

**Plan Estratégico de Cultura Organizacional para la Comisaria Primera de Familia de
Tunja, 2022-2023**

Consultoría en Gestión del Talento Humano

Yaneth Hernández Yaquive

Universidad Santo Tomas

Facultad de Administración de Empresas

Maestría en Gestión del Talento Humano

Bogotá

2023

**Plan Estratégico de Cultura Organizacional para la Comisaria Primera de Familia de
Tunja, 2022 – 2023**

Consultoría en Gestión del Talento Humano

Yaneth Hernández Yaquive

Trabajo De Grado Para Optar Al Título De

Master en Gestión del Talento Humano

Tutor: Rafael Ignacio Pérez Uribe

Administrador de Empresas, Doctor. en Ciencias Empresariales

Universidad Santo Tomas

Facultad de Administración de Empresas

Maestría en Gestión del Talento Humano

Bogotá

2023

Contenido

Lista de tablas	6
Lista de figuras	¡Error! Marcador no definido.
Agradecimientos	9
Resumen	10
Abstract	11
Introducción	12
Planteamiento Del Problema	13
Pregunta de Investigación.....	17
Objetivos.....	18
Objetivo General.....	18
Objetivos Específicos	18
Justificación de la Investigación.....	19
Justificación Teórica.....	19
Justificación Practica.....	19
Justificación Metodológica.....	20
Marcos de Referencia.....	22
Marco Teórico	22
Antecedentes.....	24

Marco Conceptual.....	26
Clima organizacional	26
Ambiente laboral.....	27
Liderazgo	27
Reconocimiento laboral	28
Violencia de genero	28
Protección de derechos humanos.....	29
Marco Legal.....	30
Marco Metodológico	33
Enfoque	33
Tipo o Alcance	33
Instrumentos para la Consultoría	34
Formulario Colaboradores:	36
Formulario Usuarios:	36
Actividades Puntuales.....	36
Esquema de Cumplimiento	37
Análisis Resultados.....	39
Perspectiva del Ciudadano Frente al Clima Organizacional de la Comisaria Primera de Familia	40
Resultados del Análisis DEBFORT	63

Discusión de Resultados	68
Plan de Acción - Ambiente Feliz	70
Conclusiones.....	75
Recomendaciones.....	78
Presentación del Equipo Consultor	79
Tutor Académico	79
Referencias Bibliográficas	80

Lista de tablas

Tabla 1 Parte legal.....	28
Tabla 2 Instrumentos de Consultoría.....	32
Tabla 3 Esquema de Cumplimiento.....	35
Tabla 4 Matriz Resumen de Oportunidades y Amenazas (OPAM).....	42
Tabla 5 Matriz DEBFORT.....	61
Tabla 6 Plan de Acción “Ambiente Feliz”	67

Lista de Figuras

Figura 1. Género y edad.....	40
Figura 2. Pregunta 01.....	41
Figura 3. Pregunta 02.....	42
Figura 4. Pregunta 03.....	43
Figura 5 . Pregunta 04.....	43
Figura 6. Matriz para priorizar Oportunidades	46
Figura 7. Amenazas	47
Figura 8. Genero	49
Figura 9. Edad.....	50
Figura 10. Pregunta 02.....	51
Figura 11. Pregunta 03.....	51
Figura 12. Pregunta 04.....	52
Figura 13. Liderazgo 1.....	53
Figura 14. Liderazgo 2.....	53
Figura 15. Liderazgo 3.....	54
Figura 16. Liderazgo 4.....	55
Figura 17. Participación y Compromiso 1	55
Figura 18. Participación y compromiso 2	56
Figura 19. Desarrollo y Reconocimiento 1	58
Figura 20. Desarrollo y Reconocimiento 2	59
Figura 21. Desarrollo y Reconocimiento 3.....	59
Figura 22. Creación de un entorno vital para todos los trabajadores 1.....	60

Figura 23. Creación de un Entorno Vital para todos los Trabajadores 2.....	61
Figura 24. Creación de un Entorno Vital para todos los Trabajadores 3.....	61
Figura 25. Creación de un entorno vital para todos los trabajadores 4.....	62
Figura 26. Creación de un entorno vital para todos los trabajadores 5.....	63
Figura 27. Matriz de Cuadrantes para Análisis de Debilidades.....	67

Agradecimientos

A Dios y la Virgen por ser mi guía día a día.

A mi tutor el doctor RAFAEL IGNACIO PÉREZ URIBE, quien con su amplia experiencia, conocimiento y dedicación me direcciono de forma adecuada en la elaboración del presente trabajo de consultoría.

A mi esposo Daniel Ricardo López Jiménez por apoyarme durante mi proceso educativo y de consultoría, pues sus palabras amorosas, entusiasmo y comprensión en situaciones difíciles de salud me daba ánimos para seguir adelante y no desfallecer.

A mi madre, mis hijos y Hermana por estar siempre en todos los momentos de mi vida y ser mi motor diario para continuar.

A la directora doctora NORHA ISMAELINA CATILLO, por su comprensión, apoyo, empatía y gestión académica para la culminación y cumplimiento a esta meta educativa.

A la doctora Clara Isabel Díaz Díaz, por su contribución amable y formal a la organización y permitir la realización de la presente consultoría.

Al doctor David Ocampo por compartir su conocimiento, pautas de desarrollo, fortalecimiento de la consultoría y diferentes temas para mi formación, quien lo hizo con buena disposición y motivación.

A los compañeros de trabajo por el apoyo en la realización y desarrollo de la presente consultoría.

Al doctor Andrés Paz, por compartir sus conocimientos, direccionamientos y asesorías brindadas.

Resumen

La presente consultoría titulada “Plan Estratégico de Cultura Organizacional para la Comisaria Primera de Familia de Tunja, 2022-2023,” la cual tiene como eje principal formular un plan acción encaminado al mejoramiento de la cultura organizacional en la mencionada entidad pública, para su realización se hará uso del modelo de Modernización para la gestión de organizaciones (MMGO y el modelo GEC (Gerencia Estratégica Corporativa) las cuales permiten realizar un análisis a nivel interno y externo de la organización para la previa identificación de oportunidades y amenazas (OPAM), debilidades y fortalezas (DEBFORT), para la caracterización y análisis de las mismas, es necesario generar diálogos abiertos y asertivos con los colaboradores y así mismo con los usuarios .

Para el desarrollo de la presente consultoría se hace necesario aplicar una metodología de carácter mixto, a través de cuestionarios digitales, lo cuales tiene la función de recolectar datos y posteriormente el análisis del modelo GEC. Con base en ello, se diseña el plan de acción “Ambiente Feliz” el cual está enfocado al mejoramiento del clima organizacional de la entidad pública en mención.

Palabras Claves: Modelo GEC, Organización, Ambiente laboral, Plan de acción, debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades

Abstract

This consultancy entitled "Strategic Plan of Organizational Culture for the First Family Commissioner of Tunja, 2022-2023" has as its main axis to formulate an action plan aimed at improving the organizational culture in the aforementioned public entity, For its realization will be used the model of Modernization for the management of organizations (MMGO) and the model GEC (Corporative Strategic Management) which allow an internal and external analysis of the organization for the prior identification of opportunities and threats (OPAM), weaknesses and strengths (DEBFORT), for the characterization and analysis of the same, it is necessary to generate open and assertive dialogues with employees and also with users. For the development of this consultancy, it is necessary to apply a mixed methodology, through digital questionnaires, which has the function of collecting data and then the analysis of the GEC model. Based on this, the action plan "Happy Environment" is designed, which is focused on improving the organizational climate of the public entity in question.

Key Words: GEC model, organization, work environment, action plan, weaknesses, strengths, threats and opportunities.

Introducción

A modo general, el informe de consultoría titulado “Plan estratégico de cultura organizacional para la comisaria primera de familia de Tunja, 2022 – 2023, Consultoría en gestión del talento humano”, el cual está en función de fortalecer el clima organizacional en la entidad pública que es la “Comisaria Primera de Familia- Tunja”. Esta consultoría nace de la realización de un previo diagnóstico focalizado en el ambiente interno de la organización y las variables del entorno que afectan la gestión, para así poder generar un análisis de la situación actual del ambiente laboral. A su vez, se plantea que mediante la identificación las características de la cultura organizacional como son: trabajo en equipo, actitudes, comunicación, relaciones interpersonales, valores, comportamientos, entre otros factores sociales, económicos, culturales, familiares que influyen de manera positiva o negativa en el ambiente laboral y la vida de los colaboradores en cuanto al desarrollo de sus funciones dentro la organización.

En nuestra metodología de trabajo, empleamos un enfoque mixto de tipo descriptivo-analítico, utilizando herramientas como la encuesta de Google Forms y la matriz GEC (OPAM - DEBFORT). (Perez,2018, p. 125), estas herramientas permitieron generar datos tanto cuantitativos como cualitativos, lo que nos permitió entender mejor las diferentes variables de estudio. Como resultado del diagnóstico, presentamos el plan de acción titulado "Ambiente Feliz", diseñado para fortalecer el ambiente interno de la entidad pública en cuestión. Este plan contempla la implementación de diversas estrategias para mejorar el compromiso, el sentido de pertenencia y la motivación de los colaboradores, así como para fortalecer los lazos afectivos entre ellos. Además, buscamos generar una mayor conciencia y sensibilización sobre las funciones y tareas de cada cargo.

