



Diseño de una estrategia para mejorar las relaciones interpersonales y fortalecer el clima laboral en una microempresa Distribuidoras de arepas.

Lisbreidy Mosquera Yepes

Instituto Técnico Nacional de Comercio Simón Rodríguez (INTENALCO)

Programa Técnico profesional en Costos y Contabilidad

Diplomado En Gestión Estratégica

Del Talento Humano.

Cali, Colombia

2026

Diseño de una estrategia para mejorar las relaciones interpersonales y fortalecer el clima laboral en una microempresa Distribuidoras de arepas.

Lisbreidy Mosquera Yepes

Trabajo de Grado presentado como requisito parcial para optar al título de:

Técnico profesional en Costos y Contabilidad

Profesor (a)

Mag. En Educación

José Jairo Vergara Rivera

Instituto Técnico Nacional de Comercio Simón Rodríguez (INTENALCO)

Programa Técnico profesional en Costos y Contabilidad

Diplomado en Recursos Humanos

Cali, Colombia

2026

Resumen

La gestión del clima laboral no solo trae un mejor bienestar de los trabajadores, sino que también impacta directamente en la eficiencia de los empleados, la motivación y el logro de los objetivos como microempresa. Esta investigación evalúa el impacto de las relaciones interpersonales sobre el clima en una microempresa distribuidora de arepas. Para medirlo se empleó una metodología mixta aplicando una encuesta a los empleados. Como resultado el diseño de una estrategia para mejorar las relaciones interpersonales y fortalecer el clima laboral en una microempresa distribuidora de arepas resulta realmente fundamental para garantizar un mejor clima de trabajo más armonioso y productivo. Debido a la constante interacción entre los empleados y la necesidad de coordinación en las actividades diarias, una comunicación, el trabajo en equipo y el manejo adecuado de los conflictos se convierten en los elementos más clave para un buen desempeño organizacional. Por ello, la implementación para realizar unas mejoras de estrategias orientadas a fortalecer las relaciones interpersonales que permitirá mejorar la convivencia laboral y en el rendimiento general de la organización y de los empleados en la microempresa distribuidora de arepas.

Palabras clave:

Relaciones interpersonales, clima laboral, comunicación, trabajo en equipo y estrategia organizacionales.

Abstract

Managing the work environment not only improves employee well-being but also directly impacts employee efficiency, motivation, and the achievement of goals as a microenterprise. This research evaluates the impact of interpersonal relationships on the work environment in a microenterprise that distributes arepas. A mixed-methods approach was used to measure this impact, including a survey of employees. The results show that designing a strategy to improve interpersonal relationships and strengthen the work environment in this microenterprise is fundamental to ensuring a more harmonious and productive work atmosphere. Due to the constant interaction among employees and the need for coordination in daily activities, communication, teamwork, and effective conflict management become key elements for good organizational performance. Therefore, implementing strategies to strengthen interpersonal relationships will improve workplace harmony and the overall performance of both the organization and its employees in this microenterprise that distributes arepas.

Keywords:

Interpersonal relationships, work climate, communication, teamwork, and organizational strategy.

TABLA DE CONTENIDO

Contenido

LISTA DE FIGURAS.....	7
LISTA DE TABLAS.....	8
INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	11
1.1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	11
PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	12
5.1 OBJETIVOS.....	12
5.1.1 OBJETIVO GENERAL	12
5.1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	12
5.2 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	13
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	15
2.1 BASES TEÓRICAS	15
2.2 DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN	16
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	19
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	24
INTRODUCCIÓN	24
4.1 PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	24
A. ANÁLISIS DE LOS DATOS	32

B. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	32
<u>PROPUESTA DE INTERVENCIÓN</u>	<u>33</u>
<u>CON LOS RESULTADOS ENCONTRADOS SE PROPONE LA SIGUIENTE INTERVENCIÓN:</u>	<u>33</u>
<u>CAPÍTULO V: CONCLUSIONES</u>	<u>34</u>
<u>RERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</u>	<u>36</u>
<u>ANEXOS:</u>	<u>38</u>

Lista de figuras

FIGURA 1. Proceso de elaboración de arepas -----	17
FIGURA 2. Maquinaria de procesamiento de arepas -----	18
FIGURA 3. gráfico de la pregunta 1-----	24
FIGURA 4.gráfico de la pregunta 2 -----	25
FIGURA 5.gráfico de la pregunta 3 -----	25
FIGURA 6.gráfico de la pregunta 4 -----	26
FIGURA 7.gráfico de la pregunta 5 -----	26
FIGURA 8.gráfico de la pregunta 6 -----	27
FIGURA 9.gráfico de la pregunta 7 -----	27
FIGURA 10.gráfico de la pregunta 8-----	28
FIGURA 11.gráfico de la pregunta 9-----	28
FIGURA 12.gráfico de la pregunta 10 -----	29
FIGURA 13.gráfico de la pregunta 11 -----	29
FIGURA 14.gráfico de la pregunta 12 -----	30
FIGURA 15.gráfico de la pregunta 13 -----	30
FIGURA 16.gráfico de la pregunta 14 -----	31
FIGURA 17. respuesta general-----	31

Lista de tablas

Figura 1

Pág.

INTRODUCCIÓN

Las relaciones interpersonales y el clima laboral son aspectos claves para un funcionamiento de cualquier organización, ya que esto influye directamente en la motivación laboral y en el desempeño de los trabajadores. Según Chiavenato, el clima laboral refleja el ambiente de la organización y se ve este se ve afectado por diferentes factores como la comunicación, el liderazgo, el trabajo en equipo y la cooperación entre los empleados. De igual manera, Robbins y Judge también nos señalan que el comportamiento organizacional se centra en el estudio de las interacciones humanas dentro de las organizaciones, destacando que relaciones interpersonales positivas también favorecen en un clima laboral de trabajo más productivo y que reducen los conflictos.

En el contexto de esta microempresa distribuidora de arepas, donde existe una interacción constante entre los empleados y un trabajo en equipo que requiere una alta coordinación entre los empleados, las relaciones interpersonales adquieren una relevancia aún mayor. Por ello, esta investigación tiene como propósito el diseño de una estrategia para mejorar las relaciones interpersonales y fortalecer el clima laboral. La necesidad de esto surge por una falta de comunicación, la falta de cooperación entre los empleados o un manejo inadecuado de los conflictos que pueden llegar a generar grandes tensiones que afectan tanto el bienestar de los trabajadores como el rendimiento organizacional, tal como lo dicen Chiavenato y Robbins y Judge.

Esta investigación también se desarrolla para qué se pueda identificar las fortalezas y debilidades presentes en la comunicación, el trabajo en equipo, el apoyo mutuo, la resolución de conflictos y la motivación laboral, esto con el fin de proponer acciones que contribuyan a un clima laboral más positivo entre los trabajadores. Y también que cómo se llevará a cabo este proceso mediante la aplicación del cuestionario que nos permita obtener información directa de los trabajadores, analizar su percepción sobre las relaciones interpersonales y el clima laboral,

y a partir de esto poder diseñar una estrategia ajustada a las necesidades de la microempresa distribuidora de arepas.

Como resultado de esto también se espera obtener unas respuestas claras del estado actual de las relaciones interpersonales, para poder identificar las principales problemáticas que afectan el clima laboral y poder diseñar unas estrategias que promueva más la comunicación, la cooperación, el trabajo en equipo y la motivación laboral. De esta manera, esta investigación busca poder aportar al fortalecimiento del clima laboral y al mejoramiento organizacional de la microempresa distribuidora de arepas, para poder favorecer tanto el bienestar de los trabajadores como el logro de los objetivos microempresariales.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Problema de investigación

El problema de investigación se debe iniciar con la importancia de las relaciones interpersonales y el clima laboral como parte de la gestión del talento humano ya que influyen en la productividad, el desempeño y el bienestar de los trabajadores. Respecto a este contexto, las organizaciones, incluso las microempresas, enfrentan desafíos con los conflictos interpersonales que pueden deteriorar el clima laboral y afectar el logro de los objetivos organizacionales de la microempresa.

La microempresa Distribuidora de arepas, ubicada en la ciudad de Cali y conformada por un equipo de 8 empleados, ha venido enfrentando dificultades relacionadas con las relaciones interpersonales y el clima laboral. A pesar de tener un proceso productivo artesanal y de alta demanda, los conflictos entre los trabajadores y la falta de comunicación en el talento humano están afectando el desempeño general de la microempresa.

El impacto de estos problemas se ha evidenciado a través de la disminución de la productividad y la pérdida de tareas del proceso. Los empleados hablan sobre las dificultades para coordinarse, resolver los conflictos y mantener un clima de apoyo mutuo, lo cual afecta directamente en la calidad del producto final y en la satisfacción del cliente.

En la microempresa, este equipo de empleados de trabajo es pequeño y las funciones de la fábrica suelen ser compartidas entre ellos. Sin embargo, en la microempresa Distribuidora de Arepas no cuenta con un proceso de talento humano que guíe los aspectos como el reclutamiento, la capacitación, la comunicación o la resolución de conflictos en la microempresa y debido a la ausencia de esto se ha generado inquietudes en las cargas de

trabajo y poca claridad frente a roles y responsabilidades del personal contribuyendo así al deterioro del clima laboral.

La situación actual de la microempresa se evidencia la necesidad de diseñar una estrategia de talento humano integral y adaptar las características de esta microempresa, que permita mejorar las relaciones interpersonales y fortalecer el clima laboral. Este proceso debe contemplar mecanismos formales de comunicación, estrategias de motivación, distribución de funciones y herramientas de seguimiento del desempeño, con el objetivo de establecer un clima más saludable y eficiente.

En coherencia con este planteamiento del problema, en la microempresa se evidencia que la falta de estrategia en la gestión de su personal está limitando su capacidad para mantenerse competitiva y garantizar la estabilidad de su operación.

Pregunta de investigación

¿Cómo mejorar los conflictos interpersonales y fortalecer el clima laboral de una microempresa Distribuidora de arepas?

5.1 Objetivos

5.1.1 *Objetivo general*

Diseñar una estrategia para mejorar las relaciones interpersonales y fortalecer el clima laboral en una microempresa Distribuidoras de arepas.

5.1.2 *Objetivos específicos*

Identificar las causas de los conflictos interpersonales dentro de la microempresa.

Analizar el impacto del clima laboral actual sobre la productividad y la convivencia.

Establecer acciones y estrategias de comunicación y trabajo en equipo para mejorar las relaciones entre los empleados.

5.2 Justificación de la investigación

La gestión del talento humano es un aspecto clave para el buen funcionamiento de las organizaciones, ya que esto influye directamente en la forma de como los trabajadores se relacionan y desarrollan sus actividades en las microempresas, donde la interacciones entre los empleados es constante, también donde los conflictos interpersonales pueden presentarse con mayor frecuencia y afectar el clima laboral de la organización. En la microempresa Distribuidora de Arepas se han evidenciado situaciones de desacuerdo entre los empleados y problemas de convivencia que requieren una intervención.

La microempresa Distribuidora de Arepas desempeña un importante papel dentro del sector alimentario, pero su crecimiento como microempresa se ha visto afectado por dificultades en el clima laboral, en las relaciones interpersonales, inequidad y baja coordinación entre los empleados, lo que afecta directamente la calidad del producto, la eficiencia en los tiempos de fabricación y la satisfacción del cliente. Por ello, resulta fundamental intervenir de manera estratégica en estos aspectos para garantizar la sostenibilidad de la microempresa.

Un clima laboral negativo influye en la percepción de los empleados de la microempresa y en su nivel de compromiso como también en la falta de estrategias para la comunicación y la resolución de conflictos que pueden generar malentendidos y relaciones laborales deterioradas. Ante esta situación, se hace importante diseñar estrategias que permitan mejorar la convivencia y fortalecer las relaciones interpersonales dentro de la organización.

Además, el diseño de una estrategia adaptada a las necesidades de esta microempresa permitirá promover buenas prácticas laborales, impulsar la motivación de los empleados y

mejorar la productividad no solo beneficiará a los empleados, sino que también fortalecerá la posición de la microempresa en el mercado, al asegurar una organización más estable y eficiente. Por lo tanto, esta investigación es necesaria para aportar valor al desarrollo organizacional de la microempresa Distribuidora de Arepas.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Bases Teóricas

Los conflictos interpersonales son situaciones normales e inevitables que pueden pasar en cualquier organización, ya que estas surgen de la cotidianidad entre las personas con diferentes personalidades, intereses y formas de comunicación. En el clima laboral, estas diferencias pueden intensificarse cuando existe altas presiones por los roles poco claros o falta de comunicación, lo que afecta la convivencia y el desempeño. No obstante, cuando los conflictos interpersonales son gestionados de manera adecuada, pueden convertirse en oportunidades de aprendizaje, fortalecimiento de las relaciones interpersonales y ayuda a mejorar del clima laboral. Si nos vamos en el contexto de las microempresas, como la Distribuidora de arepas la cercanía entre los empleados puede intensificar como el impacto de estos conflictos y la necesidad de estrategias efectivas para mejorar su manejo.

La gestión del talento humano es un aspecto fundamental dentro de las organizaciones, sin importar su tamaño o el sector al que pertenezcan. Este enfoque se relaciona con las acciones y prácticas que buscan formar, motivar y mantener a las personas que hacen parte de la microempresa, reconociendo que su trabajo y compromiso son esenciales para alcanzar los objetivos organizacionales de la microempresa.

En unas de las principales referencias en gestión del talento humano y comportamiento organizacional. Tenemos autores como Chiavenato (2013) que nos habla de la gestión del talento humano, el clima laboral, las relaciones interpersonales y el impacto en la productividad en las organizaciones que definen la gestión del talento humano como un sistema integrado que busca alinear las capacidades y competencias de los empleados con la estrategia organizacional. Este enfoque resalta la importancia de diseñar estrategias claras que permitan estructurar adecuadamente aspectos como la selección, la capacitación y la

evaluación del desempeño, los cuales influyen directamente en el comportamiento y el rendimiento de los empleados.

Chiavenato, I. (2013). *Gestión del talento humano* (3ª ed.).

El clima laboral también es otro concepto en esta investigación dentro de la gestión del talento humano de la microempresa, ya que se relaciona con las percepciones que los empleados tienen sobre su clima de trabajo, las relaciones interpersonales y las condiciones laborales.

Según Robbins y Judge (2019), nos dan conceptos como los conflictos interpersonales, el clima organizacional, el manejo de los conflictos y su impacto en el desempeño laboral. Un clima laboral positivo favorece la motivación, el compromiso y la satisfacción laboral, mientras que un clima negativo incrementa los conflictos, el ausentismo y la rotación del personal dentro de la organización.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Comportamiento organizacional* (15.ª ed.).

En cuanto al marco legal y normativa, la norma iso 30400 sobre gestión de recursos humanos proporciona lineamientos internacionales para alinear las prácticas de talento humano con los objetivos organizacionales. Esta norma promueve procesos estructurados y equitativos en la gestión de recursos humanos, lo que ayuda a prevenir conflictos interpersonales, la falta de claridad en roles y responsabilidades. Aunque no es de carácter obligatorio, su aplicación sirve como referencia para fortalecer la gestión del talento humano y mejorar el clima laboral.

Norma ISO 30400: Vocabulario en Gestión de Recursos Humanos

2.2 Descripción de la organización

La Distribuidora de arepas es una microempresa dedicada a la producción y comercialización de arepas y productos derivados del maíz, ubicada en Cali/Valle del Cauca, Colombia, Fundada en el año 2014, su actividad se centra en satisfacer la demanda local y en ofrecer productos de calidad. La empresa cuenta con un equipo 8 empleados, entre los que se

incluyen armadoras, empacadoras, hornera y personal de venta, por lo que esto permite una operación más ágil pero también plantea enfrentamientos en la coordinación y el clima laboral.

La microempresa distribuidora de arepas a pesar de su importante rol en el sector alimentario y su contribución a la economía local, la microempresa enfrenta retos como la falta de estrategias claras de comunicación, conflictos interpersonales y baja productividad, factores que afectan tanto la calidad del producto como la satisfacción del cliente. Su estructura organizacional, basada en relaciones cercanas, informales, requiere de intervenciones estratégicas para mejorar la convivencia, optimizar los procesos y garantizar una mejor sostenibilidad en el mercado.



FIGURA 1. Proceso de elaboración de arepas



FIGURA 2. Maquinaria de procesamiento de arepas

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

1. Enfoque Epistemológico

El presente estudio se enmarca en un paradigma interpretativo, dado que busca comprender las percepciones, experiencias de los trabajadores ya que atribuyen a la gestión del talento humano en el contexto organizacional, clima laboral y las relaciones interpersonales.

Desde esta postura, se asume que la realidad es multidimensional y dinámica, por lo que el investigador actúa como un facilitador que interpreta los datos recolectados, sin pretender generalizaciones estadísticas, sino profundizar en la comprensión de fenómenos específicos.

2. Tipo de Investigación

La investigación adopta un diseño mixto cualitativa-cuantitativa de tipo exploratorio-descriptivo, ya que su objetivo principal es:

- Describir las percepciones de empleadores y trabajadores sobre temas como clima laboral, desarrollo de competencias, retención de talento y alineación con los objetivos organizacionales.

La integración del enfoque mixto permite realizar un diagnóstico más completo y fundamentar el diseño de una estrategia para mejorar las relaciones interpersonales y fortalecer el clima laboral en la microempresa distribuidora de arepas.

3. Alcance de la Investigación

El estudio tiene un alcance descriptivo-exploratorio, limitado a:

- Población objetivo: Empleadores y trabajadores de una microempresa Distribuidora de arepas

- Geográfico: Microempresa Distribuidora de arepas ubicada en Cali (Valle del Cauca)

No se busca generalizar los resultados a otros contextos, sino generar comprensiones valiosas para la toma de decisiones en el ámbito estudiado.

4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Para cumplir con los objetivos, se emplearán las siguientes técnicas e instrumentos:

4.1. Técnicas

- Encuestas semiestructuradas: Dirigidas a empleadores y trabajadores, con preguntas abiertas y cerradas para recoger datos cualitativos y cuantitativos básicos.

4.2. Instrumentos

- Formularios de Google Forms:
- Diseñados con secciones temáticas: Percepción del clima laboral, trabajo en equipo, comunicación e integración y relaciones interpersonales.
- Incluirán preguntas abiertas para profundizar en las respuestas y preguntas cerradas (escala Likert) para medir niveles de satisfacción o acuerdo.

La realización de esta encuesta busca apartir del clima laboral y las relaciones interpersonales, esto con el fin de obtener más información que permita orientar para una mejora en el diseño de la estrategia de la microempresa.

- Guía de entrevista:

PREGUNTAS

1. Existe un sistema de comunicación claro y oportuno entre compañeros
2. En la empresa comparten la información útil para el trabajar en equipo
3. Estoy satisfecho con la forma de comunicarme con mis compañeros

4. La comunicación con mis compañeros de trabajo es efectiva
5. Cuando surge un problema entre compañeros sabe con exactitud como debe resolverlo
6. Cada día se fortalece el trabajo en grupo
7. Las personas de los grupos de trabajo en que he participado, aportan lo que se espera de ellas
8. Trabajamos con autonomía para el desarrollo de actividades de grupo
9. Las decisiones que toman los grupos de trabajo son apoyadas por su jefe
10. manejo adecuadamente mi carga de trabajo con apoyo de mis compañeros
11. Estoy dispuesto a hacer un esfuerzo extra cuando un compañero necesita mi ayuda
12. el tipo de mejoramiento de equipo de trabajo me motiva a trabajar
13. Tengo claridad de por qué realizo mi trabajo en equipo
14. Me encuentro satisfecho con el trabajo en equipo que realizo

Esta encuesta busca conocer cómo se desarrollan las relaciones interpersonales en la microempresa, evaluando aspectos como la comunicación, la resolución de conflictos, el trabajo en equipo, el apoyo entre compañeros y la motivación laboral. A través de estas preguntas se espera obtener información para poder identificar fortalezas y debilidades en la forma en que los trabajadores se comunican, colaboran y se apoyan entre ellos, así como su compromiso con el trabajo en equipo. La información obtenida de esta encuesta permitirá diagnosticar la situación actual y servirá como una base para diseñar unas estrategias que pueden fortalecer el clima laboral en la microempresa distribuidora de arepas.

5. Procesamiento y Análisis de Datos

Los datos recolectados se procesarán mediante las siguientes etapas:

5.1. Organización de la Información

- Exportación de datos: Los resultados de Google Forms se exportarán a Microsoft Excel para su tabulación.

5.2. Análisis Cualitativo

- Categorización: Comunicación deficiente, conflictos interpersonales y mal clima laboral.

5.3. Análisis Cuantitativo Básico

- Estadísticas descriptivas: Se calcularán frecuencias, porcentajes y promedios para las preguntas cerradas (ej.: % de empleados satisfechos con el clima laboral).
- Visualización: Gráficos de barras o pastel en Excel para representar tendencias.

5.4. Software a Utilizar

- Google Forms: Para recolección de datos.
- Microsoft Excel: Para tabulación, análisis descriptivo y generación de gráficos.

6. Consideraciones Éticas

- Consentimiento informado: Los participantes recibirán una explicación clara sobre el objetivo del estudio y su voluntariedad para responder.
- Confidencialidad: Los datos se manejarán de forma anónima, evitando identificar a personas o empresas específicas en los resultados.
- Uso de la información: Los hallazgos se utilizarán exclusivamente para fines académicos y de mejora organizacional.

7. Limitaciones del Estudio

- Sesgo de autoselección: Los participantes podrían ser aquellos con mayor interés en el tema, lo que podría influir en los resultados.

- Subjetividad: Al tratarse de percepciones, los datos están sujetos a la interpretación de los encuestados.
- Muestra no probabilística: La selección de participantes no es aleatoria, por lo que los resultados no son generalizables.

Reflexión final:

La metodología mixta permite comprender y medir las relaciones interpersonales y el clima laboral en la microempresa distribuidora de arepas, proporcionando información sólida y contextualizada para el diseño de estrategias orientadas al mejoramiento del clima laboral.

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Introducción

El análisis y discusión de resultados permite interpretar la información que obtuvo de la encuesta aplicada a los trabajadores de la microempresa distribuidora de arepas, esto con el fin de identificar el estado de las relaciones interpersonales y el clima laboral de la microempresa. A partir de estos resultados, se pueden reconocer fortalezas y aspectos por los que mejorar que nos sirven como base para un diseño de estrategias para un mejor fortalecimiento del clima laboral.

4.1 Presentación de los resultados

preguntas

1.Existe un sistema de comunicación claro y oportuno entre compañeros

9 respuestas

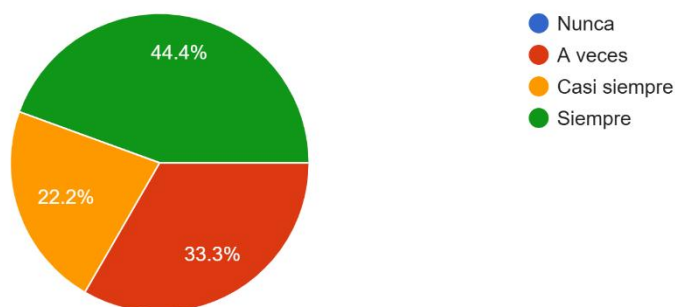


FIGURA 3. gráfico de la pregunta 1

Como puede observarse, el 44 % de los trabajadores opinan que hay un claro sistema de comunicación, un 22 % que casi siempre; estas dos categorías agrupan una calificación positiva, mientras un 33 % consideran que a veces, lo cual indica que la percepción es positiva.

2.En la empresa comparten la información útil para el trabajar en equipo

9 respuestas

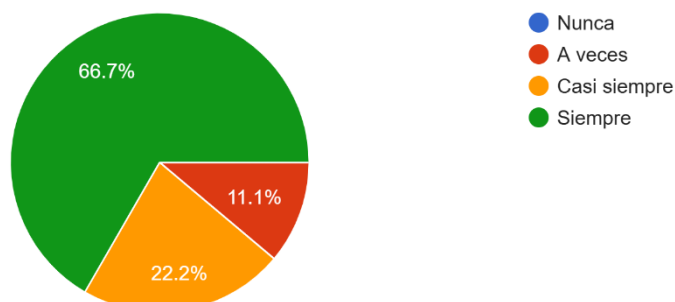


FIGURA 4.gráfico de la pregunta 2

La mayoría de los trabajadores consideran que siempre o casi siempre se comparte la información útil para el trabajo.

3.Estoy satisfecho con la forma de comunicarme con mis compañeros

9 respuestas

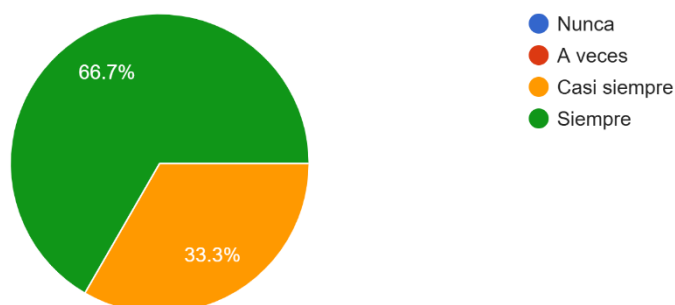


FIGURA 5.gráfico de la pregunta 3

Todos los trabajadores califican una adecuada forma de comunicarse con sus compañeros, con las opciones de siempre o casi siempre.

4. La comunicación con mis compañeros de trabajo es efectiva

9 respuestas

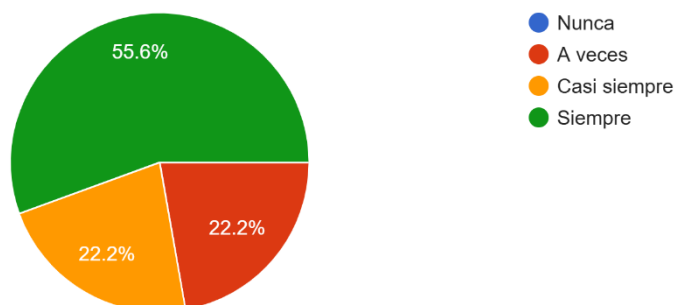


FIGURA 6.gráfico de la pregunta 4

En cuanto a la efectividad de la comunicación, el 55,6 % es decir la mitad de los trabajadores, manifiestan que siempre, mientras los restantes empleados opinan que casi siempre o a veces.

5.Cuando surge un problema entre compañeros sabe con exactitud como debe resolverlo

9 respuestas

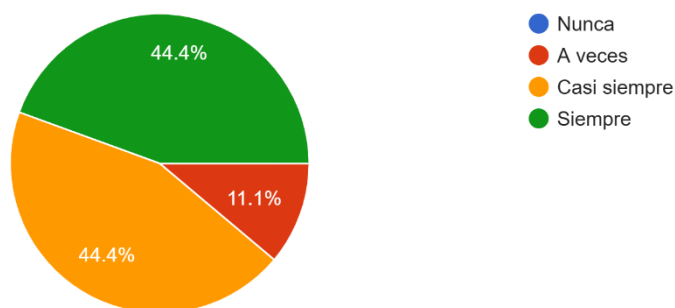


FIGURA 7.gráfico de la pregunta 5

En este caso, un 11,1 % de los trabajadores manifiestan que a veces conocen cómo resolver estas situaciones, pero los restantes trabajadores opinan que casi siempre o siempre.

6. Cada día se fortalece el trabajo en grupo

9 respuestas

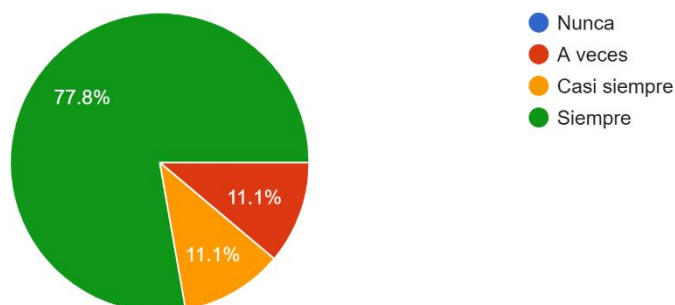


FIGURA 8.gráfico de la pregunta 6

El gran porcentaje de los empleados consideran que siempre se fortalece el trabajo en grupo en la empresa representados en el 77,8 %.

7. Las personas de los grupos de trabajo en que he participado, aportan lo que se espera de ellas

9 respuestas

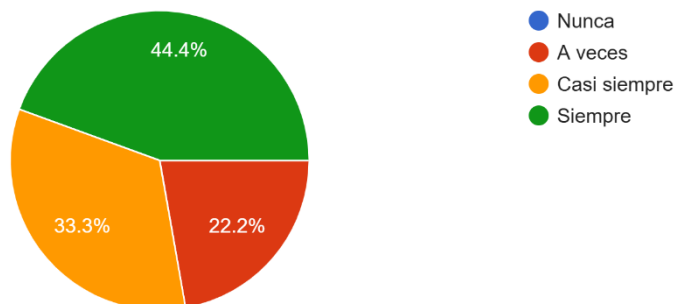


FIGURA 9.gráfico de la pregunta 7

En este caso, el 22,2 % piensan que sólo a veces las personas aportan lo que se espera de ellas, un 33,3 % que casi siempre y el restante 44,4 % que siempre lo hacen.

8.Trabajamos con autonomía para el desarrollo de actividades de grupo

9 respuestas

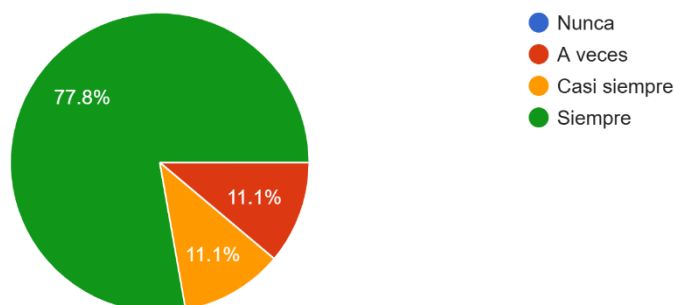


FIGURA 10.gráfico de la pregunta 8

Se considera en general que sí hay autonomía para la realización del trabajo en grupo.

9.Las decisiones que toman los grupos de trabajo son apoyadas por su jefe

9 respuestas

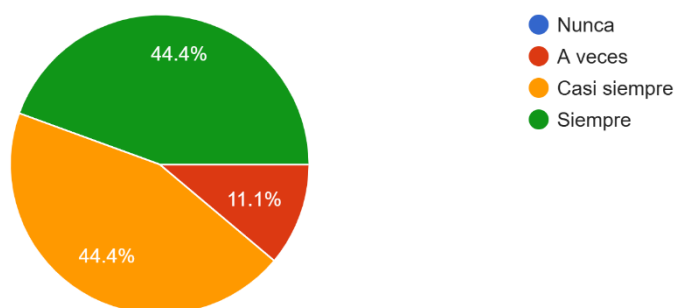


FIGURA 11.gráfico de la pregunta 9

En cuanto al apoyo del jefe a las decisiones del grupo de trabajo, la opinión es mayoritaria para siempre o casi siempre, un 11,1 % dice que sólo a veces cuentan con ese apoyo.

10. manejo adecuadamente mi carga de trabajo con apoyo de mis compañeros

9 respuestas

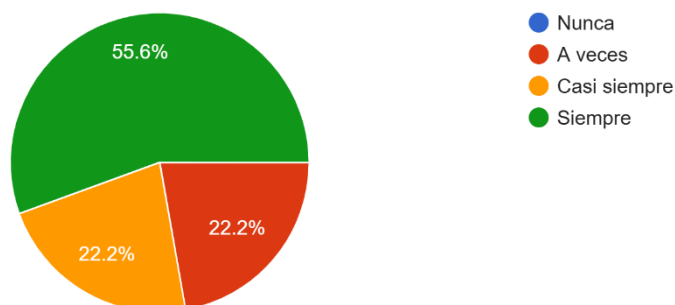


FIGURA 12.gráfico de la pregunta 10

La mitad de la población indica que sí manejan adecuadamente la carga con sus compañeros, y un 22,2 % que a veces.

11. Estoy dispuesto a hacer un esfuerzo extra cuando un compañero necesita mi ayuda

9 respuestas

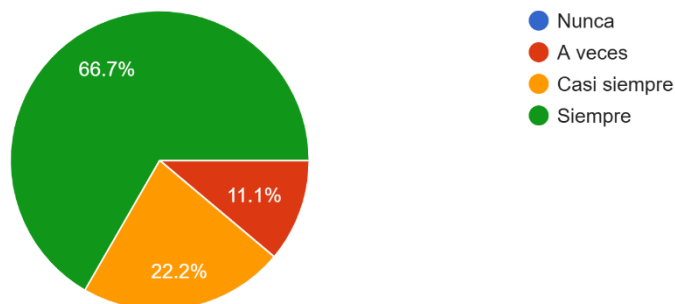


FIGURA 13.gráfico de la pregunta 11

La percepción indica que un 66,7 % siempre está dispuesta a hacer ese esfuerzo extra.

12. el tipo de mejoramiento de equipo de trabajo me motiva a trabajar

9 respuestas

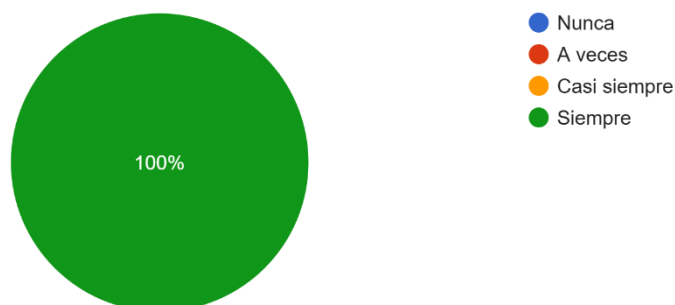


FIGURA 14.gráfico de la pregunta 12

Todos los trabajadores se consideran motivados para trabajar por las características del equipo.

13. Tengo claridad de por qué realizo mi trabajo en equipo

9 respuestas

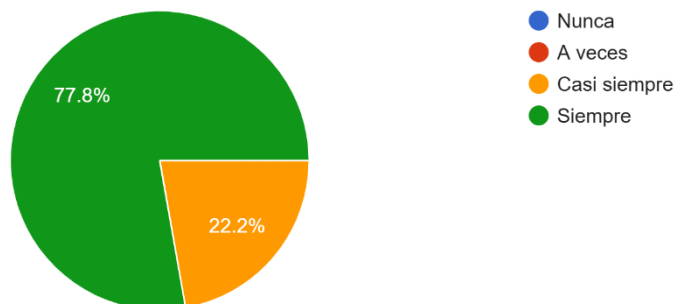


FIGURA 15.gráfico de la pregunta 13

En general existe una percepción de tener claridad sobre la realización de su trabajo, todos se calificaron en siempre o casi siempre.

14. Me encuentro satisfecho con el trabajo en equipo que realizo

9 respuestas

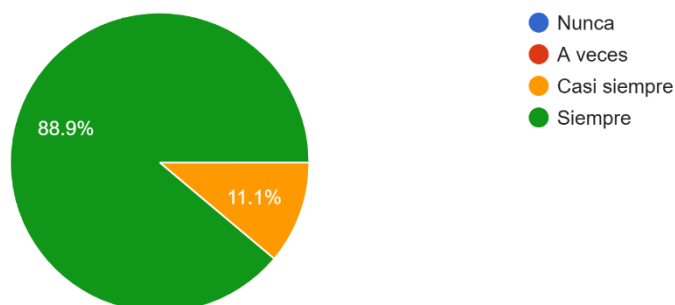


FIGURA 16.gráfico de la pregunta 14

Hay un grado de satisfacción con su trabajo, representados en 88,9 % en siempre y 11,1 % en casi siempre.

Se obtuvo una gráfica adicional que muestra el promedio de las calificaciones a todas las preguntas, con el siguiente resultado:

**Encuesta del clima laboral y las relaciones interpersonales
(8 colaboradores)**

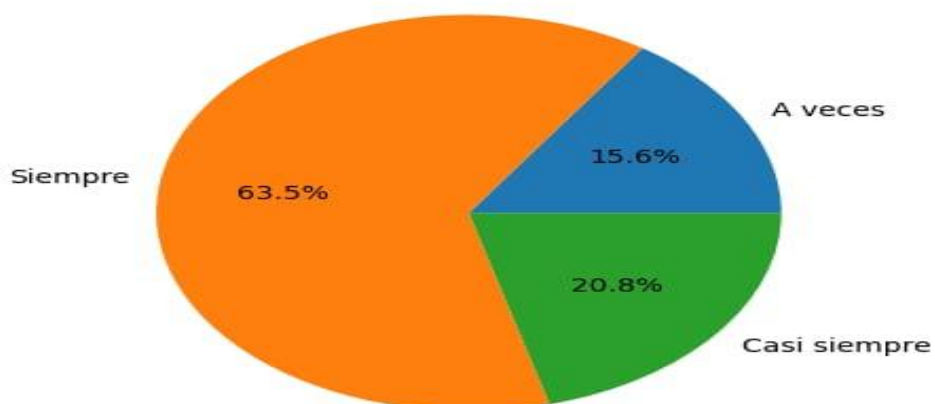


FIGURA 17. respuesta general

Esta última grafica también nos muestra que, en general, la percepción sobre la comunicación y el trabajo en equipo es muy positiva, ya que se ve claramente que la mayoría que encogen es la opción Siempre.

a. Análisis de los datos

En La mayoría de los empleados se puede percibir que la comunicación y las relaciones interpersonales en la microempresa son positivas, con las respuestas siempre y casi siempre. Este resultado nos indica que, en general, existe un buen clima laboral y apoyo entre compañeros. Sin embargo, también se observan respuestas a veces en aspectos como la resolución de conflictos y la claridad en la comunicación entre compañeros, lo que nos revela ciertas dificultades. Estos resultados también muestran la necesidad de fortalecer la comunicación y el manejo adecuado de conflictos para mejorar la coordinación y el clima laboral, contribuyendo así al bienestar de los empleados y al desempeño de estos.

b. Discusión de los resultados

En esta encuesta podemos encontrar que en los resultados obtenidos se evidencian que la mayoría de los trabajadores percibe un clima laboral favorable y relaciones interpersonales positivas, la buena comunicación y la cooperación entre los empleados. Esto coincide con lo que hablamos anteriormente y con lo planteado por Chiavenato y Robbins y Judge, quienes nos señalan que un clima laboral y relaciones interpersonales aumentan la motivación y el desempeño en la microempresa.

Sin embargo, también la presencia de respuestas a veces en algunas respuestas también nos revela que todavía existen algunas situaciones donde la comunicación no es completamente clara o los conflictos no se gestionan de manera positiva sino más bien de forma negativa. Esto puede llegar a generar tensiones y afectar la coordinación del trabajo en equipo, especialmente en la microempresa donde la interacción constante es fundamental para el funcionamiento y la producción.

Por lo tanto, podemos concluir que los resultados justifican la implementación para mejoras de estrategias que puedan fortalecer la comunicación, promuevan más la cooperación y la resolución de conflictos.

PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

Con los resultados encontrados se propone la siguiente intervención:

1 fase: Se debería realizar un estudio más detallado de las áreas para hacer unas mejoras en la comunicación, la cooperación y para resolver los conflictos. Esto incluye definir objetivos claros, establecer protocolos para un mejor trabajo en equipo y preparar talleres de capacitación para fortalecer la comunicación y la motivación laboral de los empleados.

2 fase: Poder llevar a cabo acciones, como talleres de comunicación, actividades de integración grupal en los empleados, reuniones de retroalimentación y estrategias de reconocimiento y motivación. Durante esta 2 fase, se busca promover un clima laboral más colaborativo y un mejor trabajo en equipo, fomentando más la cooperación y la disposición de apoyarse entre los compañeros.

3 fase: En esta 3 fase se busca evaluar la implementación de estas mejoras mediante encuestas, observaciones del desempeño de equipo y seguimiento del clima laboral. Esta fase también permite medir los resultados de la intervención, identificar los avances en el equipo, detectar posibles ajustes necesarios en la microempresa y garantizar que las estrategias organizacionales aplicadas logren fortalecer las relaciones interpersonales y el clima laboral de manera sostenida en la microempresa distribuidora de arepas.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES

En el desarrollo del trabajo se permitió evidenciar la importancia que tienen las relaciones interpersonales y el clima laboral en el desempeño de una microempresa, específicamente en la Distribuidora de Arepas ubicada en la ciudad de Cali. A partir de la encuesta realizada a los trabajadores, se logró identificar que, en términos más generales, existe una percepción más positiva frente a la comunicación, el trabajo en equipo, el apoyo mutuo y la motivación laboral, ya que en la mayoría de las respuestas escogieron las opciones Siempre y Casi siempre. Estos dan unos resultados que nos reflejan un clima laboral favorable que contribuye al bienestar de los empleados y al cumplimiento de los objetivos organizacionales de la microempresa.

No obstante, también se pudieron identificar algunas debilidades, evidenciadas en las respuestas que se obtuvieron en la encuesta como por ejemplo A veces, especialmente en los aspectos relacionados con la comunicación y el manejo de los conflictos interpersonales. Estas situaciones, representan un riesgo para la convivencia laboral y la coordinación del trabajo en equipo, particularmente en la microempresa donde la interacción entre los empleados es constante y las funciones suelen ser compartidas entre ellos.

Los resultados que se obtuvieron coinciden con los planteamientos teóricos de los autores antes mencionados como Chiavenato y Robbins y Judge, quienes señalan que un clima laboral positivo favorece la motivación, el compromiso y el desempeño, mientras que la falta de estrategias claras en la gestión del talento humano puede generar conflictos y afectar la productividad en la microempresa. Esta investigación también permitió confirmar que la microempresa carece de procesos en áreas como la comunicación y la resolución de conflictos lo cual justifica la necesidad de poder diseñar e implementar una estrategia organizacional adaptada a sus características para una mejora en la microempresa distribuidora de arepas.

Finalmente, con todo este trabajo se concluye que la propuesta de intervención planteada, construida en tres fases, se constituye una alternativa viable para fortalecer las relaciones interpersonales y mejorar el clima laboral en la microempresa distribuidora de arepas. La aplicación de estas estrategias no solo contribuirá al bienestar laboral y la satisfacción de los trabajadores, sino que también impactará de una manera positiva en la productividad, la calidad del producto y la estabilidad organizacional, favoreciendo el crecimiento de la microempresa en el sector alimentario.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agudelo, H. Á., Pinilla Gómez, E. Y., Linares Díaz, L. B., & Trujillo, R. O. (2023). Diseño de plan estratégico que permita mejorar el clima laboral en la empresa Cruz Verde. In Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD & Escuela de ciencias administrativas, contables, económicas y de negocios – ECACEN, *Administración de empresas*.
<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/57267/rortiztr.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chiavenato, I. (1999). *ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS* (Quinta). Editorial Mc Graw Hill.
[https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos\(%20lect%202\)%20CHIAVENATO.pdf](https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos(%20lect%202)%20CHIAVENATO.pdf)
- Gómez Tulcán, E. R., Castro Cañar, M. C., Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, & Programa de Administración de Empresas. (2024). *Diseño administrativo de la microempresa Arepas de Maíz Sarita ubicada en la ciudad de Pasto* (By Facultad de Ciencias Administrativas y Contables & Programa de Administración de Empresas).
<http://repositorio.unicesmag.edu.co:8080/jspui/bitstream/123456789/1156/1/CEAE037-AE%20C355%202024%202024.pdf>

Comportamiento organizacional (Javier Enríquez Brito, Trans.; Decimotercera). (2009). Pearson Educación.

https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf

Ortega Salgado, Y. (2020). MEJORAMIENTO EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES PARA UN ADECUADO AMBIENTE LABORAL. In Corporación Universitaria del Caribe – CECAR, *Corporación Universitaria del Caribe – CECAR*.

--	--	--	--	--	--	--

[illegible]

