



Estudio del clima organizacional de la empresa de gases de Antioquia MONTAJES Y SERVICIOS DE
INSPECCIÓN S.A.S durante el año 2024

Maria Fernanda Patiño Patiño

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Antioquia y Chocó

Centro Universitario Bello (Antioquia)

Programa Administración de Empresas

noviembre de 2024

Estudio del clima organizacional de la empresa de gases de Antioquia MONTAJES Y SERVICIOS DE
INSPECCIÓN S.A.S durante el año 2024

Maria Fernanda Patiño Patiño

Trabajo de investigación e innovación presentado como requisito para optar al título de
Administrador de Empresas

Asesor(a)

John Fredy Escobar Gómez

Mg. Administración de Organizaciones

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Antioquia y Chocó

Centro Universitario Bello (Antioquia)

Programa Administración de Empresas

noviembre de 2024

Dedicatoria

Dedico este proyecto a mi madre, quien siempre estuvo en cada parte del camino para apoyar, guiar y sostener cada momento, de igual manera a mi pareja, quien estuvo en cada momento impulsando lo mejor de mí acá plasmado.

A cada persona que sueña con obtener un título universitario, o tan solo con superarse a sí mismo cada vez más y que sin importar los altibajos de la vida luchan por salir adelante.

Agradecimientos

Agradecimiento en primer lugar a Dios y a mis abuelos, que, aunque ya no están, sé que nunca dejan de acompañarme y son quienes me ayudan a superar cada reto que se me presenta en la vida, a mi madre que siempre ha estado a mi lado en cada decisión tomada y a toda la familia que sin importar nada han brindado su apoyo incondicional.

A la Corporación Universitaria Minuto de Dios y todos sus docentes por brindarme sus aprendizajes con los cuales podré ser más competitiva en el mundo laboral, en especial al profesor John Fredy Escobar por guiar este proyecto y así poderlo llevar hasta el final.

A la empresa MSI, por brindarme la oportunidad no solo de pertenecer a ella sino de brindarme todos los medios y accesos para también llevar este proyecto y sacarlo adelante.

Índice de Contenido

Lista de tablas	6
Lista de figuras	7
Lista de anexos.....	8
Resumen	9
Abstract.....	10
Introducción.....	11
1 Planteamiento del problema	14
2 Objetivos.....	16
2.1 Objetivo general.....	16
2.2 Objetivos específicos	16
3 Justificación.....	17
4 Marco referencial.....	19
4.1 Marco conceptual	19
4.2 Marco Contextual	20
4.3 Marco legal	22
4.4 Marco teórico	23
4.4.1 Clima organizacional	23
4.4.2 Tipos de clima organizacional	26
4.4.3 Factores influyentes en el clima organizacional	27
4.4.4 Afectaciones del clima organizacional	30
5 Diseño metodológico	33
6 Resultados y discusiones.....	36
6.1 Resultados.....	36
6.2 Discusiones	45
7 Conclusiones	46
Referencias.....	48
Anexos.....	51

Lista de tablas

Tabla 1. Herramientas de medición MONTAJES Y SERVICIOS DE INSPECCIÓN S.A.S.....	42
---	----

Lista de figuras

Figura 1. ¿Considera que el clima en la organización es positivo?	37
Figura 2. ¿Consideras que se deben implementar más estrategias para mejora del ambiente laboral? ..	38
Figura 3. ¿Mi ambiente de trabajo me estimula a dar lo mejor de mí?	39
Figura 4. Cuando has tenido dudas o quieres apoyo ¿sientes que tu jefe inmediato te ofrece la ayuda necesaria?	40
Figura 5. ¿Crees que la interacción con tus compañeros es cordial?	41
Figura 6. ¿Consideras que las decisiones tomadas por tus superiores son justas y objetivas?	44

Lista de anexos

Anexo 1. Encuesta	51
Anexo 2. Entrevista	51

Resumen

La investigación es un estudio del clima organización de la empresa MONTAJES Y SERVICIOS DE INSPECCIÓN S.A.S ubicada en el municipio de Medellín - Colombia para el cual se realizaron mediciones que permitieron determinar la percepción y la perspectiva de los colaboradores en el desarrollo de los procesos y objetivos en la productividad y eficiencia del desempeño laboral, liderazgo y comunicación y el relacionamiento en cada una de las áreas funcionales. A través de una metodología de investigación cualitativa, implementada por medio de encuesta y entrevista se encontraron hallazgos tales como un clima organizacional débil reflejado en diferentes aspectos para el cuál no se han implementado las estrategias necesarias y que así mismo es recomendable para la empresa generar planes de acción que aumenten las percepciones que en el momento no están siendo positivas por parte de los colaboradores.

Se concluye una percepción de ambiente laboral en riesgo y una necesidad de brindar más relevancia a este aspecto dentro de la empresa, siendo esta la manera en que se llegará a aumentar niveles de productividad y eficiencia esperados por la planta directiva.

Palabras clave: Clima organizacional, liderazgo transformacional, comunicación asertiva, salario emocional

Abstract

The research is a study of the organizational climate of the company MONTAJES Y SERVICIOS DE INSPECCIÓN S.A.S. located in the municipality of Medellin - Colombia for which measurements were taken to determine the perception and perspective of employees in the development of processes and objectives in productivity and efficiency of work performance, leadership and communication and the relationship in each of the functional areas. Through a qualitative research methodology, implemented by means of a survey and interview, findings were found such as a weak organizational climate reflected in different aspects for which the necessary strategies have not been implemented and that it is also advisable for the company to generate action plans to increase the perceptions that at the moment are not being positive on the part of the collaborators.

The conclusion is a perception of a work environment at risk and a need to give more relevance to this aspect within the company, as this is the way to increase the levels of productivity and efficiency expected by the management.

Keywords: Organizational climate, transformational leadership, assertive communication, emotional salary.

Introducción

La presente investigación se realiza con el objetivo de estudiar el clima organizacional en la empresa Montajes y Servicios de Inspección S.A.S en sus diferentes áreas administrativas y operativas; surge mediante la necesidad que tiene la empresa de poder evaluar e implantar estrategias que permitan aumentar este indicador debido a que inicialmente no se tenía un área de gestión humana para la sede y no había un seguimiento específico a las condiciones de sus colaboradores.

Para esto comenzaremos por definir unos conceptos básicos que son fundamentales para determinar las características de un clima organizacional positivos en las organizaciones y cómo estos pueden impactar en grandes medidas de no ser tenidos en cuenta, luego se dará a conocer el contexto en el que se ha desempeñado la empresa Montajes y Servicios de Inspección S.A.S desde su comienzo hasta su llegada a la sede Medellín y cómo ha funcionado el área de gestión humana específicamente en esta sede.

Se continuará con aquellas bases teóricas que nos han dejado investigadores anteriores o teóricos desde el inicio de la utilización del término “clima organizacional”, con estas bases y referencias podremos ir resaltando la importancia de cada punto tanto de manera individual como de manera conjunta ya que para un indicador positivo de ambiente laboral es necesario un funcionamiento adecuado de todas las variables que lo conforman y de esa manera poder determinar cuáles son las características más relevantes en el clima organizacional de la empresa es estudio.

Según con la investigación teórica y conceptual realizada, se diseñará el método más acorde que será usado para nuestro caso de estudio y el que nos permitirá llegar a aquellos resultados que se están buscando de una manera más eficiente, para esto caso nos enfocaremos no solo en un área de la empresa, sino que tomaremos en consideración cada una de las áreas para realizar un estudio más acertado de la realidad de la percepción de los colaboradores sobre su ambiente laboral, lo que será importante para que la empresa pueda tener un mayor control de sus indicadores.

De lo anterior se realizará un análisis de resultados según las encuestas y entrevistas realizadas en campo, dando relevancia en cada una de las preguntas realizadas a cuál fue el factor común que nos trajo cada respuesta ya que es ahí donde podemos tener una idea de cuáles son los factores que están cobrando relevancia actualmente al interior de la empresa y así finalmente concluir con lo que se pudo observar durante la investigación.

La anterior estructura se realiza con el ánimo de plasmar una investigación funcional de interés para la misma empresa o para demás personas que en su momento tengan deseen estudiar el tema. Es importante tener en cuenta que el clima organizacional es un término que ha tomado tanta relevancia en el mundo organizacional que llegó a convertirse en parte fundamental del éxito de una empresa. Para Olivera et al (2021), para que una organización pueda aumentar sus niveles de competitividad es necesario tener la mirada puesta en el clima organizacional y partiendo de ahí poder implementar nuevas estrategias que permitan la eficiencia y la eficacia. Hoy por hoy es importante que cada organización tenga la capacidad de realizar un estudio o un diagnóstico de sus empleados ya que dependiendo de esto se obtendrá la productividad deseada por el proceso, un empleado motivado y con satisfacción laboral va a realizar sus actividades de manera productiva y eficiente, por el contrario, un empleado desmotivado tendrá sus niveles de rendimiento en grado bajo lo que afectará el avance de los procesos.

Aunque se está trabajando la investigación desde un ámbito organizacional se debe tener en cuenta que influyen muchos aspectos psicológicos como las características personales de cada empleado y que de ahí se desprenderán diferentes comportamientos y conductas, es por esto que “para que las organizaciones funcionen eficientemente es de suma importancia que prevalezca un clima laboral de armonía, por lo que se deben considerar los aspectos psicológicos que afectan el desempeño de los trabajadores en su conducta o comportamiento” (Galicia et al, 2017) y viene relacionado directamente con la percepción que tenga cada empleado de todo su entorno laboral: condiciones de

puesto de trabajo, motivación, reglas, políticas, beneficios, etc., los cuales deben ser y estar pensando en beneficio tanto del colaborador como de la empresa.

No está de menos resaltar que el tema de estudio debe estar concientizado no solo por la dirección de la empresa quienes son los encargados de brindar las condiciones necesarias para una buena calidad laboral sino también por los empleados, quienes deben tener presente hasta qué punto puede la empresa “complacer” y adecuar los procesos para la satisfacción de ellos sin que cause un perjuicio para los resultados, es decir, se debe tener en cuenta ambas partes del acuerdo, que sea un beneficio en general para todas las partes de la empresa en lo que se refiere tanto a satisfacción como a cumplimiento de objetivos y de procesos exitosos.

Es así como se llega a la idea de estudio de esta investigación en la empresa MONTAJES Y SERVICIOS DE INSPECCIÓN S.A.S y se inicia un planteamiento de problema al cuál podamos obtener respuestas mediante los fundamentos necesarios, tomando como base información real obtenida durante el tiempo ejecutado de la investigación y abarcando que cada punto que esté directa o indirectamente relacionado con el clima organizacional y que puede causar variaciones en la percepción de este para que de esta manera las empresas puedan dar la importancia adecuada a este tema aún más en la actualidad que se ha logrado evidenciar el impacto tan grande que genera un ambiente hostil o incómodo y que esto trae detrás de ti otros factores como lo son por ejemplo la alta rotación de personal en las empresas y el aumento en el indicador de ausentismo y para esto se debe actuar de manera oportuna y sobre las bases correctas.

1 Planteamiento del problema

Abordar y analizar el clima organizacional de una organización será un factor esencial en el logro de los objetivos de productividad, es de conocerse que el clima o ambiente laboral dentro de una organización está dado por diferentes aspectos como las condiciones del entorno, del puesto de trabajo, las relaciones entre colaboradores, el bienestar que brinde la compañía, entre otros, y que uno de esos principales aspectos vienen desde la parte de liderazgo, de cómo un líder puede influir positiva o negativamente en el clima organizacional y cómo esto puede afectar los procesos.

De la importancia del clima organizacional y luego de percibir el entorno de trabajo en la organización MONTAJES Y SERVICIOS DE INSPECCIÓN S.A.S, se identifica la necesidad de una investigación dentro de la organización que nos permita conocer la realidad del día a día de los colaboradores dentro de la compañía y dentro de sus actividades laborales, pero mucho más allá de eso, es conocer o identificar cuáles son los factores principales que pueden afectar o que pueden ser causa de cambios en el clima organizacional de la compañía, para más adelante llegar a un punto fundamental y será el papel que juegan los respectivos líderes dentro de estos cambios de entorno laboral, ya que bien es sabido que de un líder y de su forma de liderar se despliegan diferentes comportamientos en los colaboradores debido a que este representa la figura de guía de proceso y puede influir de manera directa o indirecta sobre la actitud de los demás colaboradores ante el proceso, ante sus demás compañeros e incluso ante los mismos líderes en sus diferentes rangos o niveles jerárquicos.

Se pretende dar un comienzo de estudio a la necesidad de un buen diagnóstico en la organización desde la parte del clima organizacional de una manera periódica porque si bien siempre se tiene como objetivo un buen indicador de clima organizacional hay variables en constante cambio que pueden impactarlo y que de no ser vistas e interpretadas a tiempo son causantes de desvíos en el logro del indicados, se determinará si este es el caso de la organización dado que no se han realizado los

enfoques o los análisis necesarios dentro de las diferentes áreas administrativas y operativas y se ha restado de cierta manera importancia al tema en cuestión.

Teniendo en cuenta que, Según Esquiven et al (2020) “toda situación de trabajo contiene un conjunto de factores específicos en el individuo, como lo son las actitudes, características físicas, psicológicas y a cambio, está presente en el entorno social y físico que tienen su particularidad propia, se debe realizar un análisis que incluya cada una de las variables porque de lo contrario se puede llegar a una conclusión errada que se vea reflejada en una disminución del clima organizacional y por ende una disminución en la productividad de la organización.

La necesidad de la investigación dentro de la organización MONTAJES Y SERVICIOS DE INSPECCIÓN S.A.S en su sede Medellín radica aún más en que constantemente se vienen detectando inconvenientes que generan preocupación en la parte directiva y en líderes de talento humano dado que han llevado a la generación de reportes de acoso laboral o de ostigamiento en los últimos meses que requieren respuesta inmediata y para esto es necesario llegar al fondo de cada situación para así tener las herramientas necesarias e incrementar la satisfacción en cuanto en el ambiente laboral, lo que nos permite preguntarnos, ¿Cómo se encuentra el clima organizacional de la empresa Montajes y Servicios de Inspección S.A.S en la actualidad? ¿Y cómo se ha comportado este clima organizacional en la empresa durante el año 2024?

2 Objetivos

2.1 Objetivo general

Determinar el clima organizacional de la empresa de gases de Antioquia MONTAJES Y SERVICIOS DE INSPECCIÓN S.A.S durante el año 2024

2.2 Objetivos específicos

- Diagnosticar la percepción del clima laboral en la empresa de gases de Antioquia
- Categorizar a través de herramientas de medición el ambiente laboral.
- Identificar las características determinantes del clima organizacional en la empresa MONTAJES Y SERVICIOS DE INSPECCIÓN S.A.S sede Medellín.

3 Justificación

Desde el estudio de la Administración de Empresas es fundamental poder generar investigaciones sobre este tema, ya que en nuestro campo laboral nos encontraremos con diferentes situaciones o momentos del clima organizacional y debemos tener claridad sobre cómo debemos afrontarlo y mantenerlo controlado, buscando siempre un bien común y así poder generar fortalezas y capacidades en el estudiante que le apuesten a generar propuestas de valor para el tema de investigación.

En el entorno laboral es muy común escuchar a colaboradores hablando sobre el clima o el ambiente laboral que están percibiendo dentro de sus organizaciones, pero ¿realmente las organizaciones se están preocupando por llevar un control de su clima organizacional? Si bien es cierto que no es posible indicar a un colaborador cómo se debe sentir u obligarlo a sentirse bien en su puesto de trabajo, sí es tarea de la organización poder generar un ambiente cómodo que pueda influir en ese sentir del colaborador, teniendo siempre claro que con esto se está actuando en pro tanto del colaborador como de los procesos de la organización.

En un entorno constantemente cambiante, como lo vivimos en la actualidad, es importante tener en cuenta y poder comprender aquellos momentos, situaciones o acciones que influyen sobre el rol de un colaborador dentro de su compañía y que de estos se pueden desenlazar otro tipo de situaciones que pueden ser una ventaja o una desventaja para la compañía. Tener presente el clima organizacional como fuente de desarrollo personal y profesional hará que en las personas pertenecientes a la compañía se cree sentido de pertenencia, que se verá reflejado en bienestar tanto personal como laboral y que brindará sentido de valor para cada uno de los integrantes, pero para esto la organización debe contemplar y adecuar todo lo que sea necesario y que genere un ambiente laboral cómodo, seguro y tranquilo que finalmente permita al colaborador sentirse más en sinergia con la

empresa, con los procesos, con sus compañeros, con los líderes e incluso en su vida el exterior de la compañía.

Esta investigación quedará como referente para que en la empresa MONTAJES Y SERVICIOS DE INSPECCIÓN S.A.S se genere una estrategia de control y mejoramiento continuo del clima organizacional a nivel interno en la sede Medellín, y que mediante esta se proyecten a un alza en sus indicadores, pero más allá, se proyecten en pro a sus colaboradores, a la importancia que tiene cada uno de ellos y al valor agregado que pueden brindar a la organización, e incluso en un crecimiento personal de cada uno de los integrantes y finalmente a que cada uno de los líderes de proceso puedan autoevaluar su proceso y cuáles serían esos mecanismos que los lleven a consolidado su equipo de trabajo dentro de un mejor entorno laboral.

4 Marco referencial

4.1 Marco conceptual

Estructura organizacional: Definido como la forma en que están estructurados los procesos dentro de una organización, incluye tanto políticas y leyes como su organigrama.

Estabilidad laboral: Definido como la seguridad de no presentarse un rompimiento fácil en el acuerdo entre el empleador y el empleado o de asegurar la participación y continuidad del colaborador siempre y cuando exista la responsabilidad de cumplimiento de los objetivos.

Liderazgo: Aquel que posee las capacidades necesarias para guiar y dirigir un equipo de trabajo en pro de un objetivo en común; existen diferentes tipos de liderazgo radicando diferencias en la manera cómo se desea dirigir o liderar, algunos más flexibles, otros más participativos, otros más autocráticos pero todos enfocados en el logro de una meta.

Comunicación asertiva: mediante este proceso se pretende el envío y recepción de mensajes de manera eficiente dentro de la organización, se basa en transmitir un mensaje de la manera en que sea de más fácil entendimiento para el receptor, ser claros y concisos a la hora de dirigirse hacia alguien y así evitar tergiversar información que posiblemente puede desenlazar en un mal proceso o un malentendido.

Motivación laboral: término que ha tomado gran relevancia en la actualidad ya que mediante él se pretende la satisfacción de los colaboradores para un mejor desempeño laboral y se puede dar de diferentes maneras según lo considere la empresa: beneficios económicos, educativos, de recreación, entre otros.

Trabajo en equipo: Desarrollo de actividades o funciones que se asignan entre varias personas conformantes de un grupo para que de esa manera se pueda alcanzar de manera más fácil y eficiente el objetivo propuesto, este debe ser coordinado y organizado de manera que cada uno de los integrantes

esté alineado con las funciones asignadas y no solo pensando en un bien individual sino en un bien común.

Condiciones seguras: Hace referencia a las condiciones en las que debe estar el puesto de trabajo de un colaborador según las actividades que desarrolle y busca que cada una de esas condiciones cumplan con los parámetros de seguridad establecidos para que de esta manera el colaborador no tenga riesgos en su zona de trabajo y que en caso tal de que los tenga, estén controlados.

Resolución de conflictos: busca la manera adecuada de intervenir un conflicto para que este sea resuelto con los menores perjuicios entre las partes involucradas, en otras palabras, que individuos en situación de diferencias o discrepancias tengan la capacidad de encontrar una solución pacífica y en acuerdo de todos.

4.2 Marco Contextual

MONTAJES Y SERVICIOS DE INSPECCIÓN de gas es una empresa que fue fundada hace más de 10 años, en el año 2010 y que presta su servicio en la industria del sector gas para revisiones periódicas de red de gas, tanto residenciales como comerciales e industriales; en el año 2013 se acredita ante la ONAC (Organismo Nacional de Acreditación Colombiana) para el desarrollo de las actividades de inspección de suministro de gas.

Cuenta en para el año 2024 con sedes en varias ciudades del país, entre esas Cartagena, Medellín y su cede matriz ubicada en la capital del país: Bogotá. Desde su creación la organización ha dirigido sus esfuerzos a ofrecer un servicio de buena calidad y a expandir su mercado a diferentes lugares dentro del país que le permita un crecimiento geográfico y un aumento de su mercado objetivos. Es así como MSI basa sus actividades en las siguientes filosofías institucionales:

MONTAJES Y SERVICIOS DE INSPECCIÓN S.A.S se especializa en prestar servicios relacionados con la Evaluación de la Conformidad, orientados a brindar seguridad, calidad y confianza a nuestros clientes, garantizando el cumplimiento de requisitos normativos y reglamentarios; aportando con nuestra experiencia y conocimiento valor a nuestros servicios, proporcionando credibilidad a todas las partes interesadas, sin olvidar nuestro compromiso con la sociedad y el medio ambiente y pretende proyectar significativamente nuestra participación a nivel nacional e internacional, manteniendo el profesionalismo en los servicios prestados y enfocando la mejora continua de nuestra organización sin dejar de lado los altos estándares en calidad, seguridad y salud en el trabajo.

Es de esta manera y bajo estas premisas que la empresa logra crear su sede en la ciudad de Medellín en el año 2021, presentando su proyecto a la distribuidora de gas EPM para la participación en licitación por un contrato entre ambas partes que permitiera llegar a los hogares y ofrecer seguridad con sus servicios.

Para el año 2024, la empresa lleva 4 años como contratista de la distribuidora EPM y cuenta en su sede Medellín con un total de 120 colaboradores distribuidos entre parte operativa (inspectores en campo) y parte administrativa., pero en sus primero dos años no se consolidó un área de gestión humana para la sede sino que todo lo relacionado con esa gestión era realizada directamente desde Bogotá quienes no tenían una perspectiva sólida de lo que sucedía en cuanto al día a día de los colaboradores, fue hasta el año 2023 que se logró estructurar un área de gestión humana directamente en la sede que pudiera estar presente evidenciando todo lo que su proceso requería y en constante acompañamiento con cada uno de los colaboradores, lo que posiblemente deja una brecha grande en donde no se realizó un análisis y un seguimiento real al clima organizacional y a todo lo que concierne al bienestar de los integrantes.

Es por lo anterior que crece la necesidad de realizar un estudio específico de lo que respecta a las condiciones del clima organizacional y de cómo este se ha podido ver afectado durante el tiempo de

crecimiento de la sede, teniendo en cuenta que de igual manera ha habido un aumento en el número de colaboradores que ha requerido el proceso y que a su vez esto significa cambios tanto en los procesos como en la conformación de los equipos y por ende en el desarrollo del ambiente laboral.

4.3 Marco legal

En Colombia existen normas y leyes que son bases para que las organizaciones mantengan una estabilidad en su clima laboral y que establecen derechos y obligaciones para ambas partes del contrato, y creadas con el fin de mantener niveles adecuados en el ambiente laboral, uno de estos decretos según el gobierno de Colombia, es el decreto-ley 1567 de 1998 en su artículo 24 que nos habla sobre programas de bienestar de calidad de vida laboral, el cual plasma que las empresas en pro de mantener una adecuada calidad de vida laboral de sus empleados debe seguir los siguientes criterios:

- Medir el clima laboral de su empresa de manera periódica durante el año con el fin de poder implementar o corregir estrategias de intervención.
- Evaluar los niveles de adaptación al clima organizacional de la empresa y de la misma manera estar preparados para los posibles cambios o reformas que se puedan dar en el ambiente laboral.
- Implementar programas o estrategias de incentivos para los empleados
- Consolidar la cultura organizacional mediante una definición e identificación de la cultura presente en la empresa
- Fortalecer y optimizar el trabajo en equipo como herramienta de trabajo sistémico además del aumento de capacidad para trabajos y objetivos conjuntos.

Las organizaciones deberán mantener los anteriores puntos en constante seguimiento como estrategia de medición para garantizar que los colaboradores tengan dentro de la organización una

buena calidad de ambiente laboral, y que de esta manera se puedan tomar las acciones necesarias al momento de detectar que alguno de los indicadores no está con los resultados esperados.

De igual manera el ministerio de trabajo según la resolución 3094 de 2023 actualiza los mecanismos de prevención y corrección sobre el acoso laboral el cual puede ser un derivado del clima organizacional cuando nos referimos a niveles negativos, y de igual manera la conformación de comités de convivencia que son indispensables para los empleados, un medio de comunicación en el cuál pueden exponer sus percepciones. En este artículo podemos encontrar ítems como los siguientes:

- Establece el trabajo como un derecho y más allá una obligación social de las personas, y que cada persona tiene derecho a un trabajo digno y en condiciones justas.
- Establece una de las funciones para el área de talento humano enfocada en el mejoramiento de la convivencia y el clima organizacional.
- Creación de Comités de convivencia laboral en el cual el empleado pueda sentir privacidad de la información y eficiencia para prevenir o corregir situaciones que afecten en el clima organizacional.

4.4 Marco teórico

4.4.1 *Clima organizacional*

El clima organizacional es un concepto que tiene sus raíces alrededor de los años 1930 en donde se comienza a ver la necesidad más latente de que las organizaciones pudieran centrarse en las personas visto desde la perspectiva de que así los colaboradores podrían ser más eficientes y productivos. Desde entonces se comienza a ver el clima organizacional desde diferentes disciplinas como una parte fundamental de cada organización y ha sido objeto de investigación para muchos teóricos tanto de la administración como de la psicología, siendo uno de los primeros teóricos en mencionar el término “clima organizacional” el psicólogo alemán Kurt Lewin y de ahí en adelante

cobrando cada vez más significado y más importancia dentro de las investigaciones y los procesos de una organización.

Es así como la definición de clima organizacional comienza a ser visto en diferentes definiciones que con conceptos posiblemente diferentes desenlazaban en el mismo objetivo: el bienestar y la calidad de los colaboradores.

Definir el clima organizacional puede resultar sencillo en la medida que este siempre nos llevará a pensar en la calidad humana, en cómo y cuáles son las condiciones ideales para que una persona tenga las condiciones necesarias dentro de su puesto de trabajo, es decir, “el clima organizacional se relaciona con la moral y la satisfacción de las necesidades de los participantes” (Esquivel et al, 2020,) y son diferentes los factores que pueden influir sobre este clima organizacional y a los cuáles se debe realizar seguimiento periódico para evitar una baja en el indicador.

Si bien el clima organizacional se centra en el bienestar de los colaboradores, es importante resaltar que se lleva en mutuo acuerdo con la dirección de la organización, quiere decir, que no debe ser tomado como una obligación de la organización el satisfacer todas las solicitudes de los colaboradores, sino que se realiza según las necesidades reales tanto del empleado como del empleador, al igual que es importante tener en cuenta que un clima laboral positivo es el resultado de un trabajo extenso, que no surge, como bien lo dirían, de la noche a la mañana, sino que es un trabajo constante para moldear el ambiente laboral a la necesidad del proceso y que es en ese proceso el momento donde se valida la implementación de políticas, reglas y demás que ayuden a fomentar la comunicación, la colaboración y el trabajo en equipo.

Según Likert (1961), uno de los primeros teóricos en investigar el clima organizacional y los comportamientos de los trabajadores dentro una empresa, el clima organizacional se define como “las características subjetivas o personales de la organización que se pueden percibir directamente o inferir indirectamente a partir de las descripciones de las estructuras formales e informales, los sistemas y

procedimientos, y el comportamiento manifiesto de los miembros de la organización”, es decir, el término clima organizacional depende en mayor medida de la percepción que tengas las personas sobre su entorno laboral, lo que lleva a que cada persona lo puede sentir de una diferente dependiendo de su subjetividad y que este sentir está basado en diferentes aspectos, como lo pueden ser la motivación, la comunicación, las condiciones del puesto de trabajo, las reglas, los beneficios, el liderazgo, entre otros, que en conjunto pueden causar reacciones tanto positivas como negativas y que dan las bases para una calidad laboral positiva.

Según Salazar et al (2021), la incidencia de carácter psicológico que tiene la organización en la interacción de los empleados con el entorno permite una definición de clima organizacional, un entorno laboral que viene conformado por diferentes aspectos ya antes mencionados y que sin duda pueden generar un impacto no solamente en uno de los integrantes del grupo sino en varios al mismo tiempo y que deben ser actualizados constantemente según lo requiera el momento y la actividad a ejecutar

Por otro lado, se tiene que estas percepciones que dan de manera subjetivo en cada una de las personas “reflejan la interacción que se da entre las características personales y las de la organización” (Peña, 2018), lo que lleva a la importancia de que la organización tenga conocimiento de las características personas de sus colaboradores, si bien no es posible adaptar el entorno al gusto de cada una de las personas, sí se puede adaptar a un punto que genere un bien común y que logre causar comodidad y satisfacción en todas las personas. Esta interacción entre las características personales y las de la organización deben darse entre un espacio de mutuo acuerdo que finalmente represente un beneficio para ambas partes y que pueda mantenerse durante el tiempo y cuando sea necesario adaptarse a las nuevas condiciones o situaciones que se presenten.

Según las definiciones anteriores podemos decir que el clima organizacional viene dado en mayoría por las percepciones de los individuos y que éstas van ligadas a las estrategias que se implementan desde la dirección para la consecución de los objetivos propuestos, y que se ve reflejado

en un circuito que comienza con la organización, seguido del clima laboral y sus miembros y finalizando con un comportamiento o una reacción, es importante tener en cuenta por parte de dirección que se enfrentan a un grupo de personas con pensamientos y costumbres pluriculturales, diferencias de género, culturas, creencias, costumbres, etc., que deberán ser tomadas en cuenta al momento de la implementación de estrategias en pro del clima organizacional y que de no ser así pueden ser causante de desmotivación y percepciones negativas influyendo así en una baja productividad y eficiencia de los colaboradores.

4.4.2 Tipos de clima organizacional

Si bien el clima organizacional debe estar dirigido al mismo objetivo de satisfacción laboral, existen diferentes tipos o maneras de tomarlo como las mencionadas a continuación:

- **Clima de tipo autoritario: sistema I Autoritarismo explotador:** En este tipo de clima los jefes no tienen confianza en sus colaboradores, por lo cual los trabajadores tienen que trabajar dentro de una atmósfera de miedo, de castigos, de amenazas, ocasionalmente de recompensas, y la satisfacción de las necesidades permanece en los niveles psicológicos y de seguridad. (Fiallo, Alvarado, & Soto, 2015), en este tipo de clima organizacional no existe una comunicación asertiva entre colaboradores y líderes y suele representar un clima organizacional hostil, en donde no se obtienen acuerdos sino que se basan en seguir las reglas o directrices dadas sin tener en cuenta las diferentes reacciones o percepciones que se puedan presentar.
- **Clima de tipo autoritario: Sistema II Autoritarismo paternalista:** “La gran parte de las decisiones se toman en los puestos más altos, pero algunas se toman en los puestos inferiores. El método para motivar a los trabajadores son las recompensas y algunas veces los castigos” (Fiallo, Alvarado, & Sot, 2015), es decir, existe hasta cierto grado una confianza condescendiente para la toma de decisiones pero sin dejar de tener instancia

principal la toma de decisiones netamente desde los altos rangos, permite que los empleados se sientan trabajando en un entorno un poco más estable aunque sigue sin causar la motivación deseada.

- **Clima de tipo participativo: Sistema III Consultivo:** “Los jefes tiene clima participativo tiene confianza en sus trabajadores. La política y las decisiones se toman en los puestos superiores, pero si se permite a los puestos inferiores tomar decisiones” (Fiallo, Alvarado, & Soto, 2015), en este punto existe más comunicación entre los rangos altos y los colaboradores que permiten darles la confianza para la toma de decisiones y a su vez fomentar un clima organizacional más dinámico en el que los colaboradores entran a ser participes en opiniones.
- **Clima de tipo participativo: Sistema IV Participación en grupos:** “Los jefes tienen plena confianza en sus trabajadores. Las Tomas de decisiones están repartidas en cada uno de los niveles de la empresa. La comunicación es de forma lateral” (Fiallo, Alvarado, & Soto, 2015), se incentiva la motivación de las personas basados en la participación en el proceso, y en el aporte al cumplimiento de los objetivos más desde el trabajo en equipo que desde la imposición de formas de trabajo. Genera un clima organizacional más positivo al traer en sí una relación de lo que las personas piensan con el objetivo final y como pueden ser un apoyo en la consecución del mismo.

4.4.3 Factores influyentes en el clima organizacional

De la misma manera que es importante resaltar los tipos de clima organizacional es fundamental tener en cuenta cuáles son los factores que influyen tanto de manera directa como indirecta en el entorno y que deben ser adaptados para que los colaboradores tengan un ambiente saludable y seguro tanto de forma física como mental, según (Brito et al, 2020) el análisis del clima organizacional propone nueve variables: identidad, toma de decisiones, liderazgo, comunicación, motivación, control, relaciones

interpersonales, cooperación y proceso de cambio, que tienen en su totalidad relación con la estabilidad y la satisfacción laboral y deben funcionar de manera conjunta para brindar un buen resultado.

Adicional a los antes mencionados podemos encontrar otras variables influyentes en las variaciones de clima organizacional, por ejemplo: estructura, motivación, beneficios laborales, adecuación del puesto de trabajo, trabajo en equipo, reglas y políticas, reconocimiento, incentivos, entre otros, mediante los cuales se puede obtener la satisfacción laboral necesaria por los empleados, satisfacción que ha sido definida según Parra et al (2018) como el conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con el cual los colaboradores consideran y perciben su trabajo y que se ve reflejada en cada uno de los empleados de manera diferente según sus características personales y que se verá repercutido en el desempeño laboral.

Dentro de estos factores influyentes, la estructura organizacional toma mucha relevancia ya que Según García (2019) la estructura se puede ver representada como la percepción que tienen los colaboradores sobre los procesos, las reglas, y las diferentes limitaciones en las que se ven enfrentados en el desarrollo de su labor, es decir, qué tanto se pueden ver cohibidos o qué tan libres pueden ser al momento de llevar a cabo su proceso y de ser de cierta manera más independientes teniendo claro que se debe llegar a un objetivo, es decir, representa las bases de la empresa, de cómo ha constituido sus procesos y sobre qué políticas se van a regir, lo que puede influir de manera directa en todos los empleados y que en caso tal de generar una afectación significaría un cambio estructurado.

Otro de los factores que cubren una mayor parte del clima organizacional es el liderazgo, el cual según Chiavenato (2009), un exponente reconocido de la administración y que ha cobrado gran relevancia por sus diferentes libros organizacionales, es visto como un poder personal que permite a alguien influir en otros por medio de las relaciones existentes, es decir, una persona que según sus acciones influye directamente en el actuar de los demás y el cuál debe estar alineado con el propósito de la satisfacción laboral, si esto no es así, las decisiones tomadas por parte de un líder afectarán no

solamente el ambiente laboral sino el proceso en general y para que esto no suceda, esa figura de liderazgo debe tener la capacidad de conocer su equipo de trabajo y así actuar de manera coherente, tanto con el objetivo del proceso como con las personas a cargo.

Con los anteriores y con otros factores que directa o indirectamente influyen en el clima organizacional se busca llegar a generar una motivación laboral en los empleados la cual, como nos indica Parrales et al (2022) tiene su base en la comodidad e impulso del personal para obtener un desarrollo óptimo y un desempeño eficiente en cuanto a las actividades y funciones que tengan que desarrollar y le hayan sido asignadas, y como ya antes ha sido mencionado de todas estas variables depende el indicador de clima laboral y es de vital importancia hacer seguimiento periódico a cada una de ellas porque aunque sean independientes la una de la otra, son influencia en un objetivo general como lo es el de mantener un clima organizacional en niveles satisfactorios, en el momento que una de estas variables no estén funcionando de manera acorde a lo que se tiene planificado, las otras pueden sufrir repercusiones y de igual manera bajar su nivel de funcionamiento.

Cabe mencionar que adicional a las variables internas de la empresa también existen otra variables que pueden implicar un cambio en el clima organizacional, y que son inherentes a la organización, como lo son por ejemplo la salud de los colaboradores, sus estados de ánimo y aquellos sentimientos y actitudes dado por un factor externo, sin embargo, se puede decir que no variables de momentos que no están 100% presentes en el día a día, sino que se presentan según las circunstancias y que de la misma manera pueden desaparecer o cambiar pero que no dejan de ser importantes e influyentes al momento de percibir el ambiente laboral, estos factores si bien no están dentro del control de los directivos pueden ser apoyados para minimizar un poco el impacto que pueden tener primero en la persona como tal y segundo en el proceso.

Podemos decir que con el clima organizacional y la satisfacción laboral lo que se busca es la felicidad en el trabajo, que los empleados perciban cada aspecto de su entorno como tranquilo y

cómodo para la realización de sus actividades diarias y para esto la dirección debe asegurarse de proporcionar todos los elementos físicos, sociales y psicológicos que se adapten a cada puesto de trabajo, a cada actividad a desarrollar y a cada área de trabajo, porque si bien todos reaccionan antes los mismos factores, para cada área pueden funcionar de manera diferente, es decir, Según Cardoza et al (2019) se debe tener en cuenta que independiente a la función asignada la persona, esta debe contribuir al desarrollo físico, social y psicológico de la misma y debe estar proyectado a la búsqueda de la calidad laboral y al logro de la misma bajo las diferentes situaciones o circunstancias operacionales.

4.4.4 Afectaciones del clima organizacional

Si bien ya conocemos las diferentes variables o los diferentes factores que influyen en el clima organizacional es importante dar un vistazo a cuáles son las afectaciones que se dan a cambio de un clima laboral sea positivo o negativo. Una de las principales y en las que más se enfoca el clima organizacional como resultado para la organización es la eficiencia, definida por Morejón et al (2021) como el logro de resultados satisfactorios de manera progresiva y continua utilizando una menor cantidad de recursos, es decir, la capacidad de una persona de llegar al objetivo propuesto usando la menor cantidad de recursos posibles y es uno de los indicadores más fundamentales en el desarrollo de una empresa que permiten medir de forma objetiva el avance del proceso y el alcance que se puede llegar a tener para nuevos objetivos o estrategias.

Uno de los factores que más pueden sufrir un impacto o una afectación según la variabilidad del clima organizacional es la productividad laboral; cuando hablamos de productividad, nos referimos al conjunto de los resultados obtenidos de una actividad o labor, los recursos que se emplearon para esta y adicional el tiempo en el que se obtuvo los resultados y teniendo siempre en cuenta el resultado final obtenido.

Con la productividad laboral se logra identificar si se cumplieron las expectativas iniciales de una actividad o proceso en específico, y esta, según Vargas et al (2017), es un elemento clave para el alcance

de los objetivos de las organizaciones, de su desempeño económico y para su permanencia en el tiempo, y para que esta productividad sea positiva es necesario tener en cuenta la calidad del recurso humana lo que a su vez viene dado por las condiciones de trabajo en las que se encuentren los empleados, de no estar el ambiente acondicionado para una buena calidad laboral, se puede ver afectada la productividad y por ende el alcance de los objetivos organizacionales.

Para lograr dicha productividad es importante que los colaboradores generen un buen desempeño laboral, el cual más allá del alcance de objetivos va direccionado a las actitudes y conductas que tienen los colaboradores durante el desarrollo de sus actividades, este es definido según Bautista et al (2020) como las acciones o conductas realizadas por los colaboradores en los procesos asignados que ayudan al logros de los objetivos propuestos en relación con las pautas establecidas por la empresa y que reflejan la calidad del trabajo realizado por las personas, es decir, se enfoca en un cumplimiento de metas y objetivos con eficiencia y también con calidad de servicio.

Dicho desempeño laboral debe ser evaluado constantemente para de esa manera poder identificar a tiempo tanto las cualidades como las debilidades de los empleados y de igual manera evaluar el proceso como tal, según Chiavenato (2007) importante escritor y teórico de las ciencias de la administración y principalmente del reclutamiento de personal, estos procesos pueden mejorarse de forma que se incluya la evaluación colectiva y continua y se dé prioridad no solo a las metas organizacionales sino también a las metas personales de los empleados, es decir, se debe dar importancia al trabajo en equipo y al objetivos común pero también se debe tener en cuenta y dar un grado de importancia a las metas de cada uno de los empleados, metas en cuanto a la actividad realizada y en cuanto a su vida personal.

Otras de los factores que se ven generalmente afectados en la organización son la rotación de personal y el ausentismo, entendido por Rodríguez (2020) es la relación que hay entre la contratación de personal y el egreso de estos de la organización y qué tanto pueden fluctuar estos dentro de un periodo

determinado y se puede medir según los indicadores de ingreso y egreso de los empleados a la empresa. El clima organizacional juega un papel fundamental en la rotación del recurso humano y es una de las causas principales de este, el hecho de que un empleado no esté satisfecho laboralmente con uno o diferentes aspectos de su actividad genera altos niveles de rotación y debe ser solucionado de manera inmediata para que sigan aumentando las salidas de colaboradores, sino que se puedan estabilizar los procesos con los empleados que ya se cuentan.

Previo a la rotación de personal y ligado a este está el ausentismo, término utilizado para referirse a aquellas faltas al lugar de trabajo por diferentes circunstancias: incapacidad, ausencia injustificada, calamidad, licencias no remuneradas, entre otros, dicho ausentismo puede ser causado por diferentes tipos de situaciones, pero según Tatamuez et al (2018) es un síntoma que no sólo revela problemas o diferentes situaciones del colaborador, sino que está muy ligado al ámbito de la organización y de la satisfacción laboral, de manera en que una insatisfacción del clima laboral puede generar que los niveles de ausentismo aumenten y por ende habrá una afectaciones en las actividades.

De todo lo anteriormente mencionado podemos observar cómo es de vital importancia el poder mantener a lo largo del tiempo y de los procesos un clima organizacional positivo en una empresa para que no se presenten mayores dificultades al momento de querer lograr un objetivo y para esto es necesario no solo tener en cuenta los objetivos y metas de la empresa y de cada área sino también tener presentes los objetivos de cada empleado y que de esa manera, mediante una comunicación asertiva el empleado tenga conocimiento del valor que le está brindando al logro de los objetivos. Según (Davies, 2022) la empresa debe desarrollar estrategias que ayuden que los empleados puedan plasmar sus objetivos individuales en funcionamiento con los objetivos generales para de esta manera llegar de una manera más fácil al cumplimiento de las metas.

5 Diseño metodológico

Línea de investigación institucional: Innovaciones productivas.

Eje temático: Gestión estratégica para la globalidad.

Enfoque de investigación y paradigma investigativo: Cualitativo-

Para esto tendremos presente que una investigación cualitativa “se orienta a la producción de datos descriptivos, como son las palabras y los discursos de las personas, quienes los expresan de forma hablada y escrita” (Cueto, 2020) y que esta nos permitirá conocer de una manera más personal la percepción de las personas dentro de la investigación, dado que el clima organizacional es un término ligado a percepciones es importante poder centrar este enfoque cualitativo para obtener más datos o información específica y aportante en el caso de estudio. Es necesario conocer la descripción que tiene cada una de las personas incluidas en el estudio sobre el tema a tratar.

Diseño: No experimental.

Se abarcará la investigación desde un diseño no experimental ya que no se pretende crear nuevas situaciones sobre el clima organizacional sino que se enfoca en estudiar las situaciones ya existentes dentro la empresa Montajes y Servicios de Inspección S.A.S, trabajaremos con momentos o percepciones ya presentes en los colaboradores y cómo éstas en sus diferentes momentos han influido al entorno laboral propio y de sus compañeros.

Alcance: Explicativo – correlacional.

La investigación se realiza mediante un enfoque cualitativo bajo un alcance explicativo-correlacional que busca conocer el grado de satisfacción y clima laboral que hay en la población a tener en cuenta y de igual manera presentar por qué se encuentra a ese nivel, bien sea positivo o negativo según los resultados obtenidos.

Población: Para el año 2024, Montajes y Servicios de Inspección S.A.S cuenta con una población de 120 empleados en su sede Medellín, de los cuales 36 pertenecen al área administrativa y 84 son

pertenecientes al área operativa conformando así todo el equipo de trabajo encargado del logro de los objetivos propuestos para dicha sede y según el contrato actual con la distribuidora.

Tamaño de muestra: se ha decidido tomar un 20% de la población para realizar la investigación lo que es equivalente a 25 empleados distribuidos de la siguiente manera: 14 operativos y 11 administrativos, entre los cuales se incluirán diferentes áreas y diferentes rangos, desde auxiliares hasta directivos que están inmersos en todo el proceso.

Instrumentos: se utilizarán como herramientas una encuesta y una entrevista de preguntas abiertas con las que se podrán interpretar de manera concreta los resultados que darán respuesta a cada uno de los objetivos y que llevarán a la realización de un trabajo en campo certero y confiable.

Tenemos que una entrevista se basa en un encuentro con la persona a entrevistar donde podrá responder de manera libre a cada pregunta y en la cual la información girará entorno a la percepción de la persona y quizás a situaciones vividas que tengan relación con el tema, de igual manera es importante tener en cuenta que jugará un papel importante las diferentes creencias que tenga la persona ya que de allí viene su opinión subjetiva.

Por otro lado la encuesta nos permitirá arrojar respuestas más específicas de manera escrita que pueden ser a preguntas abiertas o cerradas pero que de igual manera nos brindará la información deseada en cuanto a la percepción de cada persona sobre el tema a tratar. Se realizará una encuesta a 24 personas con un número aproximado entre 8 y 10 preguntas que nos permitan dar respuesta a los siguientes objetivos:

Análisis y tratamiento de datos: De percepción:

Mediante los dos anteriores mecanismos de investigación se pretende obtener las respuestas que permitan analizar el nivel de clima organizacional que hay en el momento en la empresa Montajes y Servicios de Inspección S.A.S y cuáles son las características que perciben los empleados en este momento sobre su ambiente laboral que finalmente permita distinguir aquellos puntos que en el

momento representan una debilidad para la empresa, se tomará esta empresa de estudio debido a que anteriormente no existía un departamento de gestión humana que diera un seguimiento al entorno laboral de los empleados, sino que fue hasta hace poco que se estructura el área, lo que nos lleva a pensar en los vacíos que pueden haber quedado dentro de ese tiempo y preguntarnos si se le dio la suficiente importancia y qué consecuencias pueden haber quedado.

6 Resultados y discusiones

6.1 Resultados

Resultado 1: Diagnosticar la percepción del clima laboral en la empresa MONTAJES Y SERVICIOS DE INSPECCIÓN de gases de Antioquia.

MONTAJES Y SERVICIOS DE INSPECCIÓN S.A.S es una empresa creada hace aproximadamente 14 años en la ciudad de Bogotá y la cual al año 2024 cuenta con sedes en diferentes ciudades como Cali, Sincelejo, Cartagena, Bucaramanga y Medellín y dedicada desde un inicio a las inspecciones de redes de gas residenciales, comerciales e industriales. A nivel general se encuentra conformado por una estructura organizacional que va desde el gerente general y propietarios de la empresa, siguiendo con los directores de cada sede, luego los coordinadores operativos en transversal con áreas de gestión humana y HSE, luego los líderes de procesos y seguido los auxiliares administrativos.

Para la sede Medellín, la encargada de fijar los procedimientos, políticas, rendimientos y objetivos a cada una de las áreas es la dirección del proyecto en conjunto y con la información brindada por las líderes de procesos, así como definir las respectivas fechas de entregas de informes, labores asignadas y resultados para que estos sean analizados y evaluados de igual manera por dirección y líderes y puedan ser entregados tanto a la gerencia como a la distribuidora.

La empresa al ser un proyecto que trabaja por licitación de contrato ante la distribuidora, solo maneja una vinculación por medio de contrato obra-labor, el cual puede finalizarse en cualquier momento y debe ser renovado en el momento que se renueva contrato directo con la distribuidora, esto, aunque genera incertidumbre al no tener un tiempo especificado, no ha sido causal de inconvenientes ya que para los colaboradores se evalúan constantemente los rendimientos y la productividad y son estos los que finalmente llevan a diferentes tomas de decisiones.

La anterior estructura organizacional y el manejo de la empresa es base fundamental para en el diagnóstico de clima organizacional, visto tanto desde la percepción de los colaboradores como de los

lineamientos y decisiones tomados por la dirección de proyecto y que pueden afectar directamente de manera positivo o negativa al ambiente laboral, lo que resulta relevante al momento de indagar a los colaboradores sobre su satisfacción laboral.

La percepción de clima organizacional es importante a tal medida que de ella depende en gran parte la eficiencia y productividad de una empresa, para el caso de MONTAJES Y SERVICIOS, esta juega aún un papel más fundamental al ser una sede de tamaño pequeño en el que es mucho más visible lo negativo o positivo que pueda suceder.

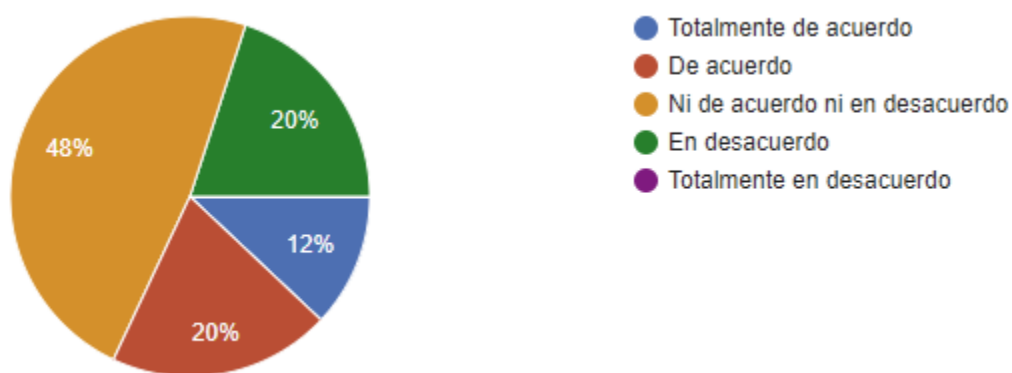


Figura 1. ¿Considera que el clima en la organización es positivo?

Fuente: elaboración propia. Tomado desde Google forms

Se realiza encuesta para ambas áreas de la empresa: operativa y administrativa en la cual se puede analizar que en la empresa MONTAJES Y SERVICIOS DE INSPECCIÓN S.A.S los colaboradores no perciben el clima organizacional como totalmente negativo, pero tampoco tienen una percepción positiva de él, un 48% de las personas encuestadas no están de acuerdo ni en desacuerdo con que el clima de la organización sea positivo, lo que quiere decir que es un punto neutro que también podría ser tomado como un punto de no avance en el indicador, por otro lado, tanto las personas que están de acuerdo con que el clima organizacional es positivo como las personas que están en desacuerdo con esto representan un 20%, y en una menor medida, los encuestados que están totalmente de acuerdo

con percibir el clima organizacional de manera positivo encontramos un 12%, como se observa en la siguiente figura 1.

Es igual de relevante el realizar actualización constante de las estrategias y acciones que se implementan para mantener una satisfacción laboral positiva y no permitir que con el paso del tiempo estas vayan perdiendo relevancia o vayan dejando de brindar los resultados esperados.

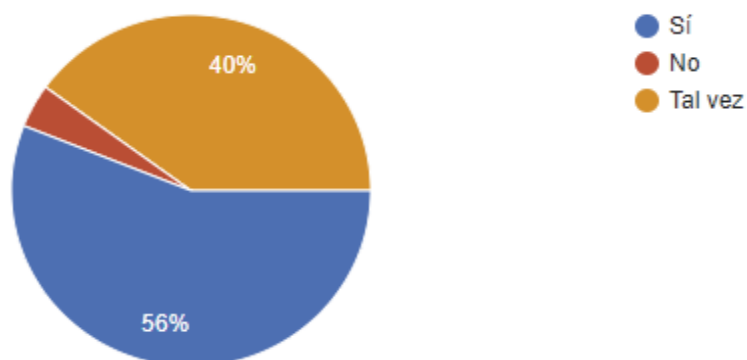


Figura 2. ¿Consideras que se deben implementar más estrategias para mejora del ambiente laboral?

Fuente: elaboración propia. Datos tomados de Google forms.

Se preguntó de igual manera a los encuestados si consideraban que se debían implementar estrategias para la mejora en el clima organizacional a los que un 56% contestó de forma afirmativa y un 40% respondió que tal vez se deberían implementar y solo un 4% respondió que no debería ser así, lo que refleja la necesidad de realizar planes de acción dirigidos a la satisfacción laboral y que permitan una mejor adaptación o una mejor calidad laboral de los colaboradores como se muestra a continuación en la figura 2.

Para una empresa es de gran relevancia que los colaboradores o integrantes del equipo sientan la motivación que dar lo mejor de sí mismo, lo que se consigue por medio del clima organizacional y que de esta manera puedan aumentar sus niveles de eficiencia.

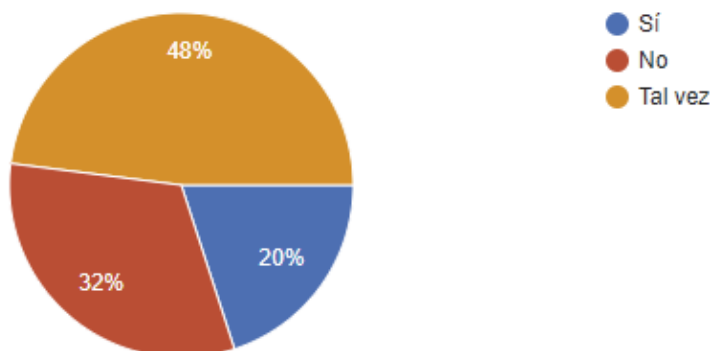


Figura 3. ¿Mi ambiente de trabajo me estimula a dar lo mejor de mí?

Fuente: elaboración propia. Datos tomados de Google forms.

Teniendo en cuenta esto, según los resultados obtenidos y como se observa en la figura 3, un 48% de los colaboradores encuestados se encuentran en un punto medio sobre sí la empresa estimula a dar lo mejor de sí mismos, un 32% indica de forma negativa que no sienten dicha motivación y un 20% indican positivamente encontrar estímulo de crecimiento por parte de la empresa.

Resultado 2: Categorizar a través de herramientas de medición el ambiente laboral.

Se realiza una entrevista a 3 personas diferentes dentro de la empresa MONTAJES Y SERVICIOS DE INSPECCIÓN S.A.S incluyendo a la analista de talento humano asignada a la sede Medellín, la cual en relación al ambiente laboral de la sede indica lo siguiente: “considero que somos una sede con una plantilla de personal "poquita" que se presta para que el clima organizacional sea armonioso, sin embargo y como se evidencia en ciertos momentos existen los roces por diferentes diferencias. Creo que tenemos a favor ser un equipo pequeño para buscar alternativas que ofrezcan una mejora del clima organizacional, hablando de clima organizacional en todos los aspectos, compromiso, cultura, empatía, armonía, trabajo en equipo, etc.” (Restrepo, 2024) en donde se puede ver reflejado que aunque hay momentos donde se percibe un clima organizacional pesado o de conflictos hay una gran ventaja que tiene como base el ser una plantilla de colaboradores pequeña se pueden tomar muchas acciones de

mejora para tener cada vez un mejor indicador del clima organizacional que pueda minimizar los momentos de conflicto o de percepción negativa.

Por otro lado, y yendo un poco más hacia la parte operativa, en entrevista realizada a supervisor operativo, nos indica lo siguiente: “considero que mi grupo de trabajo maneja el compromiso como parte inicial del proyecto laboral y se apoya con ideas a corto y mediano plazo para obtener calidad y cumplir con las metas, tanto, personales como grupales. Así es donde evidenció que el grupo maneja un excelente clima organizacional.” (Ortega, 2024) el cual refleja desde una perspectiva más de campo que el clima organizacional positivo ha llevado a una mejora continua en el cumplimiento de metas y un aumento en la calidad, lo cual se ha logrado por medio de inculcar a cada miembro del equipo un pensamiento de compromiso con los objetivos y metas propuestas.

