

	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO	F-AC-DBL-007	10-04-2012	A
DIVISIÓN DE BIBLIOTECA	Dependencia	Aprobado		Pág.
	SUBDIRECTOR ACADÉMICO			1(68)

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	ANGIE MARCELA CHINCHILLA PACHECO DELLY ESPERANZA ASCANIO PINZON		
FACULTAD	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS		
PLAN DE ESTUDIOS	ADMINISTRACION DE EMPRESAS		
DIRECTOR	RAMON ARMANDO BAYONA TRILLOS		
TITULO DE LA TESIS	EVALUACION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA SOCIEDAD TERMINAL DE TRANSPORTES DE OCAÑA S.A		
RESUMEN (70 palabras aproximadamente)			
<p>EN MUCHAS OCASIONES SE HABLA DE COMO SE PUEDE CONSEGUIR QUE UN EQUIPO DE TRABAJO TENGA UNA MAYOR PRODUCTIVIDAD, ESTEN MEJOR RELACIONADOS ENTRE SI Y, EN GENERAL, TRABAJEN MAS Y MEJOREN COMO GRUPO, Y NO COMO INDIVIDUOS SEPARADOS. DESCONOCIENDO QUE PARA LO ANTERIOR EXISTE UN FACTOR QUE ES FRECUENTE ENTRE LOS DIFERENTES EQUIPOS Y QUE LOGRA QUE SUS INTEGRANTES CONGENIEN EN LA SOCIEDAD TERMINAL DE TRANSPORTES SA OCAÑA.</p>			
CARACTERISTICAS			
PAGINAS: 68	PLANOS:	ILUSTRACIONES:	CD-ROM:



Via Acolsure, Sede el Algodonal, Ocaña, Colombia - Código postal: 546552
 Línea gratuita nacional: 01 8000 121 022 - PBX: (+57) (7) 569 00 88 - Fax: Ext. 104
info@ufpso.edu.co - www.ufpso.edu.co

EVALUACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA SOCIEDAD TERMINAL DE
TRANSPORTES DE OCAÑA S.A

AUTORES:

ANGIE MARCELA CHINCHILLA PACHECO

DELLY ESPERANZA ASCANIO PINZÓN

Trabajo de grado para optar el título de Administrador de Empresas

Director:

RAMON ARMANDO BAYONA TRILLOS

Magíster

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Ocaña, Colombia

Junio de 2021

Agradecimientos

Queremos agradecer en estas líneas la ayuda que muchas personas y colegas que nos han brindado su ayuda durante el proceso de investigación y redacción de este trabajo. En primer lugar, quisiéramos agradecer a nuestros padres que me han ayudado y apoyado en todo este producto, a nuestro director, RAMON ARMANDO BAYONA TRILLOS, por habernos orientado en todos los momentos que necesitamos sus consejos.

Así mismo, deseamos expresar nuestro reconocimiento a la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña por ser la sede de todo el conocimiento adquirido en estos años.

Índice

Capítulo 1. Evaluación del clima organizacional en la Sociedad Terminal de Transportes de Ocaña S.A.	1
1.1 Planteamiento del problema.....	1
1.2 Formulación del problema	3
1.3 Objetivos.....	3
1.3.1 General.....	3
1.3.2 Específicos.....	3
1.4 Justificación	4
1.5 Delimitaciones	6
1.5.1 Conceptual	6
1.5.2 Espacial.....	6
1.5.3 Temporal.....	6
1.5.4 Operativa	6
Capítulo 2. Marco referencial	7
2.1 Marco histórico	7
2.1.1 Antecedentes del clima organizacional a nivel internacional	7
2.1.2 Antecedentes del clima organizacional a nivel nacional	9
2.1.3 Antecedentes del clima organizacional a nivel local	11
2.2 Marco teórico.....	12
2.2.1 Teoría del clima organizacional	15
2.2.2 Teoría conductista	15
2.3 Marco conceptual.....	16
2.3.1 Terminal.....	16
2.3.2 Sociedad.....	16
2.3.3 Empresa	16
2.3.4 Clima organizacional	16
2.3.5 Sentido de pertenencia	17
2.3.6 Empleados.....	17
2.3.7 Ambiente laboral.....	17
2.3.8 Cultura organizacional	17
2.3.9 Conflicto y negociación	18
2.3.10 Identidad	18
2.3.11 Liderazgo	18
2.3.12 Motivación en el trabajo.....	18
2.3.13 Relaciones interpersonales	18
2.4 Marco Contextual	19
2.5 Marco legal	19
2.5.1 Constitución Política de Colombia.....	19
2.5.2 Ley 769 de 2002	19
2.5.3 Ley 1383 de 2010.....	20
2.5.4 Código de Comercio	20
2.5.5 Decreto 170 de 2001	20
Capítulo 3. Diseño metodológico.....	21
3.1 Tipo de investigación.....	21
3.2 Población	21
3.3 Muestra	22
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de información	22
3.5 Técnicas de procesamiento y análisis de información.....	22

Capítulo 4. Presentación de resultados.....	23
4.1 Diagnóstico situacional que refleje las condiciones actuales de los trabajadores y directivos referentes a sus comportamientos, tendencias y formas de comunicación, relaciones personales, cultura, relaciones informales, etc. evidenciando la realidad social que tiene la organización.....	23
4.2 Variables que más inciden en el clima organizacional de la Sociedad Terminal de Transportes de Ocaña S.A.....	29
4.3 Evaluación y revisión de los respectivos lineamientos normativos y reglamentarios que hacen parte de la administración del recurso humano.....	35
4.4 Propuesta de estrategias correspondientes al mejoramiento y consolidación del clima organizacional en la Sociedad Terminal de Transportes de Ocaña S.A.....	40
Capítulo 5. Conclusiones	43
Capítulo 6. Recomendaciones	45
Referencias	46
Apéndices	49

Lista de tablas

Tabla 1 Comunicación	24
Tabla 2 Motivación.....	26
Tabla 3 Trabajo en equipo	29
Tabla 4 Medio ambiente físico.....	32
Tabla 5 Orientación organizacional	35
Tabla 6 Estilo de dirección	37
Tabla 7 Plan de mejoramiento	40

Lista de figuras

Figura 1. La comunicación en la Sociedad Terminal de Transportes Ocaña S.A	24
Figura 2. Motivación en la Sociedad Terminal de Transportes Ocaña S.A	26
Figura 3. Trabajo en equipo en la Sociedad Terminal de Transportes Ocaña S.A.....	30
Figura 4. Medio ambiente físico en la Sociedad Terminal de Transportes Ocaña S.A	32
Figura 5. Orientación organizacional en la Sociedad Terminal de Transportes Ocaña S.A.....	36
Figura 6. Estilo de dirección en la Sociedad Terminal de Transportes Ocaña S.A.....	38

Lista de apéndices

Apéndice A. Formato de encuesta dirigido a los funcionarios de la Sociedad Terminal de Transportes Ocaña SA.....	50
Apéndice B. Certificado de la Sociedad terminal de Transportes Ocaña SA	53

Resumen

En muchas ocasiones se habla de cómo se puede conseguir que un equipo de trabajo tenga una mayor productividad, estén mejor relacionados entre sí y, en general, trabajen más y mejoren como grupo, y no como individuos separados. Desconociendo que para lo anterior existe un factor que es frecuente entre los diferentes equipos y que logra que sus integrantes congenien: este factor es el humor.

Teniendo en cuenta lo anterior se realizó un diagnóstico situacional que refleje las condiciones actuales de los trabajadores y directivos referentes a sus comportamientos, tendencias y formas de comunicación, relaciones personales, cultura, relaciones informales, etc. evidenciando la realidad social que tiene la organización, la posterior identificación de las variables que más inciden en el clima organizacional de la Sociedad Terminal de Transportes de Ocaña S.A.

Como también se realizó una evaluación y revisión de los respectivos lineamientos normativos y reglamentarios que hacen parte de la administración del recurso humano, para llegar a determinar las respectivas estrategias correspondientes al mejoramiento y consolidación del clima organizacional, todo lo anterior se logró mediante el diseño metodológico que contemplo el tipo de investigación descriptiva, la población que estuvo conformada por 20 colaboradores a los que se les aplicó una encuesta siendo esta presentada de forma cuantitativa y cualitativamente.

Lo anteriormente mencionado ha sido un factor muy importante ya que a nadie le gustaría ir a trabajar a un lugar en el que los trabajadores siempre estén serios y no estén abiertos al diálogo. En esos casos, ir al trabajo se podría convertir en una situación poco agradable. Es por esto que la Sociedad Terminal de Transportes Ocaña S.A, debe apuntar a crear un ambiente de convivencia y buen humor, de forma que la gente se sienta bien al ir a trabajar.

Introducción

El inadecuado clima organizacional puede traer a los empleados incertidumbre sobre su situación laboral, generado inestabilidad, inseguridad y desmotivación, aspectos que influyen en la productividad y el compromiso con la calidad en el servicio prestado, como también se debe mencionar que la Sociedad Terminal de Transportes de Ocaña S.A, por ser una empresa mixta ha realizado contrataciones temporales y sin beneficios adicionales de nuevos empleados, lo que permite deducir que es necesario realizar un análisis de la situación actual.

Es por esto que en el primer capítulo del presente trabajo se encuentra la descripción del problema evidenciado en la entidad, justificación de la necesidad de analizarlo, delimitaciones y objetivos específicos enmarcados en la realización de un diagnóstico situacional que refleje las condiciones actuales de los trabajadores y directivos referentes a sus comportamientos, tendencias y formas de comunicación, relaciones personales, cultura, relaciones informales, etc. evidenciando la realidad social que tiene la organización.

Como también la identificación de las variables que más inciden en el clima organizacional, la evaluación y revisión de los respectivos lineamientos normativos y reglamentarios que hacen parte de la administración del recurso humano y la determinación de estrategias correspondientes al mejoramiento y consolidación del clima organizacional en la Sociedad Terminal de Transportes de Ocaña S.A.

De igual forma, se encuentran antecedentes, teorías, conceptos, contexto y leyes relacionados con el tema de investigación, como también el tipo de investigación, población, técnicas y la forma como se procesó la información.

Por último, se encuentra el desarrollo de los objetivos expuesto en un aparte llamado resultados en donde se muestra a las conclusiones y recomendaciones que se llega de la investigación.

Capítulo 1. Evaluación del clima organizacional en la Sociedad Terminal de Transportes de Ocaña S.A

1.1 Planteamiento del problema

El clima organizacional se puede definir como el vínculo que interviene en el desarrollo del buen desempeño de los colaboradores en una organización, como también es un factor de distinción en el comportamiento de quienes conforman la empresa (Castilla y Padilla, 2011)

Teniendo en cuenta la importancia del clima organizacional, en la presente investigación se escogió a la empresa Sociedad Terminal de Transporte Ocaña S.A. Álvaro Arévalo Ferrero para analizar dicho aspecto, esta entidad que tiene como domicilio principal de su actividad económica la carrera 11 No 19 332 en la ciudad de Ocaña, Norte de Santander. Esta empresa fue constituida como Sociedad Anónima y se dedica a Actividades de estaciones vías y servicios complementarios para el transporte terrestre (Directorio de empresas, 2019).

