



**Mejoramiento del clima Organizacional en Eléctricos Santa Cruz en los años  
2023-2024.**

**Modalidad:** Emprendimiento

Mayra Lisseth Rueda Ayala  
CC 1.100.959.553

Andrea Carolina Serrano Toscano  
CC109.937.6087

**UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER**  
**Facultad Ciencias Socioeconómicas**  
**Administración de Empresas**  
**Bucaramanga 06/04/2023**



**Mejoramiento del clima Organizacional en Eléctricos Santa Cruz en los años  
2023-2024.**

**Modalidad:** Emprendimiento

Mayra Lisseth Rueda Ayala  
CC 1.100.959.553

Andrea Carolina Serrano Toscano  
CC109.937.6087

Trabajo de Grado para optar al título de  
Administrador de Empresas

**DIRECTOR**

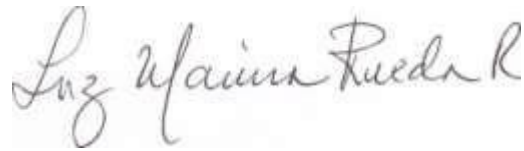
Yenny Patricia Murillo Bautista

Grupo de Investigación de Educación Virtual y TIC, E-INNOVARE

**UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER**  
**Facultad Ciencias Socioeconómicas**  
Administración de Empresas  
**Bucaramanga 06/04/2023**

Nota de Aceptación

Aprobado en cumplimiento de  
los requisitos exigidos por las  
Unidades Tecnológicas de Santander  
para optar al título de Administración de Empresas  
según acta del Comité de Trabajo de Grado Grupo de Educación Virtual  
número 10 del día 11 del mes de septiembre del año 2023



---

Firma del Evaluador



---

Firma del Director

## DEDICATORIA

Dedico este proyecto a Dios y la Virgencita por la salud, la sabiduría y los recursos económicos para lograr esta meta, a mis padres y hermana por sus palabras de apoyo, a mi sobrina Isabel Sofia el más grande motor y fuerza para seguir, a mi amiga por su ayuda en cada momento, y a mi prima por ser mi guía a mis dos angelitos en el cielo que me acompañan en este logro.

Mayra Rueda

A Dios, por darme salud y sabiduría para lograr los objetivos, a mi hija, mi madre, esposo, mis angelitos en el cielo, y demás familiares que fueron mi más grande apoyo y mi motivo para salir adelante gracias a ellos por confiar en mí y ayudarme a cumplir mis sueños y lograr ser una profesional en administración de empresas.

Andrea Serrano

## AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a las Unidades Tecnológicas de Santander, por darnos la oportunidad de enriquecer nuestros conocimientos y formar nuevos profesionales y seres humanos, a los docentes que nos han brindado su conocimiento y asesoría en nuestro camino hacia la formación constante, innovadora y especializada; gracias a la docente Yeny Patricia Murillo Bautista por su apoyo, asesoría, y pautas para el desarrollo de este proyecto y por supuesto gracias a Eléctricos Santa Cruz que nos suministró información sobre su empresa para el desarrollo del trabajo realizado.

Gracias a Dios, a nuestros padres, familias y amigos por su apoyo y acompañamiento.

## TABLA DE CONTENIDO

<b>RESUMEN EJECUTIVO .....</b>	<b>9</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>11</b>
<b>1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>13</b>
<b>1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>13</b>
<b>1.2. JUSTIFICACIÓN .....</b>	<b>15</b>
<b>1.3. OBJETIVOS .....</b>	<b>16</b>
<b>1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....</b>	<b>16</b>
<b>1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....</b>	<b>17</b>
<b>2. MARCO REFERENCIAL.....</b>	<b>18</b>
<b>2.1. MARCO TEORICO.....</b>	<b>18</b>
<b>2.2 MARCO CONCEPTUAL .....</b>	<b>20</b>
<b>2.3 MARCO LEGAL .....</b>	<b>21</b>
<b>2.4 MARCO INSTITUCIONAL... ..</b>	<b>22</b>
<b>3. DISEÑO DE LA INVESTIGACION .....</b>	<b>22</b>
<b>4. DESARROLLO DEL TRABAJO DE GRADO.....</b>	<b>24</b>
<b>5. RESULTADOS .....</b>	<b>25</b>
<b>6. CONCLUSIONES.....</b>	<b>50</b>
<b>7. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>51</b>
<b>8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>52</b>
<b>9. APENDICES .....</b>	<b>54</b>
<b>10. ANEXOS.....</b>	<b>60</b>

### Lista de Ilustraciones

<i>Ilustración 1 pregunta N.1.....</i>	<i>30</i>
<i>Ilustración 2 pregunta N.2.....</i>	<i>319</i>
<i>Ilustración 3 pregunta N.3.....</i>	<i>329</i>
<i>Ilustración 4 pregunta N.4.....</i>	<i>320</i>
<i>Ilustración 5 pregunta N.5.....</i>	<i>31</i>
<i>Ilustración 6 pregunta N.6.....</i>	<i>34</i>
<i>Ilustración 7 pregunta N.6.....</i>	<i>32</i>
<i>Ilustración 8 pregunta N.7.....</i>	<i>35</i>
<i>Ilustración 9 pregunta N.8.....</i>	<i>36</i>
<i>Ilustración 10 pregunta N.9.....</i>	<i>36</i>
<i>Ilustración 11 pregunta N.10.....</i>	<i>37</i>
<i>Ilustración 12 pregunta N.11.....</i>	<i>36</i>
<i>Ilustración 13 pregunta N.12.....</i>	<i>36</i>
<i>Ilustración 14 pregunta N.13.....</i>	<i>37</i>
<i>Ilustración 15 pregunta N.14.....</i>	<i>38</i>
<i>Ilustración 16 pregunta N.15.....</i>	<i>39</i>

## Lista de Tablas

<i>Tabla</i>	<i>1.</i>	<i>Formato</i>	<i>Encuesta</i>	<i>Clima</i>
<i>Organizacional.....</i>			<b>¡Error! Marcador no definido.,</b>	<b>29</b>
<i>Tabla 2. Dofa electricos santa cruz .....</i>				<b>46,47</b>
<i>Tabla 3. Estrategias electricos santa cruz .....</i>				<b>49</b>



## RESUMEN EJECUTIVO

Eléctricos Santa Cruz requiere de un plan de mejoramiento en el clima organizacional de la empresa, ya que, internamente se puede evidenciar la falta de trabajo en equipo, presentando inconformidades, malas conductas, escasez de eficiencia y eficacia laboral de los trabajadores, generando como consecuencia la baja productividad laboral. Convirtiéndose esta situación en una situación que requiere de un plan de mejoramiento urgente, por tanto, surge la necesidad de realizar un plan de mejoramiento sobre el clima organizacional, mediante análisis interno y aplicación de herramientas que ayuden al beneficio de los empleados y a la productividad de la empresa.

La metodología para realizar el plan de mejoramiento organizacional sería la explicativa basándonos en un análisis de lo ejecutado actualmente en la empresa, viendo las fallas internas y externas, para realizar recomendaciones en pro del mejoramiento del clima organizacional en la Eléctricos Santa Cruz, por otra parte, se necesita saber lo que piensan, y sienten los empleados, para ello, se realizó una encuesta para de esta manera poder empezar a tener un mejor clima organizacional y obtener un beneficio empleado – empleador. El método de enfoque en este caso será cualitativo como cuantitativo ya que es de importancia las características, y acciones como también se debe resaltar la medición de los resultados de la encuesta. (Bantu Group, 2020)

Como resultado se entregará las pautas a realizar con los empleados de la empresa para el mejoramiento del clima organizacional teniendo como efecto un ámbito confortable, empleados felices, eficientes y eficaces con sus labores a realizar, brindando una excelente atención al usuario y mayor productividad en la empresa.