Planteamiento Del Problema

En primer lugar, la familia es considerada como la piedra angular de la humanidad, así mismo, esta se rige por dos principios esenciales como lo son el amor y el respeto mutuo; sin embargo, no todas las veces ni en todas las familias se da esta situación, lo que conlleva a que se generen tensiones y conflictos entre sus integrantes, dando origen a episodios de la violencia intrafamiliar por medio de la violencia física, emocional, psicológica, verbal y económica (Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses, 2013). En ese sentido, para la prevención de esta problemática social, en Colombia existen las Comisarias de Familia, las cuales tiene como misión prevenir la violencia intrafamiliar en hogares donde se hayan presentado episodios de violencia. En estas entidades públicas, se cuenta con equipo psicosocial, el cual está conformado por el Comisario (a), Apoyos jurídicos, Psicólogos, Trabajadores Sociales, Auxiliares administrativos y personal de apoyo.

Se hace hincapié en que el equipo interdisciplinario de esta organización publica se debe caracterizar por tener habilidades de comunicación asertiva, resolución de conflictos, manejo de emociones, entre otras cualidades de orden personal, laboral y social; los cuales son de gran importancia fomentar dentro estos espacios laborales, ya que en esto contextos los usuarios y las diferentes situaciones que se presentan, hacen que de manera prologada se generen factores de estrés, acumulación de carga laboral, impulsividad, mal manejo de las emociones negativas y desagrado por la toma de decisiones no equitativas.

Es por ello, que la presente consultoría tiene como propósito, diagnosticar y efectuar un plan estratégico dirigido al fortalecimiento de la cultura organizacional para la Comisaria Primera de Familia de la ciudad de Tunja, a partir de la identificación, conocimiento y descripción de los factores emocionales, sociales, labores, entre otros, que influyen dentro del

ambiente laboral de las y los funcionarios de mencionada organización. El fortalecimiento del ambiente organizacional o laboral resulta de suma importancia, ya que abarca diferentes aspectos que afectan a los empleados, como la satisfacción con el trabajo, el desempeño de la entidad y las habilidades grupales e individuales. Estos aspectos son esenciales para evaluar el grado de satisfacción de los empleados con su trabajo, la eficiencia y eficacia para el cumplimiento de funciones y tareas asignadas, la comunicación y escucha activa entre los trabajadores, y cómo todo ello contribuye al fortalecimiento de los ámbitos grupales, organizacionales e individuales (Vega et al., 2006 citado en Pacheco et al., 2012). Por tanto, la consultoría se basa en las siguientes sugerencias para llevar a cabo un buen conocimiento y práctica de lo que requiere la organización.

- Fomentar una conciencia frente al ambiente laboral en relación con las problemáticas que se perciben de los usuarios y se evidencian dentro de la Comisaria Primera de Familia y como todo ello ha influenciado sobre las relaciones laborales y comportamentales de los trabajadores.
- El plan estratégico, se estructura y ejecutará de manera amplia y sólida de tal manera que pueda abarcar todos aquellos aspectos, necesidades o problemáticas que se requieran trabajar dentro la organización.

Las comisarías de familia son entidades públicas que forman parte del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, subdividiéndose en sectores municipales, locales y distritales. Tiene como función principal prevenir, garantizar y restablecer derechos contemplados en la Ley 1098 de 2006 de niños, adolescente, adultos y otros miembros de la familia, en donde estas entidades tienen como misión, brindar atención especializada e interdisciplinaria para prevenir, proteger, restablecer, reparar y garantizar los derechos de quienes estén en riesgo, sean o hayan sido

víctimas de violencia por razones de género en el contexto familiar y/o víctimas de otras violencias en el contexto familiar, según lo establecido en la presente ley (citado en Ley 2126, 2021).

En aquellas entidades públicas del Estado se tiene como visión ser reconocida como la entidad encargada de proteger y velar al cumplimiento de los derechos y deberes no solo de los niños, niñas y adolescentes sino de la familia en general. Esta entidad pública trabaja bajo las competencias de garantizar, proteger, restablecer y reparar los derechos de los miembros de las familias vinculadas por situaciones de violencia intrafamiliar como también la recepción denuncias y tomar las medidas de protección en casos de violencia intrafamiliar (Ley 2126, 2021).

Para poder darle continuidad a estos procesos, se hace necesario diseñar e implementar un diagnóstico estratégico (Pérez, 2016) de la entidad pública, utilizando el modelo de Modernización para la gestión de organizaciones (Arias, et al., 2018, citado en Pérez, 2009) y el modelo GEC (Pérez, 2018) en los aspectos relacionados con la cultura Organizacional (Pérez et al., 2020; Lozano et al., 2015) en donde se tiene como propósito identificar y describir la situación arrojada por los datos, las debilidades y fortalezas (DEBFORT), oportunidades y las amenazas (OPAM) evidenciadas. Para llevar a cabo este diagnóstico y formular un plan estratégico destinado a generar una ruta de trabajo en las áreas administrativas y de apoyo de la entidad pública en cuestión, contamos con la participación activa de agentes internos de la misma. Su colaboración resultó esencial para alcanzar los objetivos del proyecto, que tiene como finalidad mejorar el ambiente organizacional y fortalecer la eficiencia y eficacia en el desempeño de las funciones asignadas.

La Comisaría Primera de Familia de Tunja enfrenta diversos desafíos que generan la necesidad de una intervención en su cultura organizacional. En primer lugar, el ambiente laboral se encuentra en deterioro, desmotivación, baja productividad entre otros factores que afectan el desempeño y satisfacción de los colaboradores. La alta carga laboral presentada limita la participación en actividades extracurriculares y dificulta el equilibrio entre trabajo y vida personal de cada colaborador.

Además, se pudo identificar una carencia significativa de espacios para una comunicación asertiva dentro del ámbito laboral, generando dificultades en la resolución de conflictos y limitando la capacidad de compartir ideas entre los miembros del equipo. Por otro lado es notable la ausencia de espacios para definir de manera explícita las competencias, valores y principios de la organización originando ambigüedad en el rol de cada colaborador y en la alineación con los objetivos institucionales.

Por lo expuesto anteriormente, se toma la decisión de intervenir en la cultura organizacional mediante la presente consultoría. El enfoque se basó en realizar un análisis profundo del clima organizacional a través del análisis de las matrices (DEBFORT) debilidades y fortalezas y (OPAM) oportunidades y amenazas. Esta investigación permitió obtener una comprensión amplia y dinámica de las necesidades y problemáticas presentes en la organización pública.

El propósito de la intervención fue desarrollar un plan de acción y mejora específico, enfocado al fortalecimiento del clima organizacional y la cultura interna, mejorando significativamente los valores y principios tanto a nivel individual, grupal y organizacional, teniendo como resultado esperado un entorno de trabajo más armónico, motivador y eficiente, potencializando el compromiso y autonomía de los colaboradores, fomentando una mayor

participación en la toma de decisiones y una comunicación asertiva que permita resolver conflictos y compartir ideas de manera efectiva. Con estas acciones, se pretende generar un cambio positivo en la dinámica organizacional, promoviendo un ambiente laboral más productivo, colaborativo y satisfactorio para todos los miembros de la Comisaría Primera de Familia de Tunja.

Pregunta de Investigación

¿Qué factores influyen de manera continua, sobre el clima organizacional de la Comisaria Primera de Familia de Tunja 2022-2023?

Objetivos

Objetivo General

Formular un plan acción de cultura organizacional para la comisaria primera de familia de Tunja, 2022-2023.

Objetivos Específicos

- Describir las oportunidades y amenazas (OPAM) en términos de las problemáticas, necesidades y peticiones de los usuarios que influyen en los ambientes internos laborales de los funcionarios vinculados a la Comisaria Primera de Familia de Tunja.
- Identificar las debilidades y fortalezas (DEBFORT) en términos de la cultura organizacional a partir de la aplicación del modelo de modernización para la gestión de organizaciones y de modelo GEC.
- Formular las actividades necesarias, a partir de los resultados obtenidos del modelo GEC y MMGO para el fortalecimiento de los ambientes internos laborales de la Comisaria Primera de Familia de Tunja.

Justificación de la Investigación

Justificación Teórica

Esta consultoría se llevó a cabo siguiendo los lineamientos de la matriz MMGO de la cultura organizacional y a su vez con la aplicación del modelo GEC, el cual tiene como función analizar y describir las debilidades y fortalezas (DEBFORT) y las oportunidades y amenazas (OPAM) tanto de los agentes externos (usuarios) como de los agentes internos (colaboradores). A través de la recopilación de información, se identificaron estos aspectos y se diseñó un plan de acción “Ambiente Feliz”, para mejorar continuamente el ambiente laboral de la organización, buscando potenciar su eficiencia y eficacia en el cumplimiento de sus funciones.

Por otro lado, se reconoce la importancia de identificar y analizar los factores que afectan el rendimiento y la productividad de los colaboradores en la organización pública. Pues un clima organizacional positivo puede generar efectos beneficiosos, como el mejoramiento del rendimiento, motivación, compromiso y la satisfacción de los colaboradores, lo que a su vez se traduce en una mayor productividad y potenciación de desempeño y eficacia en el cumplimiento de sus funciones. Por el contrario, en un clima organizacional negativo, se pueden evidenciar factores como desmotivación, estrés, bajo rendimiento, conflictos y falta de compromiso, lo que tiene un impacto perjudicial en la productividad y en el cumplimiento de los objetivos establecidos.