Según investigación preliminar en la entidad mencionada se han venido presentando dificultades por lo cambios frecuentes de gerentes, la ubicación de la estructura, la falta de cultura ciudadana en cuanto al cumplimiento de las normas de tránsito, el mal comportamiento de los conductores encarados del transporte en la ciudad, al igual que el cumplimiento de nuevos Decretos emanados por la Administración Municipal donde se regula la entrada y salida de los vehículos a la ciudad.

Lo antes descrito ha llegado a perjudicar la parte interna de la organización en cuanto al clima organizacional, ya que se han visto afectadas las relaciones y comportamientos de los funcionarios, disminuyendo la satisfacción laboral, adaptación, sentimiento de pertenencia, actitud positiva, ideas creativas y baja rotación. Llevando a la fricción entre los compañeros, enfrentamientos, chismes, filtraciones de información, agresiones verbales o físicas, así como rivalidad en el puesto o las áreas de trabajo, además, estas situaciones pueden afectar la producción del trabajador y las finanzas de la organización, acarreado un posible mal funcionamiento y desánimo generalizado en la entidad.

De otra parte, el inadecuado clima organizacional puede traer a los empleados incertidumbre sobre su situación laboral, generado inestabilidad, inseguridad y desmotivación, aspectos que influyen en la productividad y el compromiso con la calidad en el servicio prestado, como también se debe mencionar que la Sociedad por ser una empresa mixta ha realizado contrataciones temporales y sin beneficios adicionales de nuevos empleados.

Como también se debe mencionar que la falta de un adecuado clima organizacional está afectando la manera como los empleados se relacionan con los clientes internos y externos, lo que ha ocasionado conflictos entre los compañeros y directivos, en cuanto a la comunicación se evidencian fallas como es la forma correcta de dirigirse a las personas, falta motivación por parte de los jefes, ocasionando situaciones de desempeño en las funciones de forma incorrecta, todo lo anterior ha llevado a un desinterés generalizado.

Teniendo en cuenta las situaciones manifestadas, la Sociedad Terminal de Transportes de Ocaña S.A debe tomar decisiones pertinentes que contribuyen al mejoramiento continuo de la calidad de sus procesos, tomando como base una propuesta que contribuya a fortalecer las debilidades del clima organizacional.

1.2 Formulación del problema

¿De qué forma puede afectar el clima organizacional a los empleados de la Sociedad Terminal de Transportes de Ocaña SA?

1.3 Objetivos

1.3.1 General. Determinar la presencia del clima organizacional en la Sociedad Terminal de Transportes de Ocaña S.A

1.3.2 Específicos. Realizar un diagnóstico situacional que refleje las condiciones actuales de los trabajadores y directivos referentes a sus comportamientos, tendencias y formas de comunicación, relaciones personales, cultura, relaciones informales, etc. evidenciando la realidad social que tiene la organización

Identificar las variables que más inciden en el clima organizacional de la Sociedad Terminal de Transportes de Ocaña S.A.

Realizar una evaluación y revisión de los respectivos lineamientos normativos y reglamentarios que hacen parte de la administración del recurso humano.

Determinar las respectivas estrategias correspondientes al mejoramiento y consolidación del clima organizacional en la Sociedad Terminal de Transportes de Ocaña S.A

1.4 Justificación

El clima laboral ha sido uno de los grandes olvidados dentro de las organizaciones, que se preocupan de buscar la máxima rentabilidad y los mayores beneficios, sin tener en cuenta algunas de las variables que intervienen en este proceso, especialmente aquellas relacionadas con el clima laboral, la motivación o el talento profesional.

Sin embargo, a lo largo de las últimas décadas, son múltiples los estudios que se han ido realizando y que demuestran que el clima laboral, o el ambiente de trabajo, es uno de los factores que más influyen en la productividad de los trabajadores y, en consecuencia, en la rentabilidad de la empresa (Castro, 2015).

Para el desarrollo de esta investigación se analizará a (Galicia, 2011), quien afirma que “El clima laboral es un filtro o fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional (estructura, liderazgo, toma de decisiones) y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización en cuanto a

productividad, el medio ambiente humano y físico, el conjunto de variables, cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto.

El clima laboral es un factor determinante que influye de manera positiva o negativa en la productividad de los empleados y de la empresa, cuando el clima laboral se evalúa, se conocen los problemas que existen para ambas partes, lo que permite aplicar medidas correctivas y crear un clima de armonía.

Por tanto, se debe mencionar que este estudio no solo beneficiará a la sociedad, sino también, a sus funcionarios quienes tendrán la oportunidad de cumplir con las metas fijadas de mejorar la rentabilidad de la entidad, además de incrementar la estabilidad y el beneficio individual en el área laboral.

En consecuencia, también se deben emplear acciones para optimizar el clima organizacional como es mejorar las situaciones conflictivas que afecten la prestación del servicio, para lo cual se debe definir estrategia de motivación laboral que monitoreen los resultados óptimos y adecuados que ayuden en la toma de decisiones, como es la promoción del respeto, fomentar el liderazgo, reconocer y valorar los funcionarios y directivos y procurar por un lugar de trabajo adecuado.

Por último, con esta investigación se contribuirá al mejoramiento de la situación evidenciada en la Sociedad Terminal de Transportes Ocaña S.A, ya que se tendrá la oportunidad de poner en práctica los conocimientos adquiridos en la formación profesional en el área de

Administración de Empresas, de igual forma la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, está cumpliendo con la extensión y el compromiso que se tiene con la comunidad y el área de influencia de la Institución Educativa.

1.5 Delimitaciones

1.5.1 Conceptual. La temática del proyecto se enmarcó en los siguientes conceptos: Terminal, sociedad, Empresa, clima organizacional, sentido de pertenencia, empleados, ambiente laboral, cultura organizacional, conflicto y negociación, identidad, liderazgo, motivación en el trabajo, incentivos y relaciones interpersonales.

1.5.2 Espacial. El trabajo de grado se desarrolló en la Sociedad Terminal de Transportes de Ocaña S.A.

1.5.3 Temporal. El proyecto se desarrolló en el lapso de 8 semanas, contadas a partir de la fecha de aprobación del anteproyecto, como se mostrará en el cronograma de actividades.

1.5.4 Operativa. Si surge algún inconveniente para el desarrollo del trabajo de grado, esto fue informado al director y al comité curricular.

Capítulo 2. Marco referencial

2.1 Marco histórico

2.1.1 Antecedentes del clima organizacional a nivel internacional. En cuanto al clima organizacional se puede decir que los estudios sobre el mismo parten de los trabajos de Koffka (1935), quien propuso el resultado del entorno laboral, para ser reinterpretado posteriormente por Lewin (Citado en Garrett, 1939).

De acuerdo con la literatura. Lewin, con el respaldo de lo planteado por Koffka, propuso los conceptos de campo teórico de estudio y campo vital (Lewin, Lippitt y White, 1939). Adicionalmente, Murray, en 1938, dio a conocer una investigación que conduce al estudio de la relación entre estilo de liderazgo y clima organizacional planteado por Lewin 1939.

Cuando el termino comenzó a aparecer en la literatura, se utilizaba de manera indistinta con el de cultura organizacional (Porter, Lawler y Hackman, 1975), sin embargo, los autores señalan la importancia de diferenciarlos, pues, aunque relacionados. Cada uno se enfoca en aspectos diferentes de la vida en la organización (Gray, 2007).

Esto también lo apoyan Wallace, Hunt y Richards (1999), cuando dicen que los gerentes pueden tener más influencia en el clima de lo que pueda sobre la cultura, pues el clima es una percepción global de como una organización ocupa de sus miembros y entornos y por lo tanto sus factores son del ámbito gerencial, mientras que la cultura no. De esta manera, para algunos

autores el clima puede entenderse como una manifestación de la cultura tanto de los empleados como de la empresa en general (Ortega, 2017).

Los investigadores (Sotelo & Figueroa, 2017), desarrollaron “El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior”, cuyo propósito fue determinar la relación que existe entre clima organizacional y calidad en el servicio percibido por los trabajadores de una institución de nivel medio superior, particularmente dos colegios de bachilleres del estado de Durango, México.

Para la recopilación de la información se utilizó la técnica de la encuesta “Medición del clima organizacional gubernamental utilizando calidad en el servicio como parámetro” se aplicó en el segundo semestre del año 2014 a los docentes y administrativos (Sotelo & Figueroa, 2017).

De otra parte, para (Williams, 2013), afirma que conocer las tendencias del ser humano sobre el clima organizacional dentro de una entidad y en su ámbito laboral por lo que para lograr este objetivo aplico un instrumento de recolección de información a 20 empleados, dividiendo dicha herramienta en cinco dimensiones enfocadas a los procesos de comportamiento organizacional, los cuales son: liderazgo, comunicación, motivación, espacio físico y trabajo en equipo.

Por último, se debe decir que, a lo largo de la historia, el ser humano ha evolucionado de manera gradual en todos los sentidos, de tal forma que la Administración no es la excepción. Desde los grandes clásicos y pioneros como Taylor, Fayol, Weber, Mayo, Maslow entre otros,

cada uno de ellos aportó grandes principios a lo que hoy se le conoce como las ciencias Administrativas (Arano, 2016).

No se debe ver al desarrollo de las diferentes escuelas como un dato histórico sino más bien el surgimiento de un ente organizacional más humanizado, moderno, tecnificado y con una influencia de los diversos factores ambientales que sin lugar a duda intervienen todos los días en él llamado clima organizacional.

2.1.2 Antecedentes del clima organizacional a nivel nacional. Al realizar la caracterización del clima organizacional de una empresa, se debe iniciar con un diagnóstico que permita evaluar el funcionamiento de ese ambiente laboral, determinar si los trabajadores están comprometidos o no con los objetivos de la empresa y si la “moral de los trabajadores” impulsa el mejoramiento continuo, definida esta moral como las relaciones entre iguales en función de los objetivos compartidos.

Es indispensable identificar el aspecto socio-psicológico y establecer las variables que afectan negativamente el sentir de las personas respecto a la calidad del trabajo en donde se desenvuelven y la forma como actúan al respecto (Hernández & Caboverde, 2011).

Las empresas enfrentan la necesidad de implementar estrategias laborales para alcanzar la eficiencia y rentabilidad, para esto, es fundamental la calidad del talento humano, ya que es quien maneja todos los demás recursos, “por tanto, la coordinación, dirección, motivación y

satisfacción del personal son aspectos cada vez más importantes del proceso administrativo” (Vásquez, 2015).