**PALABRAS CLAVE.** Clima Organizacional, plan de mejoramiento, trabajo en equipo, empleados, beneficio.

## INTRODUCCIÓN

Día a día las empresas buscan tener grandes utilidades; elevados índices de productividad y buenos servicios a nivel interno como externo. El buen funcionamiento de una empresa se basa principalmente en sus trabajadores, el recurso humano, el clima organizacional y tener excelentes relaciones interpersonales siendo la base para un buen desarrollo de las actividades diarias. (Condor, 2016)

El clima organizacional llega a ser una conexión o un obstáculo para el buen desarrollo de una empresa, muchos estudios sobre clima organizacional en diferentes empresas y etapas representan herramientas eficaces, que ayudan analizar todas las necesidades y expectativas de los trabajadores, así como identificar los posibles inconvenientes que se presenten en el ambiente laboral. (Giraudier, 2018)

Estos estudios ayudan de gran manera a los empleadores quienes de la mano con el área de recursos humanos de cualquier empresa pueden determinar sus estrategias, funciones y políticas, que permitan a la empresa ser proactiva. Como también se puede analizar el ambiente donde las personas desempeñan su trabajo diariamente, el cual debe ser armónico en el que exista una relación de buen

trato entre el jefe con sus empleados de igual forma la relación entre los empleados de la empresa con sus clientes. Todos estos elementos son parte fundamental del Clima Organizacional. (Rojas, 2009)

Las apreciaciones y respuestas que giran en torno al Clima Organizacional, se basan en una gran variedad de componentes, como lo es el liderazgo, la comunicación asertiva, el lenguaje claro, el trabajo en equipo, sentido común y sentido de pertenencia, relaciones entre dependencias o áreas, buen trato y excelente atención, por otra parte se encuentra estímulos e incentivos , bienestar al trabajador , apoyo social, interacción con los demás compañeros , apoyo en las calamidades, Este pequeño grupo de acciones ayudara a alcanzar los objetivos y metas que toda empresa desea . (Chiang, 2010)

Un clima organizacional ameno, con una cultura que impulse el sentido de pertenencia y el compromiso con las funciones asignadas, será siempre una oportunidad, ya que mejora la productividad y ayuda al desempeño de los trabajadores, brindándoles estabilidad emocional y familiar tiene una relación directa con el ambiente que gira a su alrededor. (idtalento, 2022)

## **1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El Clima Organizacional es un tema que ha ido adquiriendo mayor relevancia en las últimas décadas para la mayoría de las organizaciones, las cuales buscan obtener un mejoramiento continuo en el entorno laboral, esto se realiza con el fin de alcanzar mayor productividad y satisfacción del recurso humano, como factor competitivo. Los estudios sobre el clima laboral nos permiten identificar las falencias en la organización y así implementar acciones para obtener mejora en los resultados. (Piedra, 2021)

Es de gran importancia tener un buen clima laboral en las organizaciones, ya que este ayuda al logro de objetivos, económicos, productivos y competitivos, mientras que, al tener un entorno laboral desagradable, tiende a tener baja productividad, situaciones conflictivas, el nivel de desempeño no será el esperado y no habrá trabajo en equipo. (Morales, 2014)

Resulta imprescindible que todas las organizaciones aclaren y apliquen estrategias que mejoren y mantengan adecuados niveles de satisfacción, convivencia, trabajo en equipo, empatía y sentido de pertinencia, es decir, las bases para un excelente clima laboral, ya que todo esto es traducido en, implementar mejoras sobre la motivación que están teniendo los empleados, en tomar mejores decisiones y el mejoramiento en la productividad y rentabilidad. (Group, 2003)

De acuerdo con lo anterior, se identifica que en la empresa Eléctricos Santa cruz se han venido presentando situaciones como; malas actitudes en los trabajadores, falta de trabajo en equipo, falta de tolerancia, constantes inconformidades, baja eficiencia y eficacia laboral, ausencias injustificadas, alta rotación del personal, comentarios negativos entre compañeros, e insatisfacción, todo esto generando como consecuencia baja productividad en las labores y mal servicio hacia los clientes.

Bajo el anterior panorama, se ve la necesidad de realizar un diagnóstico y análisis profundo sobre las causas que están desencadenando esta clase de actitudes en los trabajadores y así mismo proponer alternativas de solución, que permitan mejorar los niveles de satisfacción, comunicación y trabajo en equipo, es decir llegar a obtener un buen o excelente clima organizacional. (Great place to work, 2022)

Un buen clima organizacional, se podrá mejorar mediante nuevas estrategias de trabajo que proyecten felicidad en los trabajadores y mejor ambiente laboral, creando beneficios para los integrantes de la organización, mejorando su calidad de vida, buscando resultados productivos y económicos para la organización. Por tanto, surge la siguiente pregunta problema. (Elena, 2021)

¿Cómo la implementación de un programa de mejoramiento del clima Organizacional en Eléctricos Santa Cruz permitirá un entorno laboral agradable y eficiente que se traduzca en mejores resultados para la empresa?

## 1.2 JUSTIFICACIÓN

Un agradable clima organizacional es la base para lograr una satisfacción colectiva entre trabajadores, empleadores, clientes e involucrados externos, no solo en su comunicación, también en los resultados de sus operaciones empresariales. (Content, 2019)

Contar con un ambiente laboral agradable, óptimo, ayuda a que toda empresa tenga excelentes resultados brindando, tranquilidad, inteligencia y paz emocional a sus empleados, con un gran sentido de pertenencia y cumplimiento de sus metas. Así de esta forma, se verá reflejado en la organización en el aumento de la productividad y el cumplimiento de los objetivos propuestos (Romero, 2019)

Con la aplicación de un plan de mejoramiento del clima organizacional en Eléctricos Santa Cruz se obtendrán óptimos resultados como, empleados motivados y capacitados, mejores relaciones laborales funcionales, buena estructura de trabajo en equipo y con mayor sentido de pertenencia, lo que se traduce para la empresa en, disminución del ausentismo laboral, disminución del nivel de rotación

de trabajadores, menos costos en proceso de inducción y vinculación y mejoramiento en la productividad y rentabilidad.

El desarrollo del presente trabajo se justifica en la medida que, queremos brindarle a la empresa Eléctricos Santa Cruz, una estrategia de mejoramiento productivo a través de la adecuación de las condiciones laborales necesarias para sus colaboradores.

El mejoramiento del clima organizacional también favorecerá la vida de los empleados brindando tranquilidad, estabilidad emocional, bajos niveles de estrés, excelente trabajo en equipo, respeto, satisfacción y bienestar.

Con esta propuesta de fortalecimiento empresarial, se ve reflejado todas las enseñanzas, pautas, conocimientos que nos ha brindado las UTS ya que será un complemento para una empresa del departamento de Santander, también permitirá fortalecer el área de ciencias socio económicas en el programa de Administración de Empresas modalidad virtual de las UTS.

### **1.3. OBJETIVOS**

#### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

Realizar un plan de mejoramiento sobre el clima organizacional en Eléctricos Santa cruz, mediante el análisis interno y la aplicación de herramientas de la Gestión



del Talento Humano que permitan el mejor ambiente laboral con resultados productivos.

### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

1. Realizar un diagnóstico interno, por medio de la aplicación de encuestas y entrevistas, para identificar los problemas que surgen dentro de las áreas de trabajo.
2. Analizar las causas que están generando el mal clima organizacional, por medio de herramientas administrativas, que permitan estructurar estrategias de solución.
3. Estructurar las estrategias de mejoramiento, por medio de talleres, capacitaciones y políticas de incentivos que apunten al mejoramiento de la problemática.
4. Implementar el plan mejoramiento del clima organizacional, por medio de la aplicación de las estrategias, para beneficio de todos los involucrados dentro de la organización.

### **1.4. ESTADO DEL ARTE**

No aplica.

## 2. MARCO REFERENCIAL

### 2.1. Marco Teórico:

Para lograr conformar el presente proyecto, se tienen presente los siguientes fundamentos.

1. **Recursos Humanos:** actualmente la gestión de los recursos humano ha sido tradicionalmente llevada a un estudio de escala de las grandes empresas, lo cual hace énfasis en el análisis de las prácticas relacionadas con el capital humano. Sin duda alguna, los recursos humanos y su gestión son primordial para las empresas, donde se convierte en un factor fundamental dentro de las políticas de las empresas, ya que tienen un impacto interno y externo en la empresa y también trascienden el ámbito social. (Gutierrez, 2020)
2. **Clima organizacional:** para ampliar más conocimientos sobre el clima organizacional y su importancia en las empresas, realizamos una investigación de los conceptos que dan los autores sobre el clima organizacional.

Según Villegas (2020) lo define como “el clima se conoce como fuerza dinámica que representa la potencialidad interna de la organización.

Se da a entender que el clima laboral desarrolla un ambiente agradable, optimo, para el buen trabajo entre compañeros brindando apoyo, asesoría,

cumplimiento de las normas y pautas, estableciendo responsabilidad y dando a conocer claramente sus funciones.

El ambiente laboral complementa las actitudes, valores, acciones, que se reflejan en la forma de actuar de cada persona que complementa todo el entorno.

Para el autor Brunet (2011), define que el clima organizacional “es muy importante en una organización para su desarrollo, en su evolución entre otros aspectos, ya que, al tener un clima laboral muy rígido, una estructura organizacional mal definida y no evolutiva, hará que la empresa no sea competitiva y comience a tener un decrecimiento empresarial.

