

**Percepciones que tienen los colaboradores de Eficacia S.A Regional Antioquia frente
al clima organizacional.**

Trabajo para optar por el título de Comunicadora Social y Periodista

Marisol Fernández Mejía

**Asesora
Tatiana Betancur Jaramillo
Comunicadora y Relacionista Corporativa**

Corporación Universitaria Lasallista

Facultad Ciencias Sociales y Educación

Comunicación y Periodismo

Caldas, Antioquia

2013

Contenido

Introducción.....	6
Justificación.....	7
Objetivos General.....	11
Específicos.....	11
Antecedentes.....	12
Marco Teórico.....	14
Clima Organizacional.....	14
Satisfacción.....	18
Motivación.....	18
Cultura.....	19
Clima Organizacional y cultura Organizacional.....	21
Que hacer frente al Rumor.....	25
Marco Contextual.....	28
Historia.....	28
Organigrama.....	30
Cobertura.....	31
<input type="checkbox"/> Misión.....	31
<input type="checkbox"/> Visión.....	31
<input type="checkbox"/> Valores.....	32
Política Integral de Gestión:.....	33
Política de servicio.....	33
<input type="checkbox"/> Nuestros Clientes.....	34
<input type="checkbox"/> Nuestros Servicios.....	36
Outsourcing En Talento Humano.....	36
Talento Humano Vip.....	36
<input type="checkbox"/> Selección De Personal.....	37
Suministro De Personal Temporal.....	38
Comunicaciones.....	38
Metodología.....	42
Inconvenientes.....	43

Existen tres tipos de cuestionarios:	43
Formato De Encuesta Clima Organizacional Eficacia Regional Antioquia	45
Resultados.....	49
Análisis de los resultados clima organizacional eficacia regional Antioquía	49
población encuestada.....	49
Resultados.....	58
Estrategias Alternas.....	77
Referencias	79

Lista de tablas

Tabla 1: Clasificación de variables por categorías.....	26
Tabla 2: Información de los colaboradores.....	47
Tabla 3: Respuestas de la encuesta.....	47
Tabla 4: Formato de la encuesta.....	48
Tabla 5: Muestra representativa de Eficacia.....	52
Tabla 6: Porcentaje de la población.....	52
Tabla 7: Antigüedad personal Talento Humano.....	53
Tabla 8: Antigüedad Gerenciamiento al Cliente.....	54
Tabla 9: Antigüedad personal Administrativo.....	55
Tabla 10: Antigüedad personal Eficacia Regional Antioquia.....	56
Tabla 11: Tipo de contrato Eficacia S.A Regional Antioquia.....	57
Tabla 12: Grafico de condensación total.....	58
Tabla 13: Relaciones interpersonales.....	59
Tabla 14: Conflicto entre compañeros.....	60
Tabla 15: Estilo de dirección.....	62
Tabla 16: Sentido de pertenencia.....	64
Tabla 17: Retribución.....	66
Tabla 18: Disponibilidad de recursos.....	69
Tabla 19: Claridad y coherencia.....	70
Tabla 20: Valores corporativos.....	71
Tabla 21: Participación.....	73
Tabla 22: Tareas.....	74
Tabla 23: Comunicaciones.....	75
Tabla 24: Desarrollo personal.....	77

Lista de Imágenes

Imagen 1: Organigrama.....	33
Imagen 2: Cobertura nacional Eficacia.....	34
Imagen 3: Logo Sumamos Eficacia.....	36
Imagen 4: Nuestros Clientes nacionales.....	37
Imagen 5: Logo de Talento Humano VIP.....	38
Imagen 6: Logo Selección de Personal.....	39
Imagen 7: Logo Suministro del Personal.....	40
Imagen 8: Comunicaciones.....	40
Imagen 9: Periódico Efinoticias.....	41
Imagen 10: Periódico En Contacto.....	41
Imagen 11: Boletín Interno Efinotas.....	42
Imagen 12: Carteleras Internas.....	43

Resumen

El tema de grado se orientó sobre el clima organizacional para la empresa Eficacia S.A Regional Antioquia, con el fin de realizar por primera vez un estudio frente al clima organizacional. Ésta investigación tiene como objetivo principal: Identificar las percepciones que tienen los colaboradores de Eficacia frente al clima organizacional y desde los resultados ofrecer estrategias de comunicación para mejorar del clima organizacional.

Para esta investigación se consultaron varias fuentes teóricas que ayudaron a la recopilación de información y así mismo poder comprender los elementos que influyen en el clima organizacional.

Para el cumplimiento de los objetivos se aplicaron 98 encuestas que corresponden al 68% de la población de empleados de Eficacia S.A Regional Antioquia. Cabe anotar que se aplicó el instrumento al 100% del proceso de Talento Humano, Administrativo y Seguimiento Servicio al cliente. Dicho instrumento indagó por categorías como: Relaciones Interpersonales, Estilo de Dirección, Sentido de Pertenencia, Retribución, Disponibilidad de Recursos, Claridad y Coherencia, Valores Corporativos, Participación, Tareas, Comunicaciones y Desarrollo Personal.

Abstract

The issue was oriented degree organizational climate for Regional SA Eficacia Antioquia, to perform for the first time a study versus organizational climate. This research has as main objective: Identify perceptions contributors Efficacy against organizational climate and from the results provide communication strategies to improve the organizational climate.

For this research were consulted several theoretical sources that helped information gathering and likewise to understand the elements that influence the organizational climate.

To fulfill the objectives 98 surveys were applied corresponding to 68% of the employed population of Antioquia Regional SA Effectiveness. It should be noted that the instrument was applied to 100% of the process of Human Resource, Administrative and Customer Tracking. This instrument investigated by categories such as: Relationships, management style, sense of belonging, Compensation, resource availability, clarity and coherence, Corporate Values, Participation, Tasks, Communications and Personal Development.

Introducción

El presente es un informe de proyecto de grado sobre el clima organizacional para la empresa Eficacia S.A Regional Antioquia, el cual lleva el nombre “Percepciones que tienen los colaboradores de Eficacia S.A frente al clima organizacional”, realizado por una estudiante de Comunicación y Periodismo, que actualmente está cursando el décimo semestre. Con este proyecto se pretende mostrar la importancia de analizar el clima laboral en una organización, costumbres y comportamientos de los colaboradores.

Durante la realización se comprenden cinco capítulos, entre ellos corresponden, el anteproyecto, marco teórico, diseño metodológico, análisis y procesamiento de la información, conclusiones y recomendaciones.

Para los antecedentes se menciona la actividad de 360° que se realiza por parte del Proceso de Comunicaciones para medir y mejorar el clima laboral en la organización.

Los objetivos planteados para este proyecto, los cuales se basan en identificar las percepciones que tiene los colaboradores de Eficacia S.A Regional Antioquia, acerca del clima organizacional de la empresa.

La realización del marco teórico comprende la definición del clima organizacional, conceptos relacionados como la motivación y satisfacción, la relación de clima y cultura organizacional, que hacer frente el rumor, esto a fin de entender la importancia del ambiente laboral en la organización y los elementos que este comprende.

Para comprender que un estudio como este es indispensable en una compañía ya que ayuda a considerar al colaborador no como subordinado si no como persona vital para el crecimiento de la compañía.

La técnica de investigación que se utilizó es el método de encuesta, ya que está permite obtener una información de un grupo considerable de la organización y al mismo tiempo se puede recolectar más rápidamente los datos requeridos.

La encuesta se realizó a 98 colaboradores, con 11 ítems que comprendían entre 3 y seis preguntas, entre los temas que se trabajaron fueron: Relaciones interpersonales, Estilo de dirección, Participación, Orientación al logro, Gestión comercial, Desarrollo personal, Disponibilidad de recursos, Sentido de pertenencia, Retribución, Estabilidad, Claridad y coherencia, Valores corporativos y Tareas.

Los resultados obtenidos en la encuesta arrojaron en términos generales son positivos, demostrando que Eficacia S.A Regional Antioquia tiene un buen clima organizacional agradable desde la perspectiva que tiene los colaboradores, ya que la empresa brinda espacios de interacción; aunque como toda organización tiene aspectos a mejorar como espacios acordes para la comunicación, planes de formación para los colaboradores internos, entre otros.

Con este primer informe para la empresa Eficacia S.A Regional Antioquia se logró comprender ciertos factores que afectan el entorno del colaborador, además las fortalezas que posee la organización.

Justificación

Toda empresa por pequeña o grande que sea debe de contar con área de comunicaciones donde esta sea una herramienta que facilite los procesos de cada organización. Logrando así un clima organizacional que ayude a minimizar los riesgos que pueda afectar a la organización.

“El Clima Organizacional tiene una importante relación en la determinación de la cultura organizacional de una organización, entendiendo como Cultura Organizacional, el patrón general de conductas, creencias y valores compartidos por los miembros de una organización. Esta cultura es en buena parte determinada por los miembros que componen la organización, aquí el Clima Organizacional tiene una incidencia directa, ya que las percepciones que antes dijimos que los miembros tenían respecto a su organización, determinan las creencias, “mitos”, conductas y valores que forman la cultura de la organización”. (Paulina Bustos, 2001)

Un buen clima o mal clima organizacional puede afectar a todo el personal tanto interno como externo, ya que dependiendo de su ánimo al trabajar es la productividad que va a tener frente a sus responsabilidades, es por eso que toda organización debe luchar por mantener un buen ambiente organizacional.

En toda empresa lograremos encontrar diversas escalas de climas organizacionales que bajan para que este no se vea afectado. Según Litwin y Stringer estas son las escalas del Clima Organizacional:

1. “Estructura: Esta escala representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites, normas, obstáculos y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desempeño de su labor.
2. Responsabilidad: Es la percepción de parte de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo.
3. Recompensa: Corresponde a la percepción de los miembros sobre la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo, esta dimensión puede generar un clima apropiado en la organización, pero siempre y cuando no se castigue sino se incentive el empleado a hacer bien su trabajo y si no lo hace bien se le incentive a mejorar en el mediano plazo.
4. Desafío: Corresponde a las metas que los miembros de una organización tienen respecto a determinadas metas o riesgos que pueden correr durante el desempeño de su labor. En la medida que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos, los desafíos ayudarán a mantener un clima competitivo, necesario en toda organización.
5. Relaciones: Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados, estas relaciones se generan dentro y fuera de la organización, entendiéndose que existen dos clases

de grupos dentro de toda organización. Los grupos formales, que forman parte de la estructura jerárquica de la organización y los grupos informales, que se generan a partir de la relación de amistad, que se puede dar entre los miembros de una organización.

7. Cooperación: Es el sentimiento de los miembros de la organización sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otros empleados del grupo.
8. Conflicto: El sentimiento de que los jefes y los colaboradores quieren oír diferentes opiniones; el énfasis en que los problemas salgan a la luz y no permanezcan escondidos o se disimulen. En este punto muchas veces juega un papel muy determinante el rumor, de lo que puede o no estar sucediendo en un determinado momento dentro de la organización, la comunicación fluida entre las distintas escalas jerárquicas de la organización evitan que se genere el conflicto.
9. Identidad: El sentimiento de que uno pertenece a la compañía y es un miembro valioso de un equipo de trabajo; la importancia que se atribuye a ese espíritu. En general, la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.
10. Es importante entender, manejar y estudiar más afondo el clima de una empresa ya que puede prevenir o minimizar los problemas que se presentan entre compañeros de la organización”. (Paulina Bustos, Gestipolis, 2001).

Para Eficacia S.A de la ciudad de Medellín, el manejo que se le da al clima organizacional es por parte de Extras S.A, ubicado en la ciudad de Cali (casa matriz), es poco donde el trabajo que

se le hace es una evaluación de resultados el cual se evalúan temas como Credibilidad, Respeto, Imparcialidad y Camaradería, donde dependiendo del resultado se implementan planes de acción, esta evaluación se realiza cada 3 años. Además esta evaluación se hace va por cuenta de Extras S.A, por consiguiente las apreciaciones que se dan frente al clima organizacional u su cultura es muy superficial.

Regional Antioquia cuenta con una Gerente Regional la doctora Liliana Gómez, dos subgerentes comerciales, donde su responsabilidad es buscar clientes y mostrar lo que hace Extras y Eficacia S.A, además cuentan con responsables de cada área como: Gerenciamiento de Clientes, donde su función principal es velar por que se cumplan las necesidades de los clientes, para eso tienen la colaboración de 51 ejecutivos, Responsable Administrativo, encargada de toda la facturación de cada uno de los clientes que se manejan, Responsable Seguimiento Servicio al Cliente (SAS), su responsabilidad es estar pendiente de las quejas y reclamos, Responsable de Capital Humano, trabaja por el bienestar de todo el personal administrativo de Eficacia Regional Antioquia, Responsable Nutresa, su cargo es estar pendiente solamente del cliente NUTRESA, Responsable Talento Humano, su responsabilidad es estar pendiente de toda la contratación que se hace tanto para los clientes como para el personal administrativo.

Para un total de 145 empleados administrativos de la Regional Antioquia, donde es fundamental estar siempre al tanto del clima organizacional, ya que al haber tantas personas laborando en el mismo entorno se presta para malos entendidos y a que la comunicación se distorsione. Es por eso la importancia de este proyecto para estar trabajando en un constante mantenimiento del clima organizacional, para así tener un mejor funcionamiento de su personal interno, y logrando esa armonía en el ambiente de trabajo.

Objetivos General

- ❖ Identificar cuáles son las percepciones que tienen los colaboradores de Eficacia S.A Regional Antioquia frente al clima organizacional.

Específicos

- ❖ Reconocer cuáles son los fenómenos más comunes que se dan en el clima organizacional, en especial los procesos comunicacional que se presenta entre los grupos de trabajo.
- ❖ Identificar las herramientas que utiliza Eficacia S.A para medir o evidencien los aspectos del clima organizacional.
- ❖ Generar planes de acción para los resultados que surjan de la encuesta.

Antecedentes

La medición del clima organizacional en las principales regionales del país como: Norte, Occidente, Antioquia, Oriente y Centro, hasta ahora es realizada por Casa Matriz ubicada en Cali; ella es la encargada de proponer las estrategias en todas las Regionales incluyendo la Regional Antioquia en la cual se mide el clima organizacional implementado el método de **evaluaciones 360°**, herramienta que se utiliza para medir:

- El desempeño del personal.
- Las competencias.
- Diseñar programas de desarrollo.

Con la evaluación de 360 grados se da una perspectiva a los empleados de su desempeño laboral, teniendo aportes de todos los ángulos: jefes, compañeros, subordinados y clientes.

“El propósito de aplicar la evaluación de 360 grados es darle al empleado la retroalimentación necesaria para tomar las medidas para mejorar su desempeño, su comportamiento o ambos, y dar a la gerencia la información necesaria para tomar decisiones en el futuro.

Los objetivos de realizar una evaluación de 360 grados son:

1. Conocer el desempeño de cada uno de los evaluados de acuerdo a diferentes competencias requeridas por la organización y el puesto en particular.
2. Detectar áreas de oportunidad del individuo, del equipo y/o de la organización.
3. Llevar a cabo acciones precisas para mejorar el desempeño del personal y, por lo tanto, de la organización.