El objetivo de esta investigación fue caracterizar el clima organizacional de las empresas tecnificadas de ganadería de leche de la provincia del Tundama en el departamento de Boyacá (Colombia), con el propósito de contribuir a generar estrategias de gestión de recursos humanos que favorezcan el ambiente laboral en las fincas productoras de leche de la región (Beltran, 2018).

En otro estudio se plantea las teorías administrativas relevantes de Likert, Maslow y Great Place to Work; y se desarrolla bajo una metodología en la que se definen como variables principales las apreciaciones o percepciones tanto de las investigadoras, los empleados y los niveles directivos de la empresa (Cipamocha, 2015).

De otra parte, la gestión humana ha tomado un gran protagonismo en las organizaciones, de acuerdo con Rodríguez, Retamal, Lizana, y Cornejo, (2011) ya que permite generar ventajas competitivas asociadas al mejor desempeño de los trabajadores, esta le ha dado valor a la implementación de mejores condiciones laborales y el fomento de la calidad de vida de las personas, citado por (Wilches, 2018).

Según (Gonzalez, 2017), la gestión humana provee información al respecto de diferentes procesos culturales, estructurales y de gestión del talento humano, que permiten instaurar acciones planificadas en la intervención de cada subsistema para su mejora. La presente

investigación expone un diagnóstico del clima organizacional de la compañía Minería Texas Colombia, con el fin de proponer un plan de intervención que fortalezca los procesos y por ende la cultura de la empresa.

2.1.3 Antecedentes del clima organizacional a nivel local. En relación a las investigaciones relacionadas con el clima organizacional, a nivel local se identificaron algunos estudios como se relacionan a continuación:

La presente investigación estuvo centrada en la Caracterización del clima organizacional en las entidades financieras de la ciudad de Ocaña, N.S., en ella se precisaron algunos aspectos fundamentales que permitieron analizar la situación laboral dada en estas empresas de la ciudad de Ocaña (Manzano, 2016).

Se dio un concepto bastante favorable y satisfactorio en cuanto al clima en donde ejercen sus labores los empleados, por lo cual la percepción encontrada es positiva, siendo un aspecto beneficioso para cada una de las entidades en la ciudad, toda vez que un buen clima laboral conlleva a un excelente servicio, del cual serán favorecidos los clientes que a estas empresas acuden a solicitar los diferentes productos y servicios (Manzano, 2016).

De otra parte, la investigación realizada por (Becerra, 2017), en la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, cuyo objetivo se enfocó en determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción de los clientes, de las diferentes facultades de la UFPSO. La metodología utilizada se basó en una investigación descriptiva con el propósito de conocer las

situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas.

En la medición del clima organizacional efectuado en la Empresa Metrogas de Colombia S.A E.S.P. seccional Ocaña, se realizó a partir del planteamiento de los objetivos, teniendo como base el marco teórico con el fin de contextualizar cada una de las variables, para lo cual se desarrolló el diseño metodológico y la presentación de los resultados; para finalizar con una propuesta de mejoramiento del clima organizacional en torno a los hallazgos encontrados (Alvarez, 2019).

2.2 Marco teórico

(Terry & Franklin, 1985) consideran que el punto importante y focal de la acción administrativa es el comportamiento del ser humano. Qué es lo que se logra, cómo se logra y por qué se logra se considera en relación con su impacto e influencia sobre las personas que son el componente de verdadera importancia no tan solo de la administración sino de las organizaciones.

La teoría de las relaciones humanas fue planteada en Estados Unidos entre los años 1924 y 1927 por el psicólogo Hugo Munsterberg y el sociólogo Elton Mayo. En ella se hace énfasis en las relaciones interpersonales y sus principales enfoques están dados por la organización informal, motivación, comunicación, liderazgo y dinámica de grupo (Medina & Ávila, 2012).

Las teorías surgidas hasta este momento se centraron en las estructuras de la organización y en las relaciones interpersonales. Aunque estas influyen en el clima, no es hasta la teoría del clima organizacional, de Rensis Likert, psicólogo estadounidense, que pudiera decirse que se aborda el tema desde la percepción de los trabajadores y directivos (Greenslade J, 2011).

La teoría del desarrollo organizacional (DO) surge en los Estados Unidos en el año 1962 planteada por Richard Bebkhard con Rensis Likert y Kurt Lewin psicólogo alemán consultor y, en conjunto, a partir de los trabajos de un grupo de científicos que puso énfasis en el desarrollo planificado de las organizaciones y propusieron un conjunto complejo de ideas sobre la relación “persona-organización-ambiente” (Sambrano, 2015).

La teoría de clima organizacional establece que el comportamiento establecido por los empleados depende de la forma como sean dirigidos por los jefes inmediatos y las condiciones que les brindan a los mismos como es el contexto, la tecnología, los parámetros del sistema organizacional, posición jerárquica, salario, y actitudes que perciben en su ambiente laboral haciendo que todos estos factores influyan en el buen desempeño de sus actividades laborales, lo anterior es tomado de la teoría de Rensis Likert por (Roa, 2014).

Para Chiavenato (2014), hace referencia respecto a la escuela clásica, donde dice que en la sociedad en que vivimos, está formada por organizaciones, cada persona representa un papel diferente y el hombre es un apéndice de las organizaciones y no vive fuera de ella, pues las necesita para obtener la satisfacción de todas sus necesidades primarias y secundarias. Esta perspectiva concilia e integra los conceptos del hombre económico y el hombre social.

El nacimiento del clima organizacional en la escuela conductista (1960), es aquí donde se analiza a cada individuo que forma parte de una organización estudiando en ellos su comportamiento poniendo especial énfasis en sus emociones, atenciones, estímulos, entre otros.

En otras palabras, se comienza a analizar los estilos de trabajo de cada trabajador o gerente, los efectos psicológicos que impactan en la producción y las condiciones físicas y de seguridad de su entorno que los rodea.

Así mismo Chiavenato (2014) menciona que la teoría conductista parte de la conducta individual de las personas para explicar la de las organizaciones. Para poder describir la conducta de los individuos es preciso estudiar la motivación humana, que representa uno de los temas centrales de la teoría conductista de la administración y un campo que recibió un volumen enorme de aportaciones.

Los autores conductistas observaron que los administradores deben de saber cuáles son las necesidades de las personas para así comprender mejor la conducta humana y deben de utilizar la motivación como arma para mejorar la calidad de vida dentro de la organización. Con lo anterior se hace referencia que desde la escuela científica en donde predominaron las aportaciones de Taylor, con su modelo tradicional ya hablaba del término motivación.

Para Uribe (2015) la investigación y el estudio del clima organizacional se han desarrollado desde mediados del siglo XIX. En tiempos recientes, la investigación en clima

organizacional ha sido activa, diversa y a lo largo de más de 50 años se ha generado múltiples investigaciones, definiciones e instrumentos de medición.

2.2.1 Teoría del clima organizacional. Según (Escudero, 2016), el clima organizacional en la escuela conductista, nace en 1960 y es aquí donde se analiza a cada individuo que forma parte de una organización estudiando en ellos su comportamiento, poniendo especial énfasis en sus emociones, atenciones, estímulos, entre otros. En otras palabras, se comienza a analizar los estilos de trabajo de cada trabajador o gerente, los efectos psicológicos que impactan en la producción y las condiciones físicas y de seguridad de su entorno que los rodea.

2.2.2 Teoría conductista. Así mismo (Chiavenato, 2014) menciona que la teoría conductista parte de la conducta individual de las personas para explicar la de las organizaciones. Para poder describir la conducta de los individuos es preciso estudiar la motivación humana, que representa uno de los temas centrales de la teoría conductista de la administración y un campo que recibió un volumen enorme de aportaciones.

Con lo anterior se hace referencia que desde la escuela científica en donde predominaron las aportaciones de Taylor, con su modelo tradicional ya hablaba del término motivación (Chiavenato, 2014).

De otra parte, para (Uribe, 2015), en su investigación sobre el clima organizacional que se ha desarrollado desde mediados del siglo XIX, los estudios han sido activos, diversos y a lo

largo de más de 50 años se ha generado múltiples investigaciones, definiciones e instrumentos de medición.

2.3 Marco conceptual

La temática del proyecto se enmarcará en los siguientes conceptos:

2.3.1 Terminal. Se entiende que una terminal de transportes es una estructura lineal que alberga pasajeros y oficinas de empresas dedicadas al transporte intermunicipal y nacional, que tiene por objetivo facilitar a los habitantes de un municipio o ciudad despasarse de un lugar a otra vía terrestre.

2.3.2 Sociedad. De otra parte, según la Cámara de Comercio de Bogotá (2019), las sociedades, se consideran como un contrato mediante el cual dos o más personas se obligan a hacer un aporte en dinero, en trabajo o en otros bienes apreciables en dinero, con el fin de repartirse entre sí las utilidades obtenidas en la empresa o en la actividad social.

2.3.3 Empresa. Mientras que una empresa es una institución dedicada a producir servicios o productos con el objetivo de satisfacer las necesidades de sus clientes y mejorar la calidad de vida de los mismos.

2.3.4 Clima organizacional. Siguiendo con el estudio se debe decir que el clima organizacional puede ser vinculado de forma positiva o negativa dentro de la empresa, siendo un

obstáculo en su desempeño, caracterizado por factores internos y externos que afectan el desempeño de los integrantes de la organización (Gestión.org, 2019).

2.3.5 Sentido de pertenencia. Hoy en día el sentido de pertenencia puede hacer referencia a que las empresas buscan que sus colaboradores cada vez más se sientan parte de la organización por medio de una positiva cultura organizacional (Muñoz, 2014).

2.3.6 Empleados. Los empleados se pueden definir como el capital humano y activo más importante de la empresa, es por esto que los trabajadores son quienes llevan a cabo las tareas necesarias para conseguir que la institución funcione y a su vez son las primeras personas que hablan de la compañía, siendo por esto un recurso singular y estratégico que se ha de cuidar y fomentar (Gómez, 2019).

2.3.7 Ambiente laboral. En cuanto al ambiente laboral, hoy en día, el lugar de trabajo es considerado el segundo hogar de los trabajadores ya que regularmente se invierten más de ocho horas diarias conviviendo con los compañeros de trabajo (Chavez, 2018).

2.3.8 Cultura organizacional. El conocimiento de la cultura organizacional es utilizado cada vez con mayor frecuencia, es un concepto intuitivo; pero es difícil definirlo y comprenderlo en toda su extensión porque involucra cómo valoran los trabajadores a la empresa, sin embargo, es clave en todos los procesos de una organización (López, 2013).

2.3.9 Conflicto y negociación. En el área laboral, un buen ambiente de trabajo es fundamental a la hora de mejorar las relaciones entre trabajadores, de que los empleados caminen hacia un mismo objetivo y también de mejorar la productividad, por eso las empresas tratan de encontrar a los candidatos que tengan un mayor potencial de trabajo en equipo o de resolución de conflictos (Redacción CepymeNews, 2020).

2.3.10 Identidad. La identidad es un conjunto de características propias de una persona o un grupo y que permiten distinguirlos del resto (Cornejo, 2020).