La implementación del clima organizacional en las empresas es de suma importancia ya que influye de manera positiva en la productividad y en el buen desempeño en sus actividades, el sentido de pertenencia que va a tener el trabajador con la empresa y se reflejara en el cumplimiento de los objetivos y en el funcionamiento de esta. (Steel, 2019)

**Motivación:** la motivación en el clima laboral ofrece condiciones complementarias que permiten el desarrollo del talento humano de una forma integral valorando todos los aspectos del ser, sintiendo plena felicidad y satisfacción para cumplir todas las funciones asignadas. La motivación es un

factor de suma importancia, ya que los trabajadores tienden a interesarse más para el logro de los objetivos personales y de la empresa. (Leovany, 2006)

## 2.2. Marco Conceptual:

1. **Ambiente laboral:** Complementa las actitudes, valores, acciones que se reflejan en la forma de actuar de cada persona. (Vargas, 2021)
2. **Bienestar laboral:** Hace énfasis en la satisfacción, felicidad y pasión con la que las personas, hacen su trabajo, gracias a que la empresa implementación de estrategias, actividades, medidas y beneficios que lo propician. (Calderón, 2003)
3. **Clima organizacional:** concepto que tiene el personal de una empresas u organización, sobre las sensaciones que se manejan internamente. (Solarte, 2009)
4. **Trabajo en equipo:** complemento entre varias personas con la mejor actitud para lograr unas metas, objetivos, con eficiencia y eficacia, de esta forma se muestra los valores y principios que tienen, para así poder fortalecer el sentido de pertenecía, tener un ambiente sano, agradable y próspero. (Asana, 2023)
5. **Plan de Incentivos:** cronograma de actividades que se les brinda a los empleados para esparcimiento y motivación. (Quintero, 2023)

### **2.3. Marco Legal:**

Las disposiciones relacionadas con este estudio corresponden a la resolución 2646 del 17 de julio de 2008 del Ministerio de Protección Social, por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional. (Betancourt, 2008)

En la resolución 2646 de 2008 se definen las características de la organización del trabajo como aquellas que contemplan las formas de comunicación, la tecnología, la modalidad de organización del trabajo y las demandas cualitativas y cuantitativas de la labor, define igualmente las características del grupo social de trabajo que comprende el clima de relaciones, la cohesión y la calidad de las interacciones, así mismo como el trabajo en equipo. La presente resolución aplica para esta empresa toda vez que en su artículo 2, al establecer el ámbito de la aplicación, indica que incluye a los empleadores públicos y privados. Adicionalmente, al ser una norma de orden público, deberá esta empresa adoptarla, aplicarla y cumplirla, realizando todas las gestiones necesarias para prevenir y determinar los factores de riesgo psicosocial a los que están o pudieran estar expuestos sus trabajadores. Es claro que estos factores de riesgo implican de manera directa todo aquello que hace parte del ambiente laboral y el

clima organizacional, toda vez que estas enfermedades psicosociales laborales surgen de las indebidas e inadecuadas presiones entre empleadores y trabajadores.

#### **2.4. Marco Institucional:**

Eléctricos Santa Cruz cuenta con una razón social de persona natural, es una empresa privada ubicada en el Municipio de San Gil, departamento de Santander, ubicada en la carrera 11 # 9-98, con numero de matrícula 05-121628-01 creada en el 11 de mayo de 2005 por el Señor Elkin Meneses Álvarez quien es supropietario y gerente de la empresa, la actividad económica con código CIIU 4321 :instalaciones y accesorios eléctricos, pertenece al sector económico; comercio al por menor y mayor de insumos eléctricos, su tamaño es de una pequeña empresa ,puesto que cuenta con solo 12 empleados , el principal objetivo es la venta de materiales eléctricos directamente de Fabrica al Municipio de San Gil y sus pueblos aledaños, mostrándonos una cobertura a nivel regional.

### **3. DISEÑO DE LA INVESTIGACION**

El tipo de investigación realizado en este proyecto sería explicativa, ya que vamos realizar un diagnóstico interno mediante una entrevista al jefe y dueño de la empresa para así poder contar con su perspectiva y punto de vista sobre lo que viven día a día relacionado con el clima organizacional es así que podremos realizar un análisis desde el enfoque de la autoridad de la empresa , revisar las fallas que se están llevando en la organización y de esta forma realizar como primer paso

Conclusiones en pro al mejoramiento del clima organizacional en Eléctricos Santa Cruz, por otra parte, se necesita saber lo que piensan, sienten los empleados por medio de una encuesta en la cual se puedan expresar sin ningún tipo de timidez, pensando en representarlos así ellos, podrán decir la verdad en pro a tener un mejor clima organizacional y poder obtener un beneficio empleado - empleador. De esta forma y obteniendo resultados se procede a realizar un plan de mejoramiento del clima organizacional por medio de aplicación de estrategias.

**Enfoque:** se realizará el enfoque mixto ya que cualitativamente nos basaremos en características, en acciones realizadas internas y externas en los comportamientos de los empleados; por otra parte, nos basaremos cuantitativamente mediante la medición de encuesta para poder tener el porcentaje y así accionar hacia la mejora y cambio para el mejoramiento del clima organizacional.

**Población y Muestra:** La población en este proyecto sería la empresa Eléctricos Santa Cruz la cual cuenta con 12 empleados de ella sacamos la muestra con 10 empleados los cuales amablemente nos van a brindar su apoyo participativo y colaborativo en este proceso desarrollando las encuestas.

### **Técnicas:**

**Primera Técnica:** se realizará un diagnóstico inicial sobre las actividades que realiza la empresa eléctricos santa cruz actualmente para el mejoramiento del clima organizacional.

**Segunda Técnica:** se aplicará una encuesta de (15) ítems, las cuales enmarcan aspectos significativos en sentido positivo, negativo y ocasional dando respuesta abierta (Si, No y A veces). La cual se aplicará a los empleados de Eléctricos Santa Cruz, basándose en 2 enfoques; comunicación y relaciones con los trabajadores y por otra parte; relación con la empresa.

**Tercera Técnica:** se realizará aplicación de una entrevista al dueño y jefe de eléctricos Santa cruz el Señor Elkin Meneses Álvarez, la cual está compuesta por 5 preguntas que nos ayudará a realizar el diagnostico interno de Eléctricos Santa Cruz.

#### 4. DESARROLLO DEL TRABAJO DE GRADO

##### **Fase 1: Diagnostico Interno.**

En esta primera fase se realizará un análisis de la situación actual del clima organizacional en la empresa eléctricos santa cruz en primera medida identificaremos documentalmente cuales son las actividades y acciones que se desarrollan actualmente en pro del mejoramiento del clima organizacional.

Se aplicará una encuesta de (15) ítems, las cuales enmarcan aspectos significativos en sentido positivo, negativo y ocasional dando respuesta abierta (Si, No y A veces) la cual se aplicará a los empleados de Eléctricos Santa Cruz basándose en 2 enfoques; comunicación y relaciones con los trabajadores y por otra parte; relación con la empresa.



Realizaremos la entrevista al dueño y jefe de eléctricos santa cruz, el señor Elkin Meneses Álvarez, la cual está compuesta por 5 preguntas que nos ayudara a realizar el diagnostico interno de eléctricos santa cruz.

### **Fase 2: Análisis de los resultados.**

En esta segunda fase haremos una consolidación de la información diagnosticada para identificar la situación actual de la organización, analizaremos por medio de una matriz DOFA cuáles serán las fortalezas, debilidades, oportunidades, estrategias y amenazas en eléctricos santa cruz.

### **Fase 3: Estructurar estrategias**

De acuerdo con los resultados identificados en la fase anterior y teniendo en cuenta los resultados de la matriz DOFA se identificarán las estrategias para el clima organizacional en eléctricos santa cruz.

### **Fase 4: Socialización**

Se consolidará la propuesta del plan de mejoramiento del clima organizacional y se le socializará este ítem al señor Elkin Meneses Álvarez jefe y dueño de eléctricos santa cruz.

## **5. RESULTADOS**

En esta parte del proyecto se evidenciará la aplicación de cada una de las fases anteriormente planteadas, que permitirán la identificación, análisis, propuesta

implementación del plan de mejoramiento del clima organizacional en eléctricos santa cruz.

**Fase 1:**

1. Por medio de la revisión documental se evidencio que actualmente eléctricos santa cruz no aplica ningún tipo de actividades para el mejoramiento del clima organizacional.
2. Aplicación de la encuesta: se aplicará a los empleados de eléctricos santa cruz con fines educativos, siendo objeto de evaluación para el proyecto de mejoramiento del clima organizacional.

A continuación, encontrara una serie de preguntas, las cuales agradeceremos responda con la mayor sinceridad y honestidad posible, marcando la alternativa que mejor describa lo que siente y piensa. No existen respuestas correctas o incorrectas. Esta encuesta es anónima.

