

INFORME DE PRACTICA REALIZADA EN LA EMPRESA INCONTDI LTDA DE LA
CIUDAD DE VALLEDUPAR – CESAR

ANDREA CAROLINA ARZUAGA PEREZ

FUNDACION UNIVERSITARIA DEL AREA ANDINA

PROGRAMA DE PSICOLOGIA

2021

INFORME DE PRACTICA REALIZADA EN LA EMPRESA INCONTDI LTDA DE LA
CIUDAD DE VALLEDUPAR – CESAR

ANDREA CAROLINA ARZUAGA PEREZ
ESTUDIANTE

LUZ KARINE JIMENEZ RUIZ
ASESOR TEMATICO Y METODOLOGICO

INFORME DE PRACTICA EMPRESARIAL PRESENTADO COMO REQUISITO
PARA OPTAR AL TITULO DEL PROGRAMA DE PSICOLOGIA
FUNDACION UNIVERSITARIA DEL AREA ANDINA
PROGRAMA DE PSICOLOGIA

2021

AGRADECIMIENTOS

Por la culminación de la práctica empresarial, agradezco a todos los empleados y/o trabajadores que me ayudaron con las inquietudes durante todo el desarrollo de esta, y a la empresa INTCONDI LTDA, que me brindo toda la información necesaria para hacer posible este proyecto y a las demás personas que de una y otra forma aportaron para el desarrollo de la práctica empresarial.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	7
1. PRESENTACION DE LA EMPRESA.....	8
1.1. BREVE RESEÑA HISTORICA	8
1.2. ASPECTOS ESTRATEGICOS.....	8
1.2.1. Misión:.....	8
1.2.2. Visión:	9
1.3. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	9
1.4. PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	9
2. INFORME DE LA PRACTICA.....	10
FUNCIONES DE LA PASANTE.....	10
3. PROPUESTA DE LA PRACTICA	11
3.1. FORTALECIMIENTO DEL CLIMA LABORAL EN LOS TRABAJADORES O EMPLEADOS DE CONSTRUCCIONES, CONSULTORÍA, DISEÑOS E INTERVENTORÍA (INTCONDI LTDA) DE LA CIUDAD DE VALLEDUPAR – CESAR	11
3.2. JUSTIFICACION DE LA PROPUESTA.....	11
3.3. OBJETIVOS.....	12
3.3.1. OBJETIVO GENERAL	12
3.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	12
3.4. MARCO DE REFERENCIA (ANTECEDENTES).....	13
3.5. MARCO TEORICO	15
3.5.1. CLIMA LABORAL U ORGANIZACIONAL	15
3.5.2. LIDERAZGO.....	17
3.5.3. RELACIONES INTERPERSONALES	18
3.5.4. PARTICIPACIÓN	19

3.5.5.	RECONOCIMIENTO	20
3.5.6.	COMUNICACIÓN	21
4.	METODOLOGIA	22
4.1.	RESULTADOS PRE-TEST.....	23
4.2.	PROPUESTA DE INTERVENCIÓN PRESENCIAL	28
4.3.	PROPUESTA DE INTERVENCIÓN A TRAVÉS DEL USO DE LA TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.....	28
4.4.	RESULTADOS POST TEST.....	29
4.5.	CRONOGRAMA	34
5.	LOGROS.....	39
6.	LIMITACIONES.....	40
7.	CONCLUSIONES	40
8.	FUENTES DE INFORMACION	41
9.	ANEXOS	44

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Actividades presenciales para el fortalecimiento del clima organizacional

Tabla 2. Actividades mediadas por las Tic para fortalecimiento del clima organizacional

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1-estructura organizacional	9
---	---

ÍNDICE DE GRAFICAS

Grafica 1	23
Grafica 2	24
Grafica 3	25
Grafica 4	26
Grafica 5	27
Grafica 6	29
Grafica 7	30
Grafica 8	31
Grafica 9	32
Grafica 10	33

INTRODUCCIÓN

El clima organizacional está compuesto por situaciones, experiencias y propiedades que se desarrollan en el lugar de trabajo de acuerdo a las percepciones de los trabajadores que determinan las causas, por lo que las instituciones deben conocer y medir el clima organizacional ya que es un factor determinante para la presente y futuro que, como entidad, debe garantizar el reconocimiento y el éxito en todos los procesos estratégicos, con calidad, innovación y sostenibilidad, dando prioridad al talento humano que es el eje principal para producir y brindar a los clientes confianza y fidelización.

Un buen clima o mal clima organizacional, tendrá consecuencias positivas o negativas, tanto para el trabajador como para la empresa, por esta razón es de gran importancia evaluar el clima organizacional para lograr identificar las áreas clave y así lograr identificar hacia dónde va la organización y sus empleados, con el fin de cumplir consus objetivos y metas, orientados siempre a lograr un buen desempeño.

Cada día, las organizaciones toman más en cuenta el clima laboral para generar valor y aumentar la productividad laboral de las personas, ya que todo está directamente relacionado con su talento, el cargo que ocupan y las condiciones del entorno organizacional que las rodea. La empresa debe responder a las expectativas y necesidades de los empleados, lo que lleva al a mejorar la calidad de vida personal y laboral y a crear condiciones en el lugar de trabajo que fomenten un alto desempeño y una alta satisfacción.

Con base en lo anterior, se sugiere que un buen clima organizacional permite un buen desempeño y aumenta la productividad, a su vez ayuda y fomenta la participación de empleados de la empresa, generando un comportamiento maduro de todos sus integrantes y permitiéndoles aceptar que son responsables de sus asignaciones de trabajo dentro de él.

1. PRESENTACION DE LA EMPRESA

- Construcciones, consultoría, diseños e interventoría (INTCONDI LTDA)

La organización tiene como objeto las siguientes actividades : Interventoría integral de proyectos de inversión en el sector público y privado en las áreas de la infraestructura, obras, salud, educación, agropecuario, empresarial, consultoría en las áreas de la salud, en lo referente a planes de atención básica, interventorías de régimen subsidiado, interventorías en programas de salud pública PAB, interventorías en programas nutricional escolar, procesos en descentralización y asunción de responsabilidades en entes territoriales, en el área de educación y salud, descentralización y asunción de los procesos operativos de la educación, asesoría en el manejo de recursos del sistema general de participación y sistema general de regalías, etc.

1.1. BREVE RESEÑA HISTORICA

En 2012, el administrador de empresas Boris Hegel Illidge Torres, tuvo la iniciativa de Crear la empresa en Valledupar, Colombia, cuyo propósito era desarrollar una compañía de Interventoría, construcción y consultoría, aprovechando el acelerado crecimiento y desarrollo en infraestructura.

Basada en los sólidos principios de calidad, cumplimiento y rectitud, la compañía ha venido creciendo en su actividad consultora, logrando a la fecha una sólida organización, capaz de enfrentar los retos y desafíos de ingeniería.

1.2. ASPECTOS ESTRATEGICOS

1.2.1. Misión:

La misión de “CONSORCIO INTERVENTORIA ESPECIALIZADA 2021”, es la prestación de servicios relacionados con la Consultoría en la Interventoría de Obras, con criterios de desarrollo de negocios en beneficio de sus partes interesadas, buscando la satisfacción de los clientes, rentabilidad de sus socios, comprometidos con la protección del

medio ambiente, el bienestar y seguridad de los trabajadores, logrando una mejora continua y cumpliendo los requisitos aplicables legales vigentes.

1.2.2. Visión:

Para el 2023 “CONSORCIO INTERVENTORIA ESPECIALIZADA 2021”, será una organización líder con reconocimiento y permanencia en el mercado nacional y ampliará su cobertura en el mercado regional, de acuerdo a las necesidades operativas en laprestación de servicios relacionados con la Consultoría, la Interventoría de Obras, ofreciendo valor agregado a sus partes interesadas, mediante la constante innovación y el mejoramiento en los procesos.

1.3. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

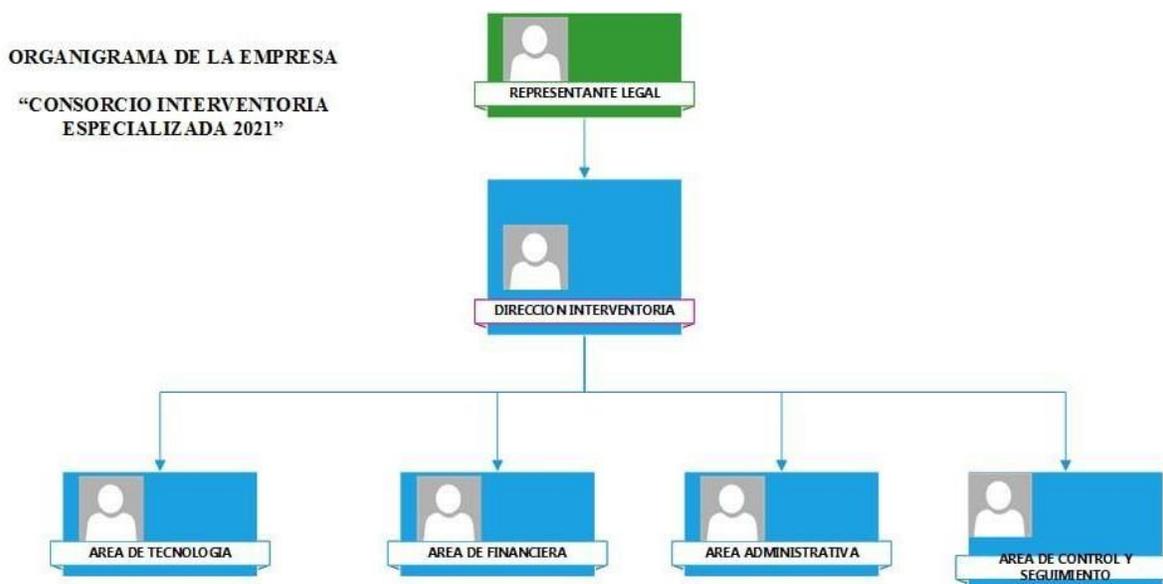


Ilustración 1-Estructura Organizacional

1.4. PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

“CONSORCIO INTERVENTORIA ESPECIALIZADA 2021”, está capacitada para ejecutar proyectos complejos en todas las áreas, tales como: Consultoría especializada, Interventoría de Proyectos, obras de infraestructura, estudios de suelos, exploración del subsuelo, estabilidad de taludes, topografía, batimetría, fotografía aérea, georreferenciación,

diseños de obras, geotecnia ambiental, geología y geofísica, Formulación de Proyectos MGA, uso del suelo y planes de desarrollo urbano e hidrogeológico, Licencias, urbanismo, entregando en cada una de ellas los servicios propios de la consultoría como gestión, planificación, estudio, diseño, gerenciamiento de proyectos, gestión.

El objetivo principal de “CONSORCIO INTERVENTORIA ESPECIALIZADA 2021”, es lograr liderazgo en el mercado nacional y proyectarse para hacer su expansión a otros países. Su interés ha sido direccionado a cobertura de grandes proyectos de infraestructura.

2. INFORME DE LA PRACTICA

FUNCIONES DE LA PASANTE

- Interventoría del programa de alimentación escolar (PAE) a diferentes municipios (zona rural y urbana) del César con la finalidad de supervisar la calidad de los productos que se les ofrece a los estudiantes de las instituciones educativas.
- Informes sobre las visitas ejecutadas a final de mes para dar con el cumplimiento de las metas y/o objetivos de la empresa.
- Apoyo en gestión social en la aplicación de encuestas del componente de integración social a padres de familias y docentes/rector de las instituciones educativas con la finalidad de evaluar que tan beneficioso son los paquetes RPC (ración para preparar en casa).

Tiempos empleados: 6 meses

Recursos: Computador, impresora, hojas de papel, lápices, lapiceros.

AREA DE TRABAJO

El Área donde se realizaron las pasantías dentro de la empresa, fue el área de control donde se da el proceso de revisar y medir el desempeño con el objeto de determinar el grado hasta el cual se están logrando los planes y objetivos de la organización.

3. PROPUESTA DE LA PRACTICA

3.1. FORTALECIMIENTO DEL CLIMA LABORAL EN LOS TRABAJADORES O EMPLEADOS DE CONSTRUCCIONES, CONSULTORÍA, DISEÑOS E INTERVENTORÍA (INTCONDI LTDA) DE LA CIUDAD DE VALLEDUPAR – CESAR

3.2. JUSTIFICACION DE LA PROPUESTA

Actualmente el mundo está viviendo una situación sanitaria complicada, el virus COVID-19 es un virus de rápido crecimiento. Diferentes países han implementado medidas de precaución como aislamiento y distanciamiento social. Afectando igualmente las relaciones personales, familiares y laborales, entre otras. Esta última hace referencia a las relaciones establecidas en el plano laboral, sobre el cómo se desenvuelven los funcionarios o trabajadores con los demás dentro de la empresa. Así mismo es el modo en que los funcionarios expresan sus sentimientos, emociones, opiniones, actitudes ante alguna situación, evitando futuros problemas y además en caso de que se presenten poder resolverlos de una manera adecuada.

Sin embargo, esto es una labor ardua que debe empezar desde casa, es decir analizando como es el clima organizacional manifestado por sus empleados, teniendo en cuenta que si se trabaja en equipo y en un ambiente laboral adecuado, en términos de positivo y tranquilo, seguramente el cumplimiento de estas obligaciones será mucho más fáciles de satisfacer, siendo este indudablemente un tema de gran importancia al momento de evaluar resultados tanto productivos como de desempeño cuando al campo laboral se

refiere, ya que, si se consideran los 75 factores que involucra el clima, estos de forma directa o indirecta, van a influir en el estado anímico y de desenvolvimiento del trabajador (Orrego, 2016)

En estos tiempos cambiantes en que los valores evolucionan rápidamente y los recursos se vuelven escasos, cada vez es más necesario comprender aquello que influye sobre el rendimiento de los individuos en el trabajo. Por lo tanto, evaluar las fuentes de conflicto, insatisfacción o de estrés que dan como resultado actitudes negativas por parte de los empleados hacia la compañía, es una de las principales razones por las que se debe analizar y diagnosticar el clima de trabajo en cualquier organización. Brunet, 1992 citado en (Romero y Silva, 2014)

Así es como surge la necesidad de fortalecer el clima laboral en las cuales intervienen variables como lo son el liderazgo, las relaciones interpersonales, la participación, el reconocimiento y la comunicación en los funcionarios de construcciones, consultoría, diseños e interventoría (INTCONDI LTDA), todo esto mediante charlas, actividades, infografías, entre otros.

3.3.OBJETIVOS

3.3.1. OBJETIVO GENERAL

- Fortalecer del clima laboral en los trabajadores o empleados de construcciones, consultoría, diseños e interventoría (INTCONDI LTDA) de la ciudad de Valledupar – Cesar

3.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar o evaluar el clima laboral en los trabajadores de la entidad INTCONDI LTDA, mediante un método de recolecta de información.
- Diseñar una propuesta presencial de intervención.
- Desarrollar una propuesta de intervención a través del uso de la tecnología, información y comunicación.

3.4.MARCO DE REFERENCIA (ANTECEDENTES)

Dentro de los antecedentes se hace necesario revisar el trabajo de Orrego (2016) “Estrategias de intervención para fortalecer el clima organizacional en la empresa artemisa SAS”, realizado como trabajo de grado para optar por el título de psicóloga en la Universidad Cooperativa de Colombia. Tiene como objetivo diseñar estrategias de intervención para fortalecer el clima organizacional en el departamento comercial de la empresa Artemisa SAS de la ciudad de Santiago de Cali, mediante la evaluación del clima organizacional en el área comercial de la empresa, por medio del instrumento IMCOC y diseñar estrategias de intervención que contribuyan a fortalecer las dimensiones que tuvieron una baja puntuación, según los criterios establecidos por el instrumento aplicado.

Siendo así importante realizar un estudio de clima organizacional en el área comercial de la empresa Artemisa SAS, teniendo en cuenta, que esta medición e intervención, le va a permitir a la organización, conocer cuáles son las percepciones que tienen sus empleados en torno a su ambiente laboral, y de esta manera poder gestionar y propiciar cambios que permitan mejorar la calidad de las relaciones que se establecen entre empleados, empleados-jefe y empleados y organización, y direccionarlos a mejorar la motivación y rendimiento de sus empleados, para la obtención de ambientes de trabajo más saludables.

La importancia de evaluar el clima organizacional en el área comercial de la empresa Artemisa SAS, radica en que gracias al estudio la empresa va a tener herramientas claras y precisas, que contribuyan al desarrollo y mejoramiento continuo de la organización, ya que permitirá conocer la percepción de sus empleados frente a su entorno laboral, y lo cual le ayudara a soportar las políticas tanto de mejoramiento, como de bienestar que desde el departamento de gestión humana se tiene pensado implementar.

García (2015) “Diseño de un plan de mejoramiento para fortalecer el clima organizacional en la empresa construcción, gerencia y proyectos especializados S.A.S”, realizado como pasantía institucional para optar por el título de administrador de empresas en la Universidad Autonomía de Occidente.

Como objetivo diseñar un plan de mejoramiento del clima organizacional en la empresa Construcción, Gerencia y Proyectos Especializados S.A.S, mediante la realización de un diagnóstico del clima organizacional de la empresa en la actualidad, que permita conocer las necesidades de sus empleados en cuanto al clima organizacional y las causas del deterioro del mismo, diseñar la herramienta adecuada como aporte que permita mejorar el clima organizacional y elaborar el plan de mejoramiento adecuado para mejorar el clima organizacional en la empresa.

El presente estudio surge con la motivación y el propósito de realizar un análisis profundo de la situación actual en cuanto al clima organizacional y cómo este afecta el rendimiento laboral de los empleados de la empresa Construcción, Gerencia y Proyectos S.A.S., así mismo el proyecto constituirá una herramienta fundamental para el proceso de mejora continua que ha estado desarrollando la compañía en procura de optimizar la calidad del servicio. Otra razón por la cual se propone la realización del estudio, es porque traerá beneficios directos, entre los cuales se destacan la mejora en el clima organizacional que a su vez implica una mejora en varias áreas o aspectos de la empresa como son la comunicación interna, la motivación de los empleados, la distribución de las áreas de trabajo, así como la mejora en pago a tiempo de los salarios, también se mejorará como consecuencia la productividad y la rentabilidad. Es por lo anterior, que la principal razón por la cual se propone desarrollar esta investigación, es la de dar solución a los problemas previamente encontrados en la empresa en cuanto al clima organizacional, como son las fallas del clima organizacional, debido a que los directivos de la empresa desde años atrás han descuidado este vital aspecto de la empresa.

Sánchez y Vanegas (2018) “Fortalecimiento del clima organizacional en los laboratorios clínicos de Servicios de Salud UNLAB S.A.S a nivel nacional en el 2018” realizado como trabajo de grado para optar por el título de especialista en administración de servicios de salud en la Universidad de Antioquia.

Como objetivo principal fortalecer el clima organizacional en los laboratorios clínicos de Servicios de Salud UNLAB S.A.S a nivel nacional en el 2018, todo esto mediante varios puntos, realizar el diagnóstico sobre el clima organizacional, realizar consolidación y ajuste de los comités de convivencia con el personal del laboratorio, diseñar un programa de

capacitaciones en convivencia, comunicación y competencias técnicas específicas y diseñar un programa de estímulos laborales para el personal del laboratorio.

Se pretende generar herramientas que incentiven en los trabajadores un sentimiento de pertenencia hacia la institución, en la cual se sientan cómodos, incluyentes y activos; sumado a ello el compromiso y acompañamiento de la alta gerencia, que permitan encaminar acciones conjuntas en pro del cumplimiento del “ser” de la empresa.

Se promueve el beneficio de ambos actores (empleado y empresa) en la ejecución de este proyecto; los empleados en relación con temas de seguridad laboral, desarrollo personal y crecimiento profesional; y la empresa en con una mejor productividad, calidad y disminución de deserción laboral.

El desarrollo del proyecto “Fortalecimiento del clima organizacional en los laboratorios clínicos de Servicios de Salud UNLAB S.A.S a nivel nacional en el 2018”, es de vital importancia en el cumplimiento del plan estratégico de la empresa, debido al enfoque organizacional como metodología para la motivación, acompañamiento y crecimiento de cada uno de los trabajadores; lo cual a su vez contribuye a alcanzar la propuesta misional, e incentiva a la proyección conjunta como equilibrio interno que se asume desde la experiencia y aceptación de los cambios que se deben asumir como retos tangibles y orientados a beneficios comunes y permanentes.

3.5. MARCO TEORICO

3.5.1. CLIMA LABORAL U ORGANIZACIONAL

El Clima Organizacional es el instrumento por excelencia para el canje en búsqueda del logro de una mayor eficacia organizacional, situación imprescindible en el mundo actual, distinguido por la intensa aptitud en el ambiente nacional e internacional. Hoy por hoy es cada vez más inevitable distinguir aquello que interviene sobre el rendimiento de los individuos en el trabajo. Goncalves, (2000), citado en (Cárdenas, 2012).

La empresa actual debe tener claro que el valor más esencial de su composición es factor humano, ya que debe dejar de concebir al personal que trabaja como una máquina productora de dinero, y es partir de lo anterior que los directivos de estas compañías promover en lo máximo un ambiente laboral armónico y de calidad para que sus producciones sean beneficios a su compañía.

La cultura otorga identidad organizacional a sus miembros, es una importante fuente de estabilidad y seguimiento de la organización, ayuda a los nuevos elementos del equipo a entender lo que sucede dentro de la empresa, siendo esto lo que enmarca y da el contexto necesario a los acontecimientos que de otra forma estarían vagos o confusos. Dentro de las particularidades que conlleva la cultura organizacional, tal vez la más relevante es que alienta y brinda motivación a sus elementos en relación a su trabajo. Para que esta se dé a conocer y se implemente, transmite una visión y por lo general honra como héroes a los elementos productivos e innovadores lo que a su vez lo convierte en algún tipo de modelo a seguir. (Rodríguez, 2013)

Es objetivo que las personas que estén a gusto en su trabajo, que disfruten lo que hacen y tengan excelentes relaciones interpersonales a partir de sus superiores así como con sus compañeros, de esta forma podrán rendir más y representar uno de los activos más valioso que pueda tener una empresa y organización; que no solamente sea su presencia, sino también los aportes que éste trabajador pueda generarle y ofrecerle a dicha organización, es así como las actuales organizaciones están comenzando a aplicar transformaciones en sus formas de pensar y actuar ante su personal que conforma sus entidades, es por ellos están centrando su interés netamente en el hombre, del cual desde hace mucho tiempo ha sido objeto y visto como una herramienta o dispositivo más de la maquinaria que tiene estas organizaciones el cual es un medio solo de beneficio para estas entidades, el interés más esencial visto por los expertos y psicológicos, es que éste personales considerando dentro de las cifras más de éxito de una organización y por ende de su productividad y rentabilidad de una empresa. (Cárdenas, 2012)

Existen diferentes variables que intervienen en el proceso del clima organizacional o laboral, las cuales son: Liderazgo, relaciones interpersonales, participación, reconocimiento, comunicación.

3.5.2. LIDERAZGO

Partiendo de la definición general de liderazgo empresarial, la cual hace referencia a la habilidad o al proceso a través del cual el líder influye para satisfacer objetivos y necesidades de la empresa, surge la inquietud de cuestionarse por qué esos liderazgos en algunas oportunidades, no generan un ambiente de trabajo adecuado, que produzca satisfacción y motivación en los trabajadores en el desarrollo de sus actividades, para mantener el entusiasmo dentro de una dinámica orientada a obtener excelentes resultados empresariales; por el contrario, se perciben en esas oportunidades bajos niveles en la medición del clima laboral, lo cual impacta directamente en la productividad y en los colaboradores, donde se refleja gradualmente una pérdida del sentido de pertenencia frente a la organización. (Nova, 2014)

La característica central del liderazgo es la capacidad de ejercer influencia sobre un conjunto de personas. Todos los líderes tienen poder, todos ejercen influencia, todos tienen seguidores, y finalmente todos persiguen la eficacia de sus respectivos grupos. Un buen líder es la persona que actúa cuando la situación lo requiere, es más resolutivo que los seguidores. Es más conocido y respetado fuera del grupo que cualquier otro miembro y siempre se espera de él que represente y defienda los intereses de sus seguidores. Una de las características que mejor define a los líderes es su capacidad para influir en los otros más de lo que son influidos por ellos. Hay múltiples estilos de liderazgo que pueden ser más o menos efectivos en función de un contexto.

El liderazgo tiene un componente que tiende a confundir los conceptos de su finalidad y se pierde en el camino cuando lo relacionan con la gestión ya que se parecen y entrelazan, pero cada una cumple un rol determinado en cuanto a la función que realicen, así, se podría diferenciar al liderazgo como la forma de influir en el trabajo y la actitud de un equipo de personas que buscan un fin común, la gestión viene a determinar el cumplimiento de los objetivos propuestos por la empresa, siendo la finalidad más

importante. En otras palabras, puede definirse el liderazgo como el poder de la influencia y la gestión el poder por la posición. (Pinzón, 2014)

3.5.3. RELACIONES INTERPERSONALES

Las relaciones interpersonales desde siempre han sido un eje básico y fundamental para el desarrollo de la sociedad, no obstante, las diferencias y características individuales de cada ser humano son claros indicadores para que el establecimiento de estas relaciones sea determinante dentro de su medio social. Tal cual como lo indica lo expresión, las relaciones interpersonales se dan cuando hay interacción entre dos o más individuos, estas relaciones se entienden de una manera que, una persona conoce la vida personal de otra y de la misma manera el otro individuo conoce de manera personal a su opuesto. La interacción entre personas o interpersonales es todo lo contrario a lo que se conoce como relaciones intrapersonales, la cual tiene que ver con la relación que se establece de manera personal que tiene como característica conocerse a sí mismo, a su yo individual. (Gámez & Marrero, 2015 citado en (Montero & Viveros, 2019)

En el lugar de trabajo, es necesario establecer una comunicación regular con las personas, mantener la comunicación cara a cara y utilizar los medios existentes para construir relaciones interpersonales saludables. Esto se debe a que la comunicación virtual ahora se usa en lugares donde no se reconocen los no idiomas. La interpretación del mensaje puede ser diferente, como los gestos y las emociones corporales. Las relaciones interpersonales son una parte integral del negocio. La calidad de las relaciones interpersonales no es suficiente para mejorar la productividad, pero puede contribuir significativamente, para bien o para mal.

Dentro de una organización o empresa, como en todo contexto social, se forman relaciones entre los individuos. El trabajo en muchas ocasiones es como si fuera el segundo hogar para los trabajadores. Es ahí donde transcurre gran parte de su día, sus compañeros y superiores se vuelven como una especie de segunda familia para ellos. Por esta razón, una

relación positiva o negativa tiene gran influencia en los comportamientos, así como en la satisfacción laboral. (Wong, 2019)

3.5.4. PARTICIPACIÓN

La participación del ser humano favorece el desarrollo pleno de la autonomía y de las potencialidades en cualquier ambiente en el que se desarrolle. En la medida en que ésta sea valorada, relevante y oportuna la persona identificará las posibilidades de generar cambios favorables para su vida. Es por eso que la participación de las personas debe ser fomentada en diversos ámbitos, considerándose el laboral como uno de los más importantes en incidir en el bienestar de las personas. El trabajo una categoría histórica y social, esencial en el desarrollo del ser humano, una vez que los adultos pasan el mayor tiempo de sus vidas en el lugar de trabajo, convirtiéndose en un determinante en los procesos salud- enfermedad, con incidencia en el bienestar de los trabajadores, de sus familias y de la sociedad en general. (Vega, Torres, Mora, & Sánchez, 2012)

La participación en la empresa hace referencia a una variedad de formas institucionales con las que se persigue conseguir la cooperación de los trabajadores, ya sea a través de representantes o de forma directa, para que no sean ajenos a la adopción de decisiones y al ejercicio del poder en la misma, instrumentando su presencia activa a través de órganos situados en el nivel económico de dirección de la empresa o en el de la gestión de los centros de trabajo. No obstante, las formas de participación se proyectan también en ámbitos distintos al del ejercicio de los poderes empresariales, concretándose estas otras manifestaciones en la atribución a los trabajadores de derechos de carácter económico-financiero sobre el capital, sobre fondos de inversión, en los beneficios o en los resultados. (Lamas, 2017)

Las empresas que siguen una estrategia de gestión participativa de los empleados pueden utilizar una variedad de mecanismos para garantizar la participación de los empleados en el negocio. Lo pueden hacer a través de un buzón de sugerencias, donde los trabajadores pueden enviar sus pensamientos para mejorar las condiciones laborales, también lo pueden hacer a través de los sindicatos, cuyas condiciones laborales pueden

variar y muchas otras formas de gestionar la participación administrativa son la gestión por objetivos. El sistema permite a los gerentes y empleados establecer y revisar metas de desempeño.

Hoy, está ampliamente reconocido que la participación de los trabajadores en los procesos de toma de decisiones y en un mayor control por parte de éstos sobre su propio trabajo en las organizaciones donde trabajan, son soluciones necesarias, aunque no suficientes, para intentar resolver los complejos problemas que se generan en el desarrollo del trabajo en la era actual. Sin embargo, como luego se podrá comprobar, la plasmación en la realidad de la idea participativa ha sido más bien endeble y limitada. (Albaete, 2017)

3.5.5. RECONOCIMIENTO

El reconocimiento es una buena herramienta que puede influenciar el comportamiento humano de forma efectiva. Para poder establecer un sistema de reconocimiento debemos estar conscientes de que éste debe predicar la justicia y distribución equitativa, y debe también tener en cuenta la competitividad externa. Reconocer y recompensar empleados bajo un sistema de inspiración, significado e importancia es la mejor manera de hacerlo constructivo, he aquí la importancia de crear un programa de reconocimiento con el objetivo de influenciar a los empleados a ir más allá de su zona de confort y ser congruente con los objetivos de la organización. Reconocer y recompensar empleados bajo un sistema de inspiración, significado e importancia es la mejor manera de hacerlo constructivo, he aquí la importancia de crear un programa de reconocimiento con el objetivo de influenciar a los empleados a ir más allá de su zona de confort y ser congruente con los objetivos de la organización. (Lasa, 2014)

Promover el reconocimiento del trabajo puede dar a los trabajadores un gran sentido de satisfacción personal, y se sentirán felices en su trabajo y en su vida personal. Esta es la clave para la retención de talentos de la empresa. El hecho de que el empleado sienta que sus esfuerzos son reconocidos lo convertirá en un empleado leal y proactivo para lograr el éxito de la empresa. De lo contrario, buscará otras opciones que encuentre más valiosas. No todas las acciones aprobadas incluyen compensación económica. Tampoco se debe limitar al clásico tiro con espada o resaltar la imagen de un trabajador durante 30 días. La

retroalimentación con los empleados debe ser constructiva, edificante y sabia.

3.5.6. COMUNICACIÓN

Es objetivo que las personas que estén a gusto en su trabajo, que disfruten lo que hacen y tengan excelentes relaciones interpersonales a partir de sus superiores así como consus compañeros, de esta forma podrán rendir más y representar uno de los activos más valioso que pueda tener una empresa y organización; que no solamente sea su presencia, sino también los aportes que éste trabajador pueda generarle y ofrecerle a dicha organización, es así como las actuales organizaciones están comenzando a aplicar transformaciones en sus formas de pensar y actuar ante su personal que conforma sus entidades, es por ellos están centrando su interés netamente en el hombre, del cual desde hace mucho tiempo ha sido objeto y visto como una herramienta o dispositivo más de la maquinaria que tiene estas organizaciones el cual es un medio solo de beneficio para estas entidades, el interés más esencial visto por los expertos y psicológicos, es que éste personales considerando dentro de las cifras más de éxito de una organización y por ende de su productividad y rentabilidad de una empresa. (Udlap, 2010)

Según Hernán, Pérez, y Geuz, 2016), la comunicación es un ingrediente esencial para el manejo eficaz de los conflictos. No se puede resolver un conflicto que no se entiende y no se puede entender el conflicto hasta que no se tiene la información completa y exacta. También se necesita la comunicación para averiguar exactamente qué es lo que la otra persona quiere cambiar y qué necesita para resolver el conflicto.

La comunicación pobre suele estar presente en la raíz del conflicto. Si una persona malinterpreta lo que otra ha dicho y reacciona según esto de manera ofensiva, la interacción puede, poco a poco, avanzar hacia el conflicto. Por lo tanto, éste es un elemento fundamental en la resolución de conflictos debido a tres razones:

- La comunicación clara es una herramienta necesaria para entendernos y para entender los problemas, preocupaciones, sentimientos y afectos que pueden llevar al conflicto.

- Una vez que las dos personas son capaces de entenderse entre sí y a sí mismos, es cuando pueden empezar a trabajar juntas para encontrar soluciones que les beneficien a ambas.
- La comunicación nos podrá ayudar a entender las diferencias culturales, de valores, de intereses, de información, incluso estructurales que causan o complican muchos conflictos.

Se considera a la comunicación una competencia que facilita muchos otros procesos importantes para el desarrollo y crecimiento de las empresas. En general, permite compartir información entre todos quienes la integran y a todos los niveles: resolver conflictos, recrear estrategias que rediseñen procesos administrativos o incrementar la productividad y el desempeño en cualquier área o puesto. (Melchor y García, 2016)

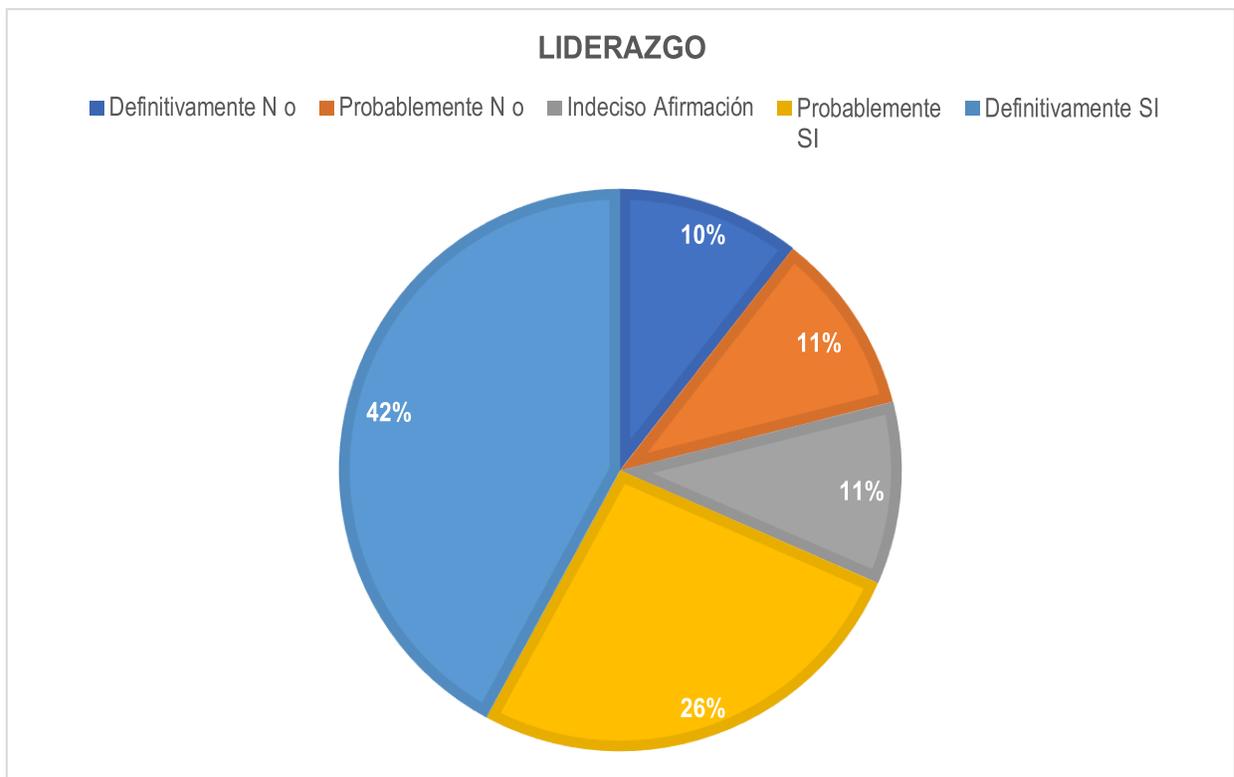
4. METODOLOGIA

Actualmente la entidad se encuentra laborando veinte (20) funcionarios los cuales están capacitados en diferentes estrategias con el fin de que los programas, proyectos y actividades establecidos por INTCONDI LTDA, entre ellos 16 mujeres y 4 hombres. Llevándose a cabo charlas, actividades, infografías, entre otros, debido a la falta de comunicación que presentan los trabajadores, lo que afecta a las relaciones e impide a la solución de los conflictos de una manera adecuada. Mediante este proyecto se llevarán a cabo diferentes actividades, como las charlas, entrega de información por medio de infografías, videos, entre otros.

El proceso de recolecta de información se hará mediante la aplicación de una encuesta sobre el clima laboral, la cual consta de 25 preguntas tipo cerradas de elección múltiple, evaluando 5 tipos de variables, como lo es el liderazgo, relaciones interpersonales, participación, reconocimiento y comunicación.

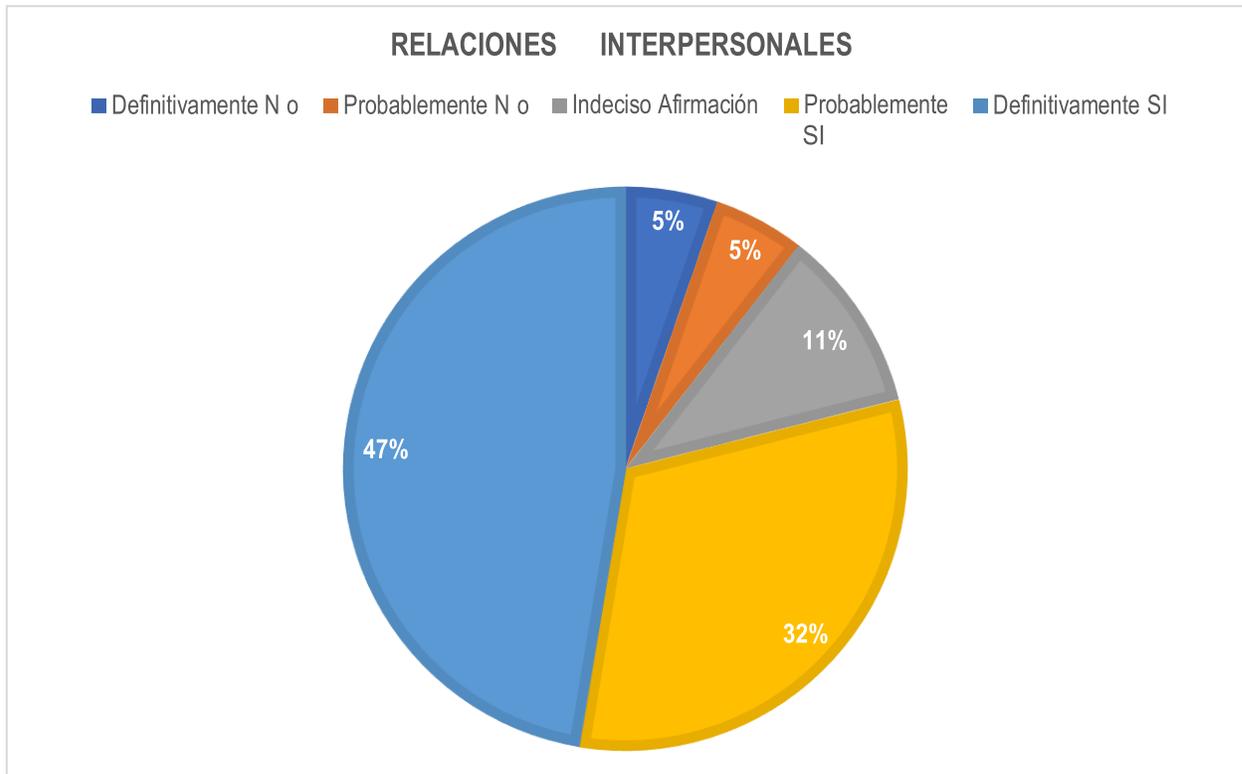
4.1. RESULTADOS PRE-TEST

En la gráfica 1 presenta la dimensión de liderazgo se logró identificar que un 21% de los funcionarios no reflejaban o no se sentían con la capacidad de liderar en la empresa, con respecto a que las ordenes planteadas son injustas, no encuentra apoyo por parte de sus superiores, además de que no le brindan las estrategias necesarias para realizar su trabajo. Mientras que un 68% si se cumplen las funciones antes mencionadas.



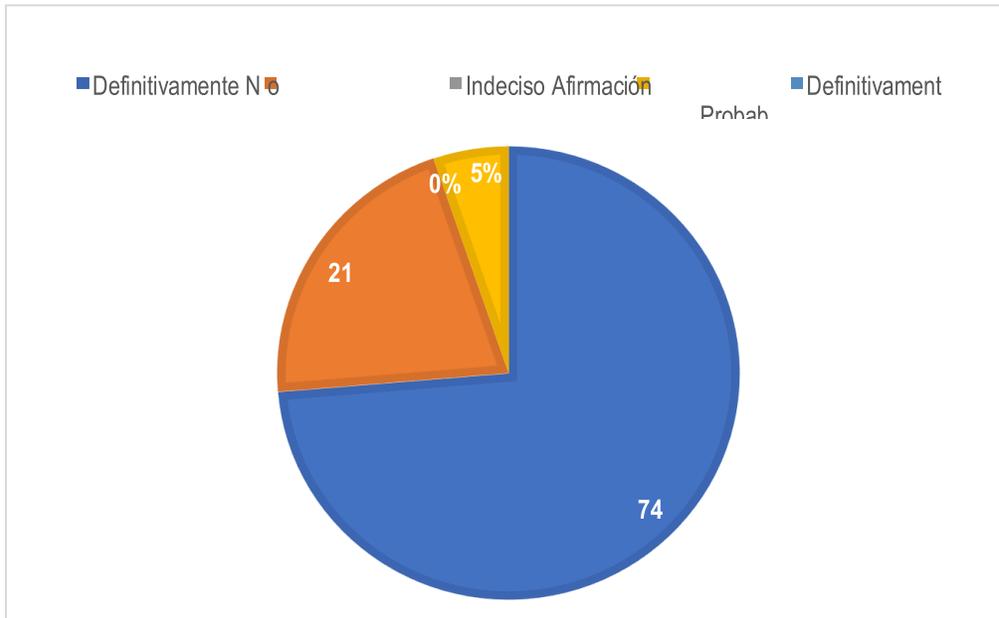
Gráfica 1
Fuente: Datos propios del estudio.

En la gráfica 2 con respecto a la dimensión de relaciones interpersonales, se identificó que el 79% si establecía relaciones interpersonales entres sí mismos, las relaciones son adecuadas, los problemas son solucionados y existe confianza, mientras que un 10% no lograba establecerlas.



Gráfica 2
Fuente: Datos propios del estudio.

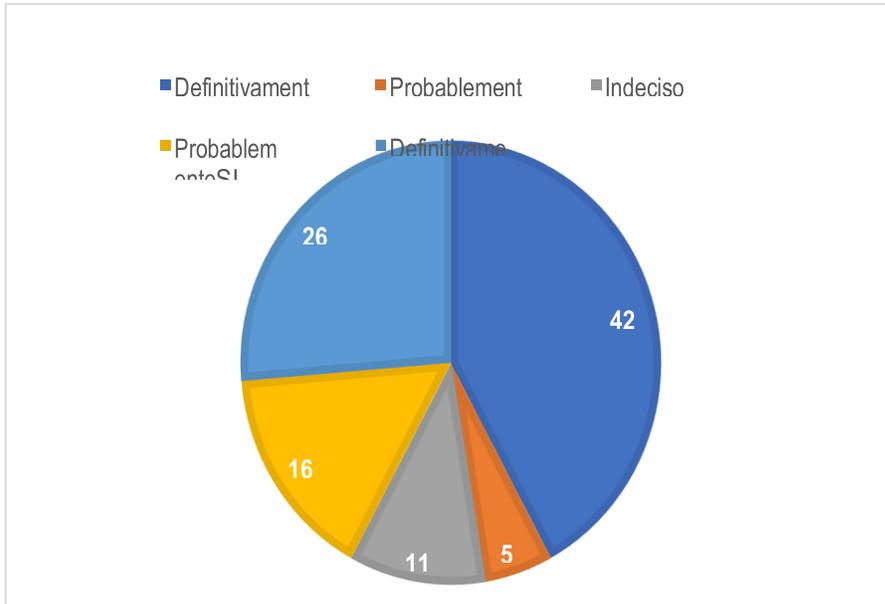
En la gráfica 3 en el caso de la dimensión de participación, se obtuvo que el 95% de la población no logra participar ante la toma de decisiones, la colaboración entre sí mismos y ante el tiempo para realizar las diferentes labores. Solamente un 5% probablemente si lo haría.



Gráfica 3

Fuente: Datos propios del estudio.

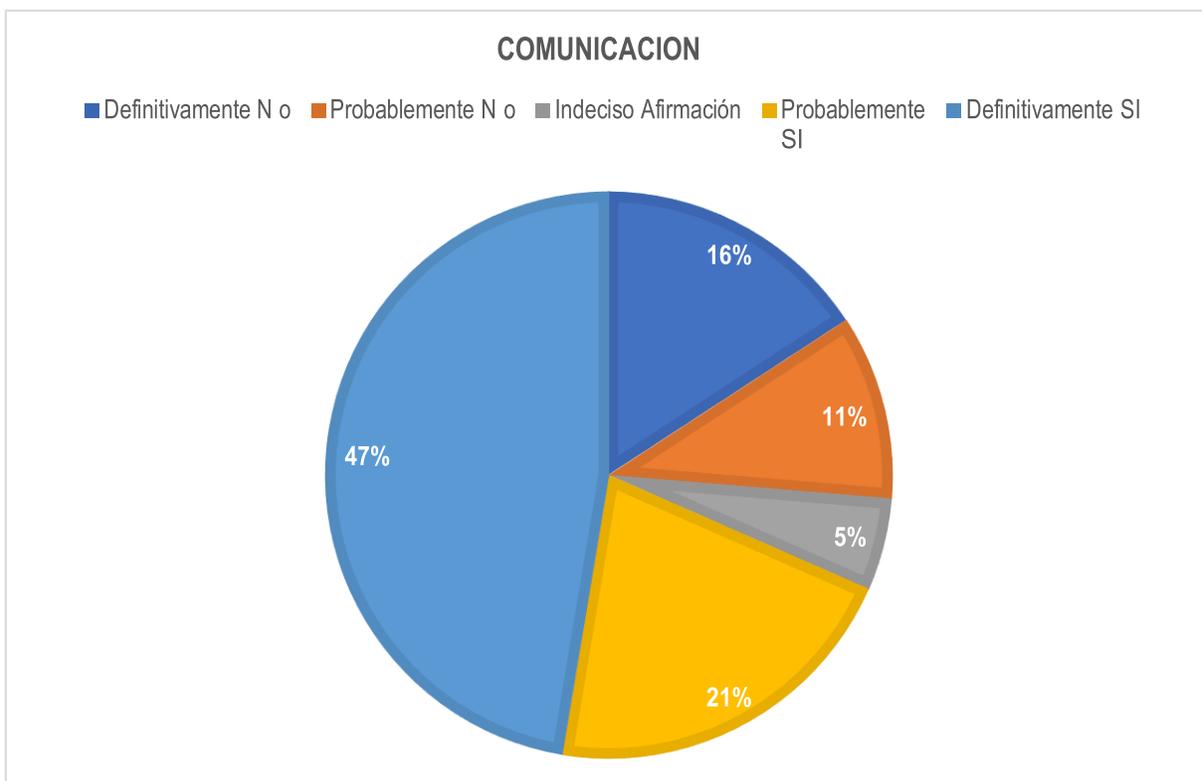
En la gráfica 4 presenta la dimensión de reconocimiento el 47% de la población sienten que el trabajo que realiza no satisface sus necesidades económicas, de ascensos y de aprendizaje, además de que no se siente orgulloso de pertenecer a la empresa. Mientras que el 42% si se siente a gusto en el trabajo.



Grafica 4

Fuente: Datos propios del estudio.

En la gráfica 5 con respecto a la dimensión de comunicación, el 68% de los funcionarios recibe información sobre los acontecimientos de la empresa, cuenta con medios de comunicación adecuados para comunicarse con otras áreas, puede comunicarse abiertamente con sus jefes y demás áreas, siempre que se inicia un trabajo se tiene claridad de cómo va a realizarse este, la información de interés es comunicada oportunamente, además confirman que se les suministró al ingresar a la empresa sobre las obligaciones y labores a desempeñar. El 27% opina lo contrario con lo antes mencionado.



Grafica 5

Fuente: Datos propios del estudio.

4.2. PROPUESTA DE INTERVENCIÓN PRESENCIAL

Mediante este proyecto se realizan diferentes actividades de manera presencial sobre la comunicación asertiva y la empatía, que permitan desarrollarla y lograr que los funcionarios identifiquen si están actuando de manera asertiva o no. El proceso será mediante ejemplos los funcionarios identificarán o escogerán como responden o hablan en una conversación ya sea de manera incorrecta o correcta, y se explicará cómo se responde de manera correcta. Además, se les explicara a los trabajadores que a la hora de afrontar situaciones podemos adoptar varios estilos, pasivo: no hace nada, le es indiferente; agresivo: se enfada y actúa; y asertivo: comprende la situación y actúa. Se exponen varias situaciones. Al exponer cada situación cada persona marcará el estilo que elegiría y escribirá qué haría. Transcurrido un tiempo, individualmente comentarán cual ha sido su decisión y por qué. Cuando todas las personas hayan expresado se comenzará el debate e intercambio de opiniones.

Tabla 1. Actividades de presencial fortalecimiento del clima organización

ACTIVIDAD	OBJETIVO	MATERIALES	DESCRIPCION
Actividad 1: Presentación.	Conocer a los trabajadores INTCONDI LTDA y que ellos nos conozcan, aclarar dudas y generar rapport.	Computador	La practicante se presenta ante el grupo, explica el desarrollo de que lo se trabajara durante los encuentros, tomando como importante causar un buen clima donde se encuentre empatía y así crear vínculos entre los trabajadores y la Practicante.
Actividad 2: Psicoeducación	Informar a los funcionarios sobre la temáticaa trabajar.	Folleto como soporte para la explicación.	Se reparten folletos y se va retroalimentando la información sobre las habilidades sociales, además será un espacio para resolver dudas e inquietudes.
Actividad 3: Ejemplos sobre la comunicación asertiva.	Lograr que los funcionarios identifiquen si están actuandode manera asertiva o no.	Hoja con ejemplos donde se presentan casos en una conversación sobre cómo responder de la manera correcta e incorrecta ante las situaciones planteadas.	Mediante los ejemplos los funcionarios identificaran o escogerán como responden a una conversación ya sea de manera incorrecta o correcta, y se explicara cómo se responde de la mejor manera.
Actividad 4: Flexibilizar las relaciones	Lograr que el profesional pueda realizar un análisis mucho más visual sobre las relaciones y poder reflexionar sobre el nivel de compromiso que tienen las relaciones	Hoja y lápiz	Consiste en dibujar una pirámide, dividirla entre dos y en un lado poner “yo” y en otro poner “los demás”. Una vez hecho esto, el profesional debe reflexionar

	con sí mismo.		sobre sus relaciones y en la parte donde pone los demás debe reflexionar sobre el nivel de compromiso que tienen sus relaciones consigo mismo y marcarlo en la pirámide. En el apartado donde pone “yo” debe reflexionar sobre el nivel de compromiso que ha adquirido el hacía los demás.
Actividad 5: ¿Qué harías?	Desarrollar la comunicación asertiva, la empatía y el respeto en los trabajadores.	Hoja de papel y lápiz.	Se les explica a los trabajadores que a la hora de afrontar situaciones podemos adoptar varios estilos. Pasivo: no hace nada, le es indiferente. Agresivo: se enfada y actúa. Asertivo: comprende la situación y actúa. Se exponen varias situaciones. Al exponer cada situación cada persona marcará el estilo que elegiría y escribirá qué haría. Transcurrido un tiempo, individualmente comentarán cual ha sido su decisión y por qué. Cuando todas las personas hayan expresado se comenzará el

			debate e intercambio de opiniones.
--	--	--	------------------------------------

4.1. PROPUESTA DE INTERVENCIÓN A TRAVÉS DEL USO DE LA TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Aparte de las intervenciones presenciales, se realizarán de manera virtual, y será enviado vía WhatsApp donde fue creado un grupo donde los integrantes son los empleados, se realizarán actividades como lo son la aplicación del pre test y post test, la cual consta de 25 preguntas tipo cerradas de elección múltiple, evaluando 5 tipos de variables, como lo es el liderazgo, relaciones interpersonales, participación, reconocimiento y comunicación, este test fue realizado con el programa de Google drive.

Además, actividades como la entrega de infografías, folletos y videos informativos sobre diferentes temáticas relacionadas al fortalecimiento del clima laboral, como lo son pautas para mejorar la comunicación mediante el asertividad, ejemplos sobre la comunicación asertiva, la importancia de la empatía, resolución de conflictos mediante el dialogo, pautas para mejorar el reconocimiento y la participación laboral.

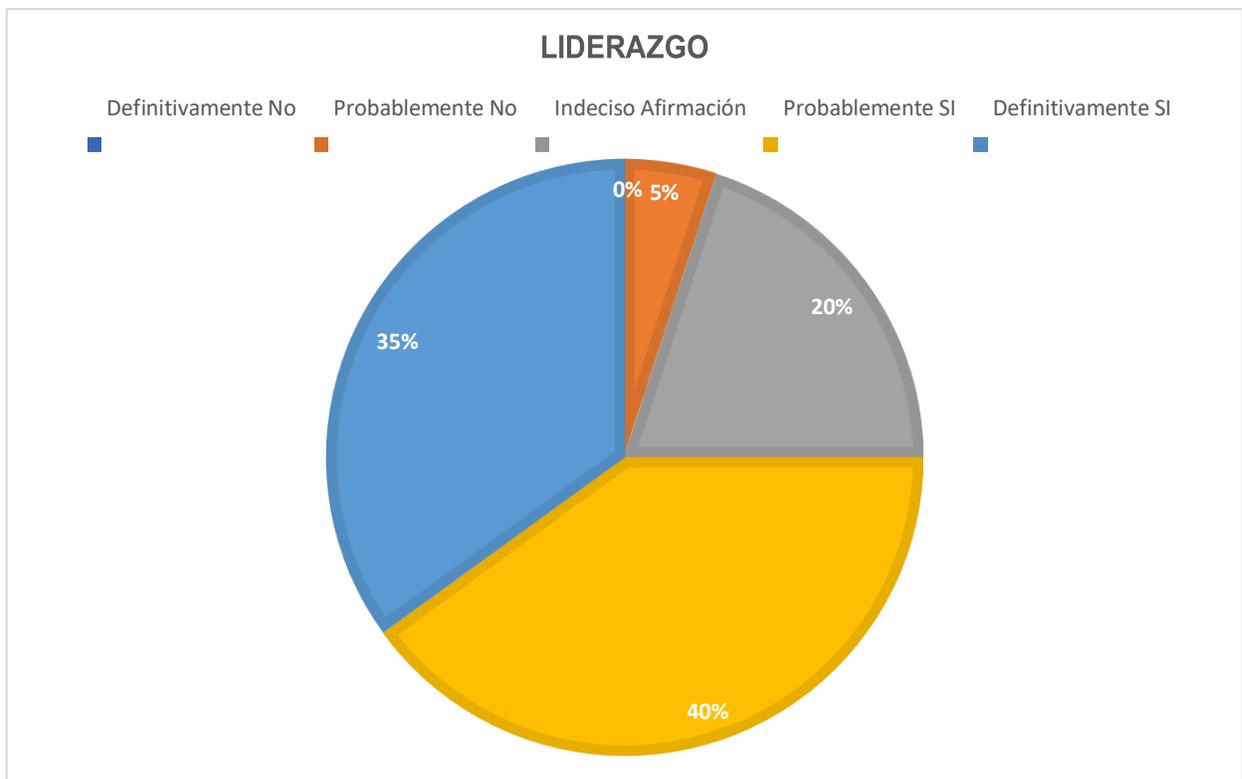
Tabla 2. Diseño de actividades para fortalecimiento de clima mediadas por las TIC

ACTIVIDAD	OBJETIVO	MATERIALES	DESCRIPCION
Actividad 1: Infografías y diapositivas y video sobre la resolución de conflictos mediante el dialogo.	Informar a los trabajadores por medio de diapositivas, videos e infografías sobre la resolución de conflictos, consejos sobre cómo prevenir los conflictos laborales	Imágenes e infografías y diapositivas y video.	Por medio de los diferentes métodos, se informará a los funcionarios sobre la resolución de conflictos, el cómo prevenirlos mediante el diálogo y la comunicación.
Actividad 2:	Informar a los	Infografía,	Por medio de diferentes

<p>Infografías y diapositivas sobre pautas para mejorar el reconocimiento y participación laboral</p>	<p>superiores o jefes inmediatos por medio de representaciones, dibujos, tips para mejorar el reconocimiento y participación laboral hacia los funcionarios.</p>	<p>diapositivas, charlas.</p>	<p>infografías lo que se busca es que los superiores o directivos se informen de forma creativa y explicativa mediante tips o consejos sobre cómo el reconocimiento influye positivamente a los funcionarios y se logre mejorar el desempeño y clima laboral. Además de que se pueda generar una participación y toma de decisiones inclusiva ante las labores empresariales.</p>
<p>Actividad 3: Aplicación de encuesta sobre clima laboral (post test)</p>	<p>Comprobar e identificar cual es el impacto en los trabajadores respecto al clima laboral.</p>	<p>Encuesta realizada en formulario de Google y enviada a través del grupo de WhatsApp.</p>	<p>Por medio de un link el cual contiene la encuesta, será enviado por a través de WhatsApp, es una encuesta de 25 preguntas cerradas con múltiple respuesta, son de fácil comprensión lo cual hace rápida su respuesta.</p>

4.2. RESULTADOS POST TEST

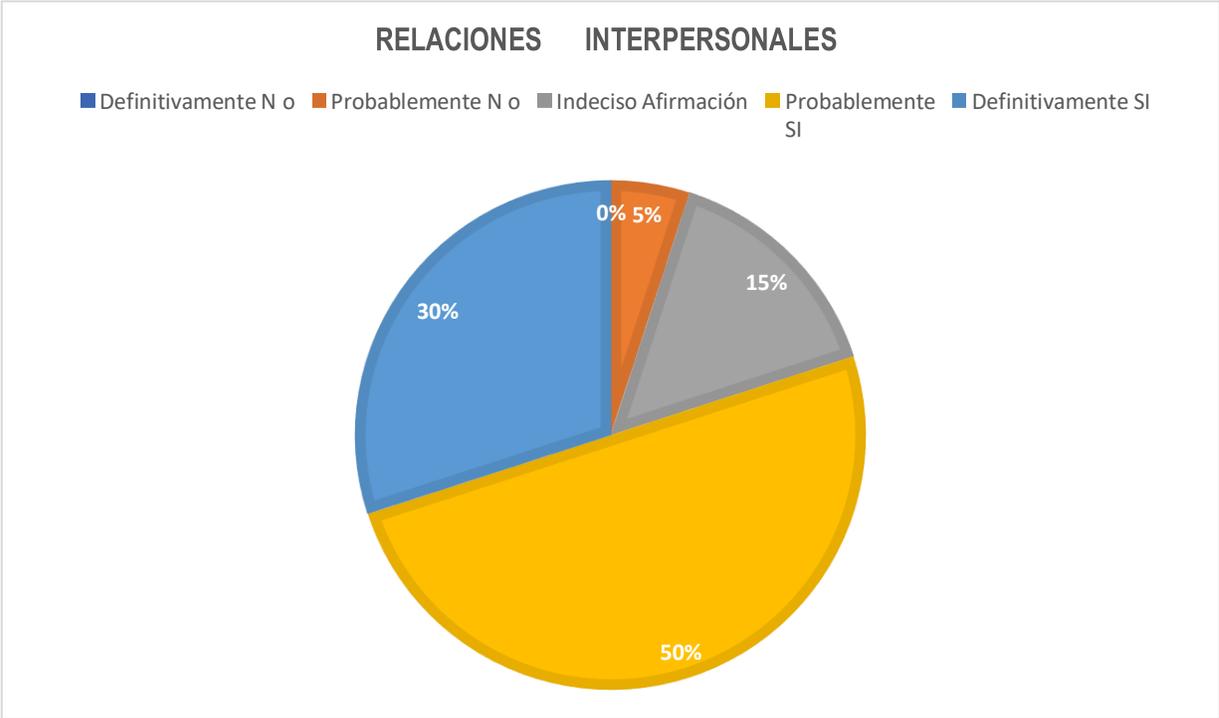
En la gráfica 6 se puede evidenciar que, en la aplicación del pre-test, la dimensión de liderazgo se identificó que un 21% de los funcionarios no reflejaban o no se sentían con la capacidad de liderar en la empresa con respecto a que las ordenes planteadas son injustas, no encuentra apoyo por parte de sus superiores, además de que no le brindan las estrategias necesarias para realizar su trabajo, luego de la intervención este valor se pudo evidenciar que en el post test disminuyó a un 5%. Mientras que un 68% que si cumplían con las funciones antes mencionadas aumento a un 75%.



Grafica 6

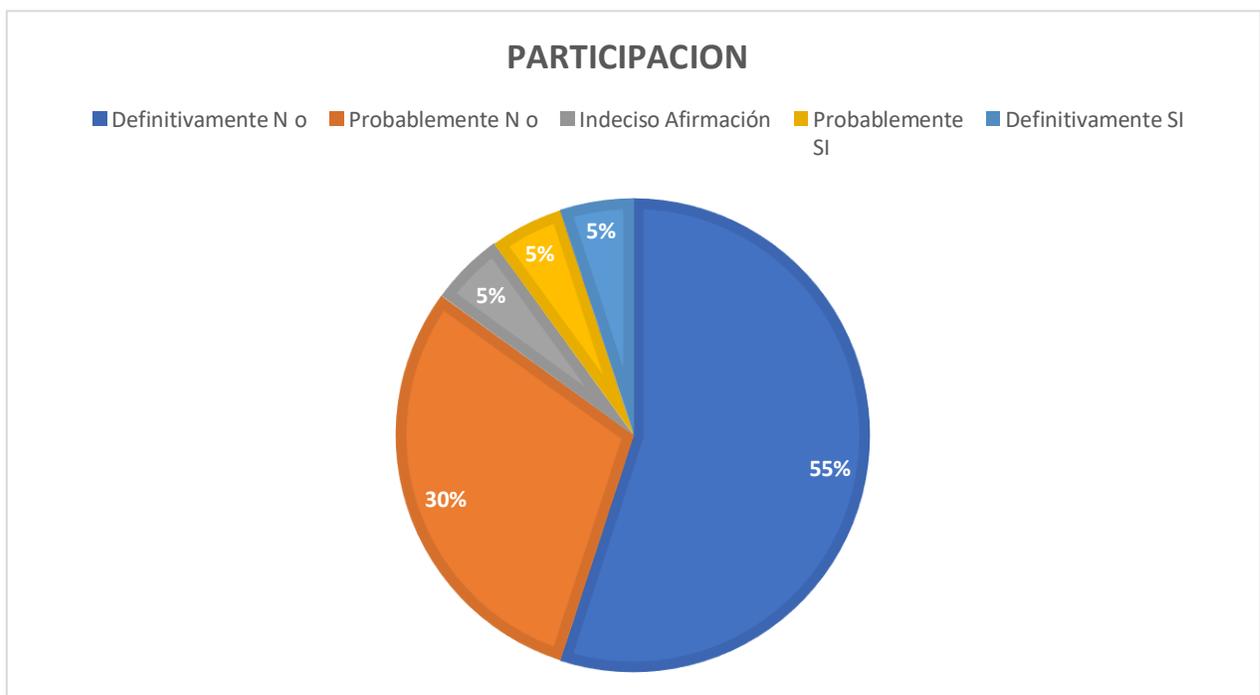
Fuente: Datos propios del estudio

En la gráfica 7 se puede evidenciar que, en la aplicación del pre-test, la dimensión de las relaciones interpersonales se identificó que un 79% si establecía relaciones interpersonales entres sí mismos, las relaciones son adecuadas, los problemas son solucionados y existe confianza, luego de la intervención este valor se pudo evidenciar que en el post test aumento a un 80%, mientras que un 10% que no lograban establecerlas disminuyó a un 5%.



Grafica 7
Fuente: Datos propios del estudio

En la gráfica 8 se puede evidenciar que, en la aplicación del pre-test, la dimensión de la participación se identificó que un 95% de la población no lograba participar ante la toma de decisiones, la colaboración entre sí mismos y ante el tiempo para realizar las diferentes labores, luego de la intervención este valor se pudo evidenciar que en el post test disminuyó a un 85%, aunque solamente un 5% probablemente si lo haría anteriormente luego de la intervención aumentó a un 10%.



Grafica 8

Fuente: Datos propios del estudio.

En la gráfica 9 se puede evidenciar que, en la aplicación del pre-test, la dimensión de reconocimiento se identificó que un 47% de la población sienten que el trabajo que realiza no satisface sus necesidades económicas, de ascensos y de aprendizaje, además de que no se siente orgulloso de pertenecer a la empresa, luego de la intervención este valor se pudo evidenciar que en el post test disminuyó a un 15%. Mientras que el 42% si se sentían a gusto en el trabajo aumentó a un 80%.



Gráfica 9
Fuente: Datos propios del estudio.

En la gráfica 10 se puede evidenciar que, en la aplicación del pre-test, la dimensión de la comunicación se identificó que un 68% de los funcionarios recibe información sobre los acontecimientos de la empresa, cuenta con medios de comunicación adecuados para comunicarse con otras áreas, puede comunicarse abiertamente con sus jefes y demás áreas, siempre que se inicia un trabajo se tiene claridad de cómo va a realizarse este, la información de interés es comunicada oportunamente, además confirman que se les suministró al ingresar a la empresa sobre las obligaciones y labores a desempeñar, luego de la intervención este valor se pudo evidenciar que en el post test aumentó a un 85%, mientras que el 27% que opinaba lo contrario a lo antes mencionado disminuyó a un 10%.



Gráfica 10
Fuente: Datos propios del estudio.

4.3. CRONOGRAMA

Tiempo Actividades	MES ABRIL				MES MAYO				MES JUNIO				MES JULIO			
	SEMANAS				SEMANAS				SEMANAS				SEMANAS			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Actividad 1				X												
Actividad 2					X											
Actividad 3								X								
Actividad 4								X								
Actividad 5								X								
Actividad 6								X								
Actividad 7																
Actividad 8									X							
Actividad 9									X							
Actividad 10									X							

5. LOGROS

Con base a los objetivos de cada actividad se logró identificar y evaluar el clima laboral, diseñando una puesta presencial de intervención con el fin de desarrollarla a través del uso de la tecnología y los métodos de información y comunicación en los trabajadores de INTCONDI LTDA, ya que, en la actualidad, el mundo está viviendo una situación sanitaria complicada, el virus COVID-19 es un virus de rápido crecimiento.

Con respecto a la aplicación del pretest y postest, se logró evidenciar un óptimo fortalecimiento en las diferentes dimensiones luego de haber realizado la intervención, demostrando que mediante el reforzamiento de las diferentes dimensiones se puede lograr un fortalecimiento y mejoramiento del clima laboral. Identificando que disminuyó el hecho de que los funcionarios no reflejaban o no se sentían con la capacidad de liderar en la empresa con respecto a que las ordenes planteadas son injustas, no encuentra apoyo por parte de sus superiores, además de que no le brindan las estrategias necesarias para realizar su trabajo, al igual que los empleados no lograban participar ante la toma de decisiones, la colaboración entre sí mismos y ante el tiempo para realizar las diferentes labores, que el trabajo que realizado satisface sus necesidades económicas, de ascensos y de aprendizaje, además de que no se sienten orgullosos de pertenecer a la empresa. Y hubo un aumento en el que los funcionarios reciben información sobre los acontecimientos de la empresa, cuenta con medios de comunicación adecuados para comunicarse con otras áreas, pueden comunicarse abiertamente con sus jefes y demás áreas, siempre que se inicia un trabajo se tiene claridad de cómo va a realizarse este, la información de interés es comunicada oportunamente, además confirman que se les suministró al ingresar a la empresa sobre las obligaciones y labores a desempeñar, establecían relaciones interpersonales entre sí mismos, las relaciones son adecuadas, los problemas son solucionados y existe confianza.

Diferentes países han implementado medidas de precaución como aislamiento y distanciamiento social. Afectando igualmente las relaciones personales, familiares y laborales, entre otras. Esta última hace referencia a las relaciones establecidas en el plano laboral, sobre el cómo se desenvuelven los funcionarios o trabajadores con los demás dentro de la empresa. Así mismo es el modo en que los funcionarios expresan sus sentimientos, emociones, opiniones, actitudes ante alguna situación, evitando futuros

problemas y además en caso de que se presenten poder resolverlos de una manera adecuada.

6. LIMITACIONES

Durante la realización del proyecto, se presentaron pocas limitaciones o dificultades, solamente con respecto al tiempo disponible que tenían los trabajadores o empleados para poder realizar las actividades ya que casi siempre estaban ocupados, aun así, fue una dificultad que se logró sobrellevar permitiendo llevar a cabo la realización del proyecto de una manera óptima, teniendo una gran acogida.

7. CONCLUSIONES

Debido a la problemática detectada, se llevó a cabo la ejecución del proyecto sobre el fortalecimiento del clima laboral en los trabajadores o empleados de construcciones, consultoría, diseños e interventoría (INTCONDI LTDA) de la ciudad de Valledupar – Cesar, con el fin de mejorar las diferentes variables como lo son el liderazgo, las relaciones interpersonales, la participación, el reconocimiento y la comunicación en los funcionarios.

Por lo tanto, la intervención realizada en la institución, permitió el logro de los objetivos propuestos, los cuales se enfocaron en identificar o evaluar el clima laboral mediante un método de recolecta de información para así diseñar una propuesta presencial de intervención y desarrollar una propuesta de intervención a través del uso de la tecnología, información y comunicación.

En estos tiempos cambiantes en que los valores evolucionan rápidamente y los recursos se vuelven escasos, cada vez es más necesario comprender aquello que influye sobre el rendimiento de los individuos en el trabajo. Por lo tanto, evaluar las fuentes de conflicto, insatisfacción o de estrés que dan como resultado actitudes negativas por parte de los empleados hacia la compañía, es una de las principales razones por las que se debe analizar y diagnosticar el clima de trabajo en cualquier organización. Brunet, 1992 citado en (Romero & Silva, 2014)

8. FUENTES DE INFORMACION

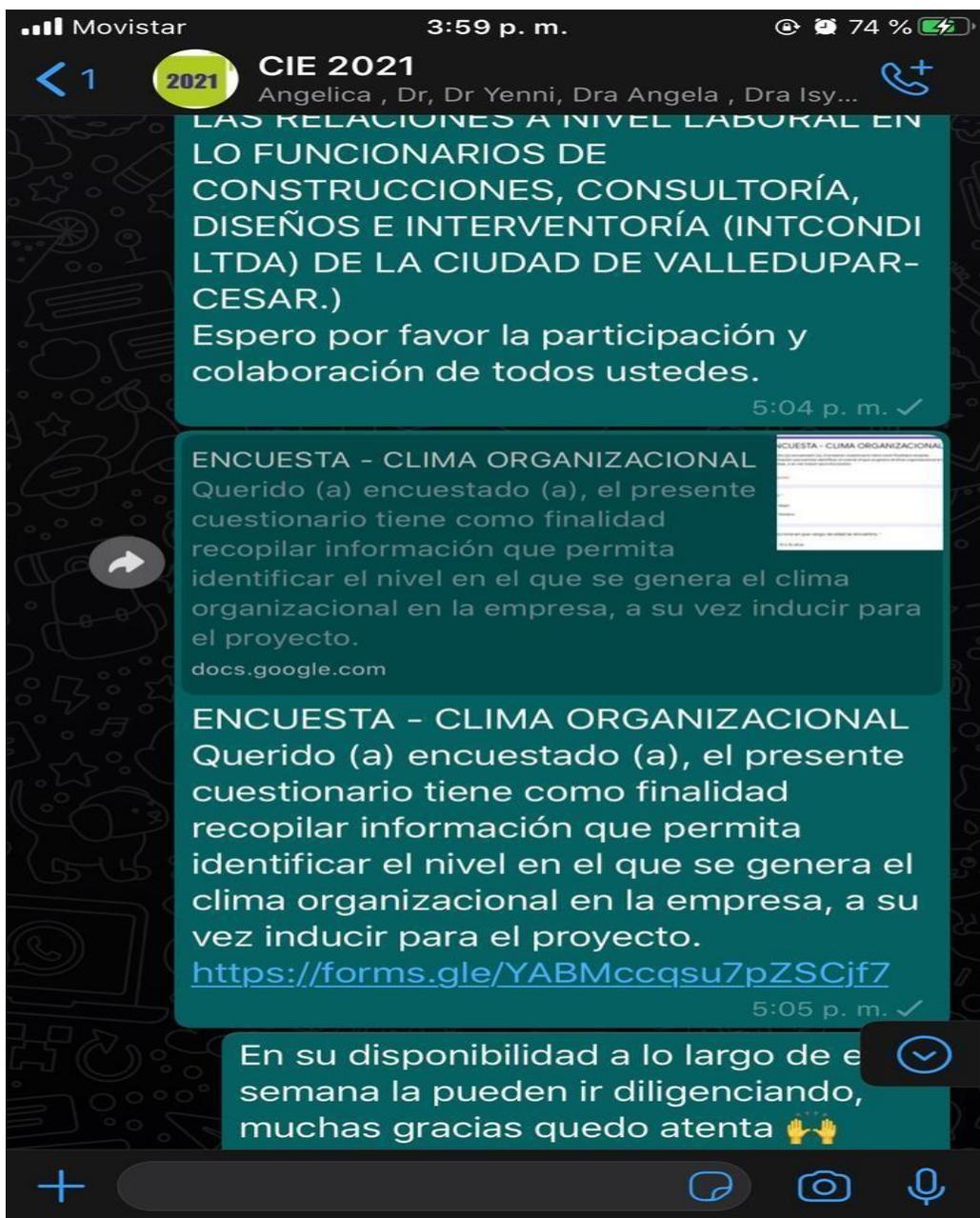
- Albaete, J. J. (2017). La participación de los trabajadores en la tecnología un enfoque sociocultural de la participación en empresas del sector “auxiliar” del automóvil de cataluña. sector “auxiliar” del automóvil de Cataluña. Obtenido de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/2865/Tol158..pdf>
- Cárdenas, J. C. (2012). Propuesta para el Mejoramiento del Clima Organizacional del Personal Policial de la Seccional de Tránsito y Transporte del Departamento De Santander, Colombia. Bogotá. Obtenido de <https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/4065/RomeroJuan2012.pdf?sequence=2>
- García, P. I. (2015). Diseño de un plan de mejoramiento para fortalecer el clima organizacional de la empresa Construcción Gerencia y Proyectos Especializados SAS. Santiago de Cali. Obtenido de <https://red.uao.edu.co/bitstream/handle/10614/8309/T06261.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernán, Y. M., Pérez, M. E., & GEUZ. (2016). Guía para el Diálogo Yla Resolución de los Conflictos cotidianos. Obtenido de <https://educra.cl/wp-content/uploads/2015/11/Guia-para-el-Dialogo.pdf>
- Lamas, J. R. (2017). Participación y representación de los trabajadores en la empresa. En n. D. Buen lozano, instituciones de derecho del trabajo y de la seguridad social (pág. 255). Obtenido de <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/1/139/18.pdf>
- Lasa, N. J. (2014). Motivación y reconocimiento. México. Obtenido de <http://biblio.upmx.mx/tesis/148492.pdf>
- Melchor, F. C., & Garcia, A. O. (2016). Comunicación laboral: una propuesta estratégica para facilitar el quehacer de los equipos de trabajo. Enseñanza e investigación en psicología, 21(2). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/292/29248181009.pdf>

- Montero, E. M., & Viveros, M. P. (2019). Relaciones interpersonales y su impacto en la satisfacción laboral. Milagro, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/4424/1/2.%20RELACIONES%20INTERPERSONALES%20Y%20SU%20IMPACTO%20EN%20LA%20SATISFACCION%20LABORAL.pdf>
- Nova, A. M. (2014). Liderazgo y clima laboral. Bogotá. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/13312/LIDERAZGO%20Y%20CLIMA%20LABORAL.pdf?sequence=1>
- Orrego, M. F. (2016). Estrategias de intervención para fortalecer el clima organizacional de la empresa Artemisa SAS. Cali. Obtenido de https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/11153/1/2016_intervencion_clima_organizacional.pdf
- Orrego, M. F. (2016). Estrategias de intervención para fortalecer el clima organizacional en la empresa artemisa SAS. Cali. Obtenido de https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/11153/1/2016_intervencion_clima_organizacional.pdf
- Pinzón, C. M. (2014). Manejo del liderazgo en la empresa. Bogotá. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/12757/MANEJO%20DEL%20LIDERAZGO%20EN%20LA%20EMPRESA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rodríguez, L. V. (2013). Estudio diagnóstico de clima laboral en una dependencia pública. Monterrey. Obtenido de <http://eprints.uanl.mx/3751/1/1080256607.pdf>
- Romero, P. A., & Silva, P. A. (2014). Desarrollo de un plan de acción para mejorar el clima organizacional. Bogotá. Obtenido de <https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/995/Desarrollo%20de%20un%20plan%20de%20accion%20para%20mejorar%20el%20clima%20organizacional.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sanchez, W. R., & Vanegas, G. A. (2018). Fortalecimiento del clima organizacional en los laboratorios clínicos de Servicios de Salud UNLAB S.A.S a nivel nacional en el

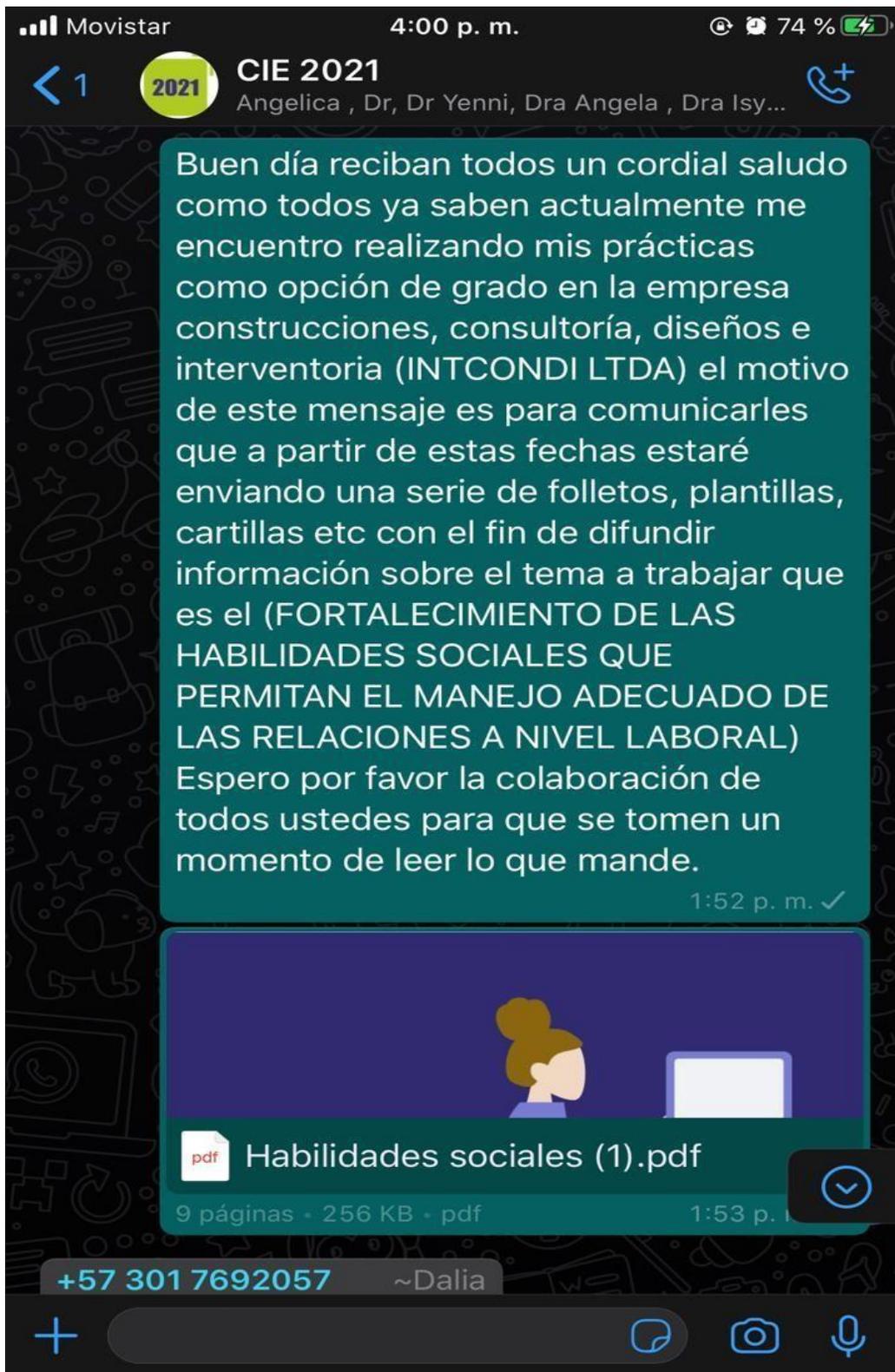
2018. Medellín. Obtenido de
https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/11551/1/AlvarezGiovanni_2018_ClimaOrganizacionalUnlab.pdf
- Udlap, C. (2010). Comunicación organizacional. Obtenido de
http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lco/sandoval_t_mj/capitulo2.pdf
- Vega, I. E., Torres, D. M., Mora, P., & Sánchez, A. I. (2012). La participación de los trabajadores esencia para la promoción de la salud en los lugares de trabajo. Información científica, 144-157. Obtenido de
<file:///C:/Users/CRISTINA/Downloads/166-Texto%20del%20art%C3%ADculo-281-1-10-20140711.pdf>
- Wong, L. C. (2019). Relaciones interpersonales en el ámbito laboral. Tlaquepaque. Obtenido de
<https://rei.iteso.mx/bitstream/handle/11117/5802/Relaciones+interpersonales+en+el+%E1mbito+laboral.pdf?sequence=2>

9. ANEXOS

PRIMERA 5 DE MAYO ACTIVIDAD ENCUESTA (PRE TEST)



SEGUNDA ACTIVIDAD **23 DE MAYO** TEMA HABILIDADES SOCIALES



TERCERA ACTIVIDAD **24 DE MAYO** COMUNICACIÓN ASERTIVA



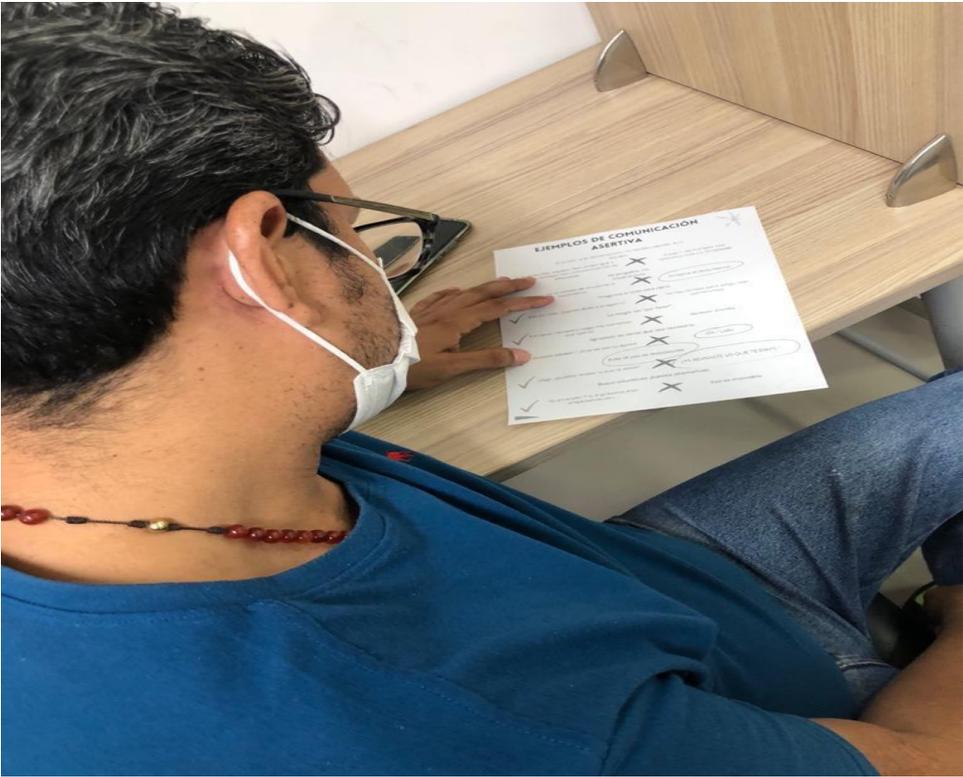
CUARTA ACTIVIDAD 25 DE MAYO (FOLLETO CONSEJO DE COMUNICACIÓN ASERTIVA)



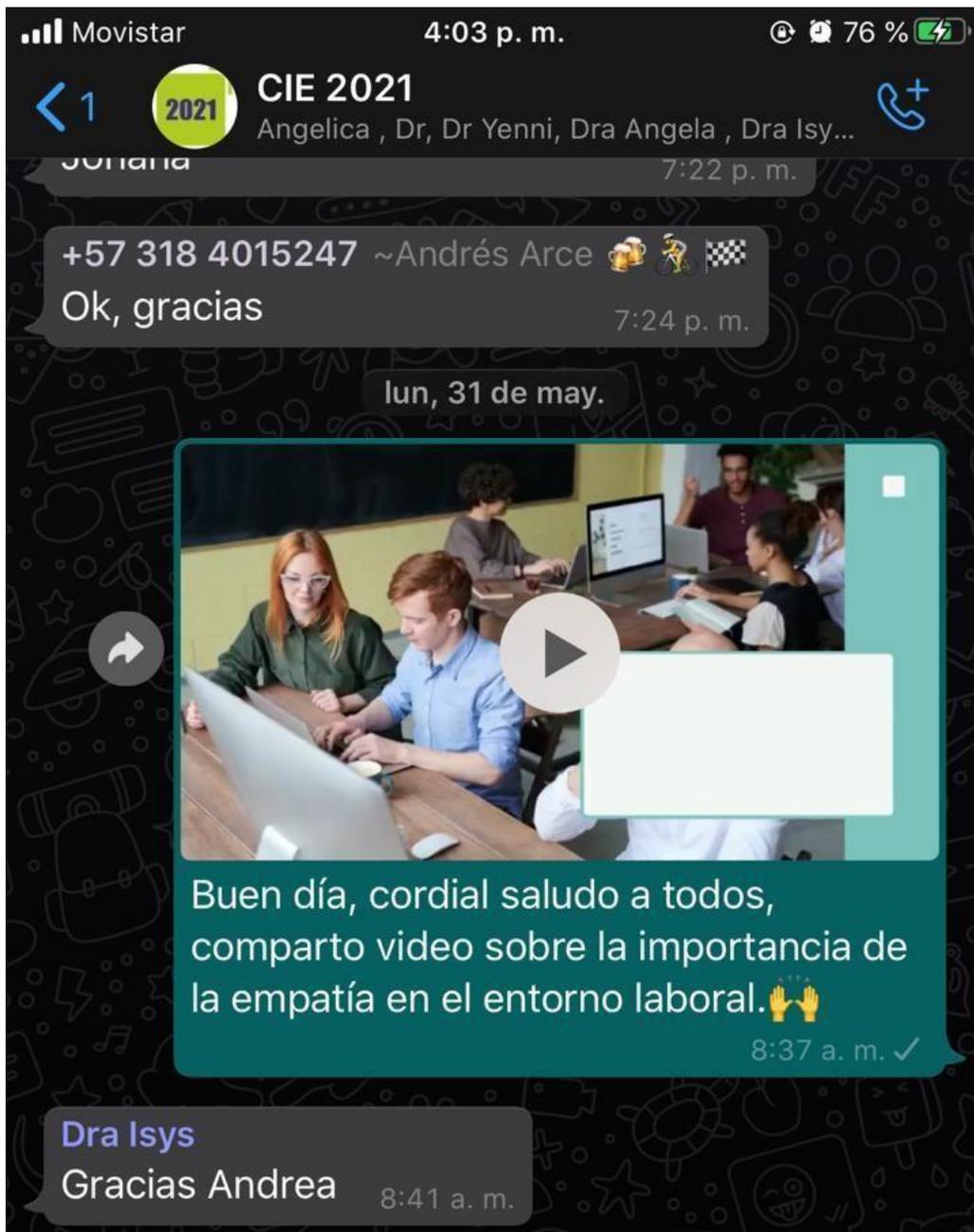
QUINTA ACTIVIDAD 27 DE MAYO PRESENCIAL (OFICINA)
COMUNICACIÓN ASERTIVA







SEXTA ACTIVIDAD 31 DE MAYO VIDEO IMPORTANCIA DE LA EMPATA.



SEPTIMA ACTIVIDAD 2 DE JUNIO TEMA RESOLUCION DE CONFLICTOS

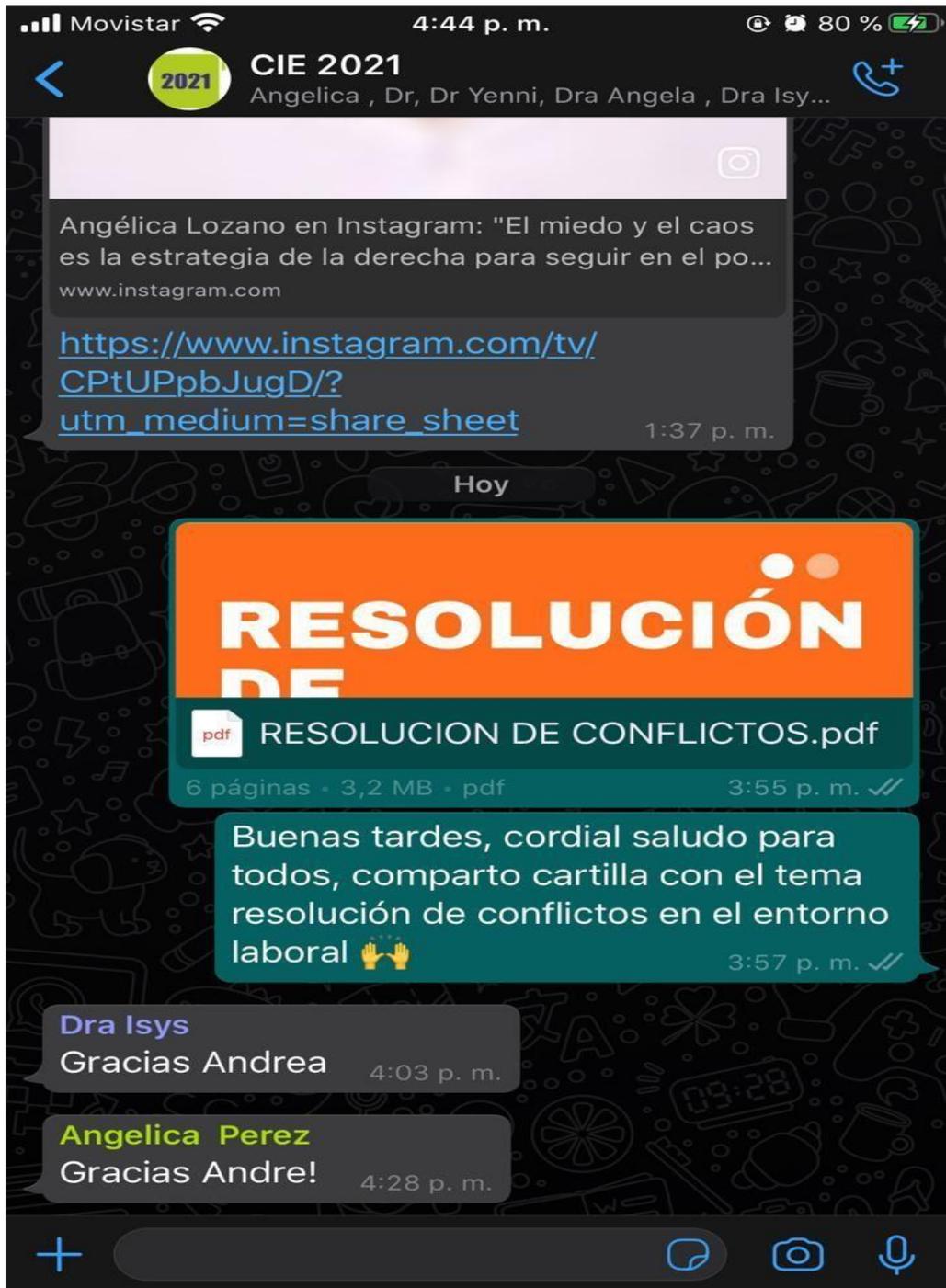


OCTAVA ACTIVIDAD 2 DE JUNIO PRESENCIAL (OFICINA) EMPATIA Y COMUNICACION

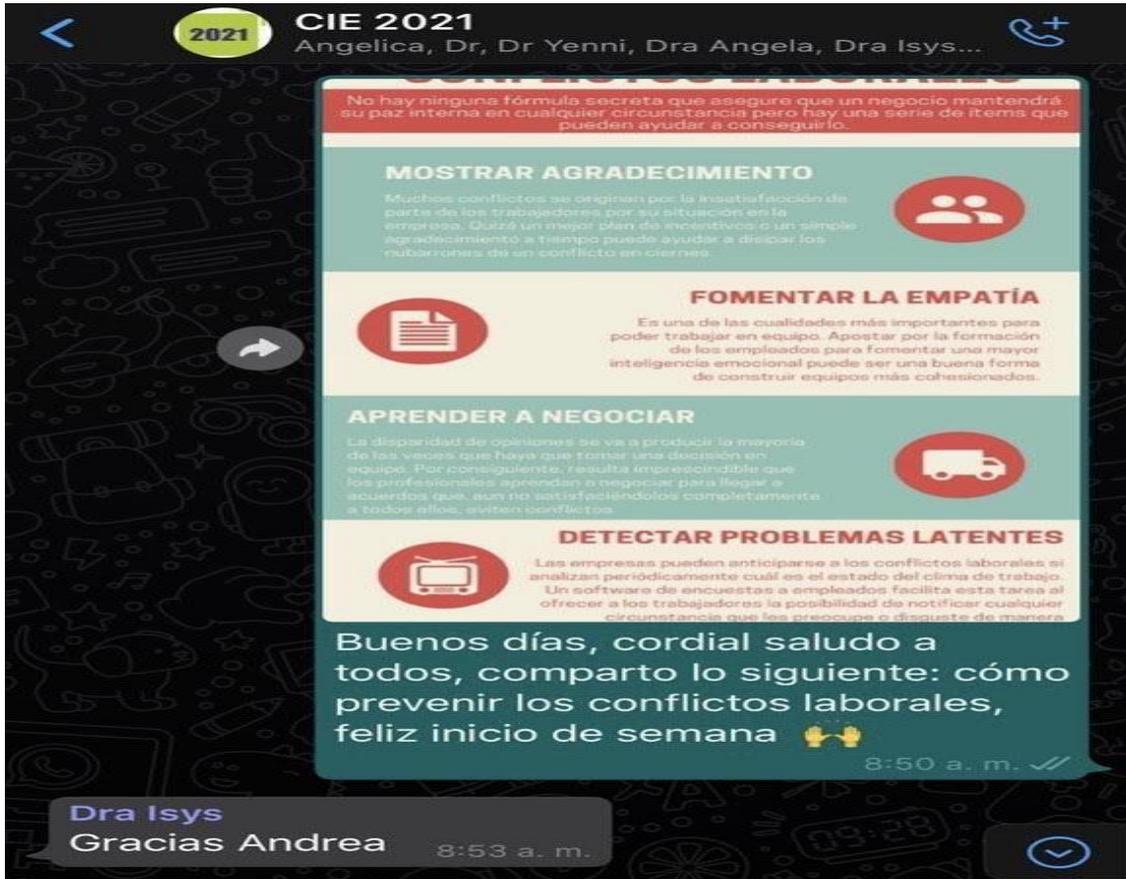




NOVENA ACTIVIDAD **8 DE JUNIO** TEMA RESOLUCION DE CONFLICTOS

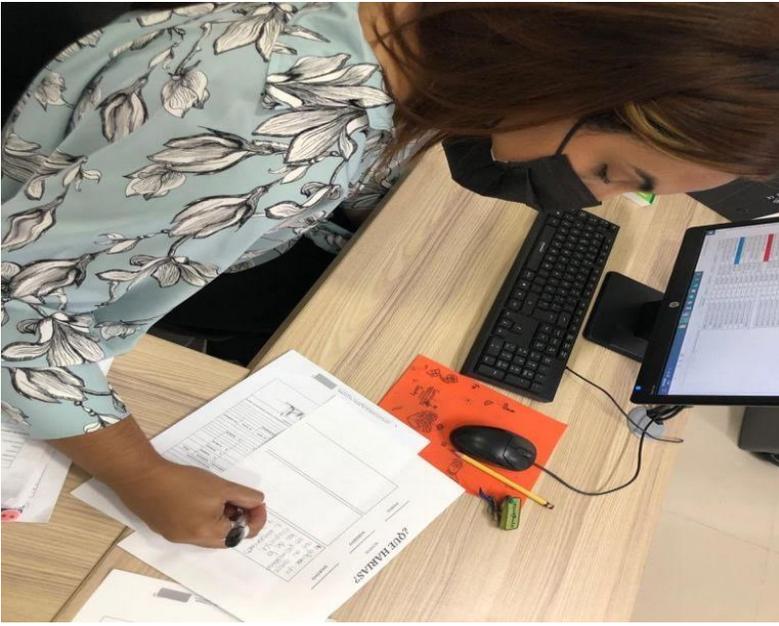


DECIMA ACTIVIDAD 15 DE JUNIO PAUTAS PARA MEJORAR EL RECONOCIMIENTO Y PARTICIPACIÓN LABORAL



ACTIVIDAD # 11 – ¿Qué HARIAS?





APLICACIÓN DEL POST TEST