2.3.11 Liderazgo. El liderazgo es la percepción que tienen los empleados de la capacidad de influir positivamente en los otros para el logro de las metas comunes y humanas. de igual forma la toma de decisiones (Gómez R. , 2018).

2.3.12 Motivación en el trabajo. “Se refiere a los procesos responsables del deseo de un individuo de realizar un gran esfuerzo para lograr los objetivos organizacionales, condicionado por la capacidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual, esfuerzo ejercido hacia cualquier objetivo organizacional” (Sánchez, 2018).

2.3.13 Relaciones interpersonales. Se refiere al modo en que los empleados se ayudan entre si y sus relaciones son respetuosas y consideradas. En cuanto al sentido de pertenencia: Es el grado de orgullo derivado de la vinculación a la empresa (Brea, 2014).

2.4 Marco Contextual

La empresa Sociedad Terminal de Transporte Ocaña S A Álvaro Arévalo Ferrero tiene como domicilio principal de su actividad la dirección, Avenida Circunvalar carrera 11 No 19 332 en la ciudad de Ocaña, Norte Santander, la Sociedad se dedica a actividades de estaciones vías y servicios complementarios para el transporte terrestre.

La terminal de transporte de Ocaña es una moderna construcción que presta servicios al transporte terrestre de pasajeros intermunicipal e interdepartamental en Ocaña. Algunas ciudades de destinos que tienen salidas desde la terminal de Ocaña son Bogotá, Barranquilla, Aguachica, Cúcuta, Medellín, Cartagena, Santa Marta, entre otras (Sanjuan, 2017).

2.5 Marco legal

Las bases legales que sustentan este trabajo son las siguientes:

2.5.1 Constitución Política de Colombia. Artículo 2. Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes (República de Colombia, 2019).

2.5.2 Ley 769 de 2002. Por la cual se expide el código nacional de tránsito terrestre y se dictan otras disposiciones (República de Colombia, Ley 769 de 2002, 2018).

2.5.3 Ley 1383 de 2010. Por la cual se reforma la ley 769 de 2002 Código Nacional de Tránsito, y se dictan otras disposiciones. Artículo 1. De la Ley 769 de 2002, quedará así:
Artículo 1. Ámbito de aplicación y principios (Congreso de Colombia, Ley 1383 de 2010, 2018).

2.5.4 Código de Comercio. En el Decreto 410 de 1971. Por el cual se expide el Código de Comercio, el Presidente de la República de Colombia, en ejercicio de sus facultades extraordinarias que le confiere el numeral 15 del artículo 20 de la Ley 16 de 1968 y cumplido el requisito allí establecido (Congreso de Colombia, 2019).

2.5.5 Decreto 170 de 2001. Por el cual se reglamenta el servicio público de transporte terrestre automotor colectivo metropolitano, distrital y municipal de pasajeros (República de Colombia, Decreto 170 de 2001, 2019).

Capítulo 3. Diseño metodológico

3.1 Tipo de investigación

Con esta investigación se pretendió evaluar y analizar la situación en cuanto al clima organizacional en la Sociedad Terminal de Transporte Ocaña SA, con el fin de proponer estrategias para mejorar, fortalecer y consolidar el clima, teniendo como referencia el marco axiológico, para lo cual se aplicó la investigación descriptiva con enfoque cuantitativo, ya que esta permite determinar las características de la situación estudiada, identificar conductas y establecer comportamientos de los usuarios, mediante la aplicación, tabulación y análisis de encuestas.

Lo anterior es afirmado por (Tamayo, 2018), donde dice que este tipo de estudio busca únicamente describir situaciones o acontecimientos y básicamente no estuvo interesado en comprobar explicaciones, ni en probar determinadas hipótesis, ni en hacer predicciones. Con mucha frecuencia las descripciones se hacen por encuestas (estudios por encuestas), aunque éstas también pueden servir para probar hipótesis específicas y poner a prueba explicaciones.

3.2 Población

La población objeto de estudio estuvo conformada por 20 empleados de nómina, 2 contratistas por prestación de servicios profesionales y 1 revisor fiscal.

3.3 Muestra

Teniendo en cuenta los requerimientos del proyecto y el tamaño de la población relacionada, se tomó en su totalidad es decir el 100% de la misma.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de información

Para la recolección de datos del trabajo de grado se utilizó la encuesta tomando como instrumento el cuestionario elaborado con preguntas cerradas, el cual fue aplicado a la población objeto de la investigación.

3.5 Técnicas de procesamiento y análisis de información

Una vez recolectada la información por medio de las encuestas, fueron tabuladas a través de tablas y éstas a su vez, representadas en figuras para facilitar su interpretación y análisis, es decir de forma cuantitativa y cualitativamente.

Capítulo 4. Presentación de resultados

4.1 Diagnóstico situacional que refleje las condiciones actuales de los trabajadores y directivos referentes a sus comportamientos, tendencias y formas de comunicación, relaciones personales, cultura, relaciones informales, etc. evidenciando la realidad social que tiene la organización

Con el objetivo de establecer la situación que viven los empleados y directivos de la Sociedad Terminal de Transportes Ocaña S.A, se aplicó una encuesta tipo escala de Likert, permitiendo llegar a una investigación cuantitativa, donde se utilizó un instrumento que permitió registrar aspectos importantes para el desarrollo del objeto de estudio.

Por otra parte, permite comprender “una predisposición aprendida para responder coherentemente de una manera favorable o desfavorable ante un objeto, ser vivo, actitud, concepto, persona o símbolos”, citado en (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 244).

Según explican Hernández, Fernández y Baptista (2010) una de las formas más conocidas para medir por escalas las variables que constituyen las actitudes son: la escala tipo Likert, siendo esta la escogida para la presente investigación, en la que de igual forma se utilizó una población de 20 empleados de nómina, 2 contratistas por prestación de servicios profesionales y un revisor fiscal.

Tabla 1
Comunicación

Ítems	1	2	3	4	5
a. En mi área de trabajo se ha logrado un apropiado nivel de comunicación con mis compañeros				9	3
b. Existe un nivel adecuado de comunicación entre las diferentes áreas de la entidad.			1	7	4
c. Estoy satisfecho con la forma en que me comunico con mis compañeros.				7	5
d. Cuando surge un problema, sé con exactitud quien debe resolverlo.				6	6
e. En mi área los conflictos tienden a evaluarse y aclararse adecuadamente				9	2
f. Puedo comunicarme con mis compañeros y jefes sin incomodarme				3	8

Nota. Información sobre la comunicación en la Sociedad Terminal de Transportes Ocaña S.A. Fuente: Información suministrada por los empleados de la entidad

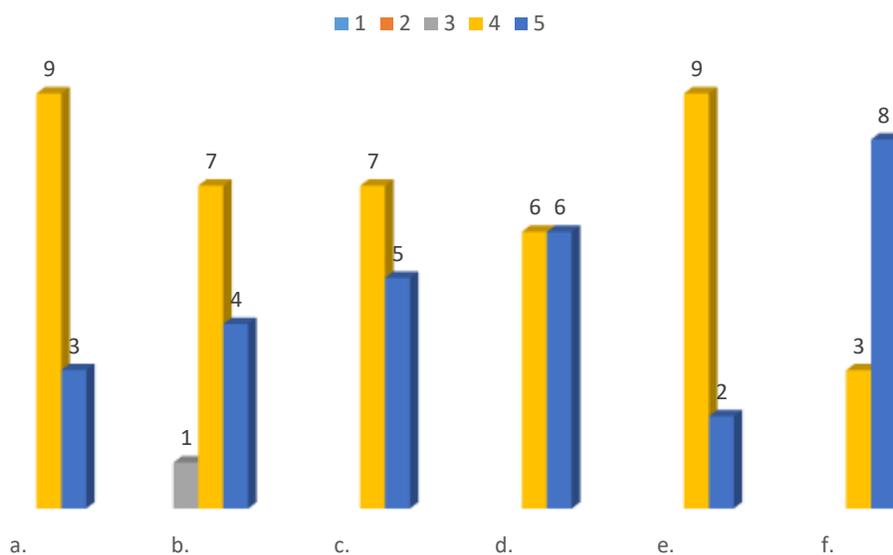


Figura 1. La comunicación en la Sociedad Terminal de Transportes Ocaña S.A. Fuente: Información suministrada por los empleados de la entidad

En cuanto a la comunicación en la Sociedad Terminal de Transportes Ocaña S.A, se debe decir que, según la investigación e indagaciones realizadas, nueve de las 20 personas cuestionadas afirman que el área de trabajo se ha logrado un apropiado nivel de comunicación con los compañeros, siendo los diálogos muy cordiales entre compañeros, se evitan los conflictos, hay motivación entre los compañeros, se evidencia aumento en la productividad y la

mayoría posee una actitud abierta con los clientes que a diario visitan las instalaciones de la empresa.

Siete personas dicen que casi siempre en el interior de la entidad existe un nivel adecuado de comunicación entre las diferentes áreas, demostrándose en la comunicación dirigida al cliente interno, es decir, a los colaboradores.

Lo que ha traído a la empresa grandes beneficios en cuanto a la transmisión de la identidad corporativa a los colaboradores, se ha promovido una comunicación bidireccional contribuyendo a generar un clima de confianza y buenas relaciones entre empleados y jefes. Como también se ha mejorado la productividad y buen servicio al facilitar el intercambio de información vital, sin mayores burocracias para los clientes y comunidad en general.

También ha permitido que los empleados estén constantemente motivados a contribuir con los objetivos de la empresa, por lo que se evidencia la adaptación a los cambios por las situaciones externas presentadas y que han obligado a cumplir con las mismas según las directrices nacionales.

Siguiendo con la idea se debe decir que siete personas se encuentran muy satisfechas con la comunicación que hasta el momento han llevado con los compañeros, donde se ha procurado la ayuda mutua y el trabajo en equipo, por lo anterior es que seis personas afirman que cuando surge un problema, sabe exactamente a quien dirigirse para resolverlo de forma óptima y adecuada, de igual forma nueve personas dicen que casi siempre cuando ocurre un conflicto

estos tienden a evaluarse y aclararse adecuadamente al interior de la empresa y siempre se han podido comunicar con los compañeros y jefes sin llegar a incomodarse ya que se siente con la confianza para dirigirse a ellos.