**Marque con una X su respuesta a cada pregunta. SI, NO, A VECES y las preguntas 6,7,8 y 14 son preguntas abiertas.**

PREGUNTAS	SI		NO		A VECES	
1. ¿Cuántos años lleva laborando en la empresa?						
2. ¿La empresa le proporciona un ambiente de trabajo positivo?						
3. ¿Tienen un ambiente laboral agradable entre sus compañeros?						
4. ¿El trabajo en equipo existe en las actividades desempeñadas?						
5. ¿Cómo califica el clima organizacional de la empresa actualmente?	Pésimo	malo	regular	bueno	excelente	

F-DC-125

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTO  
DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO TECNOLÓGICO, MONOGRAFÍA,  
EMPREDIMIENTO Y SEMINARIO

VERSIÓN: 1.0

6. ¿Existen malas relaciones entre compañeros y / o entre directivos?	SI	NO	AVECES
--	----	----	--------

6. ¿Si la respuesta es SI cuáles?	RTA/		
7. ¿Cuáles son las principales razones del mal ambiente laboral?	RTA/		
8. ¿Qué aspectos considera usted que es necesario mejorar?	RTA/		
9. ¿Eléctricos santa cruz proporciona medios de capacitación que ayuden a crecer y complementar sus conocimientos profesionales?	SI	NO	A VECES
10. ¿La empresa realiza reuniones periódicas en donde los empleados puedan expresar su opinión sobre temas relacionados o no a la empresa?			
11. ¿Su salario es acorde con la actividad que realiza?			
12. ¿Cuándo hay vacantes disponibles, la empresa inicialmente realiza una convocatoria interna para dar la oportunidad de acenso al personal vinculado?			
13. ¿Hay una comunicación efectiva por parte de la alta gerencia que permita establecer relaciones claras entre los empleados?			
14. ¿Qué recomendaciones cree usted se deberían implementar para lograr tener un excelente clima organizacional en la empresa?	RTA/		
15. ¿Le gustaría que se implementara acciones de mejora para mejorar el clima organizacional?	SI	NO	A VECES

*Tabla 1. Encuesta Clima Organizacional eléctricos santa cruz.*

*Fuente: elaboración propia*

### Realización de la encuesta a los empleados:

Se realiza la encuesta mediante un formato. Aplicada durante el mes de julio del 2023, En eléctricos santa cruz con un total de (10) empleados.

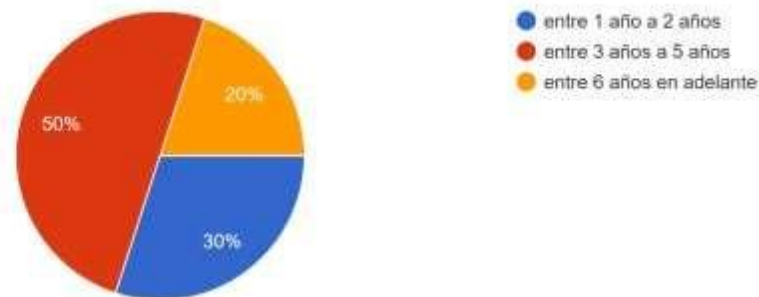
### Link diligenciamiento de la encuesta Clima Organizacional:

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf6cKuOxz9im8alDAYPzHB5NHM\\_bP8XPMhSPezRg\\_IWKC9WaHQ/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf6cKuOxz9im8alDAYPzHB5NHM_bP8XPMhSPezRg_IWKC9WaHQ/viewform?usp=sf_link)

### Tabulación y Resultados de la encuesta aplicada por pregunta.

1. ¿ cuantos años lleva laborando en la empresa?

10 respuestas



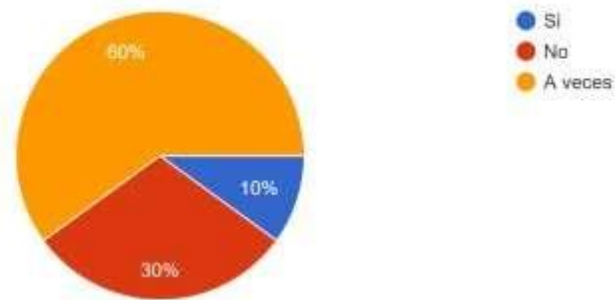
*Ilustración 1*

*Fuente elaboración propia.*

El 50% de los empleados muestran que llevan entre 3 a 5 años trabajando en Eléctricos santa cruz lo cual muestra que la rotación de empleados o despido no es algo usual en eléctricos santa cruz, dando estabilidad a los empleados.

2. ¿La empresa le proporciona un ambiente de trabajo positivo?

10 respuestas

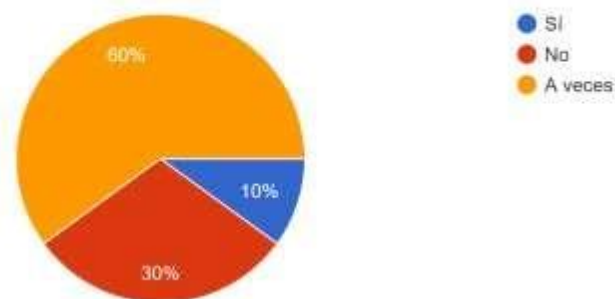


*Ilustración 2*  
*Fuente: elaboración propia.*

Con el 60% los trabajadores refieren que a veces se proporciona un ambiente laboral intermedio en la empresa y con un 30% los empleados opinan que NO cuentan con un ambiente laboral positivo.

3. ¿ Tienen un ambiente laboral agradable entre sus compañeros?

10 respuestas

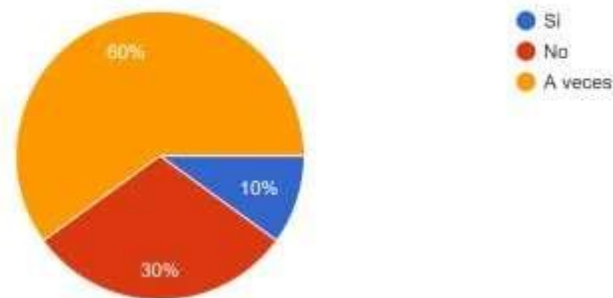


*Ilustración 3*  
*Fuente: elaboración propia.*

El 60% de a veces se tiene un ambiente laboral agradable con un 30% que No, dan gran preocupación dejándonos ver que se necesita con urgencia implementar acciones en el clima organizacional para poder brindar un mejor servicio a los clientes.

4. El trabajo en equipo existe en las actividades desempeñadas?

10 respuestas

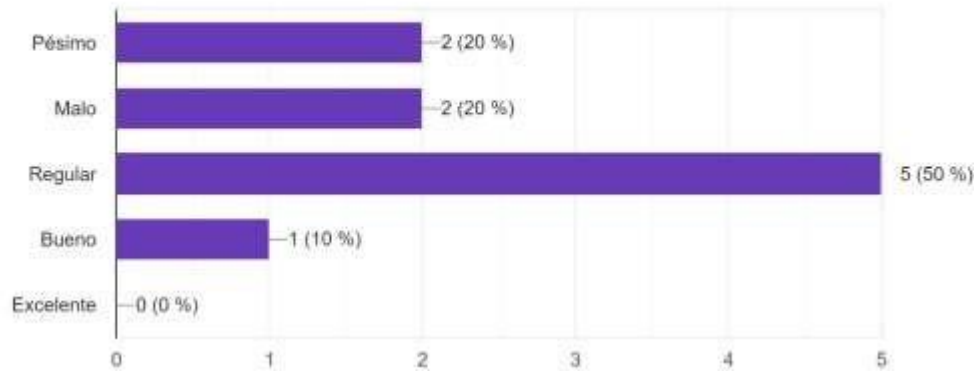


*Ilustración 4*  
*Fuente: elaboración propia.*

Frente al trabajo en equipo se muestra que el 60% de los empleados refieren que a veces se realiza esta actividad aunque no es el total del colectivo, se deberá propender por mejorar este indicador, con el fin de hallar un equilibrio en el trabajo puesto que un 30% nos evidencia que No se trabaja en equipo siendo estos dos porcentajes alarmantes.

5. ¿ Como califica el clima organizacional de la empresa actualmente?

10 respuestas

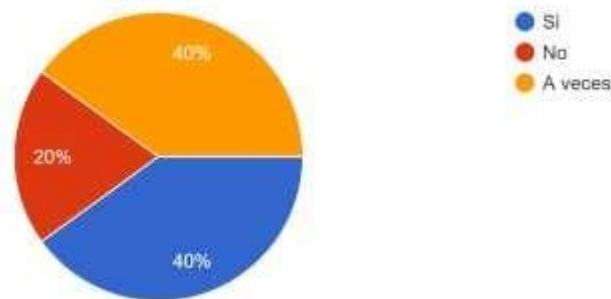


*Ilustración 5*  
*Fuente: elaboración propia.*

Con un 50% los empleados aseguran tener un regular clima laboral en la empresa, siendo esto un factor primordial para el buen funcionamiento y organización laboral.

6 ¿ Existen malas relaciones entre compañeros y/o entre directivos?

10 respuestas



*Ilustración 6*  
*Fuente: elaboración propia.*



Es preocupante que el 40% de los empleados manifiesten que si y a veces es mala la relacion entre compañeros y empleados vs a 20% que no siendo esto una gran diferencia.