Justificación Práctica

La consultoría en el análisis de la cultura organizacional en la Comisaría Primera de Familia de Tunja es de suma importancia debido a las situaciones específicas que afectan el rendimiento y la productividad de los colaboradores, ya que al ser una entidad pública su fin es brindar un servicio de orientación, atención y resolución de conflictos a víctimas de violencia

intrafamiliar (VIF), se hace mención que esta entidad se caracteriza por tener un alto índice de casos, lo cual influye de manera positiva y negativa dentro del ámbito laboral, puesto que los trabajadores tienen un contacto directo con el usuario y los diferentes procesos dentro de la entidad, los colaboradores de la comisaría se enfrentan a diario a situaciones de tensión y sobrecarga debido a su contacto directo con los usuarios y los diversos procesos internos de la entidad. Estas condiciones generan niveles de estrés elevados, desmotivación y un bajo rendimiento en el cumplimiento de metas.

Para abordar esta problemática, es fundamental analizar y mejorar la cultura organizacional a través de un plan de acción denominado "Ambiente Feliz". Este plan busca promover el mejoramiento continuo del ambiente laboral. El objetivo final de esta consultoría es potenciar la eficiencia y eficacia de la Comisaría Primera de Familia, permitiendo así brindar un servicio de mayor calidad y satisfacción a la comunidad.

Justificación Metodológica

Para llevar a cabo la consultoría, se obtuvo una metodología basada en el diagnóstico del ambiente laboral. Se empleó la plataforma virtual Google Forms para recopilar información relevante de los colaboradores y usuarios. Esta metodología permitió obtener datos de manera eficiente y garantizó la participación activa; la cual se evidencio por la información recolectada través de los instrumentos como el cuestionario virtual donde las respuestas fueron respondidas de manera acorde, cordial, rápida y constructiva, la participación de todos ellos fue fundamental para obtener un diagnóstico completo y preciso del ambiente laboral. Además, esta herramienta de recolección de datos es una plataforma fácil de usar y accesible, lo que facilita la participación de los colaboradores y usuarios completando los cuestionarios de manera sencilla, sin la necesidad de capacitación adicional.

La metodología basada en el diagnóstico del ambiente laboral permite obtener una visión clara y objetiva de la situación actual dentro de la Comisaria Primera de Familia. Al recopilar información sobre la cultura organizacional, el clima laboral y los desafíos específicos que enfrentan los colaboradores, se pudo identificar y diseñar estrategias de mejora dando paso al desarrollo de plan de acción efectivo para el mejoramiento de los ambientes internos dentro de la Comisaría Primera de Familia de la ciudad de Tunja. Este plan tiene como objetivo principal crear un entorno laboral positivo que promueva el rendimiento, la satisfacción y el compromiso de los colaboradores.

Marcos de Referencia

Marco Teórico

Para esta investigación, se utilizó “Modelo de Modernización para la gestión de organizaciones- MMGO” el cual es conocido por ser una herramienta capaz de generar un análisis general y específico de una determinada empresa, como también favorece a las empresas en cuanto al diseño de planes de acción o mejoramiento organizacional (Pérez et al., 2009). A su vez, tiene como propósito, identificar los componentes organizacionales que influyen de manera positiva e investigativa sobre el manejo y organización; para ello, este modelo trabaja en los siguientes lineamientos de acción organizacional: “Análisis del Entorno, Direccionamiento Estratégico, Mercadeo, Cultura Organizacional, Estructura, Producción, Finanzas, Gestión Humana, Exportaciones, Importaciones, Logística, Asociatividad, Comunicación, Innovación y Conocimiento, Responsabilidad Social y Gestión Ambiental” (Salazar, 2015., p.93).

A partir de lo expuesto, es importante destacar que en la presente consultoría solo se manejara el componente organizacional de la cultura o clima organizacional trabajado en el MMGO, la cual considera que la cultura organizacional es una representación subjetiva que una persona puede generar acerca de la organización en la que trabaja. De este modo, se han identificado los diferentes factores que influyen en la percepción que los colaboradores tienen sobre la entidad pública en cuestión, con el fin de establecer estrategias que permitan fortalecer el ambiente laboral y mejorar la eficiencia y eficacia en el desempeño de sus funciones. Este tipo de representaciones se forman a partir de valores “autonomía, estructura, recompensa, consideración, cordialidad, apoyo y apertura” (Dessler citado en Rengifo, 2018.p, 10). A su vez Serrano (2014) expresa que a través de este factor administrativo las empresas promueven la productividad y el bienestar social e individual entre los colaboradores de la empresa (p.121).

A su vez, se implementarán los componentes de gerencia estratégica cooperativa- GEC (Pérez, 2018) con la aplicación de matrices OPAM (oportunidades y amenazas) refiriéndose al impacto de los factores externos el cual analizados en dos aspectos: PO (probabilidad de ocurrencia) y por la EPN (Efecto potencial en el negocio); lo cual permite identificar la vulnerabilidad competitiva de la organización analizada (p.142).

Además, en cuanto a los componentes DEBFORT (debilidades y fortalezas oportunidades) se evalúan los factores internos de la entidad pública, en dos aspectos: MAG (Magnitud) e IPN (Importancia para el negocio). Siendo las fortalezas las competencias positivas desarrolladas y las debilidades como las competencias a mejorar en la entidad pública. En conjunto, la evaluación de estos componentes permite obtener un panorama completo de la situación de la entidad y establecer un plan de acción denominado “Ambiente Feliz”, este plan se centrará en mejorar diferentes aspectos del entorno laboral, como la comunicación interna y efectiva, el trabajo en equipo, la motivación del personal, el desarrollo profesional, entre otros que permita mejorar su desempeño y su cultura organizacional para respaldar este enfoque se utilizó como referencia el libro “Gerencia Estratégica” del autor (Pérez et al., 2009).

A través de este enfoque estratégico y basado en las mejores prácticas de gestión del talento humano, se buscará crear un ambiente propicio que promueva el bienestar de los colaboradores y contribuya al logro de los objetivos de la Comisaría Primera de Familia de Tunja, pues al darle prioridad al bienestar y desarrollo de los colaboradores permitirá establecer una base sólida para mejorar su desempeño, rendimiento y la eficiencia en el trabajo, lo que a su vez impacta positivamente en el cumplimiento de metas y resultados de la organización. Según (Pérez et al., 2009), "De esta manera, se logrará crear un entorno favorable que promueve el compromiso, la productividad y la satisfacción de los colaboradores." Este enfoque estratégico implica una

atención integral a los aspectos relacionados con el talento humano, como capacitación y desarrollo, motivación, comunicación efectiva y el equilibrio entre vida personal y laboral, entre otros.

Antecedentes

A continuación, se presentará una recopilación y revisión documental de las diferentes investigaciones en torno al clima organizacional en entidades públicas o privadas, esto con el fin de conocer el alcance y manejo del tema dentro de las diferentes organizaciones de estudio.

En primer lugar, el autor Rengifo (2018) en el trabajo de grado titulado “Clima Organizacional en el Comportamiento y Productividad de las Empresas y sus Integrantes” por medio de una revisión bibliografía refiere el concepto e importancia del clima organizacional y su relación con la eficiencia, productividad y relaciones dentro del ámbito laboral entre los colaboradores (p.5). En cuanto a la Metodología para la recolección y conocimiento de la información del estudio mencionado, se realizó a través de la investigación documentada por medio de artículos, libros y demás componentes o referentes bibliográficos.

Bajo esa línea, el autor indica que el clima organizacional se reconoce por las siguientes características: motivación, comunicación, recompensa, conflicto, liderazgo, satisfacción; los cuales están en función de construir las relaciones y ambientes dentro de una organización, a su vez dentro de esta investigación también hace hincapié que para evaluar el clima organizacional es necesario recurrir a instrumentos de medición en los cuales el colaborador pueda dar a conocer sus percepciones, ideas, metas o propósitos dentro de las organizaciones. Todo ello con el fin de poder potenciar la productividad, eficiencia y trabajo equipo entre colaboradores.

A su vez el Clima organizacional visto como factor de éxito en las organizaciones, se analiza en el siguiente estudio de caso en la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia –UPTC Seccional Chiquinquirá–, donde las autoras Benítez y Díaz (2019) manifiestan que se tiene por objetivo analizar el estado en que se encuentra el clima organizacional, ya que este refleja el comportamiento de los colaboradores en su lugar de trabajo y la relación que existe con sus compañeros y jefes, y de esto depende en cierta parte el cumplimiento de los objetivos y el éxito que se obtenga dentro de la organización (p.54). Para darle cumplimiento a este objetivo, se trabajó bajo una metodología de observación directa y encuestas dirigidas a estudiar las siguientes dimensiones del clima organizacional “motivación, liderazgo, satisfacción, actitudes y comportamientos”. De esta manera, se identificó que el nivel de motivación se encontró en un 90%, a su vez resaltan que los colaboradores dan repuestas asertivas en cuanto a los salarios, beneficios; a su vez resaltan la existencia del liderazgo y comunicación asertiva entre ellos como trabajo en equipo (Benítez & Díaz, 2019, p.68).

Por otro lado, el autor Orozco (2015) mediante su investigación y realización del “plan estratégico de marketing para la empresa de lácteos Gomelac del municipio de Ventaquemada, periodo 2014 – 2019” da a conocer la importancia de realizar los análisis internos y externos de una organización a través del análisis DOFA. Para el desarrollo de este plan estratégico el autor, llevo a cabo una investigación descriptiva la cual le permitió conocer e identificar las principales falencias y necesidades dentro de la organización, para ello, conto con la participación de los clientes y de los empleados.

De igual manera, en cuanto a los instrumentos el autor utiliza una “Encuesta dirigida a los empleados y directivos de la empresa Gomelac 32 - Encuesta dirigida a los clientes reales y potenciales de la empresa - Revisión bibliográfica - Observación directa” (Orozco, 2015,

p.31.32), en donde logro obtener como resultado que dentro de la empresa de lácteos por parte de los colaboradores hay un conocimiento sobre la misión, visión y objetivos de la empresa. A su vez el análisis DOFA permitió hacer un estudio completo de cada una de las esferas organizacionales como los son: económica, social, política, ambiental, comercial que debe tener en cuenta esta empresa para sus sostenimiento y reconocimiento dentro de la sociedad.