Tabla 2
Motivación

Ítems	1	2	3	4	5
a. Los beneficios económicos que recibo en mi trabajo satisfacen mis necesidades básicas				5	7
b. Estoy orgulloso del trabajo que hago.				2	10
c. Me siento con ánimo y energía para realizar adecuadamente mi trabajo.				6	6
d. Se reconoce mi esfuerzo y dedicación.				3	9
e. Me siento seguro y estable en mi trabajo- En mi trabajo me encuentro motivado,				5	7

Nota. Información sobre la motivación en la Sociedad Terminal de Transportes Ocaña S.A. Fuente: Información suministrada por los empleados de la entidad

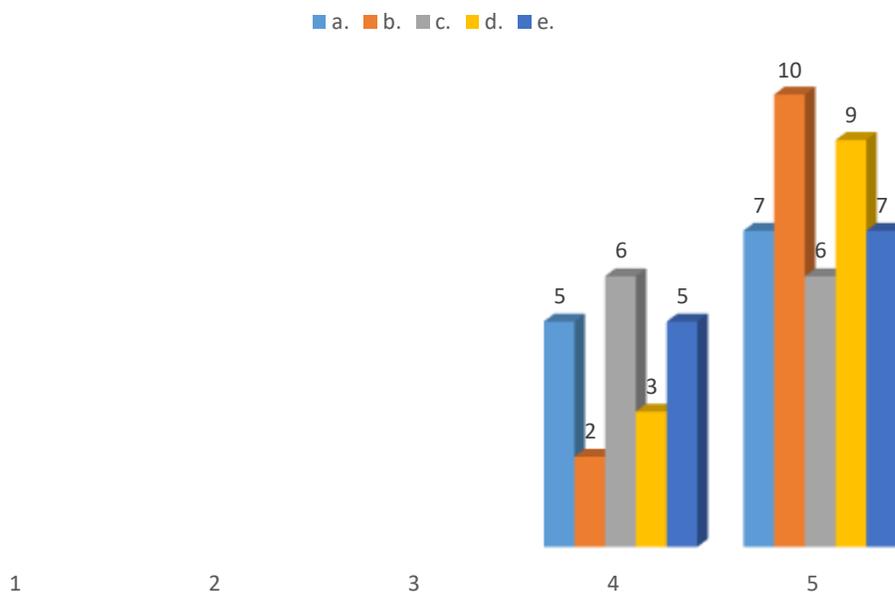


Figura 2. Motivación en la Sociedad Terminal de Transportes Ocaña S.A. Fuente: Información suministrada por los empleados de la entidad

En cuanto a la motivación laboral se debe decir que este es un aspecto muy importante para el buen funcionamiento de la empresa trayendo al interior de la entidad un ambiente agradable y proactivo, en el cual se puede evidenciar beneficios como es la motivación laboral y el compromiso con la labor realizada.

Por lo tanto, es importante mantener la buena motivación del empleado y el compromiso con la labor realizada, ya que esta permite crear hábitos, intentar cosas nuevas, sostener el esfuerzo en alguna tarea que consideremos gratificante o productiva, e incluso es necesaria para satisfacer determinadas necesidades fundamentales en la organización.

La mayoría de organizaciones emplean como estrategias para lograr una mayor motivación en los empleados el ascenso en los puestos de trabajo, teniendo la posibilidad de aumentar sus conocimientos y desarrollo profesional dentro de la entidad, de otra parte, la autonomía y participación en las decisiones, hace que se comprometan a aportar ideas para la mejora continua en las diferentes áreas de la empresa, logrando en los colaboradores sentirse importantes para el ente económico.

Siguiendo con la idea y como punto muy importante el ambiente laboral siempre crea en los colaboradores buenas relaciones, ayuda mutua, comodidad y satisfacción lo que ayuda a interiorizar los valores corporativos y que los trabajadores se identifiquen con ellos.

Teniendo en cuenta lo anterior se debe decir que, de acuerdo a la encuesta aplicada con método de escala de Likert, entre 5 y 7 personas dicen que siempre los beneficios económicos

que recibe en el trabajo satisfacen las necesidades básicas personales y familiares, de otra parte, 10 personas dicen que se sienten muy orgullosas de la labor que realizan a diario, ya que piensan que han contribuido a solucionar necesidades de la comunidad en general.

Se evidencia en la mayoría de los empleados encuestados que se sienten con ánimo y energía para realizar adecuadamente el trabajo asignado, ya que se cuenta con un excelente ambiente laboral, lo que les motiva a seguir trabajando por la comunidad que solicita el servicio en la Sociedad Terminal de Transportes Ocaña S.A.

De igual forma se dice que siempre la motivación contribuye a realizar las actividades de forma adecuada, siendo esto por el reconocimiento que siempre se le ha dado al esfuerzo y dedicación que se ha tenido con la entidad y por lo tanto no ven perdido el esmero y entusiasmo con el que cada día llegan a trabajar.

Diagnostico. Teniendo en cuenta todo lo anterior se debe concluir que los empleados siempre se han sentido seguros y estables en el trabajo, esto por la motivación y el reconocimiento a sus esfuerzos, lo que es muy importante para los trabajadores motivados a rendir más porque se siente mejor en su puesto y lo realiza con mayor eficacia, aumentando la sensación de pertenencia a la empresa y al equipo de colaboradores, logrando una mayor competitividad empresarial, buena imagen de la entidad, reduciendo las posibilidades de que los trabajadores se vayan de la empresa, pues se sienten a gusto y motivados.

4.2 Variables que más inciden en el clima organizacional de la Sociedad Terminal de Transportes de Ocaña S.A

El clima organizacional es un tema que desde la década de 1930 se ha estado estudiando y ha surgido como consecuencia directa de la clara influencia del estado de ánimo de los trabajadores en el desempeño de las labores en las empresas.

Por lo tanto, Philip Kotler, también conocido como el padre del marketing moderno, ilustró este cambio dentro del concepto Marketing 3.0, en el cual las empresas realmente comienzan a ver a los consumidores como seres humanos, contemplando sus necesidades, valores, ideales y comportamientos (Redator rock content, 2019).

Tabla 3
Trabajo en equipo

Ítems	1	2	3	4	5
a. En mi área de trabajo se fomenta el trabajo en grupo.			1	7	3
b. Las decisiones que toman los grupos de trabajo de mi área son apoyadas por el jefe.				7	5
c. Las personas de mi área se colaboran entre sí.			1	8	4
d. Me siento cómodo con las personas con las que trabajo.				6	5
e. Siento que las personas de mi área confían en mi trabajo.				6	5
f. Todos los integrantes de mi área contribuyen a encontrar soluciones para el logro de los objetivos de la misma.			1	7	3
g. Mi área trabaja en colaboración con otras áreas para lograr resultados que beneficien a la empresa				6	5

Nota. Información sobre el trabajo en equipo en la Sociedad Terminal de Transportes Ocaña S.A. Fuente: Información suministrada por los empleados de la entidad

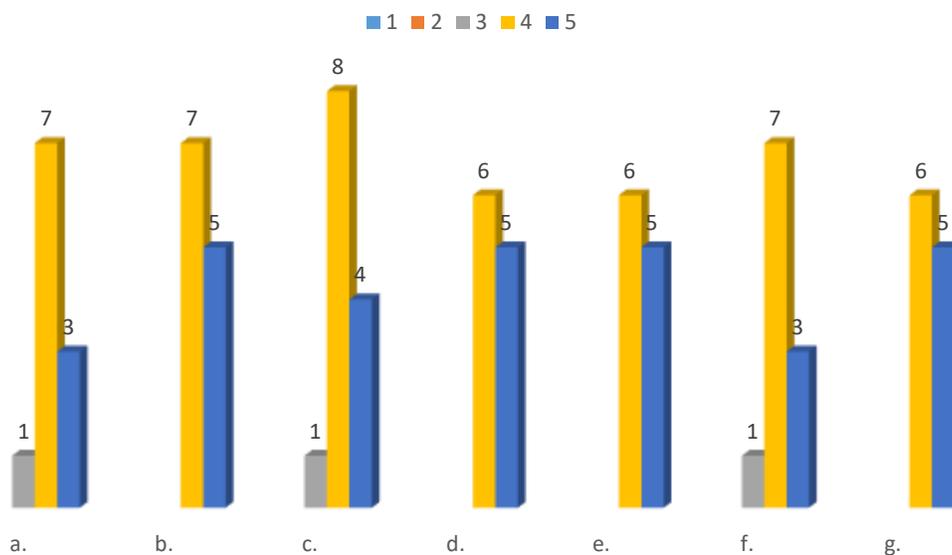


Figura 3. Trabajo en equipo en la Sociedad Terminal de Transportes Ocaña S.A. Fuente: Información suministrada por los empleados de la entidad

El trabajo en equipos en las empresas es esencial para alcanzar un alto rendimiento en cualquier área, esto porque al apoyarnos con otras personas se puede desarrollar las tareas de forma adecuada e idónea logrando un impacto positivo en la misma, de igual forma, la habilidad de trabajar de manera colaborativa es un elemento que muchos líderes y reclutadores valoran hoy en día.

Con esta forma de trabajar se puede llegar a aportar desde la experiencia, compartiendo sus habilidades y enriqueciendo el trabajo para lograr grandes resultados.

Esta práctica ayuda a maximizar las fortalezas de cada integrante, sacando lo mejor de sí y pudiendo complementarse con las de los demás para lograr el alcance de las metas propuestas al inicio de las actividades.

No se puede desconocer que el trabajo colaborativo, es decir la ayuda mutua entre los empleados de la entidad, crea un impacto positivo, empoderamiento de cada uno de los miembros, eliminando los obstáculos que pueden impedirles hacer sus tareas correctamente, se puede proponer el trabajo de forma más flexible, fomentando la responsabilidad, capacidad de respuesta al cambio, equidad y la amistad (Universia, 2020).

Para continuar con la idea se debe decir que siete de las personas encuestadas afirman que en su área de trabajo casi siempre se fomenta la colaboración y ayuda mutua, de igual forma las decisiones tomadas por el grupo de empleados son apoyadas por el jefe o persona encargada del área, con lo que los empleados no se sienten excluidos a la hora de tomar una decisión de importancia para el desarrollo del servicio ofrecido en la Sociedad.

En cuanto a la colaboración ocho personas cuestionadas dicen que entre los compañeros se ayudan mutuamente con el objetivo de lograr las metas propuestas por la empresa, cumpliendo con la razón social para la cual fue creada y brindando a la comunidad un servicio óptimo que satisfaga las necesidades de los mismos.

Siguiendo con el tema no se puede desconocer que la mayoría de los encuestados mencionan que se sienten muy satisfechos con la colaboración de los compañeros para resolver las dificultades que se presentan a diario, ayudando con esto al logro de los objetivos, lo que se demuestra con el mejoramiento continuo y la credibilidad que día a día se logra en la comunidad por el servicio brindado por la Sociedad a los clientes a diario visitan y solicitan los mismos.

Diagnostico. Por último, se debe decir que el trabajo en equipo es indispensable en las organizaciones ya que cada empleado debe aportar su granito de arena para que las actividades diarias se realicen de la mejor manera posible y con resultados óptimos. Por lo que se ha visto que el trabajo en equipo arroja resultados positivos para la empresa disminuyendo el tiempo de acción y aumentando la eficiencia en los resultados, de igual forma favorece la creatividad y el aprendizaje, mezcla fortalezas complementarias, reduce el estrés, mejora el desempeño y aumenta la eficiencia y la productividad

Tabla 4
Medio ambiente físico

Ítems	1	2	3	4	5
a. Mi área de trabajo tiene un ambiente físico seguro (ergonomía)				7	3
b. Mi área de trabajo permanece ordenada y limpia				2	8
c. En mi área de trabajo se efectúan oportunamente las actividades de mantenimientos que sean necesarias.				6	4
d. En mi área de trabajo no hay contaminación auditiva (ruido).				3	7
e. En mi área de trabajo la iluminación es la adecuada				4	6
f. Mi área de trabajo tiene suficiente ventilación.				2	8

Nota. Información sobre el medio ambiente físico en la Sociedad Terminal de Transportes Ocaña S.A.
Fuente: Información suministrada por los empleados de la entidad

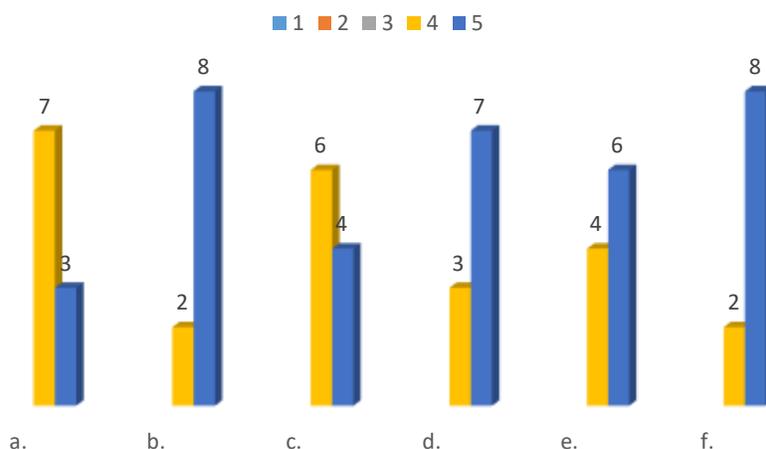


Figura 4. Medio ambiente físico en la Sociedad Terminal de Transportes Ocaña S.A. Fuente: Información suministrada por los empleados de la entidad

Las condiciones físicas que rodean el trabajo y colaboradores en una empresa es muy importante ya que esto inciden en el ambiente laboral ya sea positiva o negativamente. El tener iluminación, ventilación, aseo, orden, estímulos visuales y auditivos, climatización, seguridad, entre otros factores, afecta el confort y el ánimo del trabajador, convirtiéndose el ambiente físico en un factor determinante del rendimiento laboral (Cruz, 2017).

Por todo lo anterior a las empresas se les sugiere favorecer la creatividad del empleado, permitir que el empleado establezca su propio orden, en el cual se sienta reflejado y tranquilo, el empleado debe disponer de una silla con espaldar adecuado, buscarse una conciliación entre las exigencias del trabajo, características y condiciones del empleado, de manera que se favorezca al máximo posible la eficiencia de la persona.

Siguiendo con la idea se debe decir que los empleados de la Sociedad Terminal de Transportes Ocaña S.A, manifiestan que casi siempre poseen un ambiente físico seguro en cuanto a la ergonomía, de otra parte, 8 de los funcionarios dicen que su sitio de trabajo permanece limpio y desinfectado siguiendo el cumplimiento de los protocolos de seguridad expedidos por el Ministerio de Salud con el objetivo de evitar la propagación del virus y la adquisición de enfermedades que afecte el normal desarrollo de la labor en la entidad.

Se debe afirmar también que en las oficinas y área donde se desarrolla el servicio se cuenta con un oportuno mantenimiento de los elementos, equipos y herramientas necesarias para el desarrollo de las actividades en la Sociedad de Transportes, del mismo modo, siete empleados dicen que no se tiene ruidos altos por lo que no ven la posibilidad de que en algún momento se

presente un daño auditivo por la labor realizada, de igual modo la iluminación y ventilación son suficientes para un clima organizacional seguro.

Diagnostico. Como punto muy importante se debe mencionar las variables que más inciden en el clima organizacional en la Sociedad Terminal de Transportes Ocaña S.A, en donde se evidencio la estructura, la cual hace referencia a las percepciones que tienen los empleados de la organización frente a las políticas, misión, visión, organigrama y órdenes recibidas de sus jefes inmediatos.

La responsabilidad, creada en los empleados acerca de la autonomía en la toma de decisiones relacionada con su labor, como también la confianza que los jefes han depositado en los colaboradores les ha ayudado a crear un sentido de pertenencia y amor por la labor realizada.

Los incentivos como la percepción de los trabajadores acerca del reconocimiento que recibe por realizar el trabajo esperado, las actividades implementadas en la Sociedad para mejorar las relaciones en grupo las cuales han ayudado a crear un ambiente de trabajo agradable, en el cual se establecen las buenas relaciones entre pares, jefes y subordinados.

Por último, la identidad, sentido de pertenencia, direccionamiento, recursos disponibles, valores, comunicación y satisfacción por la labor realizada, ha favorecido que en el momento la comunidad ocañera y país en general tengan un reconocimiento de la entidad y excelente servicio ofrecido a los clientes en general.

4.3 Evaluación y revisión de los respectivos lineamientos normativos y reglamentarios que hacen parte de la administración del recurso humano

En las empresas son varios los recursos con que se cuenta: materiales, financieros, tecnológicos o humanos. Estos últimos definitivamente presentan características distintivas que ninguno de los demás tienen; por eso se considera que el capital humano es un activo intangible, es decir, un valor que no puede ser dañado y merece extraordinario respeto.

Los recursos humanos representan una fuerte ventaja competitiva que no se consigue como cualquier otro bien, por el simple hecho de que ninguna persona, en su talento y aptitudes, es exactamente igual a otra (Alzate, 2020).

Tabla 5
Orientación organizacional

Ítems	1	2	3	4	5
a. Conozco la misión y la visión de mi entidad.			1	5	6
b. Los objetivos de mi entidad son claros.				5	7
c. Cuento con los recursos necesarios para realizar mi trabajo eficientemente.				6	6
d. En mi área mantenemos las prioridades para el desarrollo del trabajo.			1	2	8
e. Los procedimientos de mi área de trabajo garantizan la efectividad de las acciones que se realizan.				6	5
f. Considero que mis funciones a desarrollar están claramente determinadas.				4	7
g. Entiendo claramente mi papel dentro del área de trabajo a la que pertenezco.				2	8

Nota. Información sobre la orientación organizacional en la Sociedad Terminal de Transportes Ocaña S.A. Fuente: Información suministrada por los empleados de la entidad

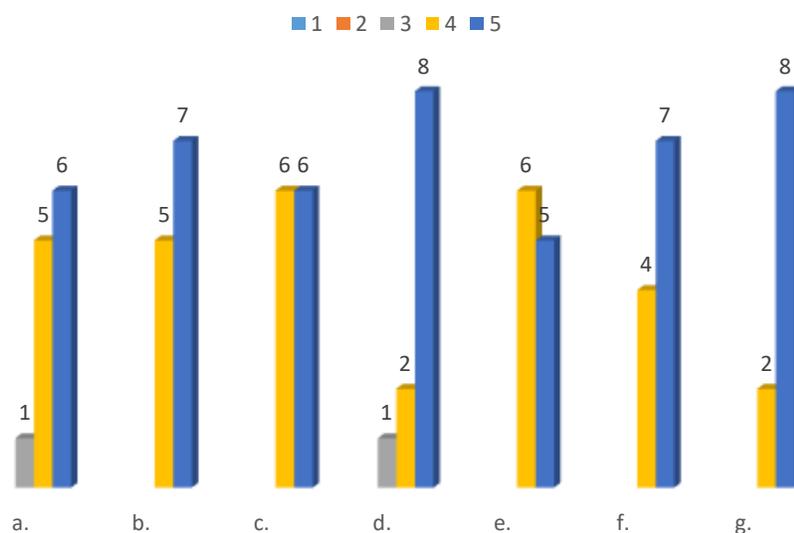


Figura 5. Orientación organizacional en la Sociedad Terminal de Transportes Ocaña S.A.
Fuente: Información suministrada por los empleados de la entidad

Todas las empresas deben contar con visión, misión y objetivos claramente definidos. La Gestión Organizacional permite planear, ejecutar y evaluar adecuadamente los procesos que permita el cumplimiento de las metas propuestas al inicio de las actividades.

Por lo tanto, es muy importante que en las empresas se dé a conocer estas herramientas administrativas, como una estrategia de crecimiento y sostenibilidad en el mercado, evidenciando el análisis del entorno, planeación estratégica, estructura organizacional adecuada, análisis de riesgos y clima organizacional idóneo para la labor realizada.

La mayoría de los empleados de la Sociedad Terminal de Transportes Ocaña dicen que la entidad les ha dado a conocer la misión y la visión que les orienta el camino a seguir y las metas que deben perseguir, teniendo objetivos claros y necesarios para la realización del trabajo eficiente y acorde a las necesidades de la comunidad.

Como también se priorizan los procesos para el desarrollo del trabajo, garantizando la efectividad de las acciones siendo claras y determinantes a la hora de realizar el trabajo en equipo y la claridad del papel que como funcionario se debe realizar de acuerdo al área de trabajo donde se desarrollan las actividades con el objetivo de lograr las metas de la organización.

Diagnostico. Por último, se debe decir que el área de recursos humanos en la Sociedad Terminal de Transporte Ocaña S.A, debe tener muy claro que las oportunidades laborales vienen asociadas, a la realización o el desempeño de una serie de habilidades, conocimientos, tareas o responsabilidades que definen el puesto de trabajo a cubrir. Por estos motivos la orientación laboral y profesional debe ir dirigida a ayudar a las personas a tomar una decisión sobre educación, formación y profesión, y a gestionar su trayectoria profesional.

