', representando el 84.1% de los participantes. Esto evidencia una percepción moderada o neutral frente al aspecto evaluado.

Figura A 11.

Pregunta 11. Ítem evaluado: ¿Considera que recibe el acompañamiento necesario por parte de su jefe inmediato para realizar sus funciones?

**Tabla A 12.**

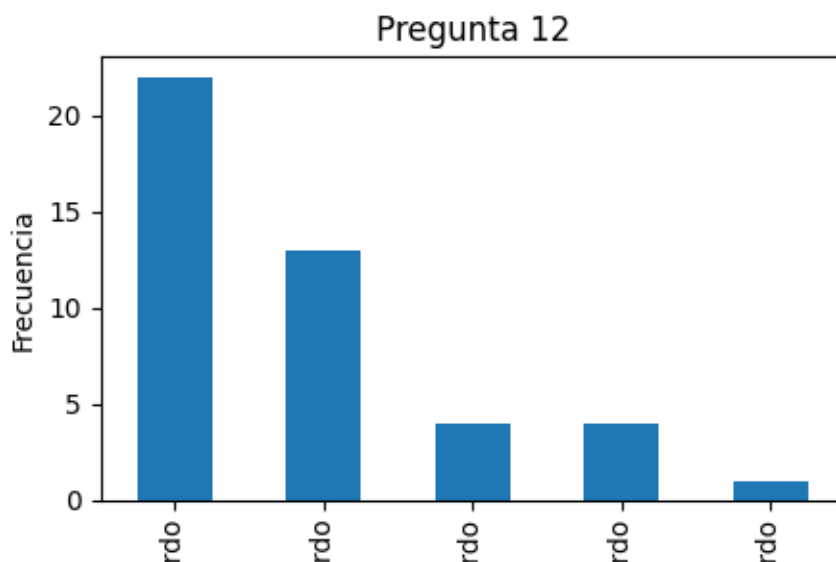
Pregunta 12. Ítem evaluado: ¿La información que recibe sobre sus funciones es clara y suficiente?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	22	50.0%
Parcialmente de Acuerdo	13	29.5%
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	4	9.1%
Parcialmente en Desacuerdo	4	9.1%
Totalmente en Desacuerdo	1	2.3%

Nota. Elaboración propia. La respuesta predominante fue ‘Totalmente de Acuerdo’, representando el 50.0% de los participantes. Esto evidencia una percepción positiva frente al aspecto evaluado.

Figura A 12.

Pregunta 12. Ítem evaluado: ¿La información que recibe sobre sus funciones es clara y suficiente?

**Tabla A 13.**

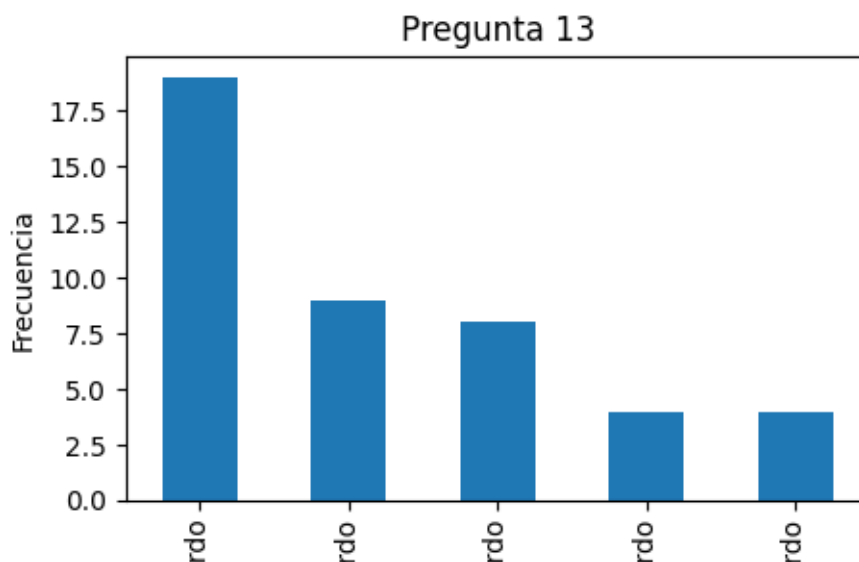
Pregunta 13. Ítem evaluado: ¿Considera que existe una buena comunicación entre las diferentes áreas de la empresa?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Parcialmente de Acuerdo	19	43.2%
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	9	20.5%
Totalmente de Acuerdo	8	18.2%
Parcialmente en Desacuerdo	4	9.1%
Totalmente en Desacuerdo	4	9.1%

Nota. Elaboración propia. La respuesta predominante fue ‘Parcialmente de Acuerdo’, representando el 43.2% de los participantes. Esto evidencia una percepción positiva frente al aspecto evaluado.

Figura A 13.

Pregunta 13. Ítem evaluado: ¿Considera que existe una buena comunicación entre las diferentes áreas de la empresa?

**Tabla A 14.**

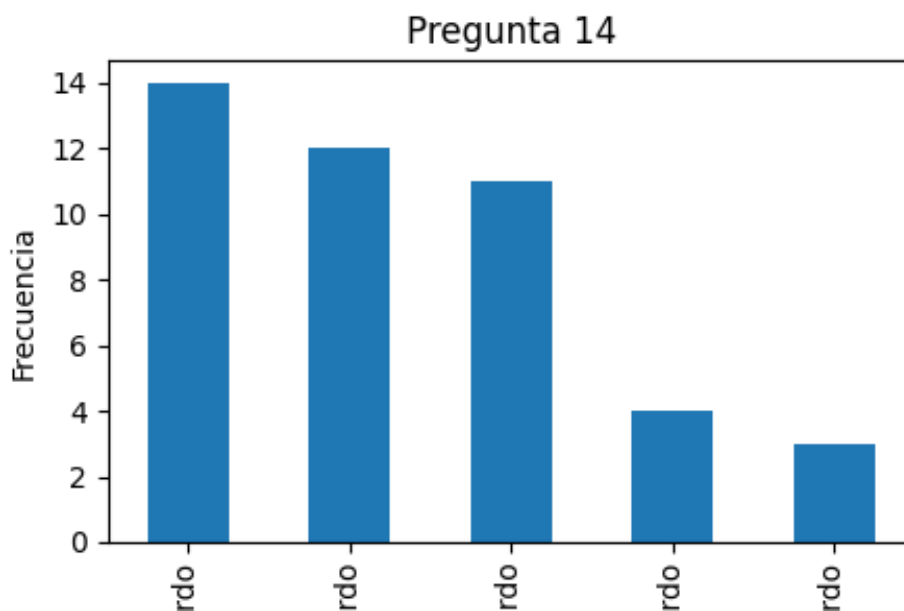
Pregunta 14. Ítem evaluado: ¿Considera que los canales de comunicación interna son efectivos?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	14	31.8%
Totalmente de Acuerdo	12	27.3%
Parcialmente de Acuerdo	11	25.0%
Parcialmente en Desacuerdo	4	9.1%
Totalmente en Desacuerdo	3	6.8%