El verdadero objetivo de las evaluaciones de 360° es el desarrollo de las personas. La evaluación de 360 grados será una buena herramienta para el desarrollo de competencias del personal, siempre que se haya diseñado con base a los comportamientos esperados para la organización en particular. De ese modo serán los comportamientos necesarios para alcanzar los objetivos deseados” (Gobierno Mexicano).

Marco Teórico

“El clima organizacional se refiere principalmente a las actitudes, valores, normas y sentimientos que los sujetos perciben que existen o conciernen la intención en el cual participan... El clima organizacional es un efecto de la interacción de los motivos íntimos del individuo, de los incentivos que le provee la organización y de las expectativas desesperadas en la relación... está integrado por características que describen esa organización y que la diferencian de otras... e influyen sobre el comportamiento de la gente involucrada en esa organización”

(Àlvarez.1992,pp27-30).

Es importante comprender y entender que el clima organizacional es un determinante del ambiente laboral de cada una de las personas que conforman una empresa.

Clima Organizacional:

Se define como: “El ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus subordinados, la relación entre el personal de la empresa e incluso la relación con proveedores y clientes, todos estos elementos van conformando lo que denominamos Clima Organizacional, este puede ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización en su conjunto o de determinadas personas que se encuentran dentro o fuera de ella, puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran. En suma, es la expresión personal de la "per-

cepción" que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la organización” (Paulina Bustos, 2001).

Se puede entender que de acuerdo a como se comporta el individuo en grupos de trabajos, es donde comienza a percibirse el ambiente bien sea tranquilo o agitado, ya que es donde se percibe el acogimiento del individuo a la empresa donde labora, y es donde su desempeño se ve reflejado cómo se siente en su entorno.

El clima organizacional implica tratar un grupo determinante de componentes que dan una visión más amplia sobre el grupo que pertenece a una organización como:

- **“Ambiente físico:** comprende el espacio físico, las instalaciones, los equipos instalados, el color de las paredes, la temperatura, el nivel de contaminación, entre otros.
- **Características estructurales:** como el tamaño de la organización, su estructura formal, el estilo de dirección, etcétera.
- **Ambiente social:** que abarca aspectos como el compañerismo, los conflictos entre personas o entre departamentos, la comunicación y otros.
- **Características personales:** como las aptitudes y las actitudes, las motivaciones, las expectativas, etcétera.
- **Comportamiento organizacional:** compuesto por aspectos como la productividad, el ausentismo, la rotación, la satisfacción laboral, el nivel de tensión, entre otros.

La totalidad de estos componentes y determinantes configuran el clima de una organización, que es el producto de la percepción de estos por sus miembros. El clima organizacional, por tanto, es el resultado de la interacción entre las características de las personas y de las organizaciones”. (José Guadalupe Salazar Estrada, 2009)

Aunque al transcurrir el tiempo se van creando percepciones de los colaboradores sobre el entorno al que diariamente habitan, ya que este es sería tratado como su segundo hogar.

“Según la psicología clásica de Neisser, la percepción es un proceso activo-constructivo en el en el que el perceptor, antes de procesar la nueva información y con los datos archivados en su conciencia, construye un esquema informativo anticipatorio, que le permite contrastar el estímulo y aceptarlo o rechazarlo según se adecue o no a lo propuesto por el esquema. Se apoya en la existencia del aprendizaje”. (Murcia)

La percepción es una construcción individual, que surge de elementos personales como creencias, valores, experiencias y muchos otros elementos que aporta en medio laboral.

“Así, la percepción es el punto de unión entre las condiciones de la entidad y la conducta de los empleados. El conocer, de un lado, las percepciones que un empleado tiene de su entorno laboral es un recurso valioso para comprender su comportamiento y de otro, establecer los agentes que influyen en esas percepciones, permitir. Fijar las formas más adecuadas para optimizar el nivel de rendimiento y elevar la calidad de vida laboral del servidor público”. (Rabrinuz, 2009).

Así que la Comunicación organizacional se ve más reflejada en las percepciones que tiene los individuos de su entorno laboral, ya que dependiendo de cómo sean se crea un clima donde sea ameno para la labor que se desempeña. Liwin Stringer encuentra que la Comunicación organizacional:

“Es el resultado de los efectos, subjetivos percibidos del sistema formal, el estilo informal de los administradores, y de otros factores ambientales importantes sobre las actividades, creencias, valores y motivación de las personas que trabajan en una misma organización”. (Álvarez, s.f)

Toda organización debe contar con un espacio óptimo para el buen funcionamiento laboral del personal, para que así den buenos resultados, en esta inmersión de identidad corporativa por el que pasa cada uno de los individuos, logrando que adopten conductas y comportamientos según las normas institucionales de la organización a la que pertenecen. También es de suma importancia que la organización les brinde a sus empleados herramientas útiles para el buen desempeño de sus labores; como material para la realización de informes, trabajos o afines, un área óptima para en desplazamiento, etc. Creándole así un atmosfera adecuada para sus desempeños.

En este lugar de trabajo, el individuo como parte de la organización construye lazo de compañerismo, ya que el ser humano necesita relacionarse con otras personas y lograr ser parte de ese entorno. Estos comportamientos implican que el ser humano, siendo único con diferentes pensamientos y comportamientos necesita ser escuchado, tenido en cuenta en sus motivaciones y constantemente contar con el acompañamiento de su jefe.

Para realizar un diagnóstico organizacional es necesario contar con las siguientes herramientas que brindaran un mejor conocimiento sobre los resultados que queremos conocer frente a la sociedad corporativa.

Para la medición del clima organizacional es necesario tener en cuenta la satisfacción y la motivación del empleado. El cual dará respuestas al desempeño que el colaborador brinde a su organización.

Satisfacción

“Satisfacción hace referencia al estado afectivo de agrado que una persona experimenta acerca de su realidad laboral. Representa el componente emocional de la percepción y tiene componentes cognitivos y conductuales. La satisfacción o insatisfacción surge de la comparación o juicio entre lo que una persona desea y lo que puede obtener. La consecuencia de esta evaluación genera un sentimiento positivo o de satisfacción, o un sentimiento negativo o de insatisfacción según el empleado encuentre en su trabajo condiciones que desea (o ausencia de realidades indeseadas) o discrepancias entre lo obtenido y lo deseado. En resumen, el grado de satisfacción se ve afectado por el Clima Organizacional”. (Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional, 2009).

Si bien se debe conocer ambos conceptos se puede conocer una buena percepción del clima organizacional ya que con esto se crea satisfacción por el cargo que ocupa.

Motivación

“La motivación posee componentes cognitivos, afectivos y de conducta. Las preferencias, persistencia y empeño o vigor son evidencias de los procesos motivacionales internos de una persona que se traducen en la responsabilidad, el cumplimiento, la dedicación, el esfuerzo, la productividad personal frente a la realización de las actividades laborales”. (Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional, 2009)

Con la combinación de estas dos herramientas, el empleado tiende a ser más productivo en sus labores... pero si no lo está, la satisfacción de este no será lo mismo y se verá afectado en su rendimiento. Aunque en la mayoría de los casos las motivaciones son retos personales, con el fin de alcanzar sus metas personales frente al cargo obtenido y al transcurrir el tiempo la satisfacción se va presentando frente a los logros que está alcanzando. Aunque en el Clima Organizacional no es causa de falta de la productividad; pero si representa un índice que juega un papel que representa si existe un clima positivo.

Otra de las herramientas que representa la CO en una empresa, es la cultura organizacional, el cual se refiere al significado común que tiene los miembros de la organización y donde se diferencia una empresa de la otra.

Cultura

“La cultura organizacional hace referencia a aquel conjunto de principios, normas, acciones y creencias, conscientes o inconscientes, que son compartidas, construidas y aprendidas por los integrantes de una organización a partir de su interacción social y que vienen a regular, a uniformizar la actuación co-

lectiva de esa organización, logrando arraigo y permanencia”. (Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional, 2009)

Para la cultura organizacional existen siete características se pueden identificar a la hora de la medición del Clima Organizacional:

- “1. Innovación y toma de riesgos.
2. Atención al detalle.
3. Orientación a los resultados.
4. Orientación hacia las personas.
5. Orientación al equipo.
6. Energía.
7. Estabilidad.

Cada una de estas características existe en un continuo que va de bajo a alto. De modo que la evaluación de la organización a partir de estas siete características, permite bosquejar un cuadro mezclado de la cultura de la organización” (Enrique Agostini Ruiz).

En conclusión la cultura organizacional hace referencia que cierto grupo de una empresa emplean acciones y comportamientos similares, donde se van uniformando con gustos, comportamientos, experiencias propias que hacen que una organización se caracterice al exterior y que sea conocida por el “ambiente” que se vive allí.

Según Litwin y Stringer hacen una breve descripción sobre los diferentes modelos de clima organizacional como:

- “1. **Estructura:** sentimiento que tiene el empleado respecto a las presiones en el grupo, cuántas reglas, regulaciones, procedimientos hay; énfasis en el papeleo y en exámenes de canales, o si hay una atmósfera informal y floja.
2. **Responsabilidad:** sentimiento de ser su propio jefe. No tener doble chequeo para todas sus decisiones, cuando ha hecho un trabajo, saber que es su trabajo.
3. **Recompensa:** sentimiento de ser recompensado por el trabajo bien hecho; enfatizar recompensas positivas más bien que castigos, la justicia percibida del pago y políticas de promoción.
4. **Riesgo:** sentido de riesgo y desafío en el trabajo y en la organización; hay un énfasis en tomar riesgos calculados o asegurar la mejor manera de operar.
5. **Calidez:** sentimiento general de buen compañerismo que prevalece en la atmósfera del grupo de trabajo; el énfasis en ser aceptado; la prevalencia de amistad y grupos sociales informales.
6. **Apoyo:** la ayuda percibida de los gerentes y otros empleados en el grupo; énfasis en el apoyo mutuo desde y hacia arriba.
7. **Estándares:** la importancia percibida de metas implícitas y explícitas y de estándares de desempeño; el énfasis en hacer un buen trabajo; el desafío representado en las metas grupales y personales.
8. **Conflicto:** sentimiento de que los gerentes y otros trabajadores buscan escuchar opiniones diferentes; el énfasis puesto en la apertura.

9. **Identidad:** sentimiento de que se pertenece a una compañía y que se es un miembro valorado de un equipo de trabajo; la importancia puesta en este tipo de espíritu.” (Rogelio Díaz, 2006).

Teniendo en cuenta estos modelos, se podrá ir más afondo sobre la evaluación de lo que está ocurriendo en contra del clima en una organización, ya que con esto se tendrá una visión amplia sobre lo factores que hacen falta para su mejoramiento, y así estar siempre al tanto de que evaluar.

Clima Organizacional y cultura Organizacional

Si bien el comportamiento de los colaboradores es de acuerdo a las motivaciones que les brinda los administrativos y las condiciones de estabilidad que dan las organizaciones haciendo que los subordinados se sientan a gusto en su puesto de labor.

Es necesario conocer las variables que posee el entorno laboral ya que son primordiales para bríndales a los colaboradores una atmosfera tranquilidad, al ser personas que tiene responsabilidades laborales y se van cargando de un estrés que en ocasiones son perjudiciales para su salud.

Según Likert Establece tres tipos de variables que definen las características propias de una organización y que influyen en la percepción individual del clima. Como:

“1. Variables causales: definidas como variables independientes, las cuales están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados. Dentro de las variables causales se citan la estructura organizativa y la administrativa, las decisiones, competencia y actitudes.

2. Variables Intermedias: este tipo de variables están orientadas a medir el estado interno de la empresa, reflejado en aspectos tales como: motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones. Estas variables revistan gran importancia ya que son las que constituyen los procesos organizacionales como tal de la Organización.

3. Variables finales: estas variables surgen como resultado del efecto de las variables causales y las intermedias referidas con anterioridad, están orientadas a establecer los resultados obtenidos por la organización tales como productividad, ganancia y pérdida.” (UDLAP, 2008).

Con el propósito de tener un diagnóstico más claro sobre la observación del CO, es importante implementar el tipo de estas variables que son cotidianas en el diario vivir de un colaborador, arrojando resultados que den respuesta a la problemáticas que en ocasiones se presenta en una organización, para un resultado más preciso y claro.

Para hacer un diagnóstico que arroje resultado más concretos es necesario conocer las variables demográficas de colaborador y de la organización donde labora...

Tabla1: Clasificación de variables por categorías

VARIABLES	CATEGORÍA
Tipo de empresa	Privada – Pública
Estado civil	Casado- Soltero- Otro
Sexo	Masculino – Femenino
Nivel de estudios	Técnico- Profesional- Posgrado- Maestría No responde
Edad	Menos de 21 años – Más de 21 y 30 años - Entre 31 y 40 años - Entre 41 y 50 años – Más de 50 años
Ingreso promedio anual	1-3 smlv – 3-7 smlv – 7-11 smlv – 11-16 smlv Más de 16 smlv, No responde
Antigüedad	1-6 años, 6-9 años, 9-12 años, 12-15 años 15 o Más, No responde

(Humana, 2006)

Después de realizar esta investigación se empezará a realizar unas encuestas estructuradas de acuerdo a las variables encontradas en la sociedad organizacional, para así poder encontrar las respuestas al diagnóstico que se está realizando en la corporación.

En ocasiones las organizaciones hacen estudios e investigaciones sobre el desempeño de sus colaboradores, para así conocer como esta su desempeño y su flujo en el entorno al que están expuestos, el cual en ocasiones los estudios arrojan varios inconvenientes que se presentan constantemente en grupo grandes, ya que en estos aparece lo que para el clima organizacional puede afectar en su medición y determinado como una comunicación informal denominado el rumor.

El Rumor es una constante problemática para las organizaciones, ya que de un pequeño comentario de corrillo se puede hacer falsas percepciones y de esto comentarios que pueden afectar gravemente a la corporación; es como una pequeña bola de nieve que al caer por un barranco puede hacer una avalancha destructora.

En la psicología el rumor se define como, “ansiedad y hostilidades en el lenguaje del psicoanálisis, difundir rumores es un mecanismo de defensa. Alivia el ego, al liberar las incómodas presiones de exceso de ansiedad. Esto se logra a través del proceso de proyección de forma tal que las ansiedades se convierten en amenazas menores para proyectar deseos o sentimientos inaceptables, que en realidad son los más propios, frente a factores externos”. (Ritter, 2000).

El rumor surge en las organizaciones debido a la falta de información oficial por los altos mandos cuando pasa acontecimientos de suma importancia para el colaborador, además es importante al dar informaciones, responder a todas las inquietudes que tienen los colaboradores frente al tema expuesto.

El rumor en una organización se expresa de varias formas, donde en ocasiones la información que circula es falsa y produce perjuicios para otras personas, donde comienzan por detalles personales que pueden afectar su desempeño en la corporación, también grupos crean una especie de complot para crear intriga y malas percepciones. El mecanismo de influencia está destinado a distraer la atención o crear confusión en la sociedad organizacional.

Los rumores traen consecuencia en las organizaciones a corto y largo plazo, provocando en la sociedad desconfianza y rechazo hacia determinados grupos que son implicados en los rumores organizacionales, hasta el punto de aislarlos. Hasta el punto de generar ruptura entre los grupos corpo-

rativos, y así mismo creando un clima y cultura organizacional pesado y tenso, donde el rendimiento laboral se verá afectado por la falta de motivación y satisfacción.

Que hacer frente al Rumor

Es necesario para la organización implementar estrategias que ayuden a minimizar los impactos que en ocasiones tiene los rumores en los colaboradores, ya que algunos tienen contenidos que pueden ser muy contraproducentes tanto para los empleados como para la organización.

Qué debe hacer la empresa si no quiere que el mensaje se extienda más y afecte su imagen.

1. **Monitoreo:** La empresa debe tener un monitoreo constante de las redes sociales y medios electrónicos, ya que por estos medios se inmiscuye información que puede afectar el clima y la cultura organizacional.

2. **Fidelización de públicos:** Lograr que los medios virtuales que posee una empresa sean de satisfacción para los colaboradores, como los boletines internos o periódicos institucionales, logrando así que ellos se sientan parte de su empresa, al contar con ellos para la información publicada.

Al ser el rumor una problemática constante de una organización se implementaron varios manuales que ayudan que estas problemáticas vayan escaseando cada vez más, logrando convertirlas en algo positivo, modificando su percepción y haciéndolo algo cotidiano en el entorno.

“El PAER (Protocolo de abordaje estratégico del rumor) es un protocolo destinado a los profesionales. Establece las preguntas básicas que deben plantearse con el fin de aplicarlas en cada caso de forma efectiva, como por

ejemplo: *¿en qué lugares?* Se utiliza para localizar el foco de propagación (escuela, mercado...). *¿Cómo es y qué genera?* Establece la naturaleza del rumor. *¿Quién puede haberlo lanzado y cuáles son sus círculos de influencia?* Fija el origen del rumor, etc. En definitiva, todo está pensado para determinar en qué fase se encuentra el rumor, y poder así contraatacarlo con efectividad y evitar la propagación. Este protocolo permite identificar a los grupos implicados, tanto los emisores como los receptores, así como reconocer a quien combate el rumor y actuar, estableciendo un plan estratégico en su contra. Finalmente, posibilita modificar la percepción a largo plazo del grupo social afectado, construyendo una nueva visión y una nueva aspiración común.

La BAR (*Brigada antirrumores*) consiste en un grupo implicado en la desactivación de un rumor. Este grupo utiliza el propio mecanismo del rumor para difundir *contra rumores* con información veraz y contrastable. Como en cualquier campaña de marketing hace falta encontrar un mensaje breve y que enganche, y difundirlo. Cada persona del grupo se compromete a captar a tres personas, las cuales deberán generar una cadena de diez personas más cada una, vinculando a un individuo desconfianza en cada fase del proceso. La BAR forma, informa, y diseña estrategias para desactivar el rumor.

El **Comprobador Técnico** tiene por objetivo hacer decir a una persona todo lo que sabe sobre un rumor a través de un sencillo sistema de preguntas a las que debe responder. El manual recurre a los llamados «filtros socráticos» que recomendaba Sócrates en caso de sospecha de hallarnos ante un rumor. Estos filtros consisten en responder cuatro preguntas: ¿Lo has averiguado tú mismo, o

te lo han explicado? ¿La transmisión de ésta «noticia» beneficiará a nuestro amigo?, ¿Escucharla me resultara beneficioso en algún aspecto? ¿Me aportará algo que no tenga en este momento? Las preguntas planteadas por el Comprobador Técnico dotan de veracidad a la información recibida, sin discutir ni acusar a nadie. Eso hace que el rumor pierda fuerza y se debilite, reduciendo su impacto. Se tiene que pensar que un rumor está vivo mientras tiene influencia social.

El contrarrumor. Qué es y cómo crearlo: la forma más efectiva de desbaratar un rumor es crear un contrarrumor. Se trata de difundir verdades que contrasten el efecto provocado por el rumor. Hay que utilizar datos reales en momentos determinados, el contrarrumor debe ser claro y sencillo e incluir la totalidad del concepto. Es importante tener preparada una buena batería de contra rumores, dominar las redes de influencia y utilizar tantos canales formales e informales como sea posible”. (Reinoso, 2010)

Marco Contextual

Historia

“Nuestros sueños son los sueños de más de un millón de personas que han hallado empleo gracias a nuestra gestión y han sido protagonistas de nuestro devenir en veinticinco años de historia”. (Eficacia)

En 1984 en Colombia, se funda *Extras Cali Ltda.* Con un grupo de personas entusiastas decididas a alcanzar las metas y resultados. En un marco de desarrollo económico soportado por una creciente industria regional.

Extras nace en la Avenida Sexta, de Cali, calle que ha visto pasar a escritores, ejecutivos, pintores, secretarias, rumberos, al “Solano Patiño” de Andrés Caicedo y hasta la “Ana Mile” de Niche. El Teatro Bolívar, Las Fuentes, del Dary hasta Chipichape, desde Chipichape hasta el Palacio del Cuento, desde el CAM hasta la Plazoleta de Avianca. Toda una gran avenida que inicia y cierra bordeada por Juanambú, Granada, Santa Mónica, La Flora. Es Cali, con sus tardes de sol y brisa, en las que se forja una gran compañía, el Grupo Corporativo Eficacia, que provee talento humano a las principales empresas del país.

Las sedes de Cali y Bogotá se complementaron con la apertura de las oficinas en Pereira, Barranquilla y Medellín. Luego vendría Bucaramanga. En muy corto tiempo los extras se multiplicaron y el Grupo Corporativo Eficacia se vio empleando a miles de personas en toda Colombia. Se estima que un millón de personas han pasado por Extras y por Eficacia, y todas han tenido condiciones laborales de calidad, bienestar social institucional, formación y posibilidades de desarrollo, lo que les ha permitido escalar y ascender en la compañía.

En el año 1991 se constituye la segunda empresa del grupo *Eficacia S.A.*, orientada a la prestación de servicios integrales, con contenido de talento humano, tecnología de vanguardia y

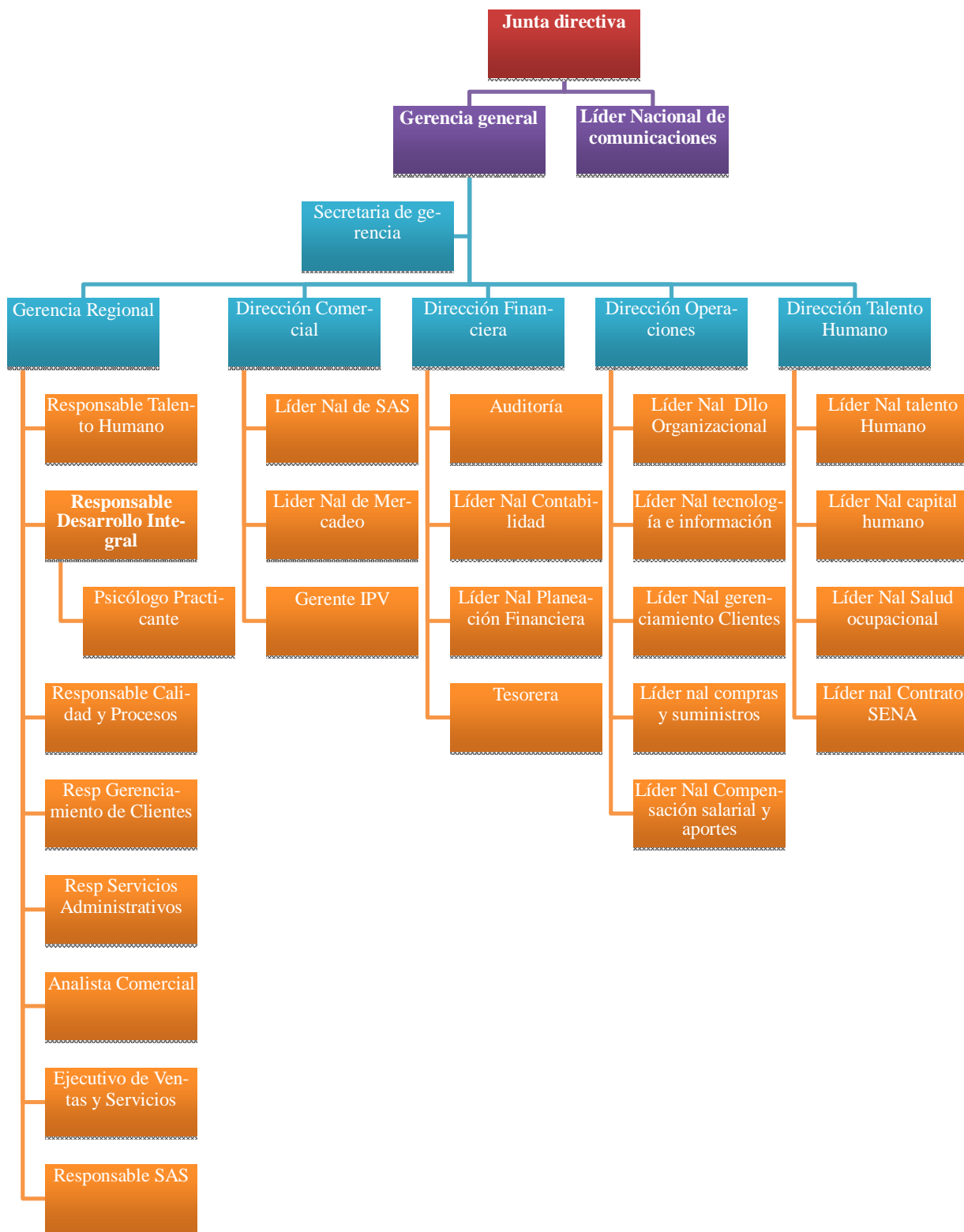
cubrimiento nacional. *Extras y Eficacia*, fueron las primeras compañías en Colombia y América Latina en certificarse en este tipo de industria, obteniendo en el año de 1999 la certificación de calidad de ICONTEC ISO 9000 y 9002, posteriormente recibe la actualización ISO 9000 versión 2000.

En el año 2003 inicia la apertura hacia nuevos mercados internacionales, abriendo las ciudades de Quito y Guayaquil en Ecuador.

En el 2005 y en el 2006 Eficacia S.A. recibió el reconocimiento del programa Jóvenes en acción, de la Presidencia de la República. Se realizó la extensión de los servicios a Villavicencio, Tunja y Cúcuta. La renovación de la Certificación ISO 9001:2000. La compañía ocupó el puesto treinta y dos de las empresas con mayores ventas en el Valle del Cauca, ciento noventa y ocho entre las empresas más grandes de Colombia (Revista Semana Edición 1304), líder en el sector de suministro de personal (Revista Dinero Edición especial de las 5000 empresas en Junio 6 de 2008, N° 303) y pioneros en recibir la recertificación del Icontec ISO 9001:2008 muestran que crecer y hacer crecer son garantía de compromiso social empresarial con el desarrollo y progreso de nuestro país. El sueño construido día a día no es un filme en el que las luces se apagan y luego se encienden cuando el héroe salva a su amada. La luz permanece encendida durante toda la proyección siempre por un mejor país.

El crecimiento, la consolidación, y surgimiento de la compañía se ha dado gracias al compromiso de su gente, y a los importantes desarrollos administrativos y tecnológicos.

Imagen 1: Organigrama



Cobertura

Oficinas centrales

- ✚ Cali
- ✚ Bogotá
- ✚ Barranquilla
- ✚ Bucaramanga
- ✚ Medellín
- ✚ Pereira
- ✚ Quito(Ecuador)
- ✚ Salvador

Oficinas satélites

- ✚ Armenia
- ✚ Buenaventura
- ✚ Cartagena
- ✚ Cúcuta
- ✚ Ibagué
- ✚ Manizales
- ✚ Montería
- ✚ Neiva
- ✚ Pasto
- ✚ Santa Marta
- ✚ Guayaquil (Ecuador)

Imagen 2: Cobertura Eficacia S.A



- **Misión:**

“Prestamos servicios de outsourcing especializados de procesos de negocio, generamos competitividad a nuestros clientes y somos socialmente responsables”. (Eficacia)

- **Visión:**

“En el 2014 el Grupo Corporativo Eficacia será reconocido por sus clientes como un aliado estratégico exitoso en negocios globales de BPO”. (Eficacia)

- **Valores:**

“Honestidad: Actuamos con integridad y transparencia dentro del marco legal y somos coherentes entre lo que pensamos, sentimos, decimos y hacemos.

Actitud de Servicio: Orientamos nuestros esfuerzos a entender y atender las necesidades de nuestros clientes y colaboradores, porque son nuestra razón de ser.

Compromiso: Trabajamos con responsabilidad, sentido de pertenencia y damos lo mejor de nosotros para asegurar el logro de objetivos con alto estándar.

Aprendizaje Continuo: Desarrollamos nuestras competencias y aprendemos con humildad y optimismo de nuestros aciertos y desaciertos.

Innovación: Sentimos pasión por la innovación, la creatividad y el cambio continuo.

Trabajo en Equipo: Somos solidarios y aunamos esfuerzos para el logro de objetivos comunes.

Respeto: Damos un trato digno y amable a los demás y valoramos las diferencias.

Actitud Positiva: Mantenemos entusiasmo y alegría porque amamos lo que hacemos”.

(Eficacia)

Claves del Éxito: movilizamos a nuestros clientes con nuestros factores claves de éxito:

- ✓ Direccionamiento estratégico
- ✓ Crecimiento Sostenible
- ✓ Rentabilidad y Liquidez
- ✓ Clientes Fieles
- ✓ Talento Humano Feliz

Imagen 3: Sumamos



Política Integral de Gestión:

“Estamos comprometidos con el mejoramiento continuo en la prestación de servicios de outsourcing integral y suministro de personal, mediante la satisfacción de las necesidades, expectativas y comunicación oportuna con nuestros grupos de interés enmarcados en nuestro código ético.

Damos cumplimiento a la legislación colombiana vigente y a otros requisitos asignando los recursos para contribuir con el mejoramiento de la calidad de vida. Promovemos la prevención, reducción y control de riesgos de seguridad y salud ocupacional, y el desarrollo de nuestro objeto social con conciencia ambiental”. (Eficacia)

Política de servicio

“Garantizamos una grata experiencia a nuestros clientes, colaboradores y proveedores so-

portada en relaciones de confianza, con un talento humano competente, el cual entiende, conoce y atiende sus necesidades y expectativas, brindando soluciones efectivas y oportunas dentro del marco legal vigente”. (Eficacia)

“Especializada en la entrega de soluciones efectivas que agregan valor a nuestros clientes, con Talento Humano Calificado en **Servicios Integrales y Outsourcing.**” (Eficacia)

- **Nuestros Clientes:**

“El Grupo Corporativo EFICACIA S.A. cuenta dentro de sus clientes con las más prestigiosas empresas colombianas y multinacionales que hacen presencia en nuestro país. Algunos de nuestros clientes son:” (Eficacia)

Imagen 4: Nuestros Clientes



- **Nuestros Servicios:**

“El **Grupo Corporativo Eficacia** ofrece diferentes alternativas y soluciones de servicio que integran el conocimiento del talento humano, la infraestructura, los recursos y la tecnología, permitiendo generar ofertas a distintos sectores económicos. Ofrecemos las siguientes líneas de servicios para satisfacer todas las necesidades de nuestros clientes:”

(Eficacia)

Outsourcing En Talento Humano

“Los procesos de selección de personal representan uno de los factores clave en el desempeño y la productividad de una organización. Se considera relevante escoger y seleccionar la persona idónea que la empresa requiere, con las competencias y capacidades estimadas y requeridas para el cargo”. (Eficacia)

“Dentro de los servicios que ofrecemos como Outsourcing en Talento Humano se encuentran:

Imagen 5: Talento Humano VIP



Talento Humano Vip

- El Suministro de Personal Ejecutivo de alto perfil y desempeño.
- La definición de Esquemas de Selección y Contratación VIP.
- El desarrollo de Planes de Formación ajustado a las necesidades.

- El desarrollo de Planes de Beneficios especializados en Salud, Pensiones, Turismo, Tecnología y Financiero.

Contamos con amplias y dinámicas fuentes de reclutamiento por segmento, que nos permiten ajustarnos a las tendencias y necesidades del cliente como son:

- Portales de Internet
- Convenios con Instituciones de Educación Superior reconocidas a nivel nacional
- La efectividad de las fuentes la medimos a través de nuestro sistema especializado, el cual nos permite brindar al cliente candidatos oportunos y acertados.

Gracias a nuestro proceso de Valoración de Talentos y de acuerdo a nuestra experiencia realizamos el levantamiento y/o Revisión y Análisis de los perfiles requeridos por el cliente, lo cual nos permite definir un esquema de valoración acertado”. (Eficacia)

Imagen 6: Selección de Personal



- **Selección De Personal:**

“Nuestro conocimiento en los diversos sectores económicos y y La amplitud y diversidad de nuestras bases de datos nos permiten ofrecer a nuestros clientes el talento humano mejor calificado para desempeñarse en diversas áreas, agilizando los procesos de reclutamiento y vinculación laboral a nuevos colaboradores”. (Eficacia)

Imagen 7: Suministro De Personal Temporal

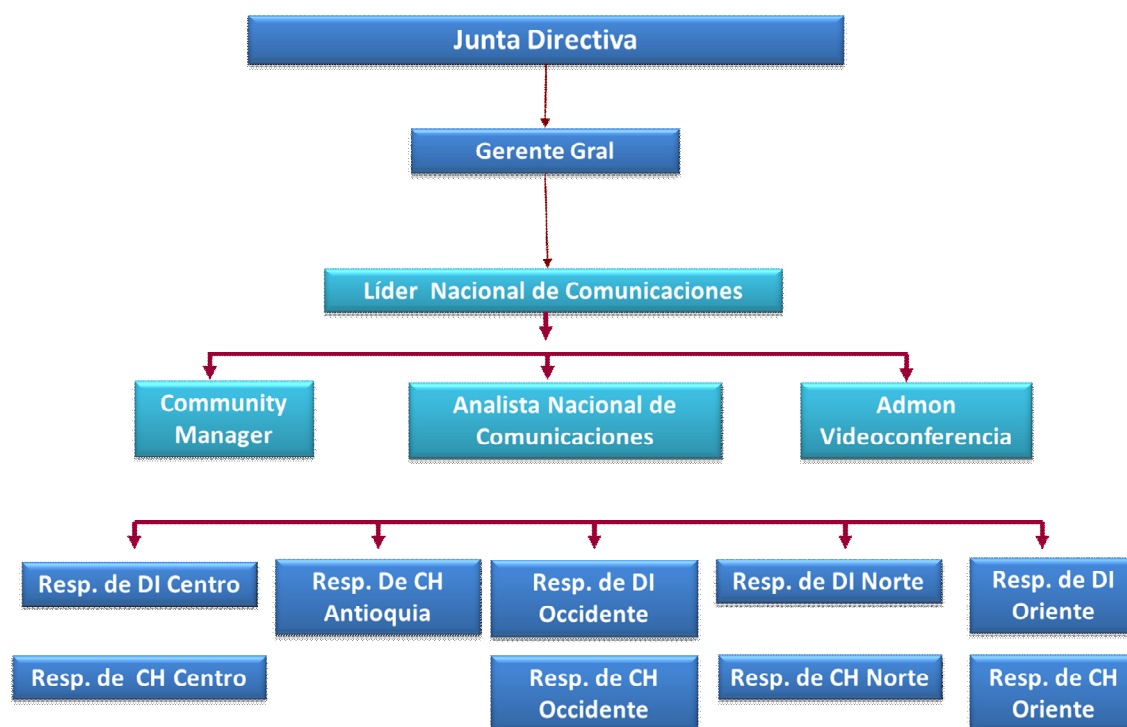


“Este servicio comprende la selección, contratación, compensación salarial, programas de salud ocupaciones y bienestar social.

El servicio de suministro de personal es ofrecido por la empresa Extras S.A.” (Eficacia)

Imagen 8: Comunicaciones

Estructura de Soporte al Proceso de Comunicaciones



Eficacia S.A posee un departamento de comunicaciones en la sede principal de la ciudad de Cali, desde allí se administra la página web, la cuenta de Facebook, los periódicos y carteleras trimestrales, donde cada una de las Regionales brindan la información que pasa en cada ciudad.

En la Página Web se actualiza cada tres meses, con base en la noticias de cada regional, además la información es de suma importancia de lo que pasa en Extras y Eficacia s.a, por ejemplo eventos de aniversario, cumpleaños, quinquenios. Igualmente está posee un diseño que emplea fotografías, videos, enlaces con las principales redes sociales, como Facebook, Twitter, Youtube, entre otros, lo que permite una navegación interactiva con todos sus usuarios.

El sitio Web cuenta además con las secciones de Inicio, Quiénes Somos, Bienestar Social, En línea con Eficacia, Nuestros Servicios, Noticias y Eventos, Publicaciones, Cobertura, Eficacia Ecuador, Eficacia Máxima y Contáctenos.

Los Periódicos (En Contacto y Efinoticias), tiene una periodicidad trimestral, estos medios de comunicación tiene un destinatario diferente, ejemplo En Contacto está dirigido al personal en misión, los cuales son todos 40.000 colaboradores que están por fuera de la compañía. Maneja información de interés para el personal, como todas las actividades que hace cada Regional para el bienestar de su personal, beneficios que tienen los aliados para el estudio o subsidio de viviendas. Y para el periódico Efinoticias está dirigido a todo el personal administrativo de cada una de las Regionales.



**Imagen 9: Periódico Efinotas
(Personal interno)**



Imagen 10: Periódico En Contacto (Personal externo)

Boletín (Efinota) quincenal, este boletín solo se maneja en la Regional de Antioquia, la información es de interés para todos los colaboradores, donde los temas que maneja son los destacados de la quincena, es donde cada responsable le da méritos a sus colaboradores administrativos y destaca sus cualidades y logros laborales; Sabías que, es un espacio donde se tratan temas corporativos, La Trivia es un pequeño juego donde se hace una pregunta y tiene tres opciones de respuesta, en este espacio se busca un presto para relajar la mente y divertirse, obviamente el tema del juego es corporativo, otra parte de la Efinota son pausas activas, actividades de la empresa y por ultimo cumpleaños; esto es en la primera quincena, en la segunda quincena, se maneja básicamente los mismos temas pero agregándole capsula psicológica, perfil de un colaborador.



Imagen 11: **Boletín Quincenal Efinotas (Para la Regional Antioquia)**

Las carteleras son actualizadas la primera semana de cada tres meses, está es aprovechada para informarle a todo el personal administrativo sobre temas de interés y una sección para mostrar los beneficios que tienen los aliados, como en este caso el CEIPA.



Imagen 12: Cartelera Mes de Enero 2013

Otra de las actividades que realiza el Departamento de comunicaciones es el diseño de E-card para ocasiones especiales como cumpleaños, asensos, grados, reuniones, fallecimientos, nacimientos y festividades decembrinas. Y a su vez diseños de Tarjetas de invitaciones a aniversarios o quinquenios (que son celebrados cada año).

Metodología

Para el año 1936 la encuesta fue utilizado básicamente para la recolección de datos políticos donde el partido democrático, quería conocer la popularidad de su candidato, para ello se realizó una búsqueda exhaustiva con la población de los Estados Unidos.

Al término de la segunda guerra mundial el interés por la encuestas se extendió en todos los países, pero tan sólo en la década de los sesenta las encuestas fueron utilizada con fines electorales por medios de comunicación y partidos políticos; para sí conocer todos la simpatía que tenían los candidatos con el pueblo.

Desde entonces la encuesta paso a ser un medio popular por investigadores, ya que este procedimiento ha sido favorecido para la obtención de información de grupos bien sea grades o pequeños que arrojen resultados y a su vez estrategias para contribuir a la investigación.

“Una encuesta es una investigación realizada sobre una muestra de sujetos, representativa de un colectivo, llevada a cabo en el contexto de la vida cotidiana utilizando procedimientos estandarizados de interrogación y con el fin de obtener mediciones cuantitativas de una gran variedad de características objetivas y subjetivas de una población” (Moral, 2006)

“Ventajas

- Técnica más utilizada y que permite obtener información de casi cualquier tipo de población.
- Permite obtener información sobre hechos pasados de los encuestados.
- Gran capacidad para estandarizar datos, lo que permite su tratamiento informático y el análisis estadístico.
- Relativamente barata para la información que se obtiene con ello.

Inconvenientes

- No permite analizar con profundidad temas complejos (recorrir a grupos de discusión).

El cuestionario es un instrumento de recogida de datos de la encuesta, rigurosamente estandarizado, que operacionaliza las variables objeto de observación e investigación, por ello las preguntas de un cuestionario son los indicadores.

Existen tres tipos de cuestionarios:

- a. **Entrevista personal:** hacen uso de encuestadores
- b. **Por correo:** envió por correo de un cuestionario, es más barata, pero tienen el inconveniente de un índice de respuesta no elevado, por lo que hay que hacer sucesivas oleadas, lo que puede hacer que nuestra muestra no sea representativa.
- c. **Cuestionarios telefónicos:** no controlamos a la persona que responde, son baratas.
- d. **Cuestionarios auto-adictos:** se realizan a una población cautiva”. (RRHH, 2002)

La encuesta será aplicada a 98 colaboradores de Eficacia Regional Antioquia que comprende de las áreas de Gerenciamiento al Cliente, Administrativa, Talento Humano, Desarrollo Integral, Cliente Nutresa y Seguimiento Servicio al Cliente. La encuesta fue realizada por la practicante de comunicación social y periodismo, en su tiempo de práctica de seis (6) meses y se desempeñó como asistente de comunicaciones de Eficacia Regional Antioquia.

Las categorías que se van a evaluar son:

- ✓ Relaciones Interpersonales: Nivel que tiene los colaboradores al relacionarse con sus compañeros en áreas de trabajo.
- ✓ Estilo de Dirección: Nivel de conformidad que tiene los colaboradores con sus jefes.
- ✓ Sentido de Pertenencia: Análisis sobre los colaboradores y la aceptación de los valores corporativos.
- ✓ Retribución: La satisfacción que tiene los empleados frente al pago de su trabajo
- ✓ Disponibilidad de Recursos: Conformidad por parte del colaborador, frente a los recursos que les brinda la organización.
- ✓ Claridad y Coherencia: Si existe un conocimiento amplio frente a las decisiones que toma la compañía.
- ✓ Valores Corporativos: Si existe conocimiento que tienen los colaboradores frente a los valores de la compañía.
- ✓ Participación: Percepción de los colaboradores frente a la participación que tiene ellos al tomar decisiones.
- ✓ Tareas: Conocer el grado de satisfacción de sus colaboradores para el volumen de tareas asignadas.
- ✓ Comunicaciones: Determinar si desde el departamento de comunicaciones se desempeña de la forma adecuada para la transmisión de información.
- ✓ Desarrollo personal: Conocer si Eficacia sigue interesado por el crecimiento de sus colaboradores.

Formato De Encuesta Clima Organizacional Eficacia Regional Antioquia

Fecha de elaboración:

La siguiente encuesta busca obtener información directa de la percepción que tiene cada uno de los colaboradores sobre el clima y la cultura de **Eficacia** Regional Antioquia, Analizando varios aspectos que forma la compañía. Con los resultados obtenidos se pretende implementar acciones de mejoramiento y mantenimiento del clima organizacional, para así **Eficacia** Regional Antioquia brinde espacios más óptimos, para el buen desempeño laboral y personal. Agradecemos la sinceridad de su respuesta.

Por favor complete con una X la información que a continuación le solicitamos:

Tabla 2: Información de los colaboradores.

Antigüedad	0 a 1 año	Más de 2 años	Hasta 5 años	Más de 6 años		
Tipo de Contrato	Inferior 1 año	Fijo 1 año	Obra o labor	Indefinido		
Área de Trabajo	Gerenciamiento Clientes	Administrativo	Talento Humano	Desarrollo Integral	Cliente Nutresa	Seguimiento Servicio al Cliente (S.A.S)

A continuación encontrará una serie de preguntas, que usted debe de seleccionar una respuesta de acuerdo con su vivencia dentro de la organización, Marque con una X (equis) su grado de satisfacción, en cada uno de los aspectos relacionados y de acuerdo con los criterios presentados a continuación:

Tabla 3: Respuesta de la encuesta

5.	Siempre – Totalmente de Acuerdo – Excelente – Si
4.	La mayoría de las veces – De acuerdo – Muy bueno
3.	Algunas veces – Ni de acuerdo ni en desacuerdo
2.	Casi nunca – Pocas veces – En desacuerdo
1.	Nunca – Totalmente en desacuerdo – No

Tabla 4: Formato encuesta aplicada

ASPECTOS	5	4	3	2	1
1.RELACIONES INTERPERSONALES					
Siente usted que hay un trato cordial con sus compañeros de trabajo	5	4	3	2	1
Se respeta la forma de actuar y pensar de los colaboradores de Eficacia	5	4	3	2	1
Se presentan conflictos entre compañeros y entre áreas, en la Compañía	5	4	3	2	1
2.ESTILO DE DIRECCIÓN					
Se siente usted acompañado de su jefe para lograr el desarrollo personal y profesional	5	4	3	2	1
Como es el respeto y la confianza que tiene con su jefe	5	4	3	2	1
Cree usted que sus apreciaciones frente al proceso son tomadas en cuenta como fuente de apoyo para la toma de decisiones dentro de la organización	5	4	3	2	1
Cree usted que hay equidad en el trato interpersonal con su jefe	5	4	3	2	1
Su jefe reconoce su buen trabajo y lo corrige de buena manera cuando lo es necesario	5	4	3	2	1
3.SENTIDO DE PERTENENCIA					
Como se siente usted de laborar el Eficacia Regional Antioquia	5	4	3	2	1
Se siente identificado con los logros orientados al éxito que tiene Eficacia	5	4	3	2	1
El grado de responsabilidad para el desarrollo de sus deberes es acorde con lo que espera Eficacia de usted.	5	4	3	2	1
Se siente comprometido con las actividades de bienestar que brinda Eficacia para usted	5	4	3	2	1
4.RETRIBUCIÓN					
Cree que la remuneración que usted recibe, es adecuada con el cargo que desempeña.	5	4	3	2	1
Recibe usted beneficios que no sean monetarios, que se reconozcan por su buen desempeño laboral	5	4	3	2	1
Recibe Usted otros beneficios que retribuyan su desempeño laboral.	5	4	3	2	1
5.DISPONIBILIDAD DE RECURSOS					
Cuenta con todas las herramientas necesarias y adecuadas para	5	4	3	2	1

desarrollar efectivamente su gestión.					
Los equipos que tiene Eficacia son acordes al desarrollo de sus actividades laborales.	5	4	3	2	1
Encuentra ayuda de otras personas, para hacer de manera adecuada su labor.	5	4	3	2	1
Eficacia ofrece un entorno físico adecuado para la motivación de sus deberes.	5	4	3	2	1
En Eficacia Regional Antioquia existen espacios acordes para realizar pausas activas y socializar con compañeros.	5	4	3	2	1
6.CLARIDAD Y COHERENCIA					
Cree usted que la visión de Eficacia es clara y coherente a los logros que se quieren llegar.	5	4	3	2	1
Conoce las metas y logros de Eficacia Regional Antioquia	5	4	3	2	1
Tiene usted claro el proceso y criterios de ascenso dentro de su organización.	5	4	3	2	1
Le parece clara y coherente la estructura organizacional existente en Eficacia .	5	4	3	2	1
Conoce Usted el grado de responsabilidad de su cargo.	5	4	3	2	1
7.VALORES CORPORATIVOS					
Se identifican los valores corporativos de Eficacia en el área de trabajo.	5	4	3	2	1
La vivencia de los valores dentro de esta organización, es clara.	5	4	3	2	1
8.PARTICIPACIÓN					
Son tomadas en cuenta tus decisiones y aportes en reuniones con tu jefe o equipos de trabajo.	5	4	3	2	1
Dentro del proceso en el que te encuentras puedes participar dando tus aportes y puntos de vista.	5	4	3	2	1
Considera usted que las actividades que hace Eficacia , contribuyen al mejoramiento del clima organizacional.	5	4	3	2	1
Disfruta participar de las diferentes actividades que desarrolla Eficacia Regional Antioquia y Capital Humano	5	4	3	2	1
9.TAREAS					
Tiene en su trabajo autonomía y control de los deberes que usted realiza.	5	4	3	2	1
La cantidad de trabajo es suficiente y acorde a su nivel de responsabilidad profesional.	5	4	3	2	1
Para el desarrollo de sus actividades, es acorde el espacio establecido por la organización.	5	4	3	2	1
10.COMUNICACIONES					

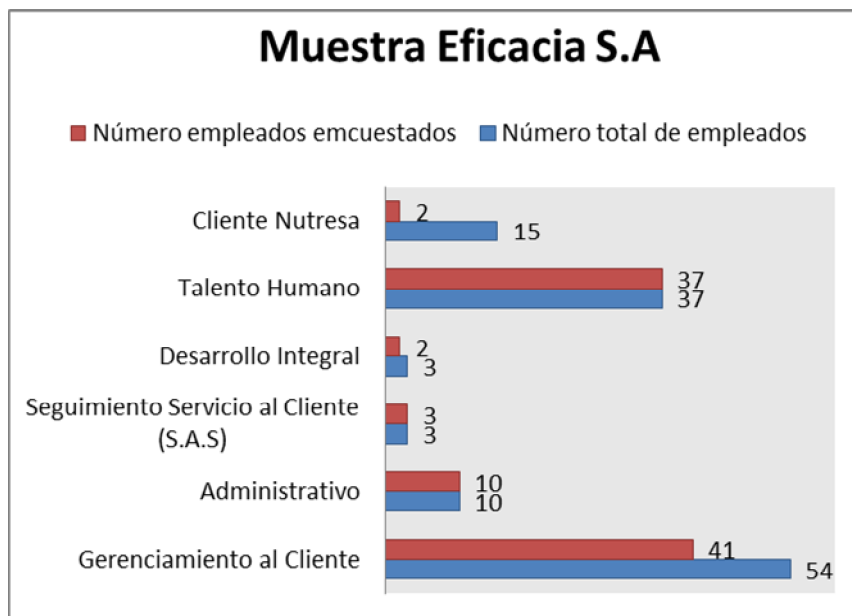
Con facilidad se obtiene información oportuna de las fuentes indicadas.	5	4	3	2	1
Existe en Eficacia una comunicación multidireccional, clara, oportuna y coherente.	5	4	3	2	1
Los medios de comunicación existentes como la Efinota, Efinoticias, Cartelera y Efitv, son buenas fuentes de información.	5	4	3	2	1
Cree usted que son muy frecuentes las comunicaciones de pasillo dentro y fuera de las instalaciones de Eficacia .	5	4	3	2	1
Cree usted que los medios de comunicación minimizan los rumores entre los procesos.	5	4	3	2	1
Contribuyen los medios de comunicación para la minimización de los problemas de clima y cultura.	5	4	3	2	1
Cuentan sus aportes para la publicación de los medios de comunicación (Efinotas, Efinoticias, Efitv).	5	4	3	2	1
Considera que la información que se publica en los medios de comunicación es de importancia para el desarrollo profesional y personal.	5	4	3	2	1
Considera que los medios de comunicación de Eficacia son veraces a la hora de transmitirlos.	5	4	3	2	1
En Eficacia existe medio con la facilidad de comunicarse con su jefe y compañeros.	5	4	3	2	1
11.DESARROLLO PERSONAL					
Eficacia aporta a su crecimiento y desarrollo personal y profesional.	5	4	3	2	1
Eficacia sigue brindando un acompañamiento continuo a la preparación profesional y personal	5	4	3	2	1
Eficacia brinda a sus colaboradores capacitaciones en formación	5	4	3	2	1
El cargo al que usted se presentó y al que actualmente desarrolla contribuye crecimiento personal y profesional.	5	4	3	2	1

¡MUCHAS GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN!

Resultados

Análisis de los resultados clima organizacional Eficacia Regional Antioquía población encuestada

Para la realización de este trabajo, se indagaron las percepciones sobre el clima organizacional a partir de una encuesta aplicada a noventa y ocho (98) colaboradores de Eficacia S.A Regional Antioquia, de los cuales participaron los procesos de Cliente Nutresa, que cuenta con quince (15) colaboradores, de los cuales dos (2) fueron entrevistados, Talento Humano con treinta y siete (37) colaboradores de los cuales todos fueron encuestados, lo cual se logró cubrir el 100% de esta población, Desarrollo Integral cuenta con dos (2) colaboradores y una (1) practicante, de los cuales los encuestados fueron dos (2), para el proceso de Seguimiento Servicio al Cliente (S.A.S), cuenta con tres (3) colaboradores, de los cuales los tres se encuestaron cumpliendo un 100% en este proceso, para el área administrativa los encuestados fueron diez (10) colaboradores, cumpliendo nuevamente con un 100% del proceso, para el proceso de Gerenciamiento al Cliente se aplicaron las encuestas a cuarenta y uno (41) colaboradores, de los cuales son cincuenta y cuatro (54) empleados, logrando cubrir un 76% de los colaboradores encuestados. Ver tabla 5. *Muestra representativa de Eficacia S.A*

Tabla 5: Muestra representativa de Eficacia

Este cuadro refleja que se pudo encuestar en su totalidad cuatro de los 6 procesos de Eficacia S.A, cabe anotar que los otros procesos que no se pudieron encuestar totalmente fue debido a que era muy complejo sincronizar el tiempo disponible para realizar la encuesta con el tiempo de los clientes Nutresa, y los de gerenciamiento al cliente aunque se obtuvo un porcentaje alto de encuestas la disponibilidad de tiempo de los trabajadores hizo complejo la recepción de los demás datos. Ver tabla 6 **Tabla 6:** Porcentajes de la población

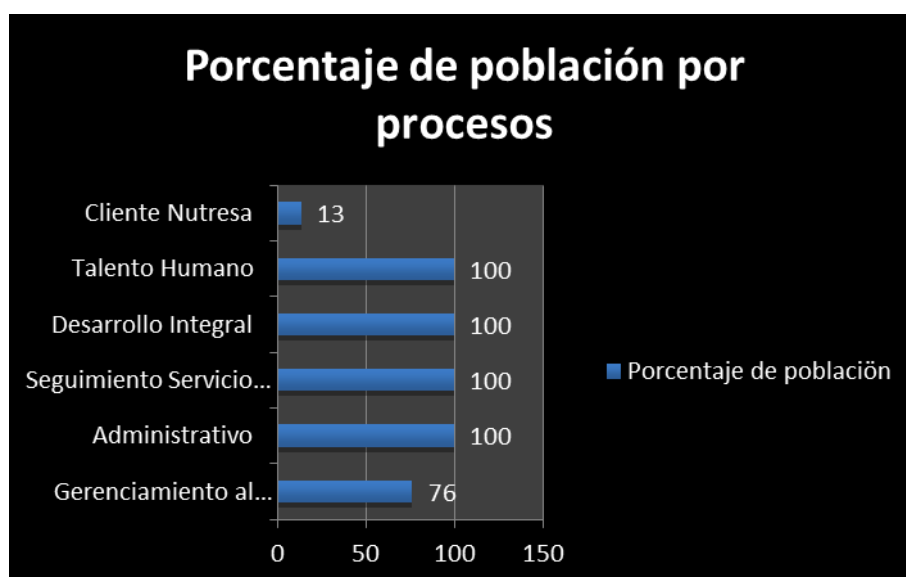
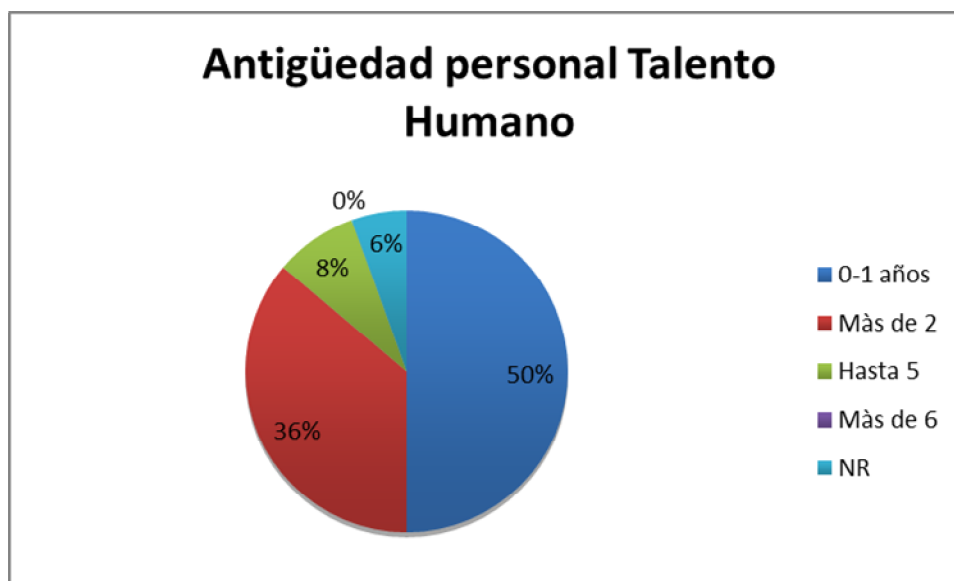


Tabla 7: Antigüedad personal Talento Humano

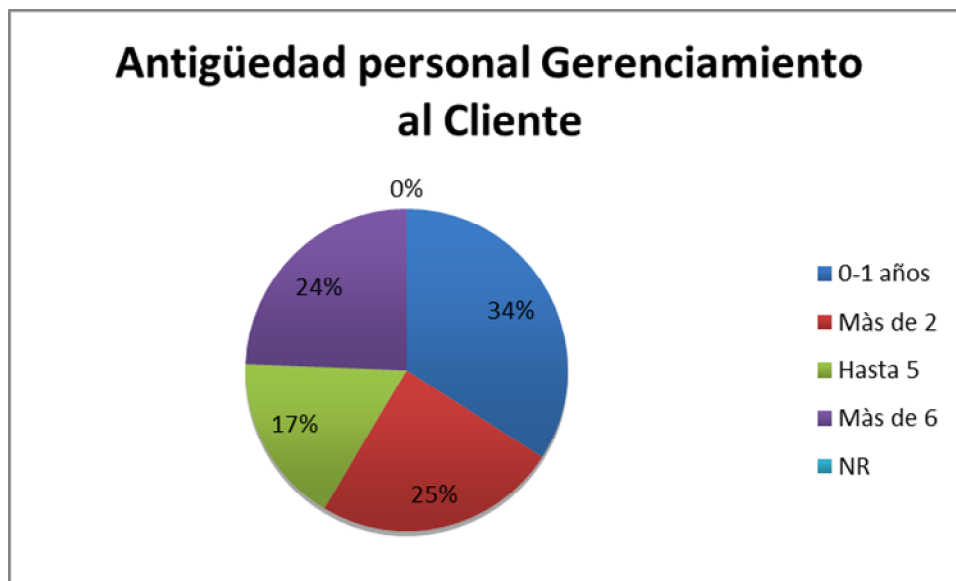
Es importante tener en cuenta el antigüedad de cada colaborador, ya que dependiendo del tiempo que llevan se puede deducir el conocimiento y la percepción que cada uno tiene frente al clima organizacional. Para eso, es importante aclarar que se analizó cada uno de los procesos de Eficacia.



Para el 50% de los colaboradores de Talento Humano, muestra una antigüedad de 0 a 1 año laborando en la compañía, el 36% más de 2 años y el 8% hasta 5 años de antigüedad.

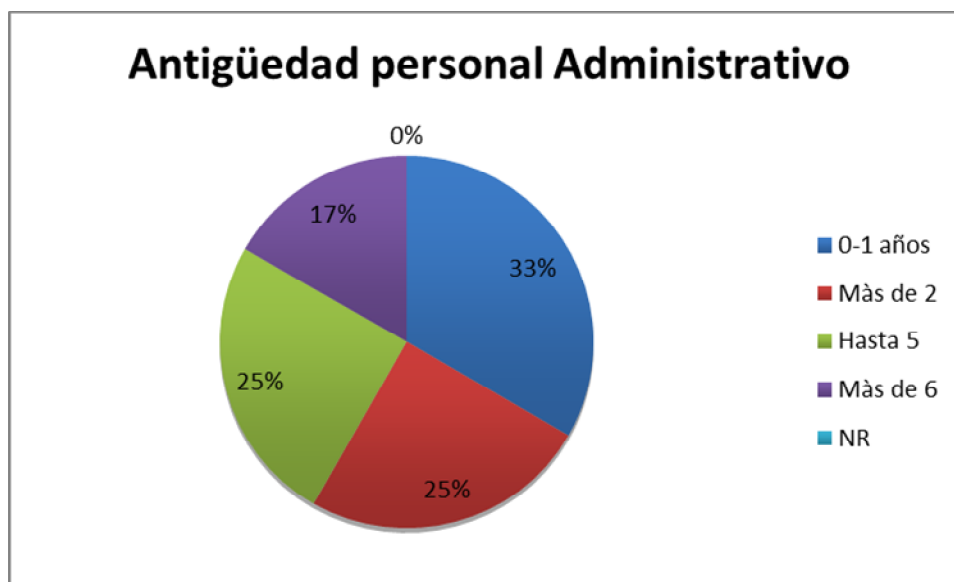
Para el proceso de Talento Humano podemos decir que la percepción que ellos tienen frente al clima organizacional no es tan amplia, por su poco tiempo que llevan en la compañía, ya que la percepción de un buen o mal clima organizacional se viene a crear a los dos años.

El 36% arroja una antigüedad de más de dos (2) años lo cual muestra que son colaboradores acostumbrados al clima organizacional de Eficacia, y tiene una percepción diferente.

Tabla 8: Antigüedad de Gerenciamiento al Cliente

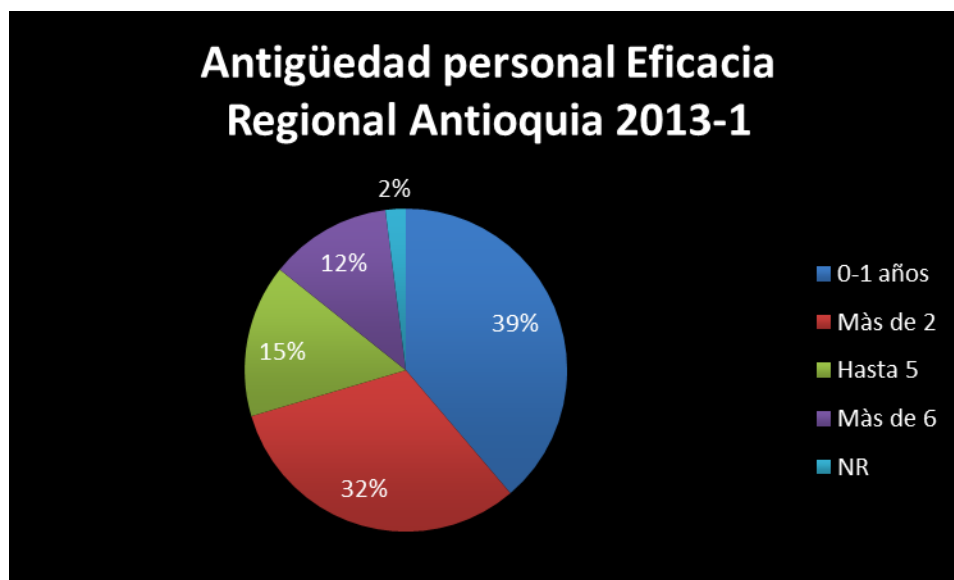
La antigüedad para Gerenciamiento al Cliente arroja que un 34% de los colaboradores tienen de 0 a 1 año, el 25% más de dos (2) años, 24% tiene una antigüedad de más de 6 años y por último el 17% hasta 5 años de antigüedad.

Lo cual se cree que para este tipo de responsabilidad es más complicado para Eficacia estar cambiando de personal, ya que al manejar tantos clientes por ejecutivo, no es muy recomendable para la compañía estar capacitando sobre el manejo de personal, nómina, entre otras más actividades que ellos realizan.

Tabla 9: Antigüedad persona Administrativo

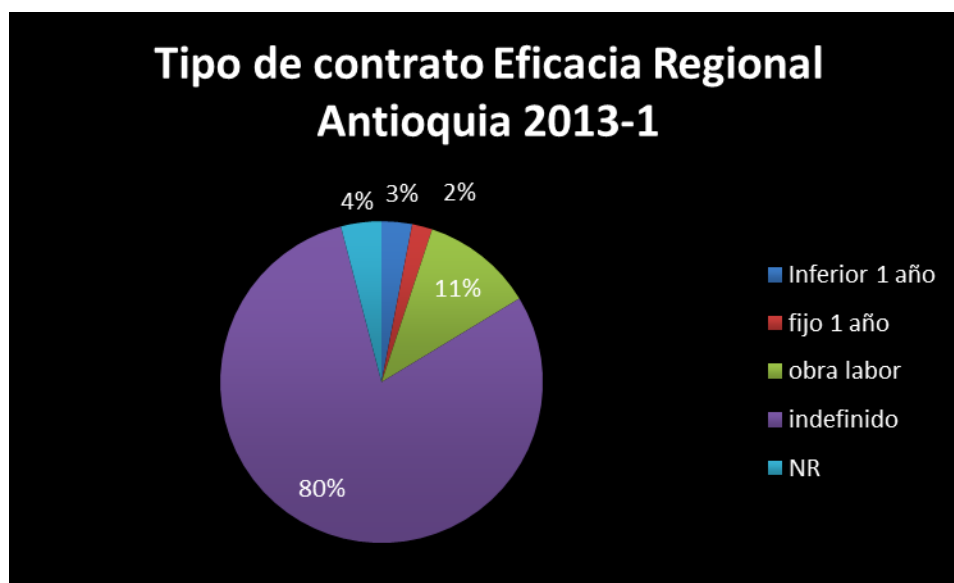
Para el área Administrativa, arrojó que el 33% tienen una antigüedad de 0-1 años, el 25% más de dos (2) años, el 25% hasta cinco (5) años y el 17% más de seis (6) años de antigüedad en la compañía.

Lo cual por se puede decir que al igual que Gerenciamiento al Cliente, este es un cargo donde el grado de responsabilidad y conocimiento es más delicado que los otros cargos de Eficacia, así mismo para Eficacia es más rentable que sus colaboradores administrativos sean estables, ya que si son personas que tienen poco tiempo en el cargo sus deberes no se cumplirán al 100%, dándole pérdidas a la compañía.

Tabla10: Antigüedad del personal de Eficacia

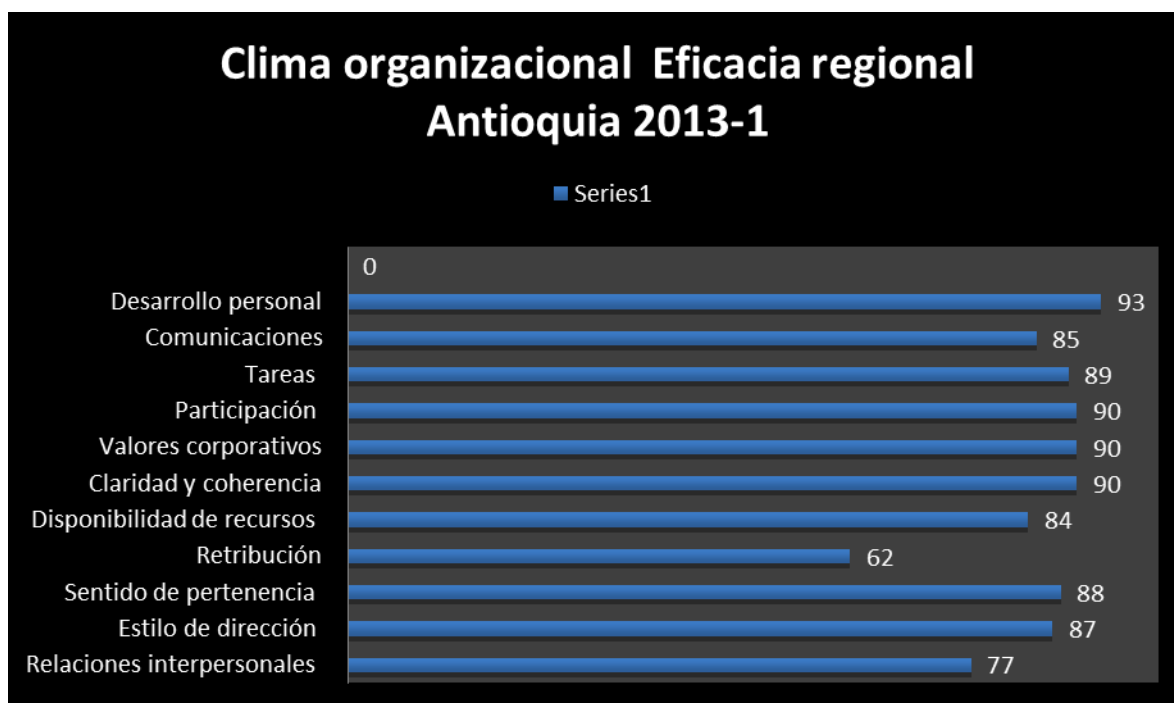
La antigüedad para todo el personal de Eficacia es 39% de 0 a 1 año, 32% más de dos (2) años, 15% hasta cinco (5) años de antigüedad y el 12% más de seis (6) años de estar laborando en la compañía.

Se puede decir que Eficacia brinda a todos sus colaboradores estabilidad, seguridad y tranquilidad laboral, demostrándoles que en la compañía se puede crecer tanto personal como profesional. Además este tipo de antigüedad para los colaboradores le da una rentabilidad económica a Eficacia, ya que se ahorran costos al no tener que entrenar al personal nuevo que constantemente ocupa puestos de tanta responsabilidad.

Tabla 11: Tipo de contrato Eficacia Regional Antioquia

El 80% de los colaboradores tienen un contrato a término indefinido, el 11% obra labor, 3% inferior a un año. Lo cual se muestra que para Eficacia es de suma importancia brindarles a todos sus colaboradores la seguridad y tranquilidad con respecto a la estabilidad de su trabajo.

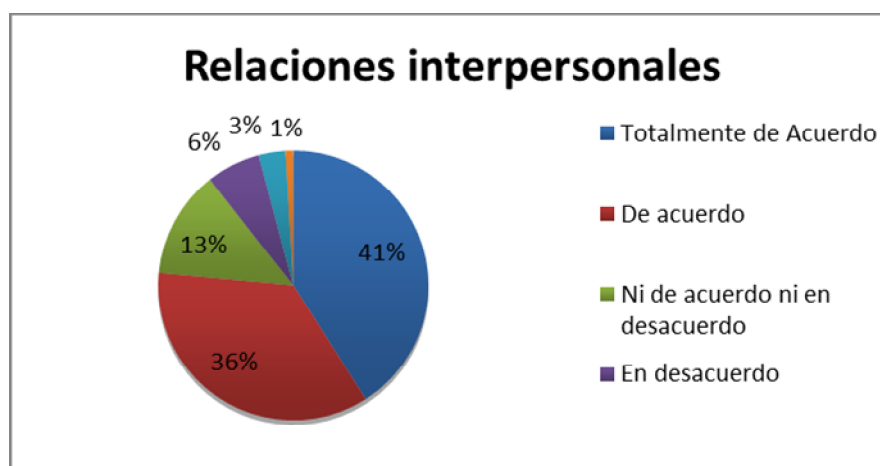
Tabla 12: Gráfico de condensación total



Resultados

Gráficos y análisis de resultados de la encuesta de Eficacia S.A sobre Clima laboral

Tabla 13: Relaciones Interpersonales



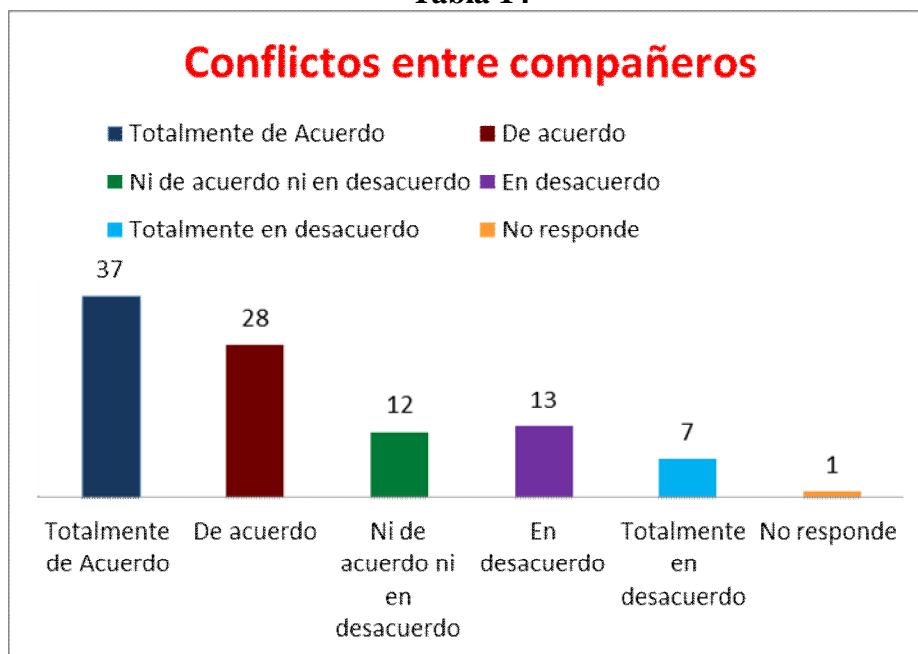
En el aspecto de Relaciones Interpersonales un 41% de los colaboradores encuestados de Eficacia Regional Antioquia, ésta totalmente de acuerdo o que existe entre compañeros y colegas de trabajo.

Así mismo un 36% está de acuerdo con respecto a la forma de pensar y de actuar de cada uno de los colaboradores que forman parte de Eficacia Regional Antioquia.

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos se puede decir que hay un porcentaje favorable de satisfacción (77%) respecto a los individuos encuestados, sin embargo se tiene un 23% inconforme o ajeno al conflicto que es una cantidad considerable teniendo en cuenta el número de empleados con los que cuentan Eficacia, lo que lleva a recomendar estrategias de solución.

Antes de arrojar cualquier solución se realizó un estudio más detallado de los aspectos considerados importantes sobre si se presentan conflictos dentro de la compañía, lo cual arrojó los siguientes resultados (ver tabla 2)

Tabla 14

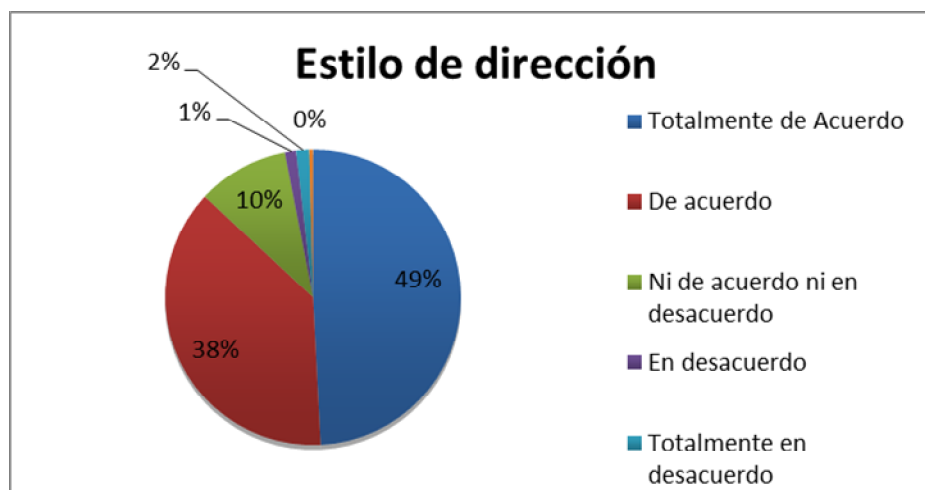


Después de analizar esta tabla se obtuvo que un 66% aproximadamente de los empleados consideran que hay conflictos en la Relación laboral, lo cual dio una explicación más clara al porcentaje de insatisfacción obtenido en el ítem anterior, lo que llevo a tomar en consideración y necesario crear estrategias de conciliación de problemas.

Estrategias

- Al ser una empresa donde la mayoría de colaboradores internos son Psicólogos, aprovechar esta fortaleza para realizar una campaña de sensibilización, donde se haga una formación sobre el desarrollo de un individuo en el entorno laboral, mostrando las diferentes tipos de personalidades que conforman una organización (como el comunicativo, el chistoso, el indiferente, el que aporta a al crecimiento de otra persona o el que por el contrario

estropea todos tu logros y metas), y así enseñarles a ellos a que están en un entorno que cambia a diario y que las personas que nos rodean son de diferente forma de pensar y por eso hay que respetarlas y convivir en una ambiente de sano trabajo; así mismo concientizaremos al colaborador de sus relaciones personales y laborales.



El 49% del personal de Eficacia está totalmente de acuerdo con el apoyo personal y profesional de sus jefes.

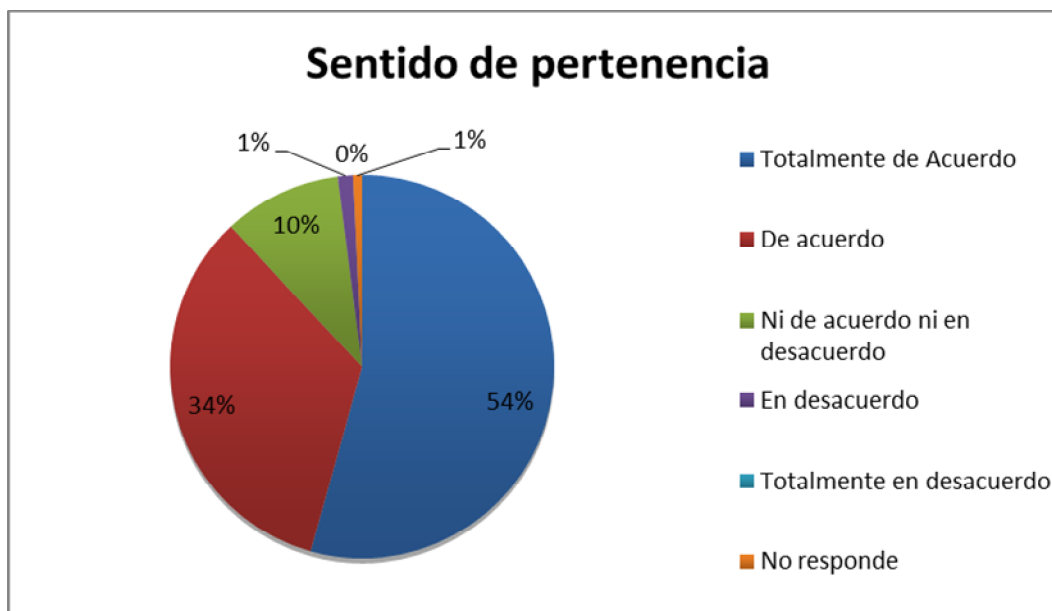
Así mismo el 38% muestra estar de acuerdo con la confianza que les brinda sus jefes al dejarlos participar de la toma de decisiones frente al proceso, un 10% respondieron estar Ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 3% restante se mostró inconforme con el estilo de dirección.

De esta descripción se infiere que el 86% de los colaboradores están de acuerdo con el estilo dirección, pero el 13% se muestran ajenos o inconformes, pero cabe anotar que solo un 3% de este porcentaje ratificó su inconformidad en la encuesta lo cual no se considera relevante frente al nivel de satisfacción obtenido, por tanto no es necesario dar estrategias de solución frente a este ítem, se optó por dar una recomendación para generar un mayor interés en el 10% restante de los empleados.

Recomendación

Generar un plan de motivación empleado – jefe, que optimice el rango de toma de decisiones de cada individuo y así tener empleados más proactivos e interesados en su labor.

Tabla 16: Sentido de Pertenencia



Para el 54% de los encuestados están Totalmente de acuerdo y el 34% está de acuerdo con la orientación de los logros de la organización, al mismo tiempo se sienten identificados con las metas, misión y visión de la compañía.

El 10% muestran un desconocimiento de las orientaciones y la claridad de los logros de Eficacia.

Un 88% muestra estar satisfecho al trabajar en Eficacia S.A, bien sea por sus logros, objetivos y beneficios que da la compañía, pero del 12% restante gran parte de los colaboradores muestran un desconocimiento de los logros por parte de Eficacia S.A. Siendo una cantidad pequeña pero considerable se debe de trabajar con todos para fortalecer el sentido de pertenencia y de una forma estratégica mostrar los nuevos símbolos corporativos.

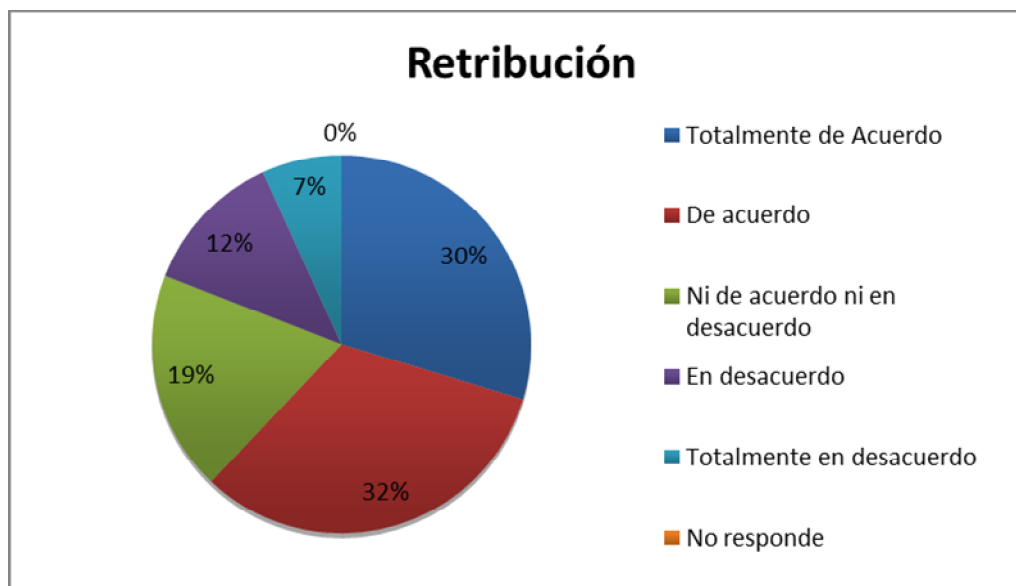
Estrategias

Con base a los resultados arrojados sobre la identificación de los logros y objetivos de Eficacia Regional Antioquia, de los cuales el 12% señalaron un desconocimiento de los valores corporativos.

➤ Se plantea a la empresa Eficacia aprovechar los grupos primarios de cada área sobre para hablar de los logros y objetivos alcanzados de corto, mediano y largo plazo, con el fin de motivar al empleado a que se desempeñe cada día mejor, ya que el trabajo que ellos realizan por pequeño que sea, hace la diferencia. Así mismo seguirlos publicando en el boletín interno (Efinotas) y también colocar las metas alcanzadas en las carteleras corporativas.

➤ A todos los responsables, supervisores y personal con cargo superior, concientizarlos a que resalten constantemente o cuando es adecuado el buen trabajo de sus colaboradores, para así darle a entender a ellos que es apreciado todos los esfuerzos que hacen y cuando se equivocan de una manera cordial brindarles un seguimiento adecuado para mejorar su error.

Tabla 17: Retribución



Para este punto de la encuesta, las respuestas están muy divididas en las percepciones que los colaboradores tienen frente a la remuneración de su trabajo, ya que el 32% muestra estar de acuerdo con la remuneración salarial, esta respuesta la comparte con el 30% que se mostró totalmente de acuerdo.

El 19% mostró no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo frente a la remuneración de su salario y la existencia de otros beneficios, mientras que el 12% y 7% mostraron estar en desacuerdo con el salario, ni los beneficios extras que ofrece la compañía.

En este ítem se muestra un nivel de satisfacción del 62%, frente a un nivel de insatisfacción del 19%, lo cual es un grupo amplio frente al número de empleados con los que cuenta Eficacia S.A, por tanto se considera importante generar estrategias de solución, que generen mayor conformidad con la retribución económica recibida, entregando así un mayor rendimiento laboral por parte del empleado.

Nota:

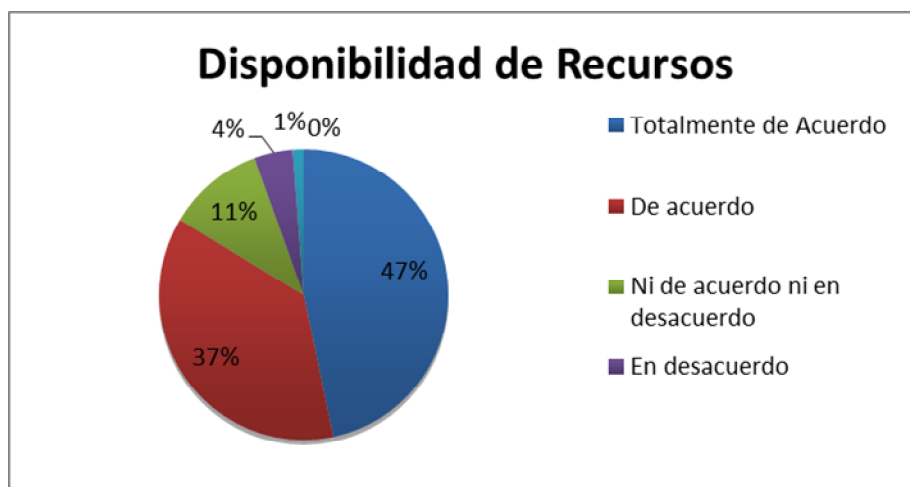
En este ítem no se tiene en cuenta el 19% que no está de acuerdo ni en desacuerdo debido a que esta respuesta es tomada como neutral sin relevancia frente al contexto evaluado.

Estrategias

- Mostrarles a los empleados una comparación de salarios de otras compañías, logrando así que ellos vean que su trabajo es bien pago y que las condiciones que les da Eficacia con respecto a permisos de estudio, día de cumpleaños, medio día libre, son recompensados por su arduo trabajo.
- Por medio de la Efinota publicada quincenalmente en las capsulas o el Sabías qué, para contarles a los colaboradores internos sobre los beneficios que trae la tarjetera, para que la aprovechen al máximos el día libre (cumpleaños) y los medios días para que sea aprovechado en las reuniones de colegios, vueltas bancarias, tarde familiar, etc.
- Los ejecutivos Back que en total son 14 colaboradores internos desempeñan una de las labores con más responsabilidad en Eficacia ya que ellos son los encargados de manejar la nómina de los miles de colaboradores nacionales en misión.

Para todos ellos brindarles una tarde libre (viernes de fin de mes). Proponiéndoles alcanzar una meta de menos errores o ningún error en la nómina al finalizar el mes. Logrando así motivarlos a todos a trabajar en equipo y minimizar los errores que conllevan a pérdidas para la empresa y para el colaborador (ya que ellos al equivocarse en la nómina, los castigan reduciéndoles el suelo de la quincena).

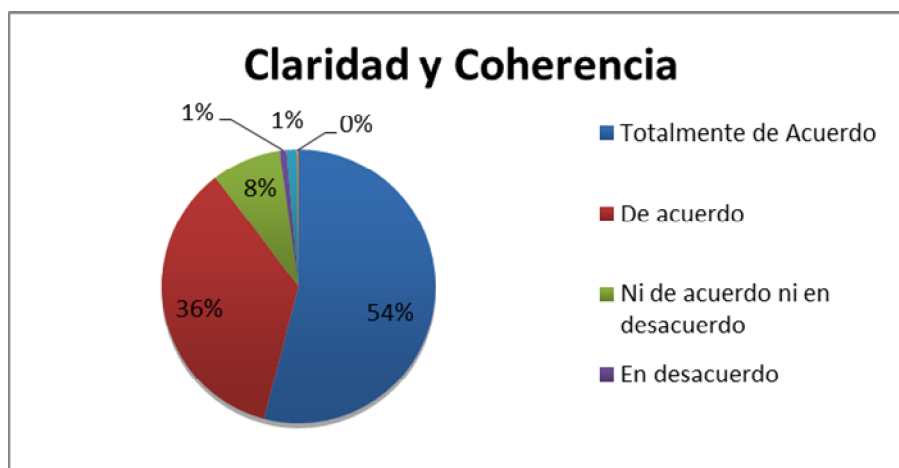
- Brindarle una capacitación jurídica con respecto a los beneficios que trae el tipo de contratación que maneja Eficacia, ya que el contrato a término indefinido le brinda al colaborador más estabilidad laboral, además pueden tener mayor confianza al contraer con estados financieros, ejemplo: préstamos para vivienda, estudios, vehículos de transporte, entre otros.

Tabla 18: Disponibilidad de los recursos

El 47% mostraron estar totalmente de acuerdo y el 37% de acuerdo con todas las herramientas y equipos que brinda Eficacia para desempeñarse laboralmente.

Para el 11% no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo con los espacios ofrecidos por la compañía para hacer pausas activas, y el 6% restante se encuentra en desacuerdo.

Este ítem muestra un nivel de satisfacción alto del 84% contra un nivel de insatisfacción del 6% lo cual no se considera un porcentaje irrelevante, como para concentrar estrategias de solución específicas.

Tabla 19: Claridad y Coherencia

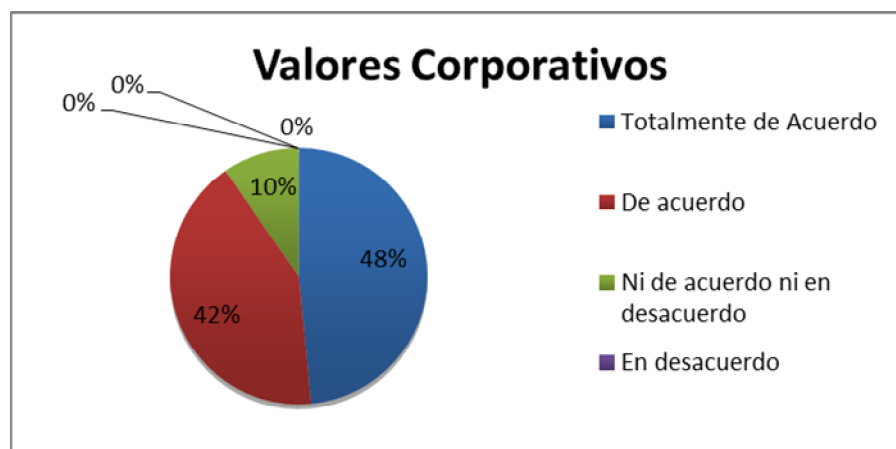
El 54% muestran estar totalmente de acuerdo y el 36% de acuerdo, con la misión, visión y los logros orientado al éxito de Eficacia s.a.

El 8% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con la estructura organizacional y el 2% restante se encuentra en desacuerdo.

Se tiene un alto nivel de satisfacción del 90% frente a un 10% restante dividido en un 2% en desacuerdo y un 8% ni de acuerdo ni en desacuerdo, lo que lleva a realizarse un interrogante ¿realmente se conoce los procesos internos y estructura organizacional de la empresa?, viéndose la necesidad de sugerir una estrategia que permita dar respuesta a este interrogante.

Estrategias

- Por medio de las Efinotas, hacer juegos de pensamiento lógico, sobre la misión, visión y valores corporativos, las 3 primeras personas que respondan correctamente, se les da un premio corporativo. Con el fin de que ellos conozcan y se familiaricen con la organización y las metas planteadas para el año.

Tabla 20: Valores Corporativos

El 48% están totalmente de acuerdo y el 42% están de acuerdo, con los valores corporativos de Eficacia, se reitera la vivencia de los valores corporativos por todos los pasillos de la corporación.