Tabla 6
Estilo de dirección

Ítems	1	2	3	4	5
a. Mi jefe tiene los conocimientos y destrezas para dirigir el área.				3	9
b. Mi jefe asigna el trabajo teniendo en cuenta los conocimientos y habilidades de sus colaboradores				2	10
c. Mi jefe tiene en cuenta las sugerencias que le hago				5	8
d. Recibo de mi jefe retroalimentación (observaciones) tanto de aspectos positivos como de aspectos negativos de mi trabajo.				5	7
e. Mi jefe inmediato trata a las personas con respeto y consideración				4	8
f. Mi jefe inmediato establece claramente objetivos, metas y resultados				6	4
g. Mi jefe inmediato me proporciona información y asesoría que enriquece mi trabajo.				6	4
h. Mi jefe genera un ambiente propicio para hablar sobre los problemas que se presentan en el trabajo.				6	4

Nota. Información sobre el estilo de dirección en la Sociedad Terminal de Transportes Ocaña S.A.
Fuente: Información suministrada por los empleados de la entidad

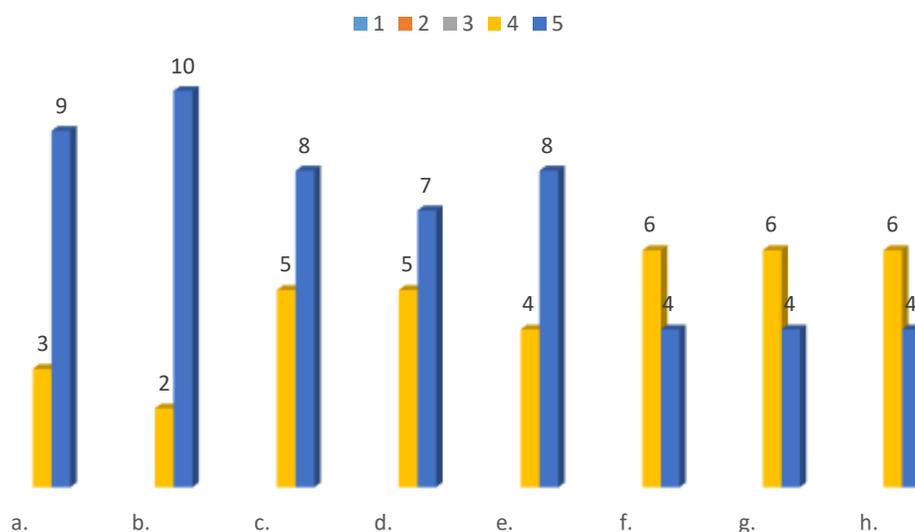


Figura 6. Estilo de dirección en la Sociedad Terminal de Transportes Ocaña S.A. Fuente: Información suministrada por los empleados de la entidad

Los estilos de dirección se deben asumir como la forma de dirigir o guiar de forma apropiada y está asociado a la interacción del trabajo colectivo de todos los miembros de la institución, por lo tanto, puede ser asumido como un elemento donde están presentes las formas en que se establece el proceso de comunicación ideal para el adecuado desarrollo de las actividades en la Sociedad de Transportes.

Por lo anterior, nueve de los empleados dicen que los conocimientos y destrezas siempre se dirigen al área que más lo requiere, con el objetivo de desarrollar un trabajo conjunto que lleve al logro del objeto social de la empresa. De igual forma, diez funcionarios afirman que para determinar las funciones de cada colaborador se tiene en cuenta el conocimientos, competencias y habilidades.

Se ha demostrado que en la entidad se tiene un estilo de dirección democrático lo cual se demuestra cuando los empleados hacen sugerencias y estas son tenidas en cuenta por los jefes inmediatos, de igual forma se realiza la evaluación y retroalimentación de los aspectos positivos y negativos a la hora de prestar el servicio con el ánimo de mejorar y lograr la calidad del mismo.

Otro aspecto muy importante que es resaltado por la mayoría de las personas encuestadas es que los jefes tratan a los subalternos con respeto y consideración lo que es motivante y provoca sentido de pertenencia con la entidad, todo lo anterior ya que siempre se han tenido objetivos, metas y resultados claros desde el inicio de las actividades y además entre los compañeros se brinda asesoría que ayuda a enriquecer el trabajo y labor realizada en bien de la comunidad.

Diagnostico. En toda organización la dirección es un aspecto muy importante para el desarrollo de las empresas, exigiendo un alto nivel de liderazgo de quienes dirigen, de igual forma, se requiere el establecimiento de un sistema de comunicación que permita a los colaboradores trabajar en equipo, coordinar todos sus esfuerzos y contribuir eficazmente al cumplimiento de los objetivos propuesto al inicio de las actividades.

Lo anterior ayuda a mejorar las relaciones interpersonales, donde el líder busca guiar sus esfuerzos y motivarlos, para que sus actitudes y aptitudes estén enfocadas al logro de los objetivos de la organización.

4.4 Propuesta de estrategias correspondientes al mejoramiento y consolidación del clima organizacional en la Sociedad Terminal de Transportes de Ocaña S.A

Para el desarrollo del presente objetivo se tuvo en cuenta la importancia del clima organizacional siendo un elemento de la cultura empresarial necesario para lograr la motivación en los empleados y el óptimo desarrollo de las actividades.

Por lo tanto, se propone un plan de mejoramiento donde se exponen una serie de objetivos y estrategias que se deben implementar para mantener el buen funcionamiento y mejorar algunos aspectos siendo poco relevantes para la Sociedad Terminal de Transportes Ocaña.

Tabla 7
Plan de mejoramiento

Estrategia	Objetivos	Actividades	Recursos	Responsables	Indicadores
Presentar una política de incentivos y reconocimientos para los colaboradores de la Sociedad Terminal de Transportes.	Disminuir el nivel de insatisfacción por la variable incentivos.	Implementar actividades de bienestar deportes para los empleados.	Instalaciones. Computadores. Económicos bonos e incentivos.	Jefe de recursos humanos	# de reconocimiento/ # de trabajadores x 100 Evaluaciones de desempeño
Capacitar de forma permanente al personal sobre el protocolo de bioseguridad.	Sensibilizar y promover en los colaboradores el autocuidado y cuidado a los demás.	Diseño de un programa de capacitación donde se indique el uso adecuado de los elementos de bioseguridad y cuidados para su salud, compañeros y visitantes de la entidad.	Elementos Instalaciones Encargado de SSTT	Jefe de recursos humanos Encargado de la seguridad industrial y salud en el trabajo.	# de capacitaciones / # de trabajadores x 100
Promover el aumento de la participación de los empleados.	Fomentar un estilo de direccionamiento participativo.	Implementar prácticas de actividades para el reconocimiento del trabajo.	Psicólogos Instalaciones Computadores.	Capacitador.	# de capacitación / Cantidad total de empleados x 100
Implementar actividades que motiven el trabajo en equipos.	Fomentar un ambiente laboral sano que permita el desarrollo adecuado de las actividades y por ende una sana convivencia.	Talleres sobre resolución de conflictos.	Psicólogos, Instalaciones Computadores.	Capacitador	# de capacitaciones/# de empleados / 100
Apoyar las actividades de motivación y reconocimientos.	Fortalecer por medio de actividades que permitan el aumento de la satisfacción laboral.	Desarrollar actividades orientadas hacia el fortalecimiento de las responsabilidades y compromisos en su área de trabajo.	Psicólogos, Instalaciones Computadores.	Jefe de recursos humanos	Aplicación periódica de encuestas de satisfacción.

Controlar la rotación de personal	Lograr en el empleado un mayor sentido de pertenencia y mejorar las relaciones sociales	Políticas de contratación claras Capacitar a los empleados en temas administrativos	Capacitador, Instalaciones, computador	Jefe de recursos humanos	# de capacitaciones / # de empleados x 100
Implementar equipos de trabajo basados en pautas de interacción adecuadas, integrando los diferentes cargos para el fortalecimiento de vínculos.	Afianzar las relaciones interpersonales al interior del equipo.	Implementar actividades de bienestar que permitan la interacción de grupo, como celebración de fechas especiales y reuniones de reconocimiento.	Jefes de las diferentes áreas Instalaciones Computadores.	Colaboradores.	Aplicar periódicamente las encuestas de satisfacción

Nota. Fuente: Autores del proyecto

En el plan de mejoramiento contiene objetivos como es disminuir el nivel de insatisfacción por la variable incentivos, sensibilizar y promover en los colaboradores el autocuidado y cuidado a los demás, fomentar un estilo de direccionamiento participativo, fomentar un ambiente laboral sano que permita el desarrollo adecuado de las actividades y por ende una sana convivencia, fortalecer por medio de actividades que permitan el aumento de la satisfacción laboral y afianzar las relaciones interpersonales al interior del equipo.

Para lo cual se establece un tiempo de seis meses, estando las actividades enfocadas a fortalecer los sistemas de comunicación a través de nuevas herramientas para incrementar el nivel de comunicación serán primero introducir tecnologías informáticas simples de comunicación, de otra parte y como estrategia importante es necesario poner en práctica la cultura de comunicación ascendente para que mejore el clima al interior de la Sociedad Terminal de Transportes Ocaña S.A.

Por último, se debe decir que las actividad a desarrollar inicia con la generación de un espacio de socialización en el que participen los diferentes integrantes de las área existentes en la Sociedad Terminal de Transportes, siendo vinculados desde directivos hasta operativos, en este espacio cada participante tendrá la oportunidad de exponer sus necesidades y entre todos se realizara un consenso sobre las necesidades generales que presenta el grupo y que requieren de una intervención inmediata, siendo esto necesario para entrar a corregir falencias que se irán presentando a lo largo de la vinculación de nuevos empleados y el desarrollo de las actividades.

Capítulo 5. Conclusiones

Al realizar el diagnóstico situacional que reflejó la situación actual de los trabajadores y directivos referentes a sus comportamientos, tendencias y formas de comunicación, relaciones personales e informales y cultura se evidencio una realidad social positiva presente en la organización, ya que los colaboradores se sienten a gusto con el trato y labor que se viene realizando, siendo esto reflejado en la satisfacción evidente de la comunidad.

Con la investigación se pudo determinar que las variables que más inciden en el clima organizacional de la Sociedad Terminal de Transportes de Ocaña S.A, son la comunicación, desempeño laboral, liderazgo y motivación, de igual forma y según la opinión de los empleados los canales de comunicación han jugado un papel muy importante en los procesos y métodos que se utilizan para solucionar los problemas al interior de la entidad.

Al hacer la revisión y evaluación de los respectivos lineamientos normativos y reglamentarios que hacen parte de la administración del recurso humano, se pudo evidenciar que el clima laboral es un factor determinante que influye de manera positiva o negativa en la productividad de los empleados y de la empresa, cuando el clima laboral se evalúa, se conocen los problemas que existen para ambas partes, lo que permite aplicar medidas correctivas y crear un clima de armonía.

Teniendo en cuenta la importancia de las respectivas estrategias correspondientes al mejoramiento y consolidación del clima organizacional en la Sociedad Terminal de Transportes

de Ocaña S.A, se propuso una serie de acciones que al implementarlas puede ayudar a conservar el ambiente laboral actual y a mejorar las pequeñas fallas que se puedan tener en la actualidad.

Capítulo 6. Recomendaciones

Se recomienda la Sociedad Terminal de Transportes Ocaña, continuar realizando evaluaciones de la situación que viven día a día los empleados, con objetivo de conocer sus inconformidades y corregirlas para mejorar el servicio que solicita la comunidad en general.

Es necesario que la entidad cultive las variables que inciden en el clima organizacional de la Sociedad Terminal de Transportes de Ocaña S.A, con el objetivo que procurar una buena comunicación, motivación, trabajo en equipo y ambiente laboral sano que sea reflejado en la atención de los usuarios que a diario solicitan los servicios de la empresa.

Las evaluaciones y revisiones se han convertido en herramientas fundamentales para la adecuada administración del recurso humano, por lo tanto, se sugiere la implementación normativa de las mismas para llevar un mejor control y corregir las falencias en los procesos.