Lo mencionado anteriormente lo vemos soportado en cierta medida en el pensamiento de los colaboradores encuestados, los cuales indican en un 64% que sienten por parte de sus jefes directos el apoyo necesario para realizar sus labores de la manera más adecuada, pero aun así, se tiene un 32% que indica que tal vez reciben ese apoyo propicio por parte de los jefes inmediatos, lo que quiere decir, que aún hay mejoras por realizar en esta variable del clima organizacional como se muestra en la figura 4:

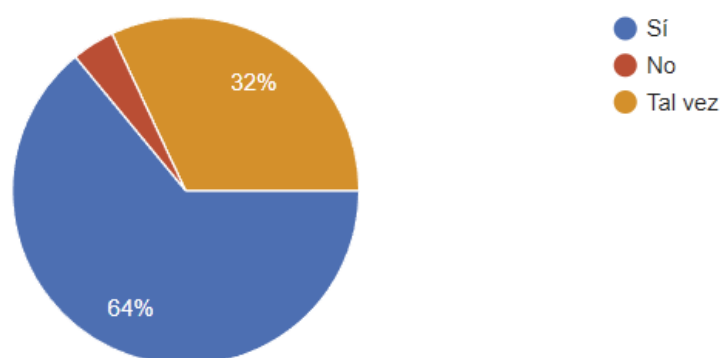


Figura 4. Cuando has tenido dudas o quieres apoyo ¿sientes que tu jefe inmediato te ofrece la ayuda necesaria?
Fuente: elaboración propia. Datos tomados de Google forms.

Siguiendo desde la percepción de los colaboradores, en otro de los puntos a evaluar sobre el clima organizacional se tiene la relación entre compañeros o miembros del equipo de trabajo, lo cual es parte importante para un ambiente laboral sea positivo negativos ya que de una manera directa o indirecta afecta a todas las personas y no solo a unas en específico, a lo que tenemos que según un 52% de las personas encuestadas sienten que estas relaciones interpersonales surgen de manera cordial entre los miembros del equipo; aunque este el porcentaje que representa a más de la mitad de las personas incluidas en la encuesta, se tiene un 32% que está en un punto de medio en el que consideran que no es totalmente cordial pero tampoco totalmente des cordial la relación y un 16% que indican no considerar que se tengan estas buenas relaciones interpersonales, lo que genera una alarma en que dentro de esta variable hay indicadores negativos más altos de lo que deberían estar y muestra la necesidad de generar estrategias que impacten directamente este punto. Se muestra a continuación en la figura 5:

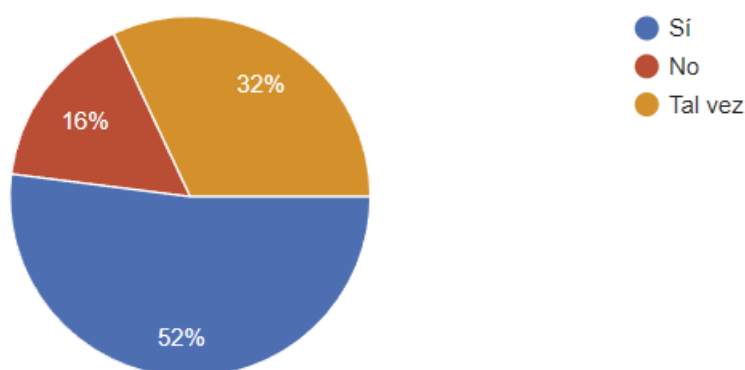


Figura 5. ¿Crees que la interacción con tus compañeros es cordial?

Fuente: elaboración propia. Datos tomados de Google forms.

La organización, según indica Restrepo (2024), analista de TH para la sede Medellín, en el momento utiliza 3 medios de medición para el clima organizacional, los cuales ayudan a tener una respuesta más rápida a las situaciones que se puedan presentar, y más allá de eso, a implementar e

iniciar la creación de estrategias que eviten llegar a aquellas situaciones generadas por un mal ambiente laboral, dichas herramientas se muestran a continuación:

Herramienta	Objetivo
1.Encuesta	Conocer de primera mano cómo se sienten los colaboradores relacionando diferentes aspectos del clima organizacional
2.Análisis actitudinal	En diferentes momentos de integración o de las labores diarias analiza por parte de TH si hay comportamientos o actitudes repetitivas en los colaboradores que puedan dar a percibir un hallazgo
3.Feedback	Retroalimentación de los colaboradores hacia la empresa donde expresen esos puntos que consideran se deben mejorar

Tabla 1. Herramientas de medición MONTAJES Y SERVICIOS DE INSPECCIÓN S.A.S

Fuente. Laura Manuela Restrepo, analista de TH.

Las anteriores herramientas se encuentran categorizadas en orden de relevancia o de aplicación, orden en el cual el área en mención logra identificar las ventajas o desventajas que se estén presentando de la siguiente manera:

1. Encuesta: Se construye una encuesta de manera periódica con preguntas dirigidas a la percepción de los colaboradores sobre el clima organizacional durante ese mismo periodo, qué han sentido, qué han percibido, qué sienten que puede mejorar y qué aspectos pueden estar un poco “descuidados”. En el análisis de esta encuesta se identifican y evidencian las primeras bases para la toma de decisiones.

2. Análisis actitudinal: se programan al mes momentos de integración cortos con el propósito de brindar tiempo de esparcimiento y adicional poder socializar con los auxiliares tema de interés tanto para ellos como para la empresa, durante estos, si bien es sabido que la actitud de las personas dependen en su gran mayoría por su estado de ánimo o las diferentes situaciones que enfrenten en su vida personal, una actitud frecuente frente a los espacios y las actividades proporcionadas por la

empresa pueden significar un disgusto con el entorno y puede ser incluso un medio para identificar posibles problemas e implementar reacciones a tiempo.

3. Feedback: para la empresa es importante que, así como los líderes deben realizar constantemente retroalimentación a sus grupos asignados, ellos también puedan realizar una retroalimentación a los diferentes líderes y a la empresa y sus procesos en general, para esto se realizan preguntas específicas que representen respuestas igual de específicas y concisas dirigidas a los colaboradores para que con las opiniones de ellos se puedan construir planes de mejora.

Con las anteriores herramientas y categorizadas en ese orden, el área de TH tiene suficiente material para definir cuáles serán los siguientes pasos hacia una mejora constante en el clima organizacional y de igual manera la dirección tendrá herramientas para aumentar sus índices de productividad y eficiencia.

Resultado 3: Identificar las características determinantes del clima organizacional en la empresa MONTAJES Y SERVICIOS DE INSPECCIÓN S.A.S sede Medellín.

Para que una organización pueda determinar en qué nivel está su clima organizacional es importante conocer las variables que más lo componen o lo afectan; en la entrevista realizada a una de las líderes administrativas, se indicó que una de las mejores formas de incrementar los niveles de clima organizacional es “impulsando al aprendizaje, promoviendo la comunicación, las cuales son dos de los aspectos más importantes que pasan a ser base para un fortalecimiento del equipo de trabajo y del sentir de cada empleado” (Gómez, 2024).

En la misma pregunta, realizada a la analista de talento humano indica que “para construir y tener la estabilidad de un clima laboral es importante adquirir sentido de pertenencia por una compañía y para adquirir ese sentido de pertenencia no solo es responsabilidad del colaborador si también del empleador (de qué manera voy a hacer que mi empleado se sienta importante y ficha fundamental de

mi compañía) y no es solo en temas salariales, por ende considero que la falencia que poseemos en este momento es contribuir en el proyecto de salario emocional para crear sentido de pertenencia y amor por el trabajo, normalmente y hablando digamos por ejemplo de la parte operativa ellos trabajan netamente por su salario, por su comisión por su dinero pero se evidencia el poco compromiso para con la empresa en la falta de respeto a superiores, etc., creo que se debe a que ellos trabajan por su objetivo y mas no por el objetivo en conjunto como compañía.” (Restrepo, 2024) lo que lleva a un punto clave y es que los colaboradores al no sentir un motivación laboral están trabajando más por sus objetivos individuales que por el objetivos común que se tiene en la organización.

Otro de los puntos fundamentales del clima organizacional dentro de MONTAJES Y SERVICIOS, se ve reflejado en la encuesta realizada a los colaboradores donde, más del 50%, indican que las decisiones tomadas por sus líderes o jefes inmediatos son tal vez justas, y un 44% indican que son realmente justas, lo que indica que en su mayoría no consideran que estas decisiones sean totalmente justas y no están totalmente de acuerdo con ellas o con la forma en que se toman. Se muestra en la figura 6.

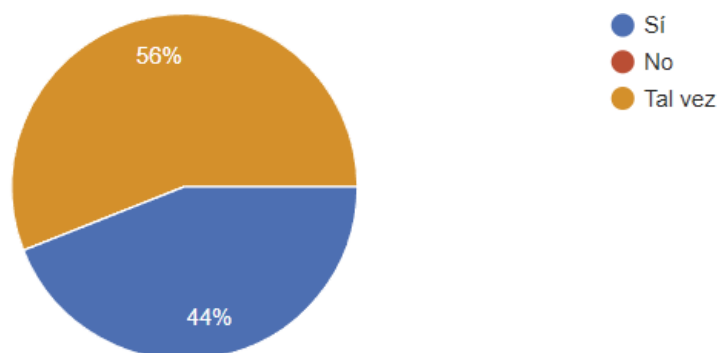


Figura 6. ¿Consideras que las decisiones tomadas por tus superiores son justas y objetivas?
Fuente: elaboración propia. Datos tomados de Google forms.

De la misma manera, el supervisor operativo en la entrevista realizada hace énfasis en que dos de las grandes falencias que tiene el clima organizacional de la empresa son “falla a la hora de comunicarse y envío de información a destiempo” (Ortega, 2024) y que la empresa debería “tener más

sentido social con los colaboradores pensando más en esas necesidades humanas que pueden generar inconvenientes para la mejora continua del proceso” (Ortega, 2024), lo que permitiría poder alinear el grupo de trabajo a una visión compartida en la cual hayan beneficios tanto para la empresa como para los colaboradores.

6.2 Discusiones

La sede Medellín en la empresa MONTAJES Y SERVICIOS DE INSPECCIÓN S.A.S, como ya anteriormente habría sido mencionado, hasta hace poco más de un año creó su propia área de TH, los 3 años anteriores a esto todo había sido manejado directamente desde la oficina principal en Bogotá, lo que dejaba en un segundo plano la satisfacción de los colaboradores, no había quién analizarlo, quién estar al pendiente ni quién tener un análisis visual diario de los ocurrido en las instalaciones lo que marcó una gran brecha de desventaja en lo que refiere a clima organizacional.

Para inicios del año 2024 se comienzan a generar las estrategias en base a la necesidad que la empresa presentaba y las diferentes situaciones de entorno que se estaban presentando, pero sin embargo, se evidenciaron diferentes barreras que no han permitido obtener los resultados esperados, dichas barreras han sido reflejadas en cuestión de presupuesto, permisos para la implementación de diferentes estrategias y tiempo puesto a disposición para las diferentes acciones, estas barreras han sido representación del atraso que tiene la empresa en dar la importancia necesaria al clima organizacional y no solo a los procesos, se tiene el ambiente laboral y la percepción de los colaboradores en un plano superficial que finalmente los lleva a generar cuellos de botella en el avance al logro de los objetivos propuestos y sitúa a la empresa en un punto donde deben cambiar la perspectiva que se tiene sobre este tema y girarlo hacia un primer plano que va a llevar a una estabilidad y un avance continuo en las diferentes partes del proceso.

7 Conclusiones

Tras el análisis realizado sobre las principales bases teóricas del clima organizacional, se evidencia como este, si bien es un término o un aspecto siempre inmerso en las organizaciones, ha tomado cada vez más relevancia con el paso del tiempo debido a que cada vez se ve afectado por más variables y puede causar grandes impactos en una empresa y es debido a esto que se hace cada vez más necesario generar estrategias que permitan generar en los colaboradores la satisfacción laboral indicada para que se vea reflejada en la eficiencia, teniendo en cuenta que hay unas condiciones mínimas que se debe brindar a las personas en su puesto de trabajo, el clima organizacional es tratar de ir más allá y poder ofrecer no solo los aspectos básicos sino un extra que demuestre la importancia que tiene cada colaborador en el procesos y en la organización y de esta manera evitar los bajos niveles de satisfacción laboral y por ende la variación negativa en el clima organizacional, como es el caso de la empresa MONTAJES Y SERVICIOS DE INSPECCIÓN S.A.S, la cual luego de realizar algunos análisis muestra que aunque no hay una falencia total en el clima organizacional, tampoco hay una percepción en el nivel positivo necesario para situar a la organización en un buen indicador, y esto es debido a diferentes aspectos como lo pueden ser el liderazgo, las relaciones con sus compañeros, la motivación que les puede brindar la empresa por medio de incentivos emocionales, reconocimientos, entre otros, y que terminan no solo afectando a cada persona por individual sino que generan una afectación general para el equipo de trabajo y para la organización en el avance hacia el logro de los objetivos.

Para esta, y todas las empresas, es necesario realizar evaluación de clima organizacional de manera periódica ya que este es un indicador altamente sensible a cambios los cuales en ocasiones no son fáciles de detectar, pero con un seguimiento continuo debido a la importancia de este en la organización se podrán tomar y crear las acciones y estrategias necesarias en los momentos oportunos y así evitar que se generen reprocesos o cuellos de botella en los procesos.

Cabe mencionar, que aunque el área de gestión humana es por lo general la encargada del clima organizacional, todas las personas integrantes de la empresa deben de realizar su contribución para que este sea armonioso y con esto no se hace referencia a aspectos que requieran un esfuerzo adicional sino en temas simples como lo son por ejemplo las buenas relaciones interpersonales, la disposición para trabajo en equipo, la empatía y otra variables que no pretenden cambiar la personalidad de la persona sino poder generar una adaptación al lugar de trabajo y al proceso. Para el caso MONTAJES Y SERVICIOS DE INSPECCIÓN este es uno de los puntos que al momento de realizar la investigación está generando una fluctuación hasta cierta parte negativa y que puede ser objeto de mejora para la organización y que se ve muy influenciado por los diferentes liderazgos que se tienen y que de una manera directa o indirecta influye sobre todo lo demás y los cuales también deben ser objeto de estudio y de posibles retroalimentaciones en pro a la mejora continua.

Es así como el clima organizacional en MONTAJES Y SERVICIOS DE INSPECCIÓN S.A.S refleja oportunidades de mejora y como se evidencia que este término es base fundamental del avance de toda organización que pretende llegar al alcance de sus objetivos con la mayor eficiencia y productividad posible.

Referencias

- Brito, C., Pitre, R., & Cardona, D. (2020). Organizational climate and its influence on the performance of employees in a service company. *Información tecnoligca* .
- Brown, W., & Moberg, D. (1990). *Tería de la organización y la administración: enfoque integra*.
- Cardoza, M., Hidalgo, L., Pulido, L., & Torres, C. (2019). Satisfaction with life and job satisfaction. *Revista de Investigación y Cultura -Universidad César Vallejo*.
- Chiavenato, A. (2009). *Comportamiento organizacional, la dinámica del éxito en las organizaciones*.
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración*. Mc Graw Hill.
- Cuello, R. B., Fructus, R. C., & Panduro, J. D. A. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de investigación valor agregado*, 7(1), 54-60.
- Cueto, E. (2020). INVESTIGACIÓN CUALITATIVA. *Applied Sciences in Dentistry*.
- Davies, E. (2022). Relevance of the work environment for the fulfillment of the organizational objectives. *En Management in the third millennium*.
- Esquivel Hernández, J., Martínez Prats, G., & Silva Hernández, F. (2020). ORGANIZATIONAL CLIMATE. BASIC ASPECTS OF ITS ORIGIN AND DEFINITION. *Revista Ciencias de la Documentación*.
- Esquiven Hernández, J., Martinez Prats, G., & Silva Hernández, F. (01 de Julio de 2020). CLIMA ORGANIZACIONAL. ASPECTOS BÁSICOS DE SU ORIGEN Y DEFINICI. *Revista Ciencias de la Documentación*, pág. 71.
- Fiallo Moncayo, D., Alvarado Andino, P., & Soto Medina, L. (2015). EL CLIMA ORGANIZACIONAL DENTRO DE UNA EMPRESA. *Revista Académica; CONTRIBUCIONES A LA ECONOMÍA*.
- Galicia, S., García, M., & Hernández, L. (2017). *The IMPORTANCE of ORGANIZATIONAL CLIMATE in BUSINESS PRODUCTIVITY*.

- García Alvarado, D. (2019). Clima organizacional: aspectos teóricos y propuesta de un modelo en el marco de la complejidad desde un análisis neutrosófico. *Neutrosophic Computing and Machine Learning*, pág. 27.
- García, M., Martínez, C., Martín, N., & Sanchez, L. (2006). *Metodología de Investigación Avanzada*.
- Gómez, V. (10 de Octubre de 2024). ENTREVISTA CLIMA ORGANIZACIONAL. (M. Patiño, Entrevistador)
- Ocampo Ulloa, W., Huilcapi Masacon, N., & Cifuentes Rodriguez, A. (2019). La estructura organizacional en función del comportamiento del capital humano en las organizaciones. *Revista científica mundo de la investigación y el conocimiento*, pág. 120.
- Ortega, D. (07 de Octubre de 2024). ENTREVISTA CLIMA ORGANIZACIONAL. (M. Patiño, Entrevistador)
- Parra, M., Duran, S., Márceles, V., Yarzagaray, J., Valenzuela, I., Payares, K., . . . Ramirez, J. (2018). Factors of the organizational climate existing in the administrative area in companies of Barranquilla. *Revista Espacios*.
- Parrales Reyes, J., Villao Reyes, J., & Pisco Suarez, G. (2022). Motivación Laboral como Herramienta Eficaz para el Mejor Desarrollo de las Organizaciones. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*.
- Peña Rivas, H. (2018). *CLIMA ORGANIZACIONAL construcción personalista del medio ambiente laboral como escenario de la productividad empresarial*.
- Restrepo, L. (04 de Octubre de 2024). ENTREVISTA CLIMA ORGANIZACIONAL. (M. Patiño, Entrevistador)
- Rodríguez Grisales, P. V. (2020). The impact caused by the high rotation of personnel in organizations.
- Salazar-Ponce, E. G., Alvarado-Franco, D. R., & Holguín-León, G. H. (2021). Clima organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral: Caso Empresa de Seguridad Covipen. *Dominio de las Ciencias*, 7(5), 581-596.
- Tatamuez, R., Domínguez, A., & Matabanchoy, S. (2018). Revisión sistemática: Factores asociados al ausentismo laboral en países de América Latina. *Universidad y Salud*.

Valdés, M. M., Pérez, J. F. R., Contreras, E. V., & Ritchie, P. S. H. (2021). Contribución de los indicadores de gestión en la eficiencia organizacional y la administración hospitalaria en instituciones de salud: indicadores de gestión en la administración. *UNESUM-Ciencias. Revista Científica Multidisciplinaria*, 5(4), 109-122.

Vargas, T., Vizzuett, V., Amador, E., Becerra, L., & Villegas, E. (2017). *Labor satisfaction and its influence on productivity.*

Anexos

Anexo 1. Encuesta

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfeN_gXzD9DMv-uJJSN0a3SV3GSUPMAur0miMBS1IfNh4tJSQ/viewform?usp=sf_link

Anexo 2. Entrevista

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfal4nW67fe3CaGU4Asz8c3e1309q6D0_Km3ZZZfSUAnaxfBQ/viewform?usp=sf_link