Nota. Elaboración propia. La respuesta predominante fue ‘Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo’, representando el 31.8% de los participantes. Esto evidencia una percepción positiva frente al aspecto evaluado.

Figura A 14.

Pregunta 14. Ítem evaluado: ¿Considera que los canales de comunicación interna son efectivos?

**Tabla A 15.**

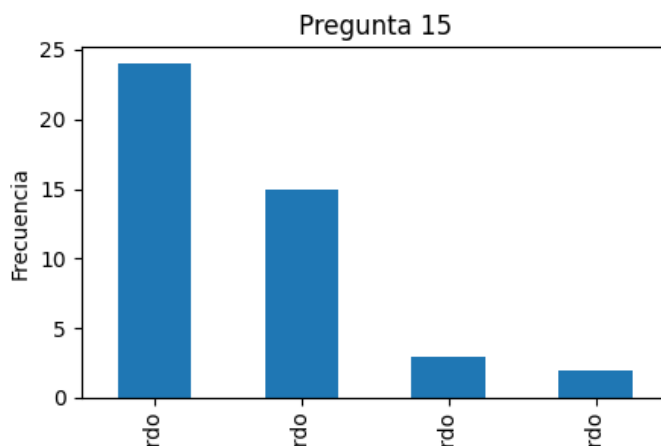
Pregunta 15. Ítem evaluado: ¿La comunicación entre compañeros de trabajo es respetuosa y cordial?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	24	54.5%
Parcialmente de Acuerdo	15	34.1%
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	3	6.8%
Parcialmente en Desacuerdo	2	4.5%

Nota. Elaboración propia. La respuesta predominante fue ‘Totalmente de Acuerdo’, representando el 54.5% de los participantes. Esto evidencia una percepción positiva frente al aspecto evaluado.

Figura A 15.

Pregunta 15. Ítem evaluado: ¿La comunicación entre compañeros de trabajo es respetuosa y cordial?

**Tabla A 16.**

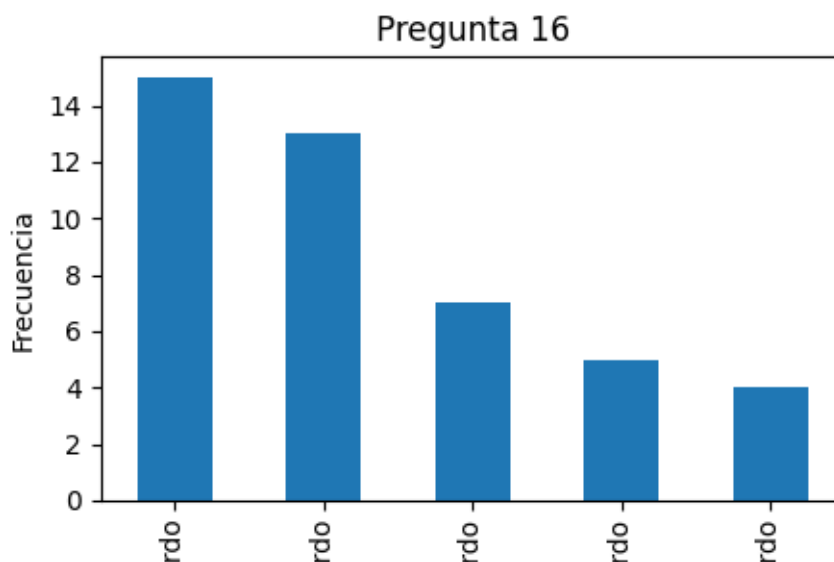
Pregunta 16. Ítem evaluado: ¿La empresa comunica adecuadamente los cambios administrativos y organizacionales?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Parcialmente de Acuerdo	15	34.1%
Totalmente de Acuerdo	13	29.5%
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	7	15.9%
Totalmente en Desacuerdo	5	11.4%
Parcialmente en Desacuerdo	4	9.1%

Nota. Elaboración propia. La respuesta predominante fue 'Parcialmente de Acuerdo', representando el 34.1% de los participantes. Esto evidencia una percepción positiva frente al aspecto evaluado.

Figura A 16.

Pregunta 16. Ítem evaluado: ¿La empresa comunica adecuadamente los cambios administrativos y organizacionales?