Por último, se sugiere la implementación de las estrategias propuestas con el objetivo de mejorar y consolidar el clima organizacional en la Sociedad Terminal de Transportes de Ocaña S.A, logrando optimizar aspectos como es la escucha a los empleados, colaboración, trabajo en equipo, sentido de pertenencia, sana competencia, esfuerzo personal y generación de un ambiente sano para los funcionario y clientes en general.

Referencias

- Alvarez, J. (2019). *Propuesta de mejoramiento del clima organizacional de la empresa Metrogas de Colombia S.A E.S.P.* Ocaña: Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.
- Arano, R. (2016). *El origen del clima organizacional, desde una perspectiva de las escuelas de la administración* . Veracruz: Universidad de Veracruz.
- Becerra, K. (2017). *Influencia del clima organizacional en la satisfacción de los clientes de las diferentes dependencias de la UFPSO.* Ocaña: Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.
- Beltran, D. (2018). *Estudio de percepción del clima organizacional de las empresas tecnificadas de ganadería de leche de la provincia del Tundama* , . Boyaca: doi: 10.15446/rfmvz.v65n1.72023.
- Brea, L. (2014). *Factores determinantes del sentido de pertenencia* . Madrid: Universidad de Murcia.
- Cámara de Comercio de Bogotá. (2019). <https://www.ccb.org.co/Preguntas-frecuentes/Tramites-registrales/Que-es-una-sociedad>. Obtenido de Sociedades mercantiles.
- Castro, C. (12 de Mayo de 2015). <https://www.isotools.org/2015/05/12/como-influye-el-clima-laboral-en-tu-empresa/>. Obtenido de ¿Cómo influye el clima laboral en tu empresa?
- Chavez, G. (10 de Mayo de 2018). *La Importancia del Clima de Trabajo en las Organizaciones*. Obtenido de <https://www.emprendices.co/la-importancia-del-clima-de-trabajo-en-las-organizaciones/>.
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México: Mc Graw Hill. .
- Cipamocha, M. (2015). *Diagnóstico del clima organizacional de la casa nacional del profesor, Canapro*. Tunja: Universidad Pedagógica y tecnológica de Colombia.
- Congreso de Colombia. (2018). *Ley 1383 de 2010*. Bogotá: Gaceta de la república.
- Congreso de Colombia. (2019). *Decreto 410 de 1971*. Bogotá: Gaceta de la república.
- Cornejo, O. (8 de Octubre de 2020). <https://www.significados.com/identidad/>. Obtenido de Qué es Identidad:.
- Directorio de empresas. (2019). <https://www.informacolombia.com/directorio-empresas/informacion-empresa/terminal-transporte-ocana-sa>. Obtenido de Sociedad Terminal De Transporte Ocana S A Alvaro Arevalo Ferrero.
- Escudero, J. (2016). *El origen del clima organizacional, desde una perspectiva de las escuelas de la administración una aproximación* . Bogotá: Fecha de recepción: 11-05-2016 .

- Galicia, S. (2011). *La importancia del clima organizacional en los negocios*. Hidalgo: Universidad de Hidalgo.
- Gestión.org. (2019). <https://www.gestion.org/que-es-el-clima-organizacional/>. Obtenido de Qué es el clima organizacional.
- Gómez, J. (2019). *La importancia del empleado*. Obtenido de <https://www.comunicaz.es/la-importancia-del-empleado/>.
- Gómez, R. (2018). *El liderazgo empresarial para la innovación tecnológica en las micro, pequeñas y medianas empresas*. Barranquilla: On-line version ISSN 2145-941X.
- Gonçalves, A. (27 de Octubre de 2011). <http://www.educadormarista.com/proyectoaprender/clima-organizacional.htm> Interamericana, S.A. Obtenido de Dimensiones del clima organizacional.
- Gonzalez, F. (2017). *Por qué medir el clima organizacional*. Bogotá: Revista de Negocios del IEEM ,.
- López, M. (2013). *La cultura organizacional como herramienta de gestión interna y de adaptación al entorno*. Madrid: Universidad de Murcia.
- Manzano, S. (2016). *Caracterización del clima organizacional en las entidades financieras de la ciudad de Ocaña*. Ocaña: Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.
- Muñoz, P. (2014). *El sentido de pertenencia como estrategia organizacional para el aporte de los objetivos de la empresa*. Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada.
- Redacción CepymeNews. (17 de Marzo de 2020). <https://cepymenews.es/por-que-es-tan-importante-la-negociacion-y-resolucion-de-conflictos/>. Obtenido de ¿Por qué es tan importante la negociación y resolución de conflictos?
- República de Colombia. (2018). *Ley 769 de 2002*. Bogotá: Gaceta de la república.
- República de Colombia. (2019). *Constitución Política de Colombia*. Bogotá: Documentos nacionales.
- República de Colombia. (2019). *Decreto 170 de 2001*. Bogotá: Gaceta de la república.
- Sánchez, I. (2018). *Los estilos de dirección y liderazgo: Propuesta de un modelo de caracterización y análisis*. Barranquilla: On-line version ISSN 2145-941X.
- Sanjuan, W. (2017). *Evaluación de la seguridad en la información para la terminal de transportes de la ciudad de Ocaña*. Ocaña: Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.

Sotelo, J., & Figueroa, E. (2017). *El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior*. Mexico: Revista Iberoamericana para la investigación y el desarrollo educativo.

Tamayo, M. (2018). *Proceso de investigación*. Obtenido de https://trabajodegradoucm.weebly.com/uploads/1/9/0/9/19098589/tipos_de_investigacion.pdf.

Uribe, J. (2015). *Clima y Ambiente Organizacional*. Mexico: Manuel Moderno.

Wilches, N. (2018). *Clima organizacional y satisfacción llaboral del trabajador en la empresa minera Texas Colombia*. Bogotá: Universidad Externado de Colombia.

Williams, V. (2013). *Estudio diagnóstico de clima laboral en una dependencia pública*. Monterrey: Universidad Autonoma de Nuevo Leon.

Apéndices

Apéndice A. Formato de encuesta dirigido a los funcionarios de la Sociedad Terminal de Transportes Ocaña SA.

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Objetivo. Evaluar el clima organizacional en la Sociedad Terminal de Transportes de Ocaña S.A

Responde de manera muy sincera la siguiente encuesta y marca la casilla correspondiente de la siguiente manera

1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = Algunas veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre

DIMENSIONES

Orientación organizacional

Ítems	1	2	3	4	5
Conozco la misión y la visión de mi entidad.					
Los objetivos de mi entidad son claros.					
Cuento con los recursos necesarios para realizar mi trabajo eficientemente.					
En mi área mantenemos las prioridades para el desarrollo del trabajo.					
Los procedimientos de mi área de trabajo garantizan la efectividad de las acciones que se realizan.					
Considero que mis funciones a desarrollar están claramente determinadas.					
Entiendo claramente mi papel dentro del área de trabajo a la que pertenezco.					

Trabajo en equipo

Ítems	1	2	3	4	5
En mi área de trabajo se fomenta el trabajo en grupo.					
Las decisiones que toman los grupos de trabajo de mi área son apoyadas por el jefe.					
Las personas de mi área se colaboran entre sí.					
Me siento cómodo con las personas con las que trabajo.					

Siento que las personas de mi área confían en mi trabajo.

Todos los integrantes de mi área contribuyen a encontrar soluciones para el logro de los objetivos de la misma.

Mi área trabaja en colaboración con otras áreas para lograr resultados que beneficien a la empresa

Estilo de dirección

Ítems	1	2	3	4	5
Mi jefe tiene los conocimientos y destrezas para dirigir el área.					
Mi jefe asigna el trabajo teniendo en cuenta los conocimientos y habilidades de sus colaboradores					
Mi jefe tiene en cuenta las sugerencias que le hago					
Recibo de mi jefe retroalimentación (observaciones) tanto de aspectos positivos como de aspectos negativos de mi trabajo.					
Mi jefe inmediato trata a las personas con respeto y consideración					
Mi jefe inmediato establece claramente objetivos, metas y resultados					
Mi jefe inmediato me proporciona información y asesoría que enriquece mi trabajo.					
Mi jefe genera un ambiente propicio para hablar sobre los problemas que se presentan en el trabajo.					

Comunicación

Ítems	1	2	3	4	5
En mi área de trabajo se ha logrado un apropiado nivel de comunicación con mis compañeros					
Existe un nivel adecuado de comunicación entre las diferentes áreas de la entidad.					
Estoy satisfecho con la forma en que me comunico con mis compañeros.					
Cuando surge un problema, sé con exactitud quien debe resolverlo.					
En mi área los conflictos tienden a evaluarse y aclararse adecuadamente					
Puedo comunicarme con mis compañeros y jefes sin incomodarme					

Motivación

Ítems	1	2	3	4	5
Los beneficios económicos que recibo en mi trabajo satisfacen mis necesidades básicas					
Estoy orgulloso del trabajo que hago.					
Me siento con ánimo y energía para realizar adecuadamente mi trabajo.					
Se reconoce mi esfuerzo y dedicación.					
Me siento seguro y estable en mi trabajo- En mi trabajo me encuentro motivado,					

Medio ambiente físico

Ítems	1	2	3	4	5
Mi área de trabajo tiene un ambiente físico seguro (ergonomía)					
Mi área de trabajo permanece ordenada y limpia					
En mi área de trabajo se efectúan oportunamente las actividades de mantenimientos que sean necesarias.					
En mi área de trabajo no hay contaminación auditiva (ruido).					
En mi área de trabajo la iluminación es la adecuada					
Mi área de trabajo tiene suficiente ventilación.					

¡Gracias por su colaboración!

Apéndice B. Certificado de la Sociedad terminal de Transportes Ocaña SA



SOCIEDAD TERMINAL DE TRANSPORTE OCAÑA S.A.
ALVARO AREVALO FERRERO
NIT. 800.215.621-1

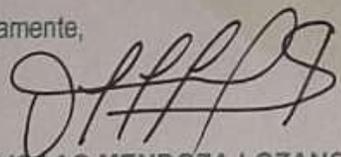
EL SUSCRITO GERENTE DE LA SOCIEDAD TERMINAL DE TRANSPORTE OCAÑA S.A.
ALVARO AREVALO FERRERO

HACE CONSTAR

Que la **SOCIEDAD TERMINAL DE TRANSPORTE OCAÑA S.A. ALVARO AREVALO FERRERO**, cuenta con veinte (20) empleados de nómina, dos (2) contratistas por prestación de servicios profesionales y un (1) nombramiento que corresponde a la Revisoría Fiscal.

Se expide la presente certificación a solicitud del interesado, dada en Ocaña – N. de S. a los diez (10) días del mes de marzo de 2020.

Atentamente,



JOSE ISAAC MENDOZA LOZANO
Gerente

Revisó: Jose Isaac Mendoza Lozano – Gerente.

BRINDANDO CADA DIA UN MEJOR SERVICIO
AV. CIRCUNVALAR CRA. 11 N° 19-332
Teléfono: 5696802 – Celular: 3174461922



VIGILADO
SuperTransporte