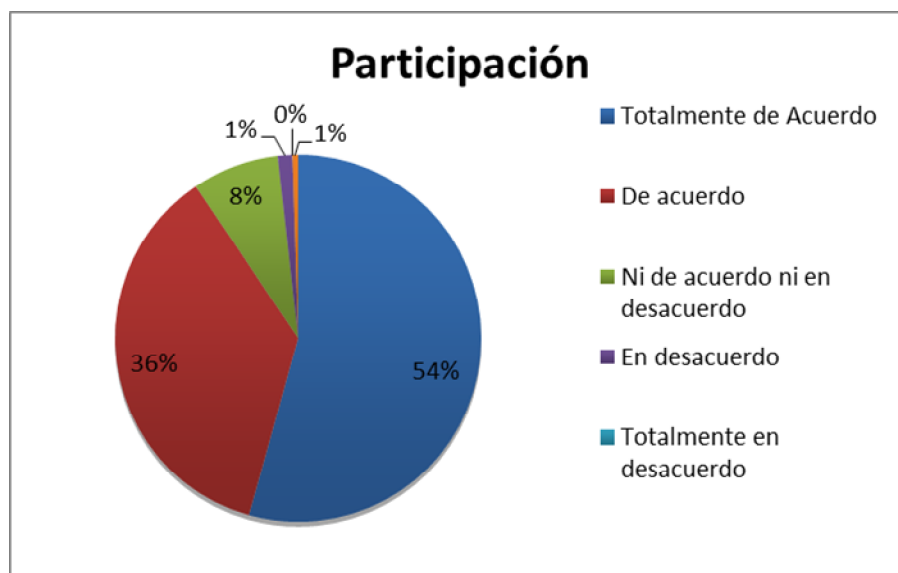
El 10% se muestra ni de acuerdo, ni en desacuerdo con la vivencia de los valores corporativos.

En este ítem se ve un alto nivel de conformidad 90%, y ninguna persona en desacuerdo lo cual muestra que no es un punto relevante a tomar en cuenta en la búsqueda de conflictos o inconformidades que afecten el clima organizacional, por tanto no se considera necesario generar estrategias de solución, se sugiere como alternativa si se desea alcanzar un porcentaje al 100% e inculcar al 10% de individuos que se muestran neutrales al ítem, fortalecer los valores corporativos...

Recomendaciones

Hace poco se hizo una presentación de los nuevos símbolos corporativos como: la bandera de Eficacia, Himno corporativo, misión y visión.

- Comunicar por medio de las carteleras corporativas, Efinota y Efinoticias los nuevos símbolos que adquirió la compañía.
- Colocar de modo estratégico la bandera corporativa para que todo el personal, tanto interno como externo, se familiaricen con el nuevo símbolo corporativo y al lado mencionar que significa cada uno de los elementos que conforma la bandera como: los colores, cada círculo del logo que lo conforma.
- Hacer un video corporativo utilizando el Himno de Eficacia, con todos los colaboradores de las regionales del país. Para familiarizarse aún más sincronizar el himno en las horas 12 m y 5:30 pm, con el fin de tener un sentido de pertenencia con los nuevos símbolos.
- Modificar el video corporativo implementando los nuevos símbolos corporativos, como la misión, visión, objetivos y la bandera corporativa. Además cambiar los testimonios por otras personas que han logrado triunfar dentro de la compañía, para darle un aire nuevo y más completo.

Tabla 21: Participación

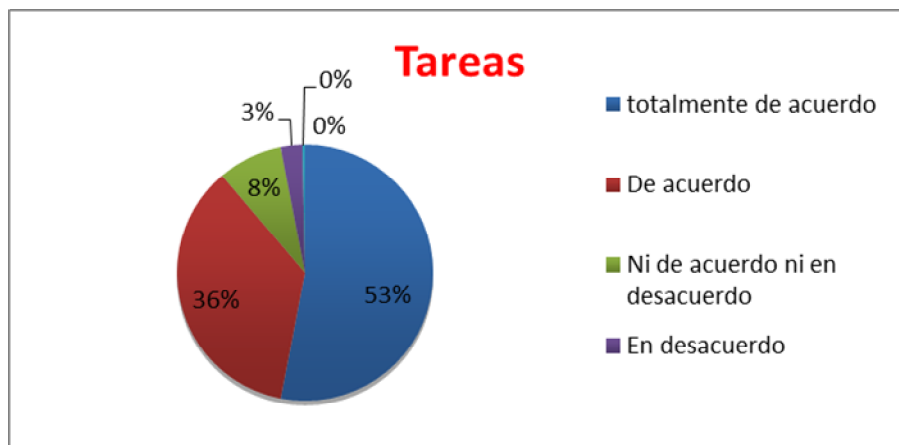
El 54% están totalmente de acuerdo y el 36% están de acuerdo, con la participación en Eficacia S.A.

El 8% se muestra ni de acuerdo, ni en desacuerdo y el 2% restante se muestra conforme con la participación.

El nivel de inconformidad es bajo respecto al de satisfacción que es de un 90%, sin embargo se deben tomar recomendaciones para mejorar el nivel de participación

Recomendación

- Generar una campaña de motivación para todos los empleados de Eficacia Regional Antioquia, con el fin de que participen de todas las actividades de Capital Humano, ya que este proceso brinda un espacio de integración con los compañeros de trabajo, de armonía y esparcimiento, logrando que el colaborador se despeje de su arduo trabajo.

Tabla 22: Tareas

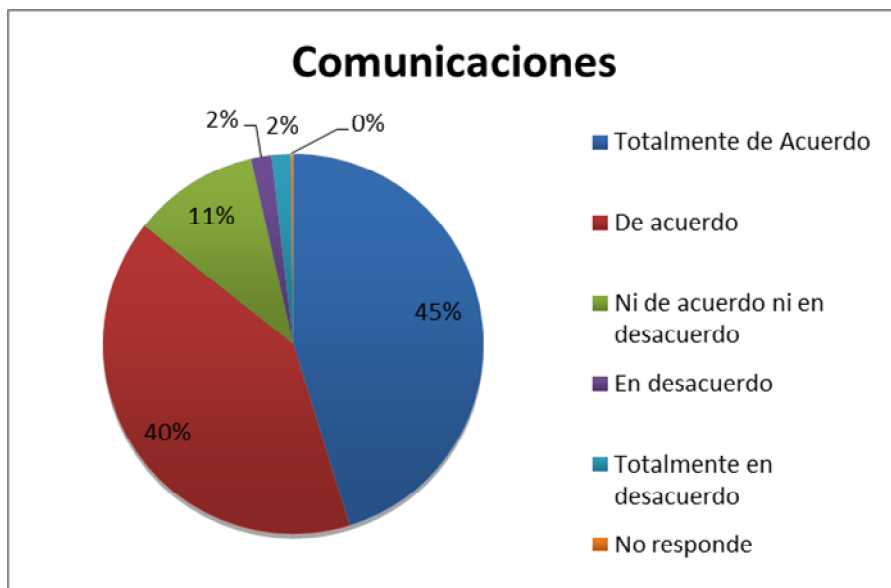
El 53% están totalmente de acuerdo y el 36% están de acuerdo, con las tareas en Eficacia S.A.

El 8% se muestra ni de acuerdo, ni en desacuerdo y el 3% restante se muestra en desacuerdo, este 11% que muestra un nivel de inconformidad aunque no es muy grande es un grupo a tener en cuenta debido que del desempeño de las tareas depende en gran parte la productividad de la empresa, y en aras de tener una mayor competitividad se deben generar estrategias que conlleven a motivar a el trabajador a mejorar el cumplimiento de las tareas o expresar claramente el motivo de su inconformidad y llegar así soluciones concretas.

Estrategias

- Incentivar a los colaboradores con metas fijas a un mes o dos meses, con una tarde libres para toda la aérea de trabajo, para el cumplimiento de sus actividades, logrando que todos trabajen en equipo para el bienestar descanso de todos los colaboradores.

Tabla 23: Comunicaciones



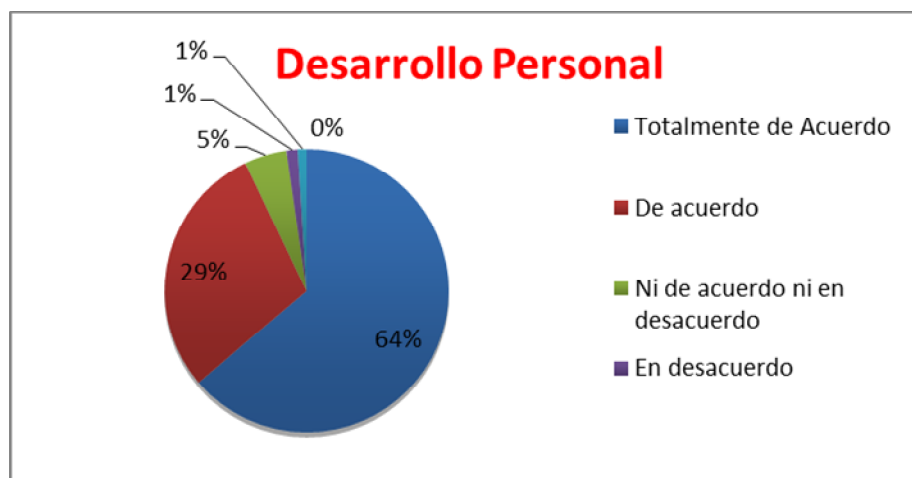
El 45% están totalmente de acuerdo y el 40% están de acuerdo, con la participación en Eficacia S.A.

El 11% se muestra ni de acuerdo, ni en desacuerdo; un 2% se encuentra en desacuerdo, un 2% se encuentra totalmente en desacuerdo, y un 1% restante no responde

Teniendo un nivel de satisfacción bueno del 85% ahí un 15% restante con niveles de inconformidad distintos entre total desacuerdo hasta indiferencia al tema, se considera que es un ítem de alta importancia en el clima organizacional que se debe tener un nivel de satisfacción del 100% o muy cercano a él, para generar un ambiente laboral y una relación interpersonal más amena entre los empleados, por tanto se considera tener las siguientes estrategias que lleven a mejorar dichos niveles.

Estrategias

- Unificar las carteleras internas, logrando mejor cobertura de la información en la Regional Antioquia, logrando publicar los logros alcanzados durante el mes, información de interés para los colaboradores como: posibilidades de estudio, de préstamos o de ahorro con uno de los aliados, también aprovechar ese espacio para mostrar los destacados de la quincena. Con esto se lograra un mayor interés por parte del personal interno y una cobertura de un 90% en la información.

Tabla 24: Desarrollo Personal

El 64% están totalmente de acuerdo y el 29% están de acuerdo, con desarrollo personal en Eficacia S.A.

El 5% se muestra ni de acuerdo, ni en desacuerdo; un 1% se encuentra en desacuerdo, un 1% se encuentra totalmente en desacuerdo.

En este ítem hay un nivel de satisfacción del 93% que es un muy buen nivel de satisfacción, frente a un 7% de inconformidad lo que se considera que no es muy relevante como para desarrollar estrategias que lleven a un mayor nivel de conformidad.

Recomendación

Destinar tiempo y recursos para brindar capacitaciones a cada uno de los empleados frente a temas acordes a las funciones que desempeña para así fortalecer las cualidades que cada uno y mejorar y solucionar los errores que se cometen.

Estrategias Alternas

Tarjetero canjeable

Algunos de los colaboradores de Eficacia Regional Antioquia, no pueden utilizar al 100% el tarjetero de días libres, debido a todas las responsabilidades que poseen. La estrategia del tarjetero canjeable pueda ser utilizada por la familia del colaborador. Hacer convenios con parques recreativos, cinemas, talleres extracurriculares, visitas a empresas aliadas, como la Nacional de Chocolates (Nutresa). Logrando que la familia del colaborador se sienta parte de la empresa.

Familia Eficacia

Es necesario para Eficacia S.A Regional Antioquia, como organización hacer sentir a los colaboradores y sus familias como parte fundamental del crecimiento de la organización. La estrategia consiste en unir a la familia y mascotas del colaborador en un día de picnic, para que compartan de una tarde de recreación y unión entre familia y empresa.

Convenios con proveedores

Al tener una variedad de clientes, como Colgate, Nutresa, Éxito, Johnson y Johnson, P y G, Coca cola, Haceb, entre otros, lograr convenios con todos los clientes que hacen parte de Eficacia S.A, para que brinden a todos los colaboradores de la Regional Antioquia los descuentos en productos y a lo que pueden tener derecho en puntos de venta, por medio de pantallazos hacer conocer esta nueva estrategia que traerá beneficios tanto para la organización, como para los clientes que se involucren en esta causa.

Resaltar actividades sociales en la Efinota

Publicar por medio de la Efinota todas las actividades sociales que se presentan en la compañía como: bodas, nacimientos, grados, logros personales, etc, como el fin de hacer sentir al colaborador parte importante de Eficacia S.A y que son recordados como colaborador y persona.

Conclusiones Y Recomendaciones

- Es necesario elaborar un diagnóstico del clima organizacional en una empresa, como en este caso para Eficacia S.A, Regional Antioquia, ya que es fundamental conocer en qué condiciones se construye a nivel interno la organización, identificando los aspectos positivos y negativos que influyen el desempeño. Con este método se analiza y se interviene de forma adecuada para que todos los colaboradores se sientan a gusto dentro del ambiente organizacional.
- Es primordial capacitar a la organización para que considere al colaborador no como un subordinado, si no como una persona que es vital para el crecimiento de la organización, ya que este es el lugar donde pasa la mitad de su tiempo cumpliendo con sus responsabilidades asignadas, es importante brindarle a todos los colaboradores un espacio óptimo y lo más importante que posea un buen clima organizacional donde se respire un ambiente de respeto, buena comunicación y reconocimiento por las buenas labores que hace.
- La comunicación debe de ser objetiva y eficaz para una empresa como Eficacia S.A Regional Antioquia, para así minimizar los rumores de pasillo, y logrando tener una mejor claridad frente a los temas que se traten en la organización. Evitando los malentendidos e inconformidades entre compañeros.
- Es importante que los valores corporativos se vivencien desde los cargos más altos, para así darle ejemplo a todos los colaboradores y lograr que se practiquen estos valores dentro de la organización.

Referencias

- Eficacia. (s.f.). *Página Oficial de Eficacia S.A.* Recuperado, de www.eficacia.com.co
- Enrique Agostini Ruiz. (s.f.). *Facultad-de ingenieria-industrialy sistemas desarrollo organizacional.* La cultura organizacional, Recuperado de <http://ocw.uni.edu.pe/ocw/facultad-de-ingenieria-industrial-y-sistemas/desarrollo-organizacional/Semana04-02.pdf>
- José Guadalupe Salazar Estrada, J. C. (2009). *Biblioteca Virtual en Salud Cuba. Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral.* Recuperado de http://www.bvs.sld.cu/revistas/aci/vol20_4_09/aci041009.pdf
- Murcia, U. d. (s.f.). *Universidad de Murcia. La Percepción* Recuperado, de <http://www.um.es/docencia/pguardio/documentos/percepcion.pdf>
- Paulina Bustos, M. M. (2001). *Gestiopolis.* Clima Organizacional Recuperado, de <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/clio.htm>
- Rogelio Díaz, G. Z. (2006). Diagnóstico de clima organizacional: Un análisis conceptual y metodológico. Recuperado, de Sitio web de U - CURSOS: https://www.u-cursos.cl/icei/2009/1/PER75/1/material_docente/bajar?id_material=492334