**Tabla A 17.**

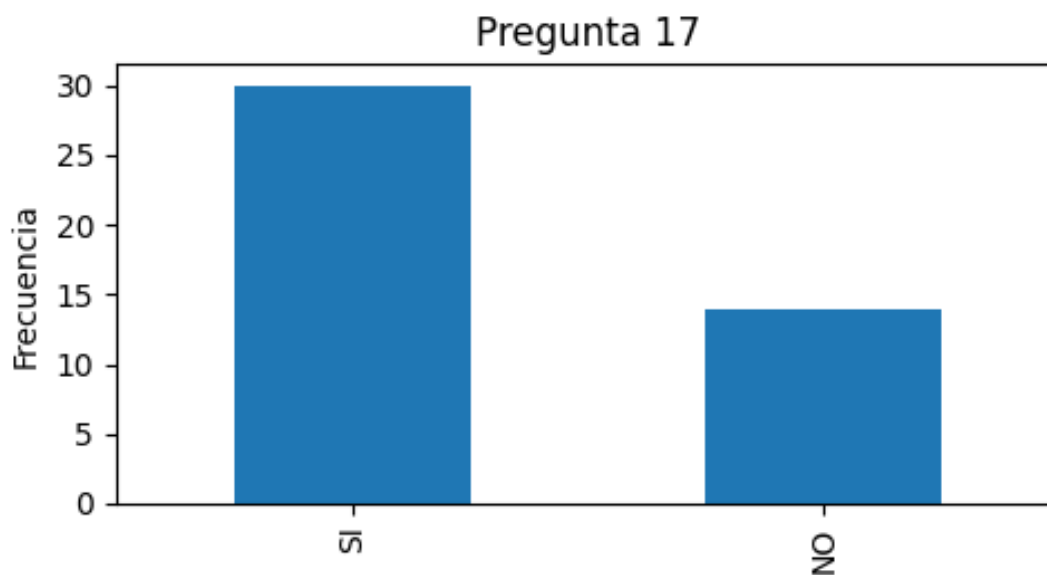
Pregunta 17. Ítem evaluado: ¿Recibe información oportuna sobre cambios o decisiones que afectan su trabajo?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	30	68.2%
NO	14	31.8%

Nota. Elaboración propia. La respuesta predominante fue 'SI', representando el 68.2% de los participantes. Esto evidencia una percepción moderada o neutral frente al aspecto evaluado.

Figura A 17.

Pregunta 17. Ítem evaluado: ¿Recibe información oportuna sobre cambios o decisiones que afectan su trabajo?

**Tabla A 18.**

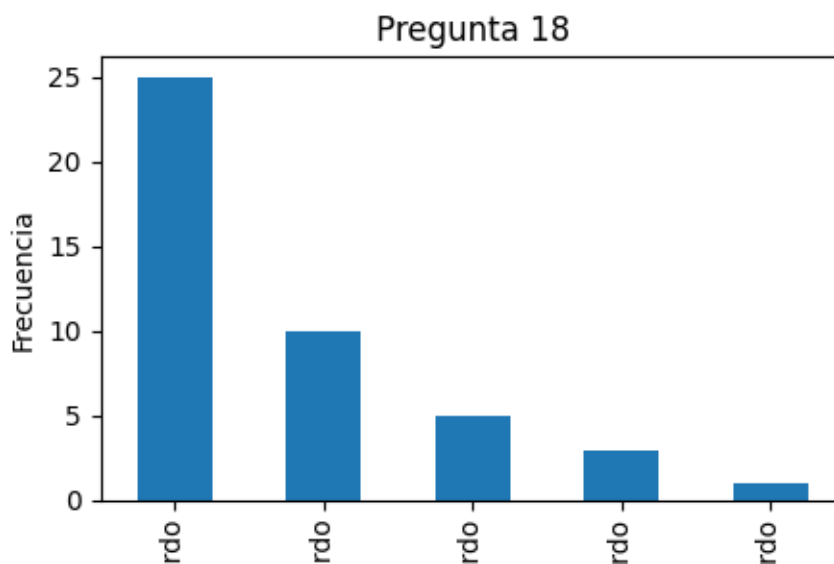
Pregunta 18. Ítem evaluado: ¿Se siento motivado para desempeñar sus funciones diariamente?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	25	56.8%
Parcialmente de Acuerdo	10	22.7%
Parcialmente en Desacuerdo	5	11.4%
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	3	6.8%
Totalmente en Desacuerdo	1	2.3%

Nota. Elaboración propia. La respuesta predominante fue ‘Totalmente de Acuerdo’, representando el 56.8% de los participantes. Esto evidencia una percepción positiva frente al aspecto evaluado.

Figura A 18.

Pregunta 18. Ítem evaluado: ¿Se siento motivado para desempeñar sus funciones diariamente?

**Tabla A 19.**

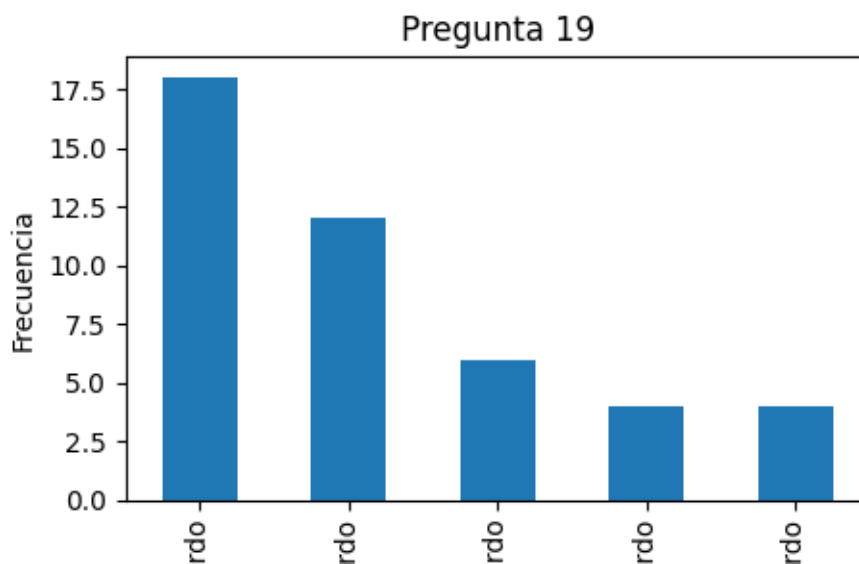
Pregunta 19. Ítem evaluado: ¿Su trabajo es reconocido cuando realiza un buen desempeño?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	18	40.9%
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	12	27.3%
Parcialmente de Acuerdo	6	13.6%
Parcialmente en Desacuerdo	4	9.1%
Totalmente en Desacuerdo	4	9.1%

Nota. Elaboración propia. La respuesta predominante fue ‘Totalmente de Acuerdo’, representando el 40.9% de los participantes. Esto evidencia una percepción positiva frente al aspecto evaluado.

Figura A 19.

Pregunta 19. Ítem evaluado: ¿Su trabajo es reconocido cuando realiza un buen desempeño?

**Tabla A 20.**

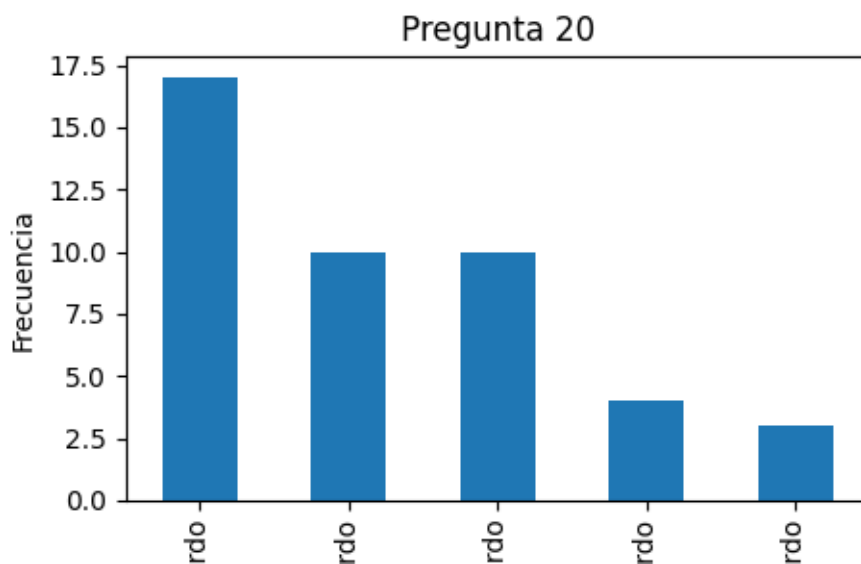
Pregunta 20. Ítem evaluado: ¿Considera que la empresa valora su esfuerzo y compromiso?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	17	38.6%
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	10	22.7%
Parcialmente de Acuerdo	10	22.7%
Totalmente en Desacuerdo	4	9.1%
Parcialmente en Desacuerdo	3	6.8%

Nota. Elaboración propia. La respuesta predominante fue ‘Totalmente de Acuerdo’, representando el 38.6% de los participantes. Esto evidencia una percepción positiva frente al aspecto evaluado.

Figura A 20.

Pregunta 20. Ítem evaluado: ¿Considera que la empresa valora su esfuerzo y compromiso?

**Tabla A 21.**

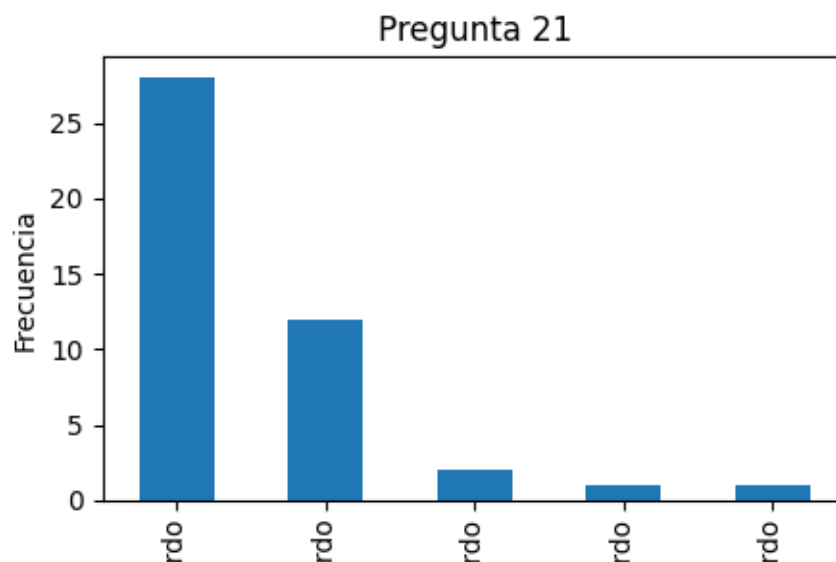
Pregunta 21. Ítem evaluado: ¿Se siente satisfecho con las actividades que realiza en su cargo?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	28	63.6%
Parcialmente de Acuerdo	12	27.3%
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	2	4.5%
Totalmente en Desacuerdo	1	2.3%
Parcialmente en Desacuerdo	1	2.3%

Nota. Elaboración propia. La respuesta predominante fue ‘Totalmente de Acuerdo’, representando el 63.6% de los participantes. Esto evidencia una percepción positiva frente al aspecto evaluado.

Figura A 21.

Pregunta 21. Ítem evaluado: ¿Se siente satisfecho con las actividades que realiza en su cargo?

**Tabla A 22.**

Pregunta 22. Ítem evaluado: ¿Se siente comprometido con los objetivos del Consorcio Alumbrado Público de San José de Cúcuta?

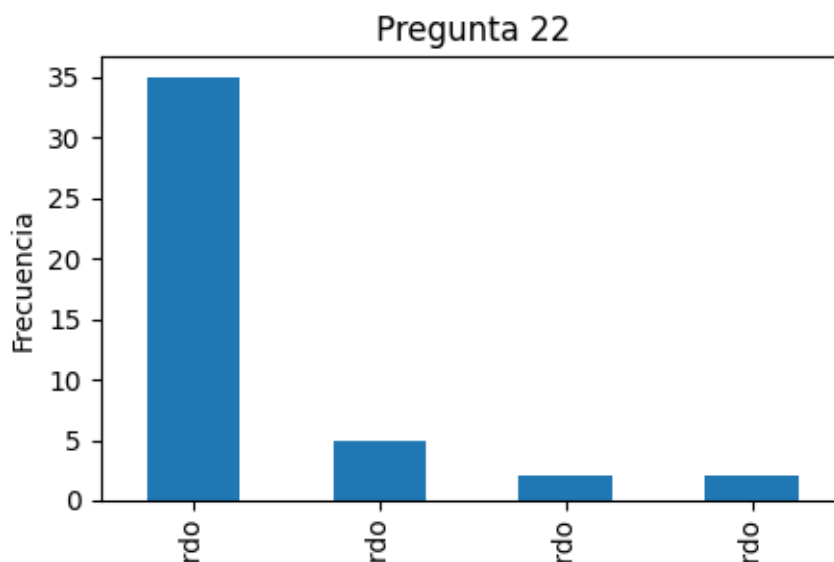
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	35	79.5%
Parcialmente de Acuerdo	5	11.4%
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	2	4.5%
Totalmente en Desacuerdo	2	4.5%

Nota. Elaboración propia. La respuesta predominante fue ‘Totalmente de Acuerdo’, representando el 79.5% de los participantes. Esto evidencia una percepción positiva frente al aspecto evaluado.

Figura A 22.

Pregunta 22. Ítem evaluado: ¿Se siente comprometido con los objetivos del Consorcio

Alumbrado Público de San José de Cúcuta?

**Tabla A 23.**

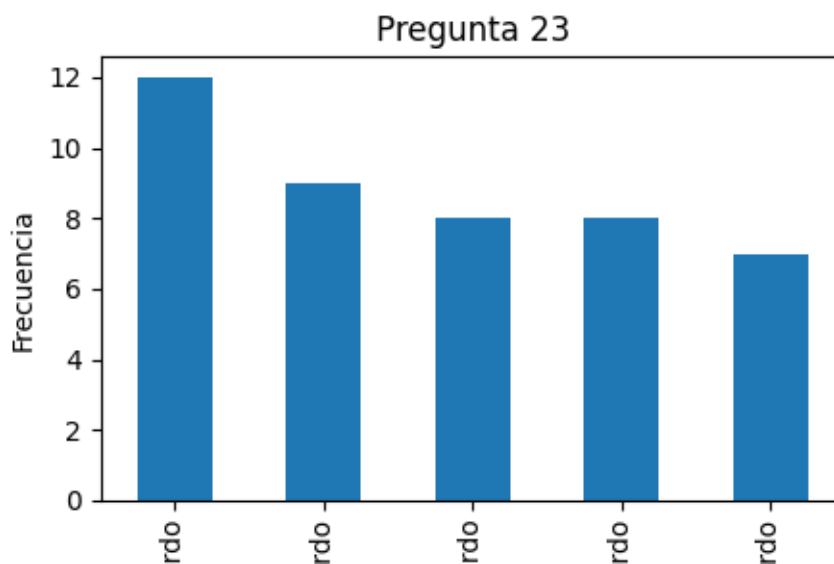
Pregunta 23. Ítem evaluado: ¿Considera que existen incentivos suficientes para motivar a los trabajadores?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	12	27.3%
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	9	20.5%
Parcialmente de Acuerdo	8	18.2%
Parcialmente en Desacuerdo	8	18.2%
Totalmente en Desacuerdo	7	15.9%

Nota. Elaboración propia. La respuesta predominante fue ‘Totalmente de Acuerdo’, representando el 27.3% de los participantes. Esto evidencia una percepción positiva frente al aspecto evaluado.

Figura A 23.

Pregunta 23. Ítem evaluado: ¿Considera que existen incentivos suficientes para motivar a los trabajadores?

**Tabla A 24.**

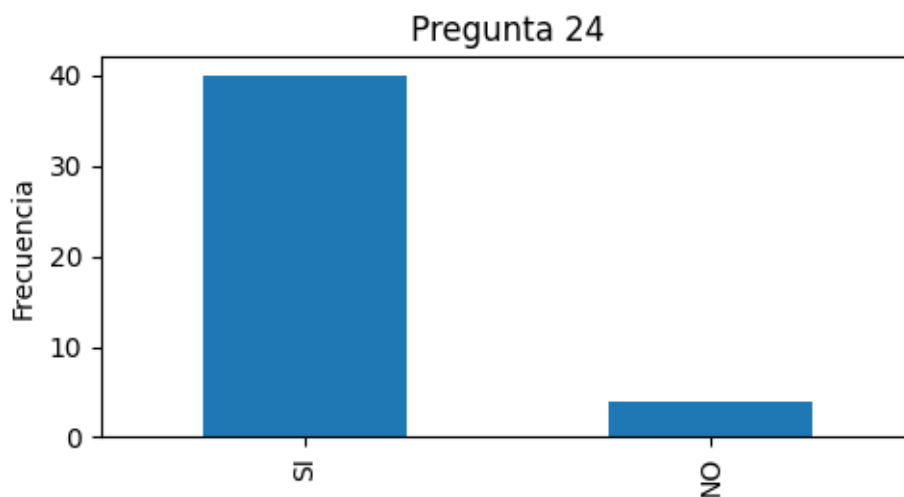
Pregunta 24. Ítem evaluado: ¿Se siente motivado para continuar trabajando en la empresa?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	40	90.9%
NO	4	9.1%

Nota. Elaboración propia. La respuesta predominante fue 'SI', representando el 90.9% de los participantes. Esto evidencia una percepción moderada o neutral frente al aspecto evaluado.

Figura A 24.

Pregunta 24. Ítem evaluado: ¿Se siente motivado para continuar trabajando en la empresa?

**Tabla A 25.**

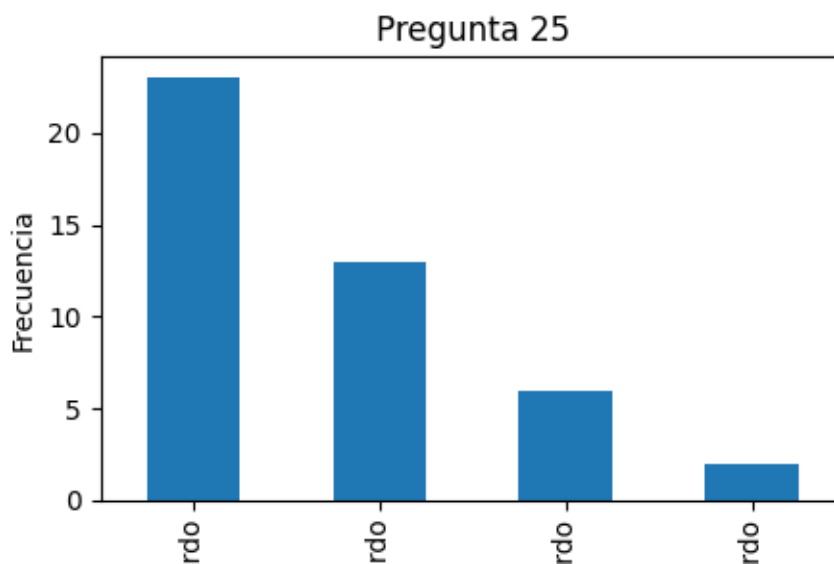
Pregunta 25. Ítem evaluado: ¿Las instalaciones físicas de la empresa son adecuadas para realizar su trabajo?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	23	52.3%
Parcialmente de Acuerdo	13	29.5%
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	6	13.6%
Totalmente en Desacuerdo	2	4.5%

Nota. Elaboración propia. La respuesta predominante fue ‘Totalmente de Acuerdo’, representando el 52.3% de los participantes. Esto evidencia una percepción positiva frente al aspecto evaluado.

Figura A 25.

Pregunta 25. Ítem evaluado: ¿Las instalaciones físicas de la empresa son adecuadas para realizar su trabajo?

**Tabla A 26.**

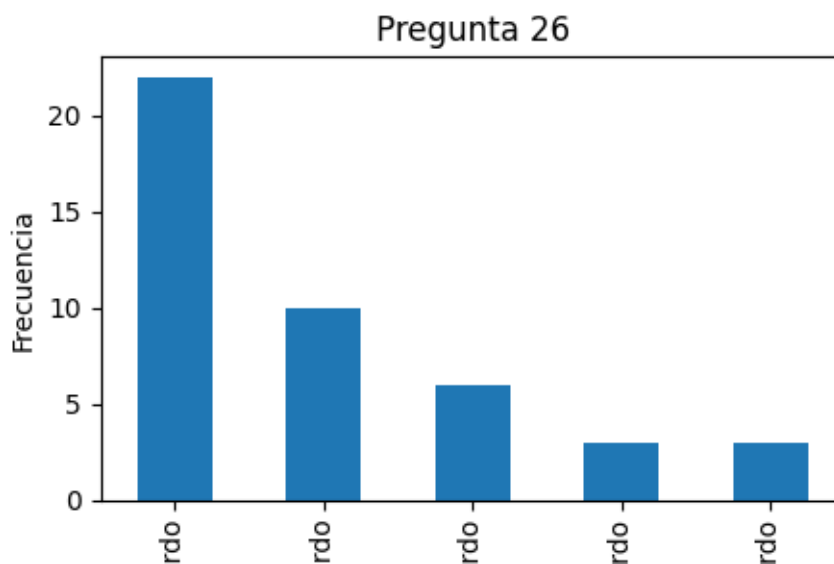
Pregunta 26. Ítem evaluado: ¿Dispone de las herramientas y equipos necesarios para cumplir sus funciones?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	22	50.0%
Parcialmente de Acuerdo	10	22.7%
Parcialmente en Desacuerdo	6	13.6%
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	3	6.8%
Totalmente en Desacuerdo	3	6.8%

Nota. Elaboración propia. La respuesta predominante fue ‘Totalmente de Acuerdo’, representando el 50.0% de los participantes. Esto evidencia una percepción positiva frente al aspecto evaluado.

Figura A 26.

Pregunta 26. Ítem evaluado: ¿Dispone de las herramientas y equipos necesarios para cumplir sus funciones?

**Tabla A 27.**

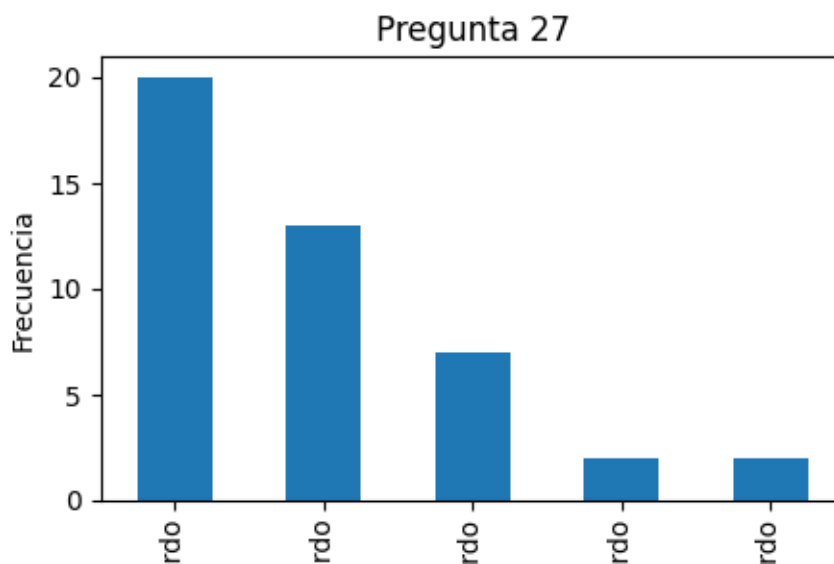
Pregunta 27. Ítem evaluado: ¿La carga laboral asignada es adecuada y equilibrada?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	20	45.5%
Parcialmente de Acuerdo	13	29.5%
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	7	15.9%
Parcialmente en Desacuerdo	2	4.5%
Totalmente en Desacuerdo	2	4.5%

Nota. Elaboración propia. La respuesta predominante fue ‘Totalmente de Acuerdo’, representando el 45.5% de los participantes. Esto evidencia una percepción positiva frente al aspecto evaluado.

Figura A 27.

Pregunta 27. Ítem evaluado: ¿La carga laboral asignada es adecuada y equilibrada?

**Tabla A 28.**

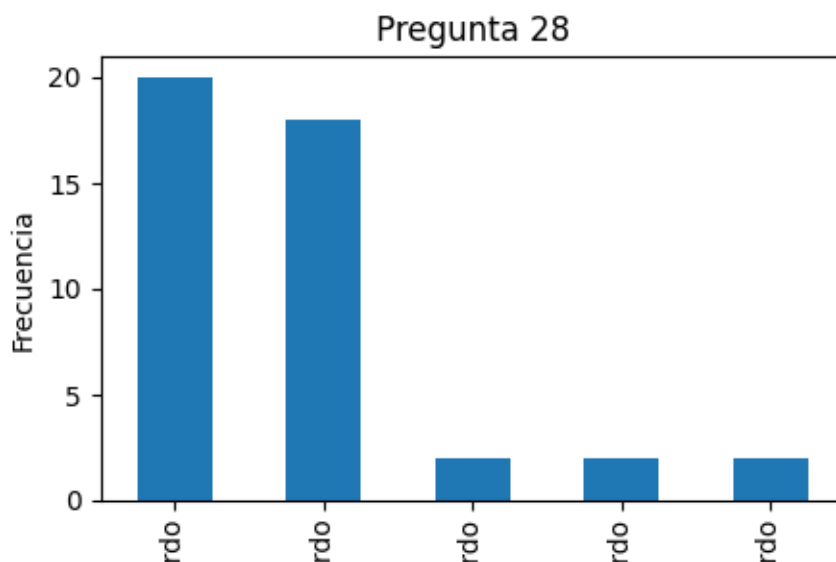
Pregunta 28. Ítem evaluado: ¿La empresa se preocupa por su seguridad y bienestar laboral?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	20	45.5%
Parcialmente de Acuerdo	18	40.9%
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	2	4.5%
Totalmente en Desacuerdo	2	4.5%
Parcialmente en Desacuerdo	2	4.5%

Nota. Elaboración propia. La respuesta predominante fue ‘Totalmente de Acuerdo’, representando el 45.5% de los participantes. Esto evidencia una percepción positiva frente al aspecto evaluado.

Figura A 28.

Pregunta 28. Ítem evaluado: ¿La empresa se preocupa por su seguridad y bienestar laboral?

**Tabla A 29.**

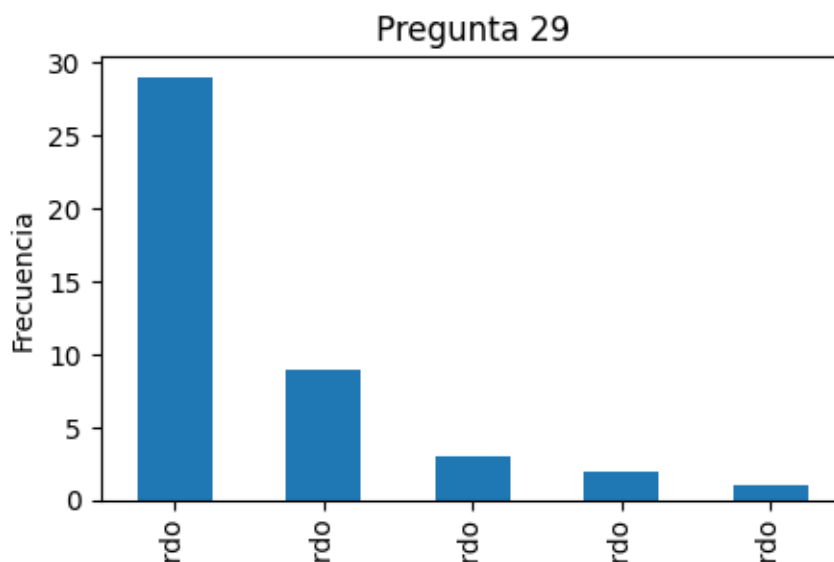
Pregunta 29. Ítem evaluado: ¿Existen condiciones adecuadas de orden, limpieza y organización en su lugar de trabajo?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	29	65.9%
Parcialmente de Acuerdo	9	20.5%
Totalmente en Desacuerdo	3	6.8%
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	2	4.5%
Parcialmente en Desacuerdo	1	2.3%

Nota. Elaboración propia. La respuesta predominante fue ‘Totalmente de Acuerdo’, representando el 65.9% de los participantes. Esto evidencia una percepción positiva frente al aspecto evaluado.

Figura A 29.

Pregunta 29. Ítem evaluado: ¿Existen condiciones adecuadas de orden, limpieza y organización en su lugar de trabajo?

**Tabla A 30.**

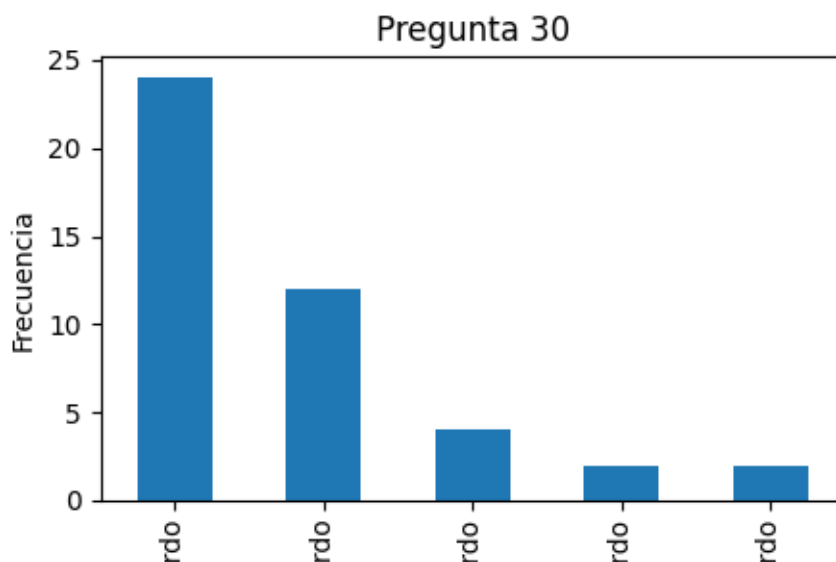
Pregunta 30. Ítem evaluado: ¿El horario y las condiciones de trabajo le permiten mantener un equilibrio entre su vida laboral y personal?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	24	54.5%
Parcialmente de Acuerdo	12	27.3%
Totalmente en Desacuerdo	4	9.1%
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	2	4.5%
Parcialmente en Desacuerdo	2	4.5%

Nota. Elaboración propia. La respuesta predominante fue ‘Totalmente de Acuerdo’, representando el 54.5% de los participantes. Esto evidencia una percepción positiva frente al aspecto evaluado.

Figura A 30.

Pregunta 30. Ítem evaluado: ¿El horario y las condiciones de trabajo le permiten mantener un equilibrio entre su vida laboral y personal?

**Tabla A 31.**

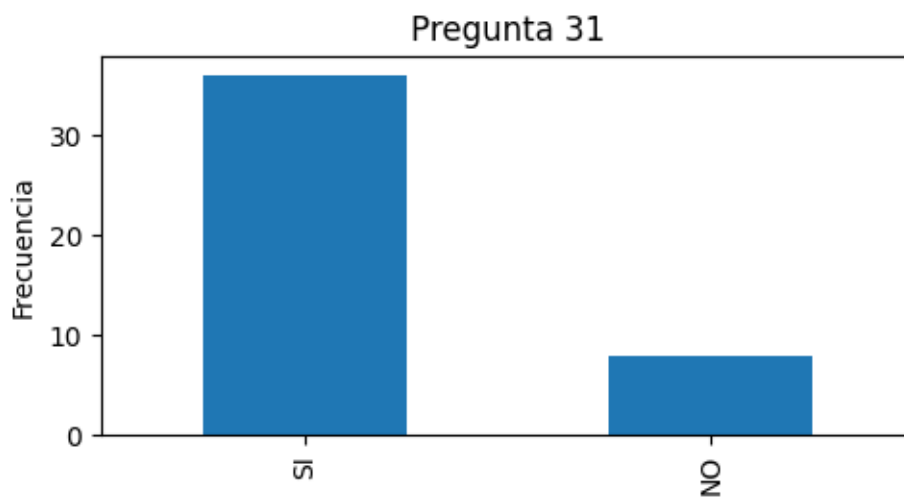
Pregunta 31. Ítem evaluado: ¿Cuenta con las herramientas y recursos necesarios para desarrollar adecuadamente sus funciones?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	36	81.8%
NO	8	18.2%

Nota. Elaboración propia. La respuesta predominante fue 'SI', representando el 81.8% de los participantes. Esto evidencia una percepción moderada o neutral frente al aspecto evaluado.

Figura A 31.

Pregunta 31. Ítem evaluado: ¿Cuenta con las herramientas y recursos necesarios para desarrollar adecuadamente sus funciones?

**Tabla A 32.**

Pregunta 32. Ítem evaluado: Desde su percepción, ¿qué aspecto considera que debería mejorar la empresa para fortalecer el clima organizacional?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Mas comunicación	2	4.5%
Ninguna	2	4.5%
Comunicación	2	4.5%
Algunas mejoras en entrega de herramientas nuevas para las cuadrillas	1	2.3%
Ninguno	1	2.3%
Una mejor planeación de cada tarea a realizar tanto como material como trabaja realizar no tanta improvisación más planeación en las tareas a realizar tanto como los equipos	1	2.3%

asignados como herramientas a utilizar falta más herramientas para la personal modernización en herramientas tanto manuales como eléctricas para dar mejor rendimiento en las actividades a realizar		
Económico	1	2.3%
Prima sobre todas las cosas, Esa comunicación asertiva, Respeto Mutuo entre todo el personal, Empatía.	1	2.3%
Comunicación de motivos por parte de th y la dirección respecto a decisiones que afectan el clima laboral	1	2.3%
Mas charlas, pausas activas que orienten la buena comunicación y valores éticos de las personas	1	2.3%
Comunicación, Preocuparse un poco más por las instalaciones y trabajadores incentivándolos a tener un mejor ambiente laboral	1	2.3%
Mejor retroalimentación en los cambios internos hacia los colaboradores	1	2.3%
La dotación puntual y más comunicación entre administrativos y operativos	1	2.3%
Unión	1	2.3%
Sitio trabajo	1	2.3%
Comunicación asertiva	1	2.3%
Cambiar de jefe	1	2.3%

La eficiencia a la hora de indicar datos y demás, como funciones de cada persona	1	2.3%
Me parece que está bien organizada	1	2.3%
La empresa podría fortalecer más la comunicación entre los colaboradores y los directivos, promoviendo espacios de escucha, trabajo en equipo y reconocimiento al esfuerzo de los empleados.	1	2.3%
Mantenimiento urgente vehículos en llantas y luces y fugas de hidráulico y más comunicación y organización en las cosas de operación	1	2.3%
La comunicación clara entre compañeros, para un buen trabajo en conjunto.	1	2.3%
Más incentivos para motivar en el entorno laboral		
Comunicación de las partes	1	2.3%
Aplicar la comunicación asertiva	1	2.3%
No	1	2.3%
Salarios, felicitar a los operativos cuando se realiza 1 buen trabajo, planear con anticipación los trabajos a realizar.	1	2.3%
Incentivar más a el empleado por su desempeño	1	2.3%
Incentivar al colaborador	1	2.3%
.	1	2.3%
Comunicación y planeación	1	2.3%
Mejora salarial.	1	2.3%

Mayores incentivos a los trabajadores que lo hacen bien, teniendo en cuenta el bajo % de incremento salarial que implementa la empresa. En ocasiones que se expresa el tema salarial dan a entender que el trabajador debe estar agradecido con que le den trabajo, y si es así o no, no debería percibirse tan claramente ya que eso desmotiva.	1	2.3%
Mala comunicación asertiva entre áreas	1	2.3%
Mejorar la comunicación entre áreas y líderes, y valorar el trabajo de todo el personal	1	2.3%
Trabajo en equipo y que exista comunicación asertiva	1	2.3%
De pronto pausas activas guiadas	1	2.3%
Al momento no tendría ninguna me parece que el clima organizacional es aceptable.	1	2.3%
Para el cargo que desempeño, atención al usuario una mejor estrategia para disminuir el ruido	1	2.3%
Distribuir de forma equitativa las cargas laborales, mejora comunicación entre áreas y considerar y valorar la autonomía en cada área.	1	2.3%
Empatía para los colaboradores por parte de los dicen ser “líderes”	1	2.3%
La empresa debería ocupar más por el proceso de seguridad laboral	1	2.3%