Marco Conceptual

Clima organizacional

Dentro del concepto de clima organizacional, también se encuentran las relaciones internas, estas se dan dentro del ambiente laboral entre colaboradores o entre la relación empleador y colaborador; en donde son de gran importancia ya que de ellas dependen los límites y valores que identifican acá trabajador, ya que una u otra manera influye en las conductas, comportamientos, producto u eficiencia de los demás colaboradores (Rengifo, 2018, p.11).

De igual manera Domínguez, et al., (2013) refiere que a través del clima u ambiente organizacional se estructuran “los patrones recurrentes de comportamiento, actitudes y sentimientos que caracterizan la vida en la organización, y se refieren a las situaciones actuales en una organización y los vínculos entre los grupos de trabajo, los empleados y el desempeño laboral” (p.62), lo cual es importante tener en cuenta, ya que las relaciones internas entre los colaboradores juegan un papel importante dentro del cumplimiento de metas y propósitos de una organización y los ambientes laborales influyen de manera significativa sobre el ritmo y quehacer laboral de las funciones de cada trabajador.

Ambiente laboral

El ambiente laboral, es el espejo de una organización, es decir, a través de las relaciones internas o lo que proyecta un colaborador, es el primer medio por el cual se da a conocer la organización empresarial en términos de liderazgo, comunicación asertiva, bienestar, motivación entre otros factores sociales, económicos, culturales o ambientales (Goncalves, 2000). Randstad (2022), da a conocer que el clima laboral es uno de los componentes más importantes de toda organización, ya que al tener un ambiente laboral positivo o negativo, afecta de manera progresiva el cumplimiento funciones y objetivos que los colaboradores tienen dentro de una organización. Se hace hincapié, que la creación de vínculos laborales estrechos, promueve un mejor trabajo en equipo, asignación de funciones equitativas, como también el fomento de espacio de trabajo agradable y motivador para el trabajador.

Liderazgo

El liderazgo dentro de las organizaciones, es una de la áreas con mayor importancia dentro del ámbito laboral, pues su manera de ejercerla influye de manera positiva o negativa sobre el grupo de trabajo de determinada organización, con base en ello, el líder dentro de una organizaciones debe garantizar los siguientes aspectos: respeto, escucha activa, conocimiento de su equipo de trabajo en cuanto debilidades, oportunidades, fortalezas o amenazas; todo ello con el fin de que el colaborador pueda sentir la seguridad de manifestar sus propuestas e ideas pero también sus inconformidades dentro clima laboral o personal (León et al., 2017). Para Cárdenas y Lineros (2014) para promover el liderazgo se “requiere de ciertas capacidades como son: gestionar, tener visión e iniciativa, promover, incentivar, motivar, convocar, direccionar, organizar y evaluar con indicadores debidamente establecidos, las actividades de un equipo de

trabajo” (p.3). Todo ello con el fin de establecer líneas o canales de acción estratégicos dirigidos al mejoramiento del clima y funcionamiento organizacional

Reconocimiento laboral

Según HubSpot (2023) el reconocimiento laboral es una herramienta estratégica dentro de las organizaciones, la cual está en función de fomentar sentimientos como el aprecio e importancia a los colaboradores por su rendimiento dentro de la organización; todo ello se puede llevar a cabo de manifestaciones en público acerca de las habilidades y destrezas por las cuales se está reconociendo al colaborador. Por otra parte, el

“salario emocional esto es, el conjunto de medidas de reconocimiento laboral que no tienen una base económica. Incluye la posibilidad de conseguir más días libres, opciones reales de promoción interna, mayores niveles de autonomía o regalos para empleados entre otros ejemplos” (HubSpot, 2023).

Por ello el reconocer las tareas, funciones y cumplimiento de objetivos hacia un colaborador por parte de la organización es de gran importancia, ya que, genera más seguridad, productividad, mayor sentido de pertenencia con la empresa.

Violencia de genero

El Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR, 2022) define que la violencia de género es entendida, “como aquel comportamiento o acto que tenga como propósito vulnerar o agredir a una persona por su género, como también se refiere a que es una de las vulneraciones más grande contra los derechos humanos, ya que cuando esto sucede corre en riesgo la vida y la dignidad humana de la víctima” ACNUR, 2022).

De igual manera, ONU- MUJERES (2022) expresa: “que este tipo de violencia ha nacido por la desigualdad de género y abuso de poder”. Esta violencia se ve representada principalmente en niñas, mujeres y comunidades LGBTQI, adultos mayores; a su vez este concepto es de suma importancia tenerlo en cuenta ya que dentro de las Comisarias de Familia es una de poblaciones con mayor importancia en cuanto atención y orientación integral por episodios de violencia

Protección de derechos humanos

En primer lugar, los derechos humanos, son el:

“conjunto de accesos, peticiones, necesidades, pero también prioridades que todos los seres humanos tienen, como también es importante dar a conocer qué través de la promoción y cumplimiento de los derechos humanos se genera el desarrollo integral, social y humano de una sociedad. En segunda instancia, no importa color de piel, sexo, nacionalidad, religión o lengua; los derechos humanos son interdependientes, indivisibles e intransferibles” (CNDH México, 2023).

A su vez, dentro de las Comisarias de Familias es gran importancia promocionar, cuidar y respetar los derechos de los niñas, niños, adolescentes, mujeres y hombres víctimas de violencia intrafamiliar.

Marco Legal

El presente marco legal tiene como función presentar de manera dinámica las diferentes normativas que respaldan la temática, así como la legislación que rige a la entidad pública. Es importante mencionar que para la construcción de este marco legal, solo se utilizaron leyes vigentes dentro del marco nacional del país Colombia.

Tabla 1 *Parte legal*

Nombre de la Ley	Objeto	Aporte a la Consultoría
Ley 1257 de 2008 (Congreso de Colombia, 2008). Sensibilización, prevención y sanción de formas de violencia y discriminación contra las mujeres	El Congreso de Colombia (2008) a través de la presente ley tiene como propósito generar normas que garanticen la seguridad y libertad de las mujeres e los ámbitos públicos y privados, como también el acceso justo, confidencial y ético a los procedimientos administrativos y judiciales en cuanto a la protección y atención y adopción de políticas públicas (s.p).	A través de la presente normativa se pueden conocer e identificar los diferentes mecanismos de protección para la mujer víctima de violencia, la cual es entendida como toda agresión física o que atente contra la integridad humana de las mujeres. Como también las diferentes rutas de atención frente a estos posibles casos.

Ley 2126 de 2021 (Congreso de Colombia, 2021). Por la cual se regula la creación, conformación y funcionamiento de las Comisarias de Familia, se establece el órgano rector y se dictan otras disposiciones.	El congreso de Colombia a través de la rama legislativa (2021) propone la siguiente ley, la cual tiene por objetivo, brindar herramientas a las Comisarias de Familia en cuanto a la Prevención, protección, restablecimiento, reparación y garantía de los derechos de quienes estén en riesgo, sean o hayan sido víctimas de violencia por razones de género en el contexto familiar y víctimas de otras violencias en el contexto familiar (s.p)	Conocimiento sobre el funcionamiento y estructuración de estas entidades públicas, como también el mapa de funciones de cada colaborador dentro de las Comisarias de familias para la atención optima e integral de los usuarios.
Ley 1010 2006 (Congreso de Colombia, 2006). Medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.	Desde el congreso (2006) esta ley tiene como propósito prevenir y establecer una ruta de atención y corrección frente a los episodios de violencia, agresión o cualquier tipo de maltrato que afecte de manera significativa la vida del ser humano en contextos laborales. (s.p)	A través de esta norma es importante tener en cuenta que las organizaciones sean públicas o privadas deben fomentar y asegurar un ambiente laboral que cumpla con las condiciones justas para el desarrollo y libertad humana del colaborador.

Ley 575 2000 Reforma parcialmente la Ley 294 de 1996 (Congreso de Colombia, 2000).	El congreso de la república de Colombia por medio de la presente ley (2000), establece la medida protección como el mecanismo jurídico y administrativo que tiene como finalidad atender de manera oportuna y eficaz a las víctimas de violencia en el contexto familiar la cual es entendida como el abuso de poder por parte de uno de los miembros de familia (s.p).	Mediante esta ley se conoce las herramientas jurídicas y administrativas como lo son las medidas de protección, como también es necesaria para poner fin a las situaciones de violencia intrafamiliar a través de la oportuna y eficaz del grupo de trabajo de estas organizaciones publicas
Decreto 1567 de 1998 (Congreso de Colombia, 1998). Sistema nacional de capacitación y el sistema de estímulos para los empleados del Estado.	El departamento administrativo de la función pública (1998) por medio de esta ley se crea el Sistema de Capacitación como el conjunto de políticas, planes escuelas de capacitación dentro de las organizaciones de orden públicas, en las cuales se deben brindar el acceso al aprendizaje, eficiencia, productividad del ámbito laboral (s.p)	Permite a las organizaciones públicas del Estado organizar y fomentar un plan de capacitación dentro de las entidades, el cual debe estar en función de educar al colaborador de manera continua y eficaz en temas acorde al mejoramiento de su eficiencia y productividad.

Fuente. Elaboración propia (2023), se obtuvieron las normas vigentes a través de reglamentos

oficiales publicados por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Marco Metodológico

Enfoque

En primer lugar, la línea de investigación adoptada para esta consultoría es de naturaleza mixta, como lo expresa Cano (2021). Este enfoque combina de manera efectiva datos cualitativos y cuantitativos, permitiendo un análisis integral. A lo largo de la investigación, se complementan y enriquecen mutuamente, lo que resulta en una mayor obtención de datos y, a su vez, una mejor comprensión e interpretación del objeto de estudio de la consultoría.

Por otro lado, este enfoque mixto resulta ser de gran importancia para el desarrollo de la consultoría, ya que en el proceso de recolección de información se requiere generar una escucha y atención activa con los colaboradores frente al clima organizacional. Esta interacción cercana y multidimensional facilita posteriormente el desarrollo de la matriz de cultura organizacional del MMGO y las matrices contempladas en el modelo GEC. Estas matrices proporcionan datos numéricos en representaciones gráficas y su interpretación se refleja en grados de priorización en temas por trabajar dentro de los ámbitos laborales.

Tipo o Alcance

Metodológicamente el tipo de investigación dentro del cual se inscribe el análisis de este proyecto es de carácter descriptivo analítico ya que intenta expresar los elementos constitutivos del fenómeno a estudiar como es el personal de la Comisaria Primera de Familia de Tunja. Dentro de ello se estudia el clima organizacional es visto como un factor que influye de manera significativa sobre los niveles de productividad, trabajo en equipo y eficiencia de la organización. Teniendo en cuenta el enfoque metodológico expuesto en este trabajo se desarrolla a través de cuestionarios vía Google Forms en donde se cuenta con la participación de los colaboradores de la institución en mención. La investigación descriptiva se llevó a cabo cuando

se requiere mostrar las características de un grupo, de un fenómeno o de un sector, a través de la observación y medición de sus elementos.

La información que proporcionan los instrumentos utilizados permite realizar un análisis descriptivo. Los autores Ibáñez y Marín (2008) describen que la Metodología de la investigación en las ciencias sociales (fases, fuentes y selección de técnicas) pretende entender el comportamiento, determinar y cuantificar las relaciones entre variables. Con este tipo de investigación se trata de conocer la estructura y los factores que influyen en una variable, en la mayoría de los casos, con el objetivo último de establecer predicciones sobre la misma.

Instrumentos para la Consultoría

Por medio de la siguiente tabla se darán a conocer las diferentes etapas, herramientas de aplicación para lograr el alcance deseado dentro de la consultoría realizada, todo ello con el fin de consolidar la información de una manera más sencilla y organizada.

Tabla 2 *Instrumentos de Consultoría*

Etapas	Herramienta	Alcance
Diagnóstico del Análisis Inicial	Encuesta en Google Forms	En esta sesión se pretende recolectar la información entorno al reconocimiento de la institución, necesidades, problemáticas o el grado de satisfacción con el ambiente interno dentro de la entidad pública.

Diagnóstico sobre el clima y la cultura organizacional	Matriz MMGO lineamiento de cultura organizacional, conjunto y componentes del modelo GEC y matrices OPAM y DEBFORT	Identificación y descripción en aspectos como el liderazgo, participación y compromiso, desarrollo y reconocimiento, creación de un entorno vital para todos los colaboradores.
	Formulario del Clima Organizacional a agentes internos y externos	Estudiar aspectos generales de la entidad pública como lo son: autonomía, cohesión, presión, reconocimiento, equidad e innovación
Diseño del plan acción	Elaboración estrategias socio-empresariales	Satisfacer la necesidades y problemáticas identificadas a través de estrategias empresariales en caminadas al mejoramiento Organizacional

Fuente. Elaboración propia (2023)

En esta consultoría, se trabajaron con grupos focales, los cuales facilitaron el conocimiento e identificación de los saberes y vivencias de un grupo determinado de personas que comparten características en común. A su vez, a través de ello se exploró acerca de “examinar lo que la persona piensa, cómo piensa y por qué piensa de esa manera” (Hamui & Varela, 2013., p.56). Para el desarrollo de las técnicas de recolección de información, se llevó a cabo bajo una investigación de tipo mixto, dado que dentro esta entidad se hizo más viable poder recolectar y analizar información por medio de entrevistas y la aplicación de los instrumentos mencionados anteriormente y como también la percepción de los usuarios sobre la Comisaria Primera de Familia, a través de la aplicación de formularios en Google Forms.

A través de estos instrumentos se pudo generar un amplio contenido de conocimiento, para que el consultor pudiese organizar y aplicar de manera eficiente un diagnóstico a la entidad pública. Así mismo estas herramientas fueron de gran ayuda para la identificación de las problemáticas que giran en torno al clima laboral y poder estructurar el plan de acción para la mitigación de problemáticas y satisfacción de necesidades de los colaboradores.

Formulario Colaboradores:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSc5KTxf1wZC5u5OwfQjGQF605nfF1FBwXw3Hp-nztifCK0Kg/viewform?usp=sf_link

Formulario Usuarios:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeEYAIIOefUhW4oJR8L2noi8MRvsceE1sWIF1Sy1cXVuleSNG/viewform?usp=sf_link

Actividades Puntuales

1. Identificación de los lineamientos de cultura organizacional con base en la matriz MMGO.
2. Diseño del formulario digital en la plataforma de Google Forms, con el fin de diagnosticar la situación inicial de la entidad pública por parte de los agentes internos y externos.
3. Reconocimiento y análisis del modelo GEC y así mismo la alimentación de esta herramienta metodológica que tiene como finalidad dar a conocer los datos cuantitativos con base a las oportunidades y amenazas (OPAM) Y debilidades y fortalezas (DEBFORT).
4. Con base en lo recolectado, diseño del plan de acción para el mejoramiento de los ambientes internos dentro de la Comisaria Primera de familia de la ciudad de Tunja.

Esquema de Cumplimiento

El presente apartado tiene como propósito, dar a conocer las diferentes etapas que conforman el proceso de consultoría, con el objetivo de proporcionar una comprensión detallada del trabajo realizado dentro de la entidad pública.

Reconocimiento Institucional desde el Ámbito Externo e Interno de la Organización Fecha de Realización diciembre 2022 – enero 2023

- Análisis de reconocimiento institucional
- Revisión bibliográfica de la entidad pública para poder conocer el marco institucional o legal de la organización.
- Aplicación de formulario diagnóstico a nivel externos (usuarios) a través de la plataforma Google Forms titulado *“Percepción de los usuarios frente a la cultura organizacional de la comisaria primera de familia de la ciudad de Tunja, Boyacá”*.

Diagnóstico de la Cultura Organizacional - Fecha de Realización: Enero – febrero del año 2023

- Aplicación del formato “Cultura Organizacional” de la matriz MMGO, posteriormente se dio la aplicación del formulario en Google Forms a agentes internos (colaboradores) titulado *“Cultura organizacional en la Comisaria Primera de Familia, Tunja”* para conocer y analizar la cultura organizacional.
- A través de esta matriz y formulario se conoció la dinámica de la cultura organizacional en la Comisaria Primera de Familia, a través de la identificación y evaluación de los siguientes aspectos: Liderazgo, participación y compromiso, desarrollo y reconocimiento, creación de un entorno vital para todos los colaboradores y también la autonomía, cohesión, equidad e innovación en los ambientes laborales.

- Los aspectos anteriormente mencionados, fueron importantes de estudiar ya que permitieron identificar las problemáticas, necesidades y solicitudes realizadas a los colaboradores con el objetivo de mejorar el clima laboral en la Comisaria Primera de Familia.
- Realización de análisis de la cultura organizacional a través del modelo GEC y la identificación de las debilidades y fortalezas (DEBFORT) y oportunidades y amenazas (OPAM).

Formulación del Plan Acción de la Cultura Organizacional - Fecha de Realización: Marzo-abril 2023

- Diseño del plan de acción para el fortalecimiento de los ambientes internos.
- Recomendaciones en torno a la gestión empresarial para el mejoramiento de la cultura organizacional.

Tabla 3 *Esquema de Cumplimiento*

Actividades	Si cumple	No cumple	Observaciones
Entrega anteproyecto a docente tutor	X		
Entrega de correcciones y ajustes	X		Implementación de la matriz MMGO de cultura organizacional y aplicación de la matriz GEC OPAM y DEBFORT
Elaboración de instrumentos de recolección de información	X		

Aplicación de la matriz MMGO con base a la línea de cultura organizacional	X		
Aplicación de encuestas en formulario de Google Forms	X		
Análisis de diagnóstico orientado a los ambientes internos y externos de la Comisaria Primera de Familia de Tunja en relación a la implementación de matriz GEC OPAM y DEBFORT	X		
Formulación del plan de acción en relación a la matriz de marco lógico	X		
Elaboración de recomendaciones	X		
Validación, ajustes y aprobación	X		

Fuente. Elaboración propia (2023)

ANÁLISIS RESULTADOS

A continuación, se darán a conocer el previo análisis de las herramientas de recolección de información, la cual permitió generar un mayor alcance con los diferentes funcionarios y usuarios vinculados a la Comisaria Primera de Familia de la ciudad de Tunja. Como instrumentos de recolección información, se hizo uso de la encuestas vía digital las cuales tienen por objetivo identificar las percepciones de los colaboradores frente a la cultura organizacional de la entidad como también identificar el conocimiento que la ciudadanía tienen

al respecto de la Comisaria, a su vez también pretende analizar el modelo de gerencia estratégica corporativa- GEC en cuanto a las OPAM (oportunidades y amenazas) y DEBFORT (debilidades y fortalezas) para posteriormente poder dar a conocer el plan de acción organizacional.

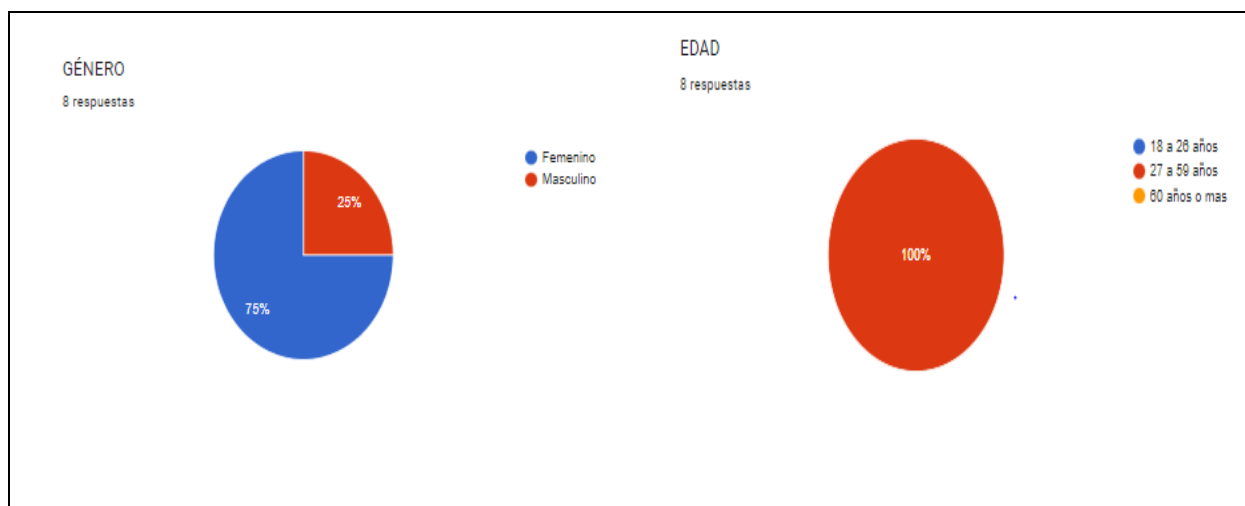
A su vez para darle un mejor entendimiento al análisis, se ordenó por objetivos específicos, pero a cada objetivo se le asignó un título llamativo y acorde al propósito del objetivo planteado.

Perspectiva del Ciudadano Frente al Clima Organizacional de la Comisaria Primera de Familia

En relación al objetivo número uno, se tiene como propósito describir las oportunidades y amenazas (OPAM) en términos de las problemáticas, necesidades y peticiones de los usuarios que influyen en los ambientes internos laborales de los funcionarios vinculados a la Comisaria Primera de Familia de Tunja. Para ello, se implementó la encuesta digital elaborada en Google Forms titulada “Percepción de los usuarios frente a la cultura organizacional de la Comisaria Primera de Familia de la ciudad de Tunja, Boyacá”, en donde se contó con la participación de 8 personas, a continuación, describe la siguiente información.

Para la aplicación de esta encuesta, se contó con la participación de 8 personas donde el 25% fueron hombres y el 75% mujeres. A su vez, en los grupos de edad, el 100% se encuentra entre los 27 a 59 años (figura 1)

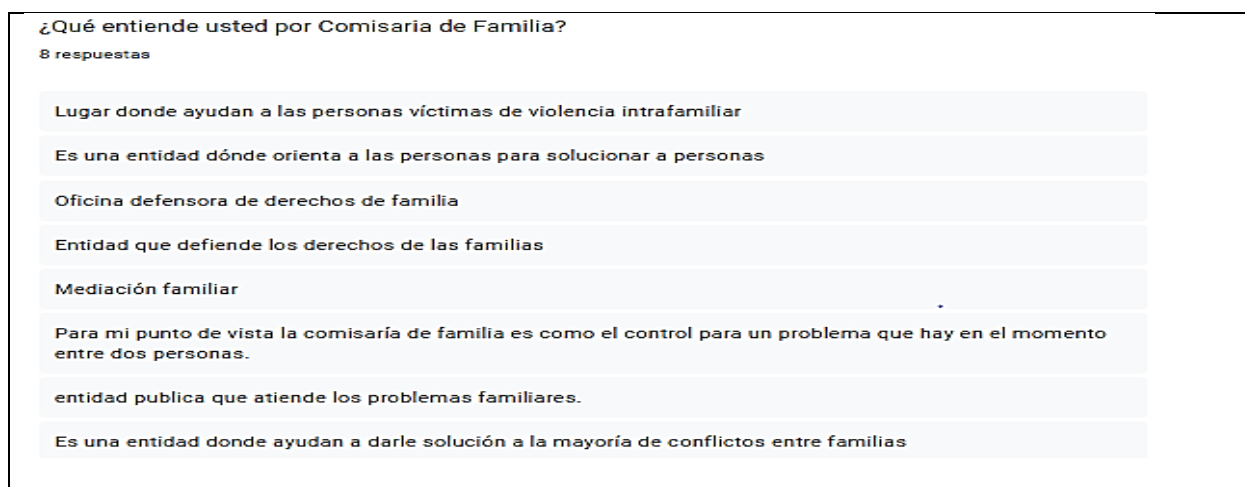
Figura 1. Género y edad



Fuente. Elaboración propia (2023)

En primer lugar, el concepto de Comisaria por parte de la ciudadanía es entendido como entidad pública en la cual se receptionan y se atienden casos entorno a la violencia intrafamiliar, mediación familiar y a su vez defensa de los derechos humanos y de la dignidad humana de los usuarios (figura 2).

Figura 2. Pregunta 01 Definición Comisaria de Familia



Fuente. Elaboración propia (2023)

A nivel de satisfacción, el 65.5% están de acuerdo con los servicios brindados por la entidad, el 25% se encuentra totalmente de acuerdo y el 12,5% se encuentra totalmente en desacuerdo con la organización pública del Estado (figura 3).

Figura 3. Pregunta 02 Satisfacción de los Servicios Brindados por la Entidad Pública.



Fuente. Elaboración propia (2023)

Desde un punto de vista externo, se pregunta a los usuarios sobre su opinión acerca de los ambientes laborales dentro de la comisaria, en donde manifiestan observar una buena atención al ciudadano, pero que a su vez es muy notorio cuando hay presencia de problemas entre ellos, ya sea por la manera en que se hablan, ejecutan los procesos o se relacionan entre ellos (figura 4).

Figura 4. Pregunta 03 Experiencias y Expectativas sobre las Relaciones Laborales en la Comisaria de Familia.

Desde su experiencia, podría mencionar como son o deberían de ser las relaciones laborales dentro la comisaría de familia?

8 respuestas

- Por lo que he visto son muy buenas entre las funcionarias de la comisaría
- Que se traten con amabilidad y respeto
- Existe un ambiente tenso y de desconfianza por parte de la gran mayoría de funcionarios
- Relaciones con buena comunicación
- Cordiales
- No entendí a la pregunta.
- e parece que son adecuadas debido a que cuentan con profesionales altamente capacitados para brindar un adecuado asesoramiento a las partes en los conflictos familiares
- Se ve buen ambiente laboral

Fuente. Elaboración propia (2023)

La calificación de los usuarios frente a la cultura organizacional de la Comisaria Primera de Familia oscila entre los 5 a 10 puntos donde resaltan la buena comunicación en atención al usuario, pero también indican el fortalecimiento definición de vínculos y roles laborales (figura 5).

Figura 5 . Pregunta 04 Calificación Cultura Organizacional en Escala de 1 a 10 para la Comisaria Primera de Familia.

¿Como calificaría usted en una escala de 1 a 10 la cultura organizacional de la Comisaria Primera de Familia?. Justifique su respuesta

8 respuestas

- 10
- 10 tienen buena comunicación entre ellas y son eficaces a la hora de resolver los problemas del usuario
- 5 se deben fortalecer vínculos laborales y establecer roles muy definidos
- 9, eficiente
- 10 excelente
- 9
- 8. veo que hay un equipo conformado entre los colaboradores de la comisaria de familia. eso es bastante positivo

Fuente. Elaboración propia (2023)

RESULTADOS DEL ANÁLISIS OPORTUNIDADES Y AMENAZAS (OPAM)

Se observa en el cuadrante I de aprovechamiento de alta prioridad, encontrando las oportunidades 1 y 5 lo que indica que la Comisaria Primera de Familia debe estructurar de manera urgente, diferentes estrategias que permitan el logro positivo y aumento del alcance en la misión con el fin de ser ejecutadas en el menor tiempo posible. En cuanto al cuadrante No. II de aprovechamiento a futuro encontramos las oportunidades No. 3,4,6,7,8,9,10 y 11, lo cual refleja que se deberá estructurar un plan de contingencia a futuro para aprovechar en caso de que se presente de acuerdo con lo analizado. En lo referente al cuadrante No. III se recomienda no tener en cuenta la oportunidad No. 2 puesto que al hablar de oportunidades no da valor agregado a la misión de organización y se ubica en el cuadrante de indiferencia (Perez-Uribe,2018, p. 130) (tabla 4 y figuras 6 y 7).

Tabla 4 *Matriz Resumen de Oportunidades y Amenazas (OPAM)*

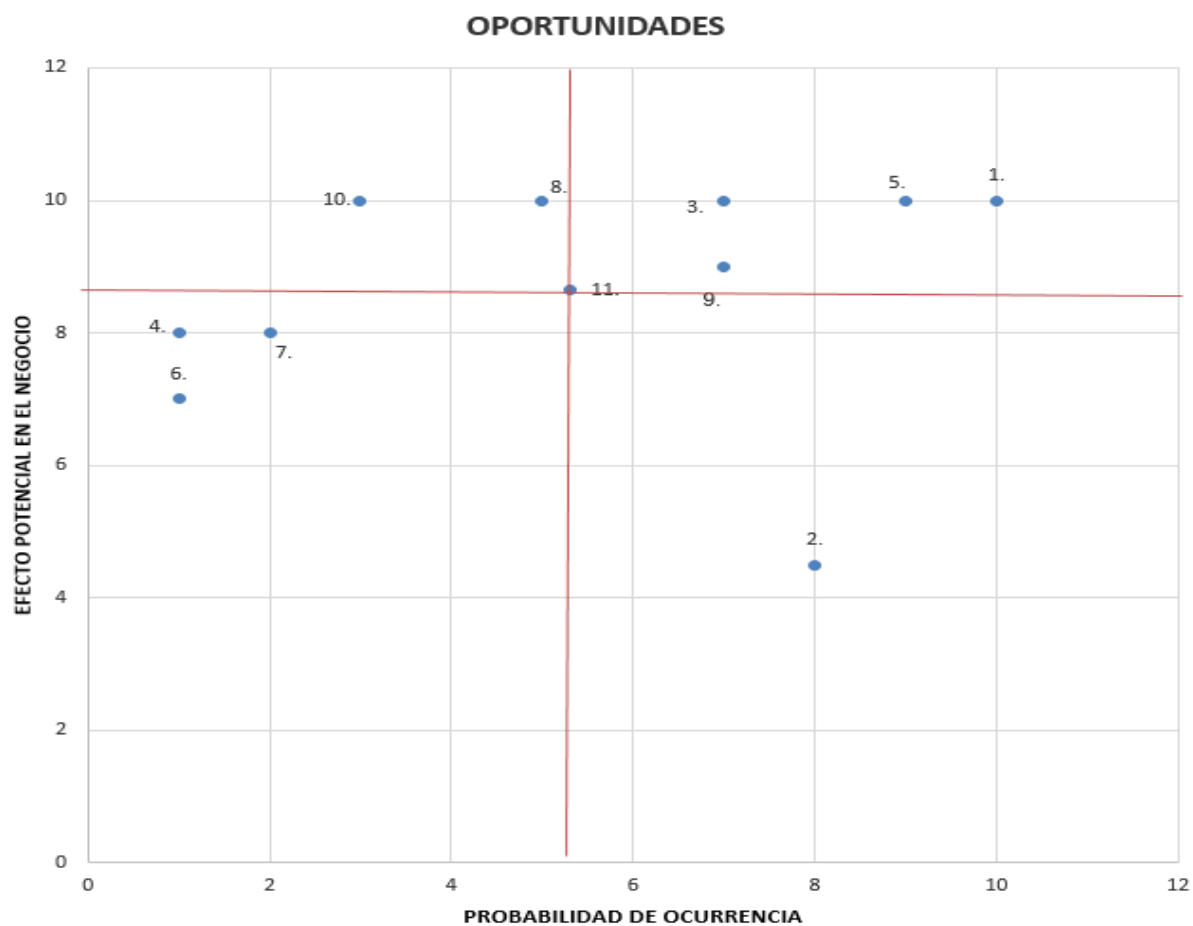
Oportunidades				Amenazas			
No	Definición	PO	EPN	No	Definición	PO	EPN
1.	Cumplimiento Ley 2126 de 2021, se regula la creación, conformación y funcionamiento de las comisarías de familia.	10	10	1.	Desconocimientos de la normatividad aplicada	7.5	10
2.	Atención integral dirigida a la población víctima de violencia intrafamiliar	8	4.5	2.	Bajo seguimiento a procesos por parte del área Psicosocial	5	10

3.	Dar manejo adecuado del proceso administrativo	7	10	3.	Extralimitaciones del cargo	4	10
4.	Cambios en la tendencia de los estilos de vida saludable	1	8	4.	Desmotivación, Apoyo mutuo	5	10
5.	Uso de las TICS para garantizar una atención optima y adecuada	10	10	5.	Resistencia al cambio	1	8
6.	Implementación de digi- turnos para usuarios	1	7	6.	Caída de los sistemas operativos, plataformas y desactualización de hardware y software	5	10
7.	Capacitación y actualización de nuevas tecnologías	2	8	7.	Realización inadecuada de autos, resoluciones y/o avisos emitidos por los profesionales	7	10
8.	Capacidad y disponibilidad de profesionales para la atención	5	10	8.	Demora en la contratación de personal	7	10
9.	Conocimiento sobre los derechos y deberes laborales	7	9	9.	Falta de compromiso y responsabilidad en el cumplimiento de actividades contractuales	4	10

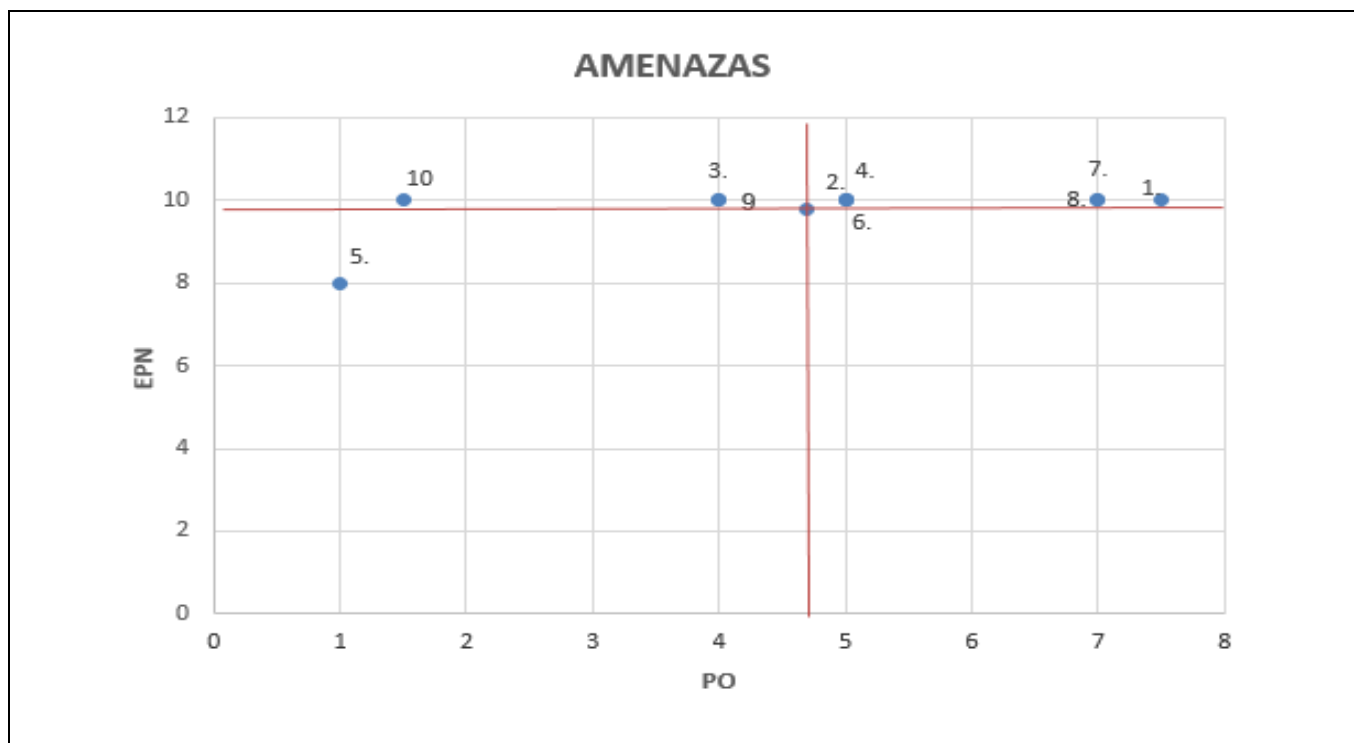
10.	Fortalecimiento del trabajo en equipo y resolución de conflictos	3	10	10.	Falta de capacitaciones para el mejoramiento del clima laboral.	1.5	10
Promedio		5.4	8.7	Promedio		5	9.8

Fuente. Elaboración propia (2023)

Figura 6. Matriz para priorizar Oportunidades



Fuente. Elaboración propia (2023)

Figura 7. Amenazas

Fuente. Elaboración propia (2023)

Se observa el cuadrante I de contrarresto de alta prioridad, las amenazas 1,2,4,6,7 y 8 lo que indica que la Comisaría Primera de Familia debe definir una serie de estrategias de manera urgente para lograr contrarrestar el efecto negativo y disminuir las incidencias en la misión de la organización. Frente al cuadrante No. II de contrarresto de contingencia, las amenazas No. 3,9 y 10, como segundo orden de prioridad se deben plasmar y desarrollar actividades contingencia para el número de amenazas, teniendo en cuenta que se ubican una mayor cantidad en el presente cuadrante. En lo referente al cuadrante No. III de indiferencia, la amenaza No. 5 no se tendrá en cuenta ya que no le da valor agregado a la misión. Para el cuadrante No. IV no se evidencio ninguna amenaza (Pérez, 2018., p. 131).

En conclusión, el análisis de las oportunidades y amenazas identificadas tiene implicaciones cruciales para la Comisaría Primera de Familia. Es evidente la necesidad de actuar

con prontitud en el cuadrante I de aprovechamiento de alta prioridad, implementando estrategias efectivas para mejorar el alcance y el cumplimiento de la misión institucional. Así mismo, se requiere estar preparados para el futuro, considerando las oportunidades potenciales del cuadrante II y desarrollando planes de contingencia para contrarrestar las amenazas en el cuadrante II de contrarresto de contingencia.

La organización debe enfocarse en la creación de una cultura proactiva y adaptable, capaz de enfrentar los desafíos y capitalizar las oportunidades. Es crucial establecer un proceso de monitoreo constante para detectar tempranamente posibles amenazas emergentes y ajustar las estrategias en consecuencia.

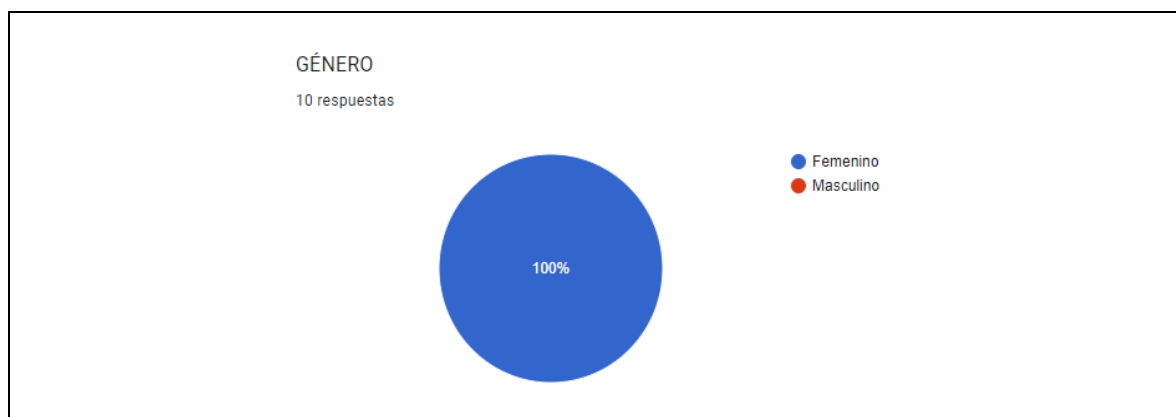
Además, se destaca la importancia de la comunicación efectiva y la colaboración entre todos los miembros de la Comisaría para lograr una respuesta coordinada frente a los desafíos que se presenten. La participación activa del personal en la identificación y resolución de los problemas contribuirá a fortalecer la cohesión y la eficacia de la organización.

Percepción de los Colaboradores Frente al Clima Organizacional de la Comisaria Primera de Familia

En primer lugar, de acuerdo al objetivo numero dos se buscó analizar las debilidades y fortalezas (DEBFORT) en términos de la cultura organizacional a partir de la aplicación del Modelo de Modernización para la Gestión de Organizaciones, MMGO. Para ello se realizó el previo análisis a las respectivas herramientas de recolección de información, en donde fue utilizada la encuesta digital titulada “Cultura organizacional en la Comisaria Primera de Familia, Tunja” digitales por medio de la plataforma Google Forms, la cual permitió generar un mayor alcance a los diferentes funcionarios de la entidad pública en mención. A continuación, se darán a conocer los respectivos resultados y a su vez el análisis de la matriz DEBFORT (debilidades y fortalezas) (figura 8).

En primer lugar, se hace mención que para el desarrollo de esta encuesta se contó la participación de 10 funcionarios, en donde el 100% son mujeres lo cual representa la totalidad de las participantes (figura 8).

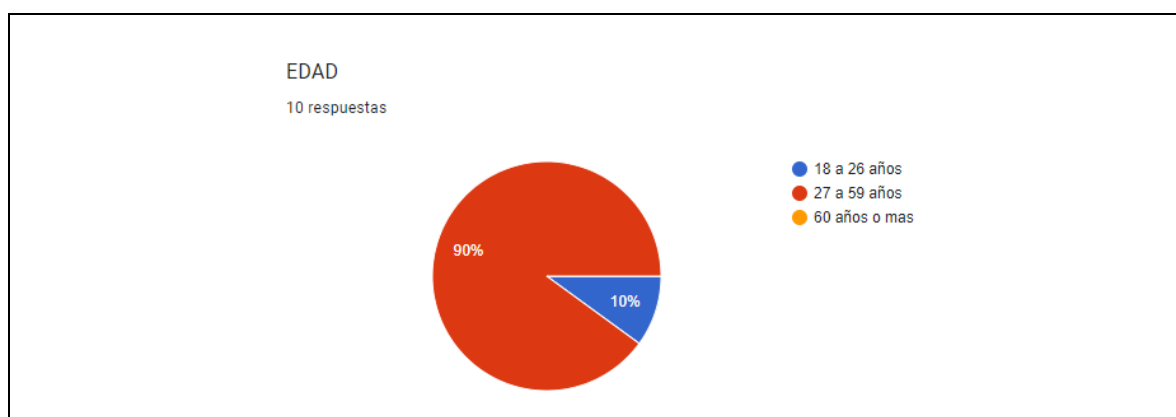
Figura 8. Genero



Fuente. Elaboración propia (2023)

Dentro del grupo edad, se clasifica en color azul la edad entre 18 a 26 años la cual se representa en el 10% (1 persona); en el color rojo se encuentran las edades de 27 a 59 años con el 90% (9 personas) y por último el color amarillo se encuentra el grupo poblacional de 60 años y más en donde no se identifican colaboradores con esta edad (figura 9).

Figura 9. Edad



Fuente. Elaboración propia (2023)

En segundo lugar, dentro de la Comisaria Primera de Familia de Tunja se cuentan con los cargos de: Trabajador social, Auxiliar administrativo, Comisario de Familia, Psicólogo, Apoyo Jurídico y practicantes universitario; se considera un grupo interdisciplinario el cual está en la capacidad de atender y orientar niños y niñas, mujeres, hombres y familias en situación de vulnerabilidad a su dignidad humana (figura 10).

Figura 10. Pregunta 02 Cargo Desempeñado dentro de la Entidad Pública



Fuente. Elaboración propia (2023)

Dentro de este apartado, se evidencia que el 60% de las participantes se encuentra satisfecho con tareas y funciones; 30% considera que sus actividades laborales son normales mientras que el 10% se encuentra muy satisfecho con sus funciones laborales (figura 11).

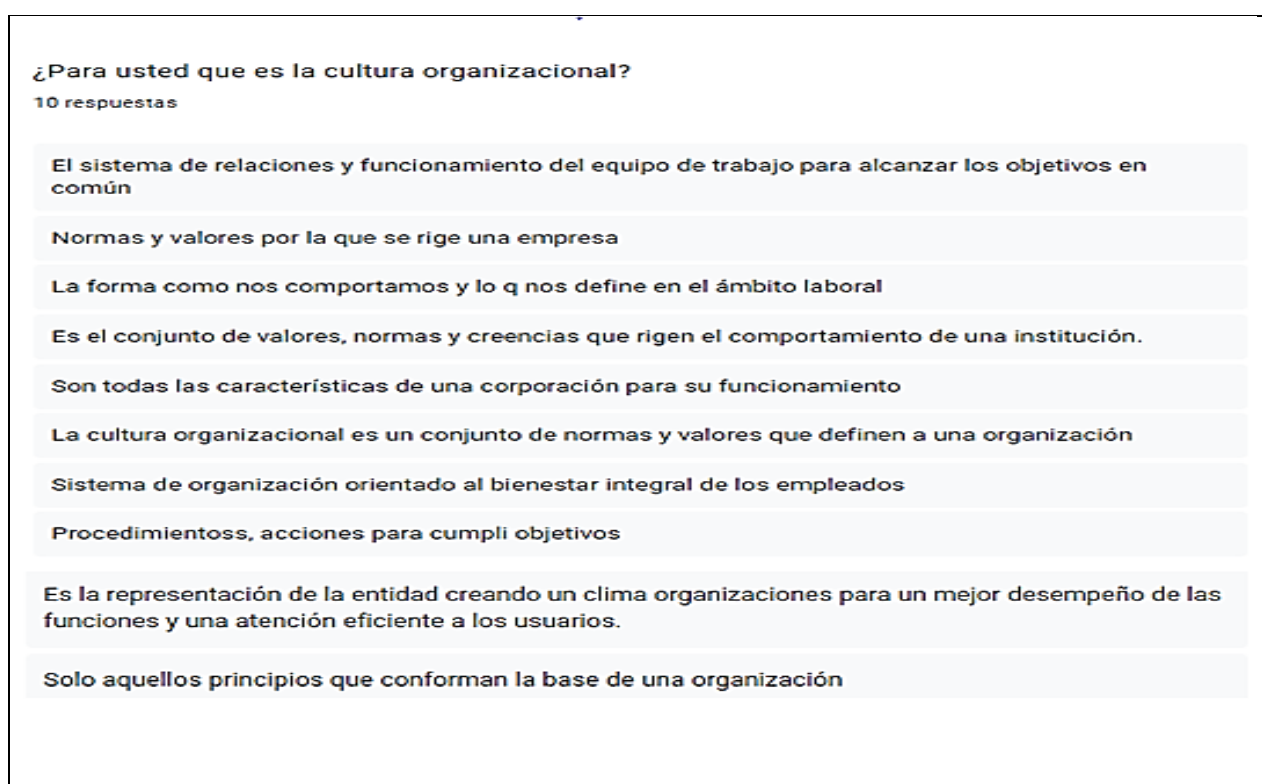
Figura 11. Pregunta 03



Fuente. Elaboración propia (2023)

En cuanto a la cultura organizacional, se logra identificar que los colaboradores parten de la idea en común, la cultura dentro de organizaciones son el conjunto de normas, valores y su vez estilos de vida de cada uno de los colaboradores que conforman las organizaciones, como también se hace mención que la productividad de un empleador depende mucho de su visión y aplicación de la cultura en los diferentes ámbitos de su vida cotidiana (figura 12).

Figura 12. Pregunta 04