6. si la respuesta es SI cuales ?

4 respuestas

Se presentan inconvenientes por mala comunicacion y no saber expresar las ideas y dar sus ordenes y un punto de vista diferente de cada persona

el mal genio es uno de los factores que mas se presentan en la empresa

no hay trabajo en equipo cada quien desarrolla sus intereses laborales por su cuenta.

los malos entendidos entre los empleados conllevan a tener un ambiente pesado

*Ilustración 7*  
*Fuente: elaboración propia.*

La falta de comunicación , el mal carácter y el no saber expresarse y escuchar forjan una mala relacion entre empleados como tambien entre empleado-empendedor, de la cual se debe trabajar en la comunicación asertiva para asi poder tener una mejor relacion personal y laboral.

7 ¿cuales son las principales razones del mal ambiente laboral?

10 respuestas

la falta de comunicacion

Preferencias por los empleados

Los chismes y el mal genio de todos

la falta de comunicacion entre los empleados a la hora implementar ideas

el sobrecargo laboral en las tareas

la falta de trabajo en equipo y la division de ideas

la falta de comunicacion y trabajo en equipo

la falta de comunicacion entre los empleados

la mala desinformacion que tienen los empleados crean chismes y malos comentarios

*Ilustración 8*

*Fuente: elaboración propia.*

Todas y cada una de estas respuestas directamente por los empleados deben tenerse en cuenta para poder mejorar el ambiente laboral brindando una mejor comunicación , dando un trato igualitario sin preferencias y siendo justo en las funciones asignadas.

8. ¿Qué aspectos considera usted que es necesario mejorar?

10 respuestas

la comunicacion

Trabajo en equipo

Todos cambiar la actitud del trabajo

trabajo en equipo

en el trabajo en equipo

la comunicacion y el respeto

el respeto y el trabajo en equipo

la comunicacion y el trabajo en equipo

el trabajo en equipo y la comunicacion

*Ilustración 9*

*Fuente: elaboración propia.*

El trabajo en equipo y la comunicación es lo que mas desean los empleados mostrandonos que de carácter urgente un cambio en el ambiente laboral, ya que estos aspectos influyen de manera positiva.

9. ¿ Eléctricos santa cruz proporciona medios de capacitación que ayuden a crecer y complementar sus conocimientos profesionales?

10 respuestas

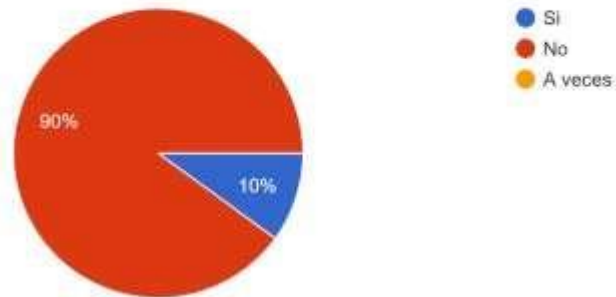


Ilustración 10

Fuente: elaboración propia.

En cuanto a capacitación el 90% afirman que no hay un acceso a las capacitaciones en cuanto lo requieren; el 10% manifestó que sí siendo esto un bajo porcentaje. Se debe fortalecer y brindar capacitación en eléctricos santa cruz, por cuanto fortalece las habilidades y competencias de los empleados en el trabajo.

10. ¿ La empresa realiza reuniones periódicas en donde los empleados puedan expresar su opinión sobre temas relacionados o no a la empresa?

10 respuestas

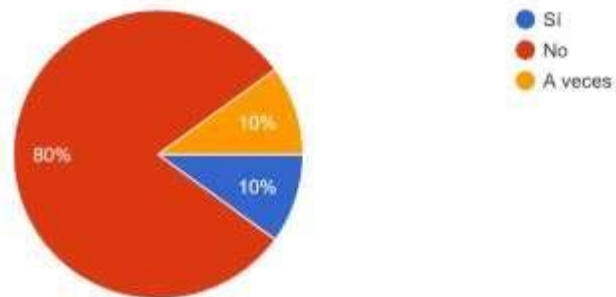


Ilustración 11

Fuente: elaboración propia.

Con un 80% los empleados nos muestran que sus ideas nunca son expuestas, que no tienen derecho opinar sobre temas para ayuda a la empresa.

11. ¿Su salario es acorde con la actividad que realiza?

10 respuestas

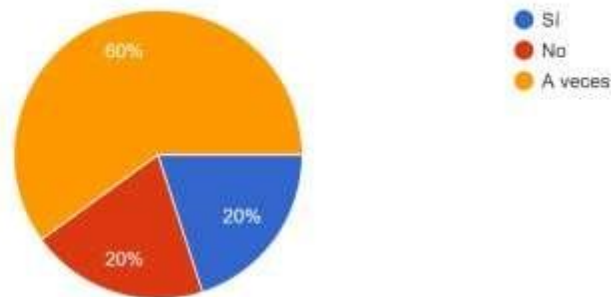


Ilustración 12

Fuente: elaboración propia.

La remuneracion es un item clave para la buena iniciativa de un excelente trabajo ya que el empleado se siente motivado en este caso un 60% opina que en ocasiones el salario es acorde a la actividad que realiza.

12 ¿ Cuando hay vacantes disponibles, la empresa inicialmente realiza una convocatoria interna para dar la oportunidad de acenso al personal vinculado?

10 respuestas

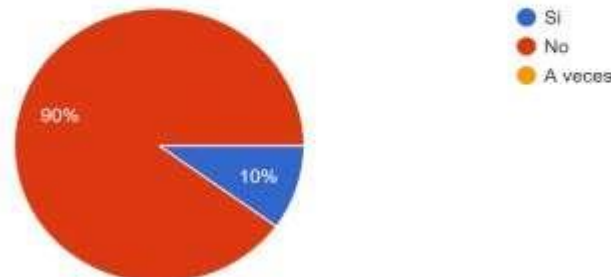


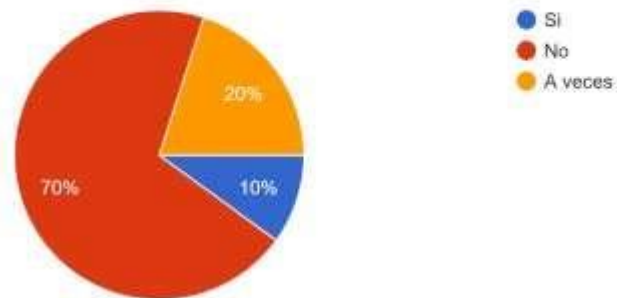
Ilustración 13

Fuente: elaboración propia.

El 90% de los empleados nos hace conocedores que la empresa no cuenta con convocatoria interna para oportunidad de ascenso , la cual se le dara a conocer empleador como una opcion de incentivo hacia el empleado.

13 ¿ Hay una comunicación efectiva por parte de la alta gerencia que permita establecer relaciones claras entre los empleados?

10 respuestas



*Ilustración 14*

*Fuente: elaboración propia.*

EL 70% muestra que no se tiene una comunicación efectiva entre jefes y empleados , lo cual no ayuda a desarrollar sus funciones y la ejecución del trabajo. En atención de sugerencias y observaciones que van siempre encaminadas a realizar de la mejor forma el trabajo. Seguido de un 20% quienes manifestaron que a veces siendo esto una ratificación a la falta de comunicación en excelentes condiciones .

14. ¿ Que recomendaciones cree usted se deberían implementar para lograr tener un excelente clima organizacional en la empresa?

10 respuestas

Incentivos

vincular la capacitacion en los empleados para tener un mejoramiento en el clima organizacional.

las capacitaciones para lograr tener un excelente clima laboral

la capacitacion y remuneracion en el trabajo

incentivos en los empleados para un buen funcionamiento.

realizar capacitaciones, implementar incentivos para los trabajadores

la capacitacion, implementar estrategias para el trabajo en equipo

implementar las bonificaciones

Mejor interacción en comunicación

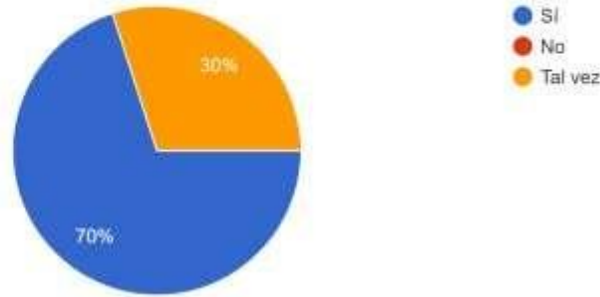
realizar remuneraciones y capacitacion para los empleados

*Ilustración 15*  
*Fuente: elaboración propia.*

Los incentivos , la capacitacion son planes que debe tener electricos santa cruz para el mejoramiento del clima organizacional.

15. ¿ Le gustaria que se implementara acciones de mejora para mejorar el clima organizacional?

10 respuestas



*Ilustración 16*  
*Fuente: elaboración propia*

El deseo de un 70% de los empleados desea la implementacion de acciones a mejorar el clima laboral , llama mucho la atencion, ya que esto ayudaria a la empresa a tener mejores resultados organizacionalmente.

### 3. ENTREVISTA CLIMA ORGANIZACIONAL ELÉCTRICOS SANTA CRUZ

La presente entrevista se realiza con fines educativos por lo tanto se solicita el permiso para que la informacion aportada en la siguiente entrevista sea objetivo de evaluacion , para el proyecto del mejoramiento del clima organuizacional de electricos santacruz en los años 2023-2024, la entrevista fue realizada al propietario y gerente de la empresa Elkin Meneses Alvarez, el cual amablemente nos regalo unos minutos de su apreciado tiempo para responder las siguientes preguntas. Acontinuacion se plasmara el analisis de la entrevistas.

Considerando el clima organizacional de la empresa eléctricos santa cruz, maneja un clima organizacional bueno en lo que al respecta, todos los empleados



tienen unas relaciones interpersonales adecuadas, desarrollamos las actividades de la empresa lo mejor posible.

Examinando la comunicación de la empresa se maneja, es de forma directa, algunas veces , se maneja él envió de documentos impresos, como lo son los memorandos, también utilizamos herramientas digitales, como el WhatsApp y correos electrónicos, pero específicamente relacionadas con el clima organizacional no se identifica ninguna acción en particular que sea de este respecto.

En eléctricos santa cruz la integración que se maneja en los espacios de trabajo, es el único momento que está disponible para este tipo de actividades, no hay otro tipo de integración, los empleados gozan de sus tiempos libres y no hay actividades adicionales que se generan de la entidad para poder hacer este tipo de eventos espacios adicionales de integración.

En eléctricos santa cruz por juzgar el trabajo en equipo se manejan vendedores, personas que nos apoyan específicamente en el área del almacén recibiendo materiales e insumos que nosotros distribuimos, el trabajo en equipo que se maneja es lo que se pueda hacer dentro de la empresa, cada uno se encarga de sus cosas y está tratando de hacer lo mejor posible en cada uno de sus puestos de trabajo, no se ve una organización que trabaje en equipo porque cada actividad es individualizada y con una responsabilidad de acuerdo a la actividad de cada empleado.

A considerar los incentivos en eléctricos santa cruz se les cancela la nómina y quincena puntual, es lo único que se hace como método de incentivar, no hay otro tipo, también se les da su dotación.

Analizando en eléctricos santa cruz la falta de acciones de clima organizacional si, se podría considerar que el clima laboral puede ser mejor, establecer algunas jornadas de integración fuera de las instalaciones, también dependerá de la cantidad de recursos que hay que invertir en estas jornadas , tenemos que observar el musculo financiero de la empresa ya que todo cuesta.

### **Fase 2 : herramienta administrativa**

La herramienta administrativa la cual trabajaremos para analizar las causas que estan generando el mal clima organizacional en eléctricos santa cruz, sera la matriz DOFA en la cual analizaremos las ventajas y desventajas que tiene la empresa para lograr permitir estructurar estrategias de solucion.

### **DOFA ELECTRICOS SANTA CRUZ**

<b>MATRIZ DOFA</b>	<b>FORTALEZAS(F)</b>	<b>DEBILIDADES(D)</b>
<b>ELÉCRTRICOS SANTA CRUZ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actitud positiva que tienen los empleados para la implementación de estrategias para mejorar el clima organizacional.</li> <li>• Personal capacitado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Retrasos en los procedimientos por el mal ambiente laboral que manejan los empleados.</li> <li>• Falencias en los tiempos de entrega, lo cual hace que los clientes se sientan insatisfechos a la hora que adquirir los servicios.</li> </ul>

<p><b>OPORTUNIDADES(O)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La implementación de nuevas tecnologías en cada uno de los procesos, y así mejorar la productividad de la organización.</li> <li>• Implementar capacitaciones, las cuales logren facilitar que los trabajadores adquieran nuevos conocimientos que mejoren la productividad de la empresa</li> </ul>	<p><b>ESTRATEGIAS FO:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contar con el personal alta mente calificado, el cual brinde un alto desempeño en los trabajadores.</li> <li>• La creación de incentivos, para mejorar la percepción de los empleados, aportando de manera positiva en la empresa y lograr un buen desempeño en los procesos y un excelente ambiente laboral.</li> <li>• Brindar al trabajador una excelente calidad de vida laboral.</li> <li>• Implementar la innovación en los procesos con nuevas tecnologías, lo cual nos apoyaremos con mano de obra calificada y capacitada.</li> </ul>	<p><b>ESTRATEGIA DO:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La contratación de personal capacitado, para la realización de las tareas.</li> <li>• La implementación oportuna y rápida de capacitaciones para los trabajadores para brindar un servicio excelente y de calidad.</li> </ul>
<p><b>AMENAZAS(A)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La falta de trabajo en equipo el cual es importante para que una empresa tenga un buen funcionamiento.</li> <li>• La desvinculación de los empleados al no tener un clima de trabajo agradable donde pueda desempeñar todos los conocimientos</li> </ul>	<p><b>ESTRATEGIAS FA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar un plan de mejora en los procesos, para lograr reducir las tardanzas en cada uno de los procedimientos y lograr que los clientes se encuentren satisfechos al adquirir un servicio.</li> </ul>	<p><b>ESTRATEGIA DA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lograr la fidelización de los clientes al contar con un servicio de calidad, brindándole rapidez en sus procesos y una buena atención, brindándoles el mejor servicio para su preferencia.</li> </ul>

Tabla 2. Dofa eléctricos santa cruz  
Fuente: elaboración propia

**Ambiente de trabajo**

Es uno de los factores más relevantes en el desarrollo de una organización. Por ello, es preciso prestar atención a todos los elementos que contribuyen y pueden perjudicar su bienestar. En este caso, en Electricos Santa Cruz se puede observar que los puntajes arrojaron porcentajes altos entre el 90% y 70%, lo cual demuestra el mal entorno laboral. Por esto es indispensable implementar la asertividad y el trabajar en equipo, ya que esto hace que desarrollen de forma agradable su trabajo por otra parte el sentirse apoyado por parte de los jefes produce un estímulo para la ejecución de su labor. Se sabe que no solo basta con trabajar para vivir. Para los empleados su autorrealización, hace parte del logro de su trabajo y más aún si lo hacen dentro del área que les gusta. Para ello, es importante seguir alimentando estos ambientes con capacitaciones, que les den herramientas para ir mejorando sus relaciones laborales y fortaleciendo sus capacidades, ya que no se tiene el 100% ni el 90 % de buenas relaciones , que seria lo ideal para poder tener un clima organizacional optimo ,a fin de buscar se logre la satisfacción de sus necesidades para el desarrollo personal, profesional y la promoción y evitar enfermedades laborales. Realizando un seguimiento para obtener información directamente, cuando se realicen estas actividades. (Pellegrini,2022)

### **Fase 3: Estructuración estrategias Electricos Santa Cruz:**

Contar con un sistema de estímulos que efectivamente responda a las necesidades de los empleados y que sea atractivo, es una pieza fundamental en el ciclo de vida del trabajador, y se debe establecer como un elemento indispensable

en el proceso de planeación en la empresa, orientado a crear condiciones favorables al desarrollo del trabajo en equipo, para que el desempeño laboral cumpla con los objetivos previstos, permitiendo mejorar continuamente la labor que se presta a los clientes. (Moreno, 2023)

En base al mejoramiento del clima laboral en eléctricos santa cruz, se deben realizar estrategias para la óptima implementación en pro de mejorar.

Teniendo en cuenta que la empresa cuenta con una caja de compensación la cual es Comfenalco y arl positiva, se pueden de la mano de ellos implementar lo siguiente:

<p><b>Estrategias motivacionales</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Establecer ciertas políticas en las cuales los colaboradores reciban recompensas por su buena labor en la empresa.</li> <li>✓ Brindar espacios a los trabajadores para que se capaciten y puedan ampliar más los conocimientos y crecer profesionalmente en sus puestos de trabajo.</li> <li>✓ Brindar la información con claridad a los colaboradores donde se especifiquen los requisitos que se deben cumplir para lograr un ascenso.</li> </ul>
<p><b>Estrategias de planificación</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ empoderar a los colaboradores, acerca de las metas propuestas por la organización y lograr que estos se vinculen positivamente para la realización de estas.</li> <li>✓ Brindar herramientas de información a los trabajadores sobre la realización de las labores que han sido encomendados, para lograr un buen desempeño en sus tareas y tener excelentes resultados.</li> </ul>
<p><b>Estrategias de remuneración</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Realizar el pago justo por su trabajo, y la remuneración de horas extras.</li> <li>✓ La remuneración de días especiales, con el día de la familia, los cumpleaños y otras fechas especiales.</li> </ul>

<p><b>Estrategias de decisiones</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Establecer mecanismos que permitan que los trabajadores logren la realización de sus funciones, de una manera tranquila, en un buen ambiente laboral cumpliendo satisfactoriamente sus tareas.</li> <li>✓ Comunicar y socializar a los trabajadores sobre los temas de innovación en los que se desea implementar para mejorar los procesos, con el fin de apropiar al trabajador de los conocimientos y experticia necesaria.</li> </ul>
---	--

*Tabla 3: estrategias eléctricos santa cruz*

*Fuente: elaboración propia*

1. Capacitación a los empleados sobre trabajo en equipo y comunicación asertiva por trimestre la cual se puede gestionar por parte de eléctricos santa cruz a la arl positiva.
2. El manejo de estrés, y el aprender a ser líder, actividades se pueden llevar a cabo en conjunto con la ARL y oficina de salud en el trabajo del municipio de san gil.
3. Reuniones por parte del empleador a sus empleados cada mes para poder tener en cuenta los pro-y contra en sus labores diarias poder ser escuchados y asignar sus funciones en rotación para que todos se sientan en igualdad de condiciones.
4. Implementar por parte de la empresa el trabajo en equipo creando grupos los cuales será rotados de 3 personas para que realicen tareas en conjunto como lo es: inventarios, organización de materiales en bodega, surtir vitrinas, aseo y organización del establecimiento
5. Cumplir a cabalidad con el horario laboral sin excepción por parte del empleador.

6. Crear, mantener y mejorar en el ámbito del trabajo mediante jornada de integración una vez por semestre en colaboración de la caja de compensación Comfenalco para así brindar condiciones que favorezcan el desarrollo personal, social y laboral del trabajador, permitiendo desarrollar sus niveles de participación e identificación con su trabajo. La calidad de vida laboral se expresa como el nivel o grado en el cual se presentan condiciones internas y externas en el ambiente de trabajo, que contribuyen a enriquecer, madurar y potencializar las cualidades humanas de los miembros de la organización.

**Incentivos que podrían ser implementados por eléctricos santa cruz para los empleados:**

**Reconocimiento escrito a los empleados por su buen desempeño hacia los clientes, con copia a la hoja de vida:** La finalidad es reconocer el esfuerzo y competencia desarrollada durante años a favor Eléctricos santa cruz, incentivar el sentido de pertenencia institucional.

**Reconocimiento a la antigüedad laboral:** Se entiende por reconocimiento a la antigüedad laboral, la exaltación orientada a elevar los niveles de pertenencia de los empleados de Eléctricos Santa Cruz.

El objetivo de este reconocimiento es exaltar a los empleados que han prestado honrosamente sus servicios a la entidad, por un número determinado de años.

Siempre que se cumpla un año de servicios, se otorgará un (1) día de permiso remunerado.

**Salario Emocional:** Otorgamiento de un (1) día de descanso por el día de cumpleaños del empleado (debe ser disfrutado el mismo día de la fecha de cumpleaños). Con motivo de que comparta con su familia.

**Días compensatorios:** Dos días de compensatorio por laborar los fines de semana (siempre que el trabajo sea convocado por el empleador y él participe de dicho trabajo).

**Fortalecimiento al trabajo en equipo, incentivos a los integrantes del mejor grupo de trabajo:** Otorgar el reconocimiento por el buen desempeño, dando una pequeña remuneración por parte del empleador, propiciando así una cultura de trabajo orientada a la calidad y productividad bajo un esquema de mayor compromiso.

#### **Fase 4: Aplicación**

Se realizó una socialización de la propuesta al jefe y dueño de eléctricos santa cruz el señor Elkin Meneses Álvarez, donde plasma su punto de vista.

El trabajo realizado por parte de las estudiantes de las unidades tecnológicas en el mejoramiento del clima organizacional a mi empresa fue excelente, me mostró como jefe y dueño de la empresa que debo preocuparme más por mis empleados, las estrategias expuestas las analizaremos con mi socio para poder empezar a emplearlas, nos comunicaremos con la caja de compensación y a

las cuales no hemos pedido apoyo en el bienestar de los empleados para que nos



brinden un servicio de acuerdo al plan planteado por su proyecto y así la motivación al momento de trabajar sea satisfactoria de esta forma tendremos clientes satisfechos y mejores ingresos y brindar un servicio de calidad.

## 7. CONCLUSIONES

Se observa que actualmente el clima organizacional no es óptimo, ya que no está totalmente activo y en buen servicio, no es prospero en todos sus ámbitos, mostrándonos que en algunos ítems se debe buscar mejorar, ayudar, incentivar, y motivar más al empleado para obtener eficiencia y eficacia a la hora de obtener resultados.

El mejoramiento del desempeño eficiente de los empleados, a través del reconocimiento de sus logros, habilidades y cualidades tanto en lo personal como grupal (equipos de trabajo), debe buscar fortalecer la cultura de atención a las personas y el trabajo productivo, con el propósito de seguir mejorando el clima organizacional en la corporación.

Se hace necesario desarrollar habilidades con el fin de incrementar su capacidad individual y colectiva, para cumplir con el mejoramiento en la prestación de servicios que realizan los empleados y genere en ellos el deseo de participación continua. Con capacitaciones en el área de calidad de vida (conocimientos de nuevas habilidades, conocimientos para relacionarse con los demás y en el trabajo en equipo, clima organizacional), servicios sociales y protección (actividades que generen bienestar y un buen ambiente laboral).

## 8. RECOMENDACIONES

Es importante darles a los empleados las herramientas físicas y motivacionales, para el desarrollo de las labores diarias y contribuir a que exista un buen clima organizacional. Lo cual incluye, concientizar a los trabajadores frente a la importancia de las condiciones físicas, emocionales, ergonómicas, higiénicas, espacio, comodidad y de salud para un mejor desarrollo de sus funciones; asociado a un trabajo más productivo, también es indispensable y fundamental que asistan a capacitaciones para así obtener nuevos conocimientos en pro al tener una mente fuerte sana y un ambiente laboral en paz y tranquilidad buscando la motivación personal y teniéndolos en cuenta no solo como empleados si no como personas dándoles incentivos para que den el 100% de su actitud hacia el cliente .

## 9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bantu Group. (2020). *bantu group*. <https://www.bantugroup.com/blog/como-hacer-un-plan-de-mejora-continua-para-tu-empresa>
- Betancourt, D. P. (2008). *secretaria distrital de salud*. [http://www.saludcapital.gov.co/DDS/Documentos\\_I/Res\\_2646\\_2008.pdf](http://www.saludcapital.gov.co/DDS/Documentos_I/Res_2646_2008.pdf)
- Calderón, G. M. (2003). *redalyc.org*. <https://www.redalyc.org/pdf/205/20502506.pdf>
- Chiang, M. M. (2010). *Relaciones Entre El Clima Organizacional y La Satisfacción Laboral*. Universidad Pontificia Comillas (publicaciones).
- Condor, H. O. (2016). *scielo peru*. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682018000100003&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682018000100003&script=sci_arttext)
- Content, R. R. (2019). *rockcontent*. <https://rockcontent.com/es/blog/que-es-clima-organizacional/>
- Elena, V. (2021). *endalia*. <https://www.endalia.com/news/que-es-clima-laboral-como-mejorarlo/>
- Giraudier, M. (2018). *como gestionar el clima laboral*. integra.
- Great place to work*. (2022). <https://greatplacetowork.es/consecuencias-mal-ambiente-laboral/#:~:text=Una%20alta%20rotaci%C3%B3n%20de%20personal,puede%20acarrear%20a%20tu%20empresa.>
- Group, O. (2003). *openmet group*. <https://www.openmet.com/claves-para-fomentar-un-buen-clima-laboral/>
- Gutierrez, F. C. (2020). *La gestión del talento humano: estructura y desarrollo*. de <https://hdl.handle.net/20.500.11839/8068>
- idtalento. (2022). *crear un entorno de trabajo ameno para tus equipos*. <https://idtalento.com/crear-entorno-de-trabajo-ameno-equipos/>
- Leovany, C. (2006). *motivacion laboral y clima organizacional*. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0121-50512006000200001](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512006000200001)
- Morales, C. p. (2014). *importancia del clima organizacional en la productividad laboral*. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/[https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/13586/ENSAYO\\_DE\\_GRADO\\_.pdf](https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/13586/ENSAYO_DE_GRADO_.pdf)
- Moreno, J. (2023). *Hubspot*. <https://blog.hubspot.es/service/clima-laboral>
- Pellegrini, C. (1 2022). *randstand*. [https://www.randstad.com.ar/tendencias-360/archivo/el-ambiente-laboral-eso-que-siempre-esta-y-muchas-veces-no-prestamos-atencion\\_57/#:~:text=Un%20ambiente%20de%20trabajo%20positivo,equipo%20motivado%20de%20alta%20productividad.](https://www.randstad.com.ar/tendencias-360/archivo/el-ambiente-laboral-eso-que-siempre-esta-y-muchas-veces-no-prestamos-atencion_57/#:~:text=Un%20ambiente%20de%20trabajo%20positivo,equipo%20motivado%20de%20alta%20productividad.)
- Piedra, Y. S. (2021). *Importancia del clima organizacional y sus dimensiones: motivación, satisfacción laboral, estimulación, liderazgo y comunicación*. <https://www.gestiopolis.com/importancia-del-clima-organizacional-y-las-dimensiones-que-lo-componen/>
- Quintero, D. (2023). *factorial*. <https://factorial.mx/blog/plan-de-incentivos-para-empleados/#:~:text=Un%20plan%20de%20incentivos%20para%20empleados%20>

es%20un%20programa%20adicional,promover%20su%20eficiencia%20y%20prod  
uctividad.

Rojas, S. S. (2009). *la gestion de personas: un instrumento para humanizar el trabajo*.  
LibrosEnRed.

Romero, C. (2019). *campus romero*. <https://campusromero.pe/blog/importancia-de-un-buen-clima-laboral/>

Steel, S. (2019). *clima organizacional* . <https://steel.net.co/clima-organizacional/>  
social, m. d. (2008). *red jurista*.  
[https://www.redjurista.com/Documents/resolucion\\_2646\\_de\\_2008\\_ministerio\\_de\\_la\\_proteccion\\_social.aspx#/](https://www.redjurista.com/Documents/resolucion_2646_de_2008_ministerio_de_la_proteccion_social.aspx#/)

Solarte, M. G. (2009). *Redalyc.org*. <https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>

Team Asana. (2023). *Asana*. <https://asana.com/es/resources/teamwork-in-the-workplace>

Vargas, M. (2021). *Great Place To Work*.  
<https://www.greatplacetowork.com.co/es/recursos/blog/que-es-ambiente-laboral>

## 10. APENDICES

### “APÉNDICE A”. DISEÑO DE LA ENCUESTA

#### Encuesta Clima Organizacional Eléctricos Santa Cruz

La presente encuesta se realiza con fines educativos, por lo tanto se solicita el permiso para que la información registrada en la presente encuesta sea objeto de evaluación para el proyecto de mejoramiento del clima organizacional en eléctricos santa cruz en los años 2023-2024, el cual busca identificar acciones de mejora para la empresa.

1. ¿cuantos años lleva laborando en la empresa?

- entre 1 año a 2 años
- entre 3 años a 5 años
- entre 6 años en adelante

2. ¿La empresa le proporciona un ambiente de trabajo positivo?

- Si
- No
- A veces

## “APÉNDICE B”. ENTREVISTA AL PROPIETARIO Y GERENTE DE ELECTRICOS SANTA CRUZ



ENTREVISTA ELECTRICOS SANTA CRUZ.mp4 (Línea de comandos)

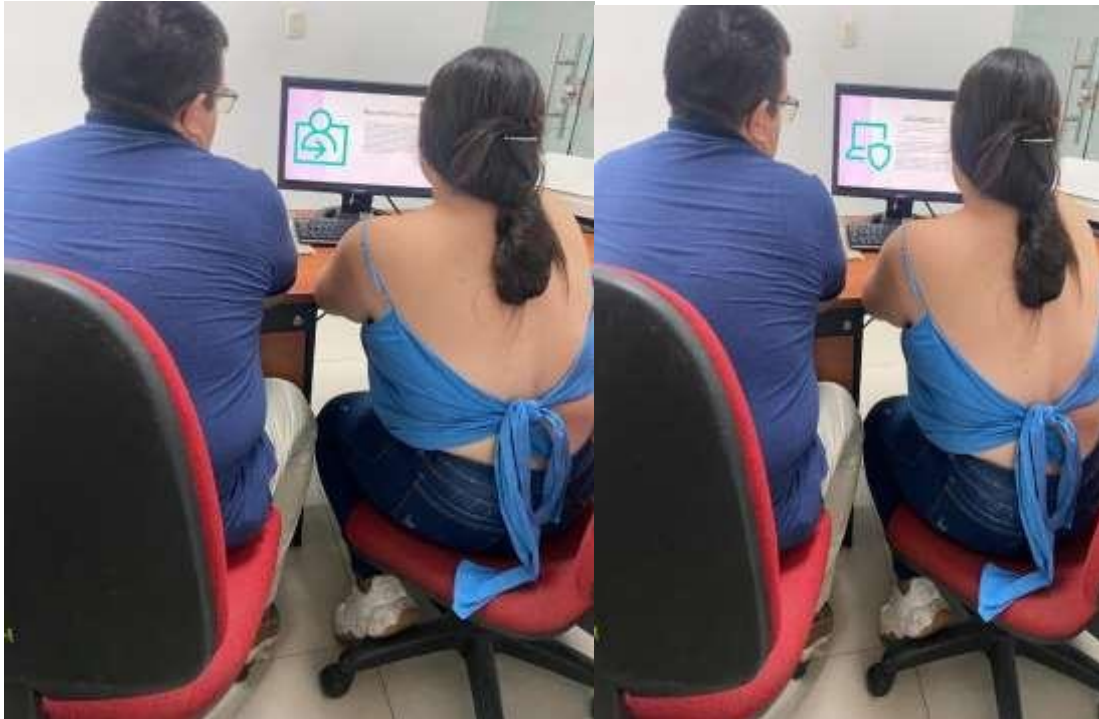
## “APÉNDICE C”. SOCIALIZACION PROPUESTA



F-DC-125

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTO  
DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO TECNOLÓGICO, MONOGRAFÍA,  
EMPREDIMIENTO Y SEMINARIO

VERSIÓN: 1.0



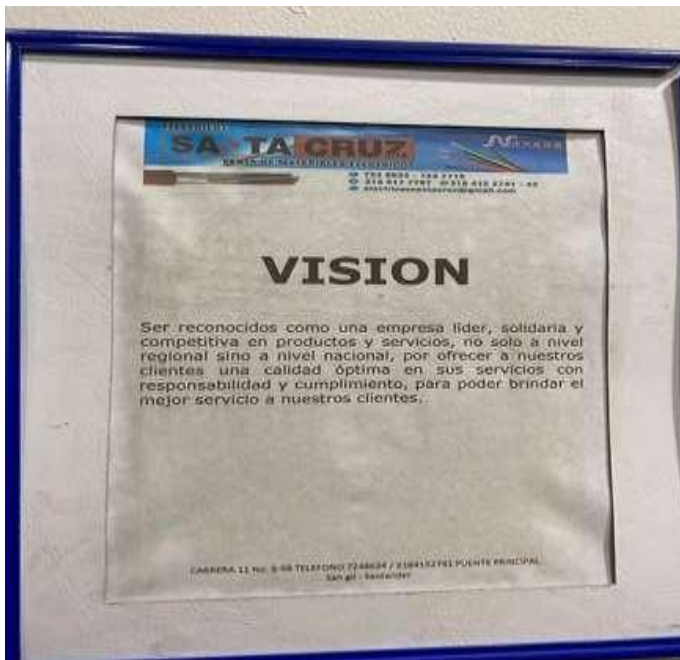
ELABORADO POR:  
Oficina de Investigaciones

REVISADO POR:  
soporte al sistema integrado de gestión

APROBADO POR: Asesor de planeación  
FECHA APROBACION:



## “APÉNDICE D”. PARTE INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA



ELABORADO POR:  
Oficina de Investigaciones

REVISADO POR:  
soporte al sistema integrado de gestión

APROBADO POR: Asesor de planeación  
FECHA APROBACION:

## “APÉNDICE E” SERVICIOS PRESTADOS Y MATERIALES EN VENTA



## “APÉNDICE F”. COLABORADORES DE LA EMPRESA



ELABORADO POR:  
Oficina de Investigaciones

REVISADO POR:  
soporte al sistema integrado de gestión

APROBADO POR: Asesor de planeación  
FECHA APROBACION:

## 11. ANEXOS

La sección de anexos será usada para presentar información que los autores y el director consideren importante, como el caso de: manuales de usuario, hojas de datos, guías de laboratorio, demostraciones matemáticas, diseños esquemáticos, cartografía, entre otros.

Cada Anexo debe estar identificado por una letra(A –Z), la cual será usada para diferenciar las figuras, tablas y ecuaciones que se encuentren en estas secciones.

F-DC-125

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTO  
DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO TECNOLÓGICO, MONOGRAFÍA,  
EMPRENDIMIENTO Y SEMINARIO

VERSIÓN: 1.0

ELABORADO POR:  
Oficina de Investigaciones

REVISADO POR:  
soporte al sistema integrado de gestión

APROBADO POR: Asesor de planeación  
FECHA APROBACION: