

BELLTECH COLOMBIA

www.belltech.la

INFORME ENCUESTA

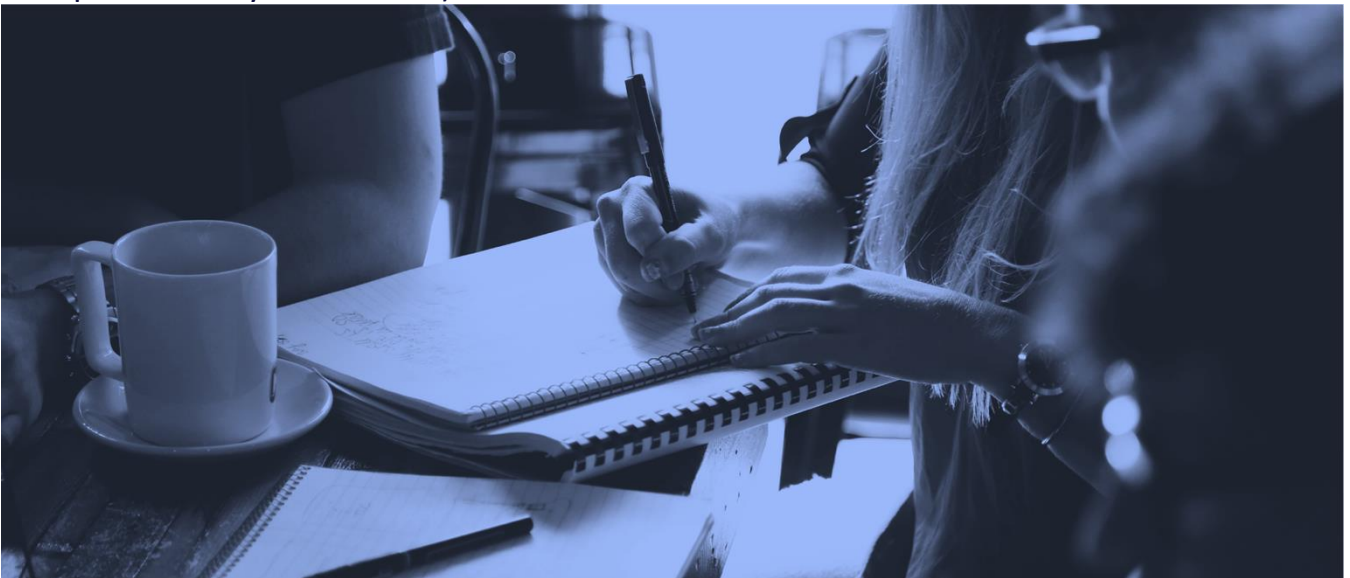


CLIMA ORGANIZACIONAL GSS COMM 2021

Resumen

En el siguiente informe evidenciaremos los resultados de la encuesta aplicada a el grupo de GSS COMM de Belltech Colombia, el cual busco validar los efectos del COVID-19 en el clima organizacional durante el año 2021; como estudio definido para la materia seminario de investigación de la universidad EAN.

La encuesta conto con 20 preguntas enfocadas en variables del clima organizacional como : (Objetivo empresarial, cooperación, liderazgo, toma de decisiones, relaciones intrapersonales y motivación)



La encuesta fue aplicada a 25 colaboradores del área operacional de GSS COMM, donde se contó con una participación de 21.

Los colaboradores durante el periodo 2021 auge de la cuarentena por covid-19 se evidencio que el 44% de los colaboradores realizo actividades bajo la modalidad de trabajo remoto y el 32% de los colaboradores desarrollo actividades en modalidad de trabajo mixto (trabajo en sitio o remoto) del grupo GSS COMM según lo podemos evidenciar en la figura 1.

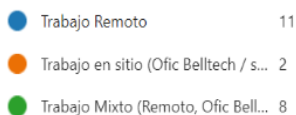
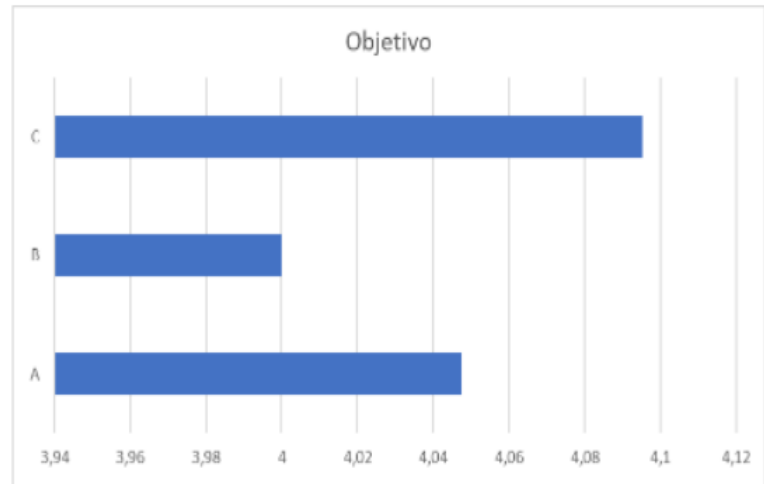


Figura 1

Objetivo Empresarial

Busca el reconocimiento que tienen los colaboradores sobre la razón de ser de la empresa.

- Teniendo un promedio de 4,0476; se evidenció que hay una identificación por la visión, misión y valores organizacionales.
- Según los datos recolectados se define como favorable y/o bueno ante la evaluación del clima organizacional.



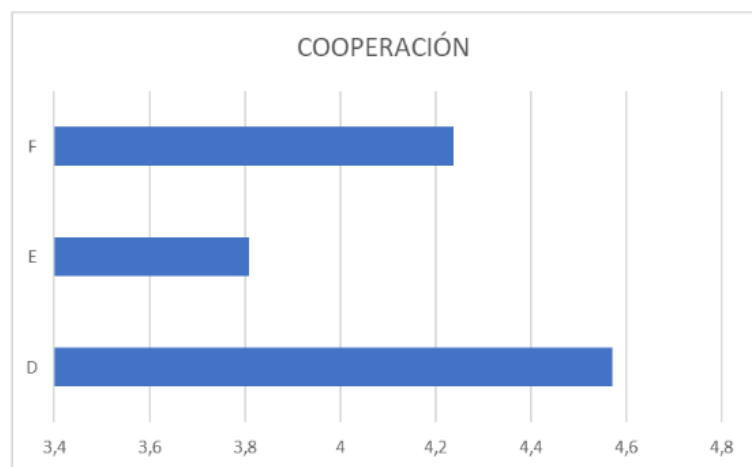
Preguntas evaluadas para Objetivo

- A.** ¿Considera que la información que recibió sobre las novedades o acontecimientos que sucedieron en su área de trabajo fue?
- B.** ¿Considera usted que la información que recibió periódicamente sobre los objetivos, políticas y novedades de belltech fue?
- C.** ¿Considera usted que, durante el periodo mencionado, usted tuvo claridad o conocimiento acerca de los valores de la empresa?

Cooperación

Identifica el proceso de colaboración formal en las relaciones laborales.

- Teniendo un promedio de 4,2063; se evidencia el compromiso entre colaboradores por generar una ayuda mutua en su entorno laboral.
- Según los datos recolectados se define como favorable y/o bueno ante la evaluación del clima organizacional.



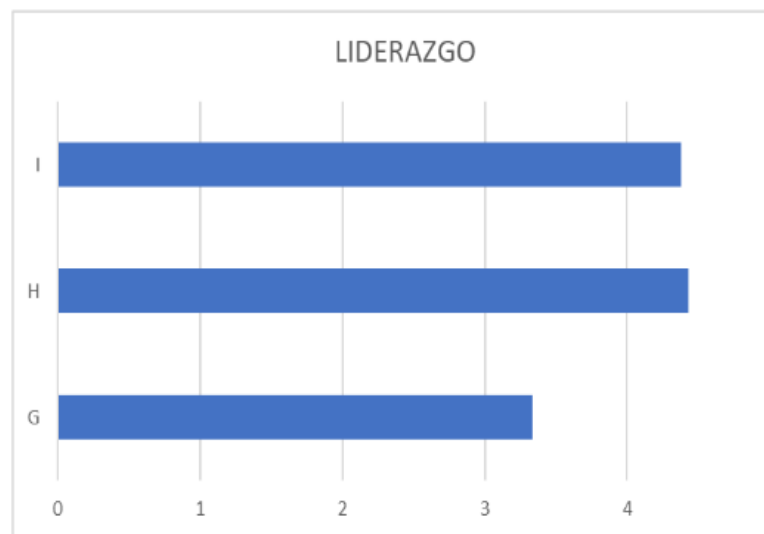
Preguntas evaluadas para Cooperación

- D.** ¿Con qué frecuencia usted ayudó y colaboró con sus compañeros en el trabajo?
- F.** ¿Solicitó apoyo a sus compañeros de área para superar dificultades en su trabajo?
- E.** ¿Participó con sus compañeros en la solución conjunta de los problemas que afectan el área para la que trabaja?

Liderazgo

Se enfocó en la percepción que tiene el colaborador de sus superiores, tomando importantes dimensiones como la confianza, el respeto y los comportamientos jerárquicos.

- Teniendo un promedio de 4,0476; se evidenció que durante todo el cambio operacional que se enfrentó en el 2021 por pandemia los colaboradores percibieron una gestión donde se valoraron los espacios para la resolución de dudas, retroalimentación de los resultados y el rendimiento. Según los datos recolectados se define como favorable y/o bueno ante la evaluación del clima organizacional.



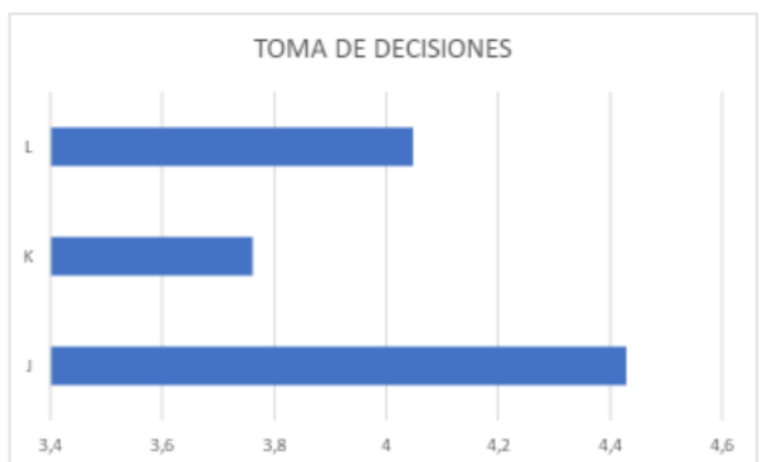
Preguntas evaluadas para Liderazgo

- G.** ¿Comentó con su jefe inmediato problemas personales que afectaban su rendimiento en el trabajo?
H. ¿Su jefe inmediato lo apoyó para que desarrollara de una manera óptima su trabajo?
I. ¿Aumentó la confianza que tiene usted y sus compañeros de área con el jefe inmediato?

Toma de Decisiones

Busca validar el nivel de autonomía de los colaboradores y el tipo de supervisión y control independientemente su cargo, teniendo en cuenta la situación pandémica que se tuvo.

- Se puede percibir que los colaboradores frecuentemente fueron tomados en cuenta para las decisiones que pudieron llegar a afectar su entorno. Sin embargo, la tendencia puede llegar a tener una neutralidad la cual puede favorecer o desfavorecer el clima organizacional del grupo.



Preguntas evaluadas para Toma de Decisiones

- J.** ¿Sus compañeros y usted pudieron tomar decisiones individualmente o en grupo para solucionar sus problemas?
K. ¿Participó de las decisiones que se tomaron en el área, especialmente las que afectaban su trabajo?
L. ¿Su jefe inmediato le brindó la posibilidad de tomar decisiones en su trabajo, sin consultarle?

Relaciones Interpersonales

Las actividades de carácter informal son indicativo de la confianza e integración de los colaboradores dentro de la organización.

- Se percibe que los colaboradores presentan una neutralidad en los datos recolectados debido a las regulaciones por pandemia y el cambio drástico en el compartimento de la población humana, se esperaba que este ítem fuera una de las más afectadas de los resultados y el rendimiento.



Preguntas evaluadas para Toma de Decisiones

M. ¿Participó en actividades de recreación, sociales, culturales, deportivas, que la compañía organizó?

N. ¿Participó u organizó actividades fuera del horario laboral en las cuales involucro compañeros de la misma o diferente área?

O. ¿Fue importante que la empresa ejecutara eventos deportivos, sociales o culturales, virtuales en horas de trabajo?

Motivación

El comportamiento y actitudes en el trabajo llevan a cumplir con los objetivos personales y organizacionales dentro de la organización.

- Se evidencia que los colaboradores se sienten contentos y participes de estar en un mejora continua de su ambiente motivacional y organización elevando el factor del clima organizacional del área.



Preguntas evaluadas para Motivación

P. ¿Contó con el tiempo y recursos necesarios para el desarrollo de los trabajos o proyectos asignados?

Q. ¿Su jefe inmediato u otros jefes le comunicaron su concepto sobre los resultados?

R. ¿Durante la pandemia Año 2021 cómo se sintió al trabajar para esta empresa?

S. ¿Sus trabajos o proyectos asignados los pudo hacer bien porque contó con el tiempo y los recursos necesarios?

T. ¿Cómo colaborador de Belltech Colombia aportó ideas o soluciones para ayudar a mejorar su entorno o el de sus compañeros durante la pandemia año 2021?

Resultado Global

Durante la recolección de los datos podemos evidenciar que la mayoría de las variables están por encima del nivel 4, donde la Motivación es la más alta y las Relaciones Interpersonales es la excepción, ya que el promedio de respuestas en esta variable es de 3,2 basado en la escala de niveles de evaluación; el grupo de GSS COMM (Global Service and Support Communications) de Belltech Colombia percibió un clima organizacional favorable durante época de pandemia, en donde se puede resaltar que los esfuerzos realizados por las altas gerencia lideres de aera y recursos humanos fueron claves a la hora de mantener los indicadores en niveles favorable y asi tener colaboradores satisfechos y motivados para desarrollar sus tareas.



Recomendaciones

- Como se evidencio en las respuestas dadas por los colaboradores, se debe seguir impartiendo las buenas prácticas hasta el momento en los factores de liderazgo, cooperación, toma de decisiones, objetivos y motivación.
- Se sugiere implantar actividades desde el área de GSS COMM donde se trabaje en la integración, espacios de conversación y socialización, ya que al realizar actividades ajenas al lugar de trabajo se fomenta la comunicación e inspira a los colaboradores a disfrutar de su trabajo. Esto con el fin de aumentar el indicador de relaciones intrapersonales.
- Ya que se evidenció un desempeño laboral favorable por el área GSS COMM durante la pandemia y que el panorama laboral ha cambiado permitiendo implementar modalidades de trabajo mixtas (trabajó presencial y trabajo remoto). Se puede afirmar que bajo una buena organización, es posible dar continuidad a la flexibilidad del lugar de trabajo con el fin de permitir a los colaboradores seguir teniendo equilibrio en su vida laboral y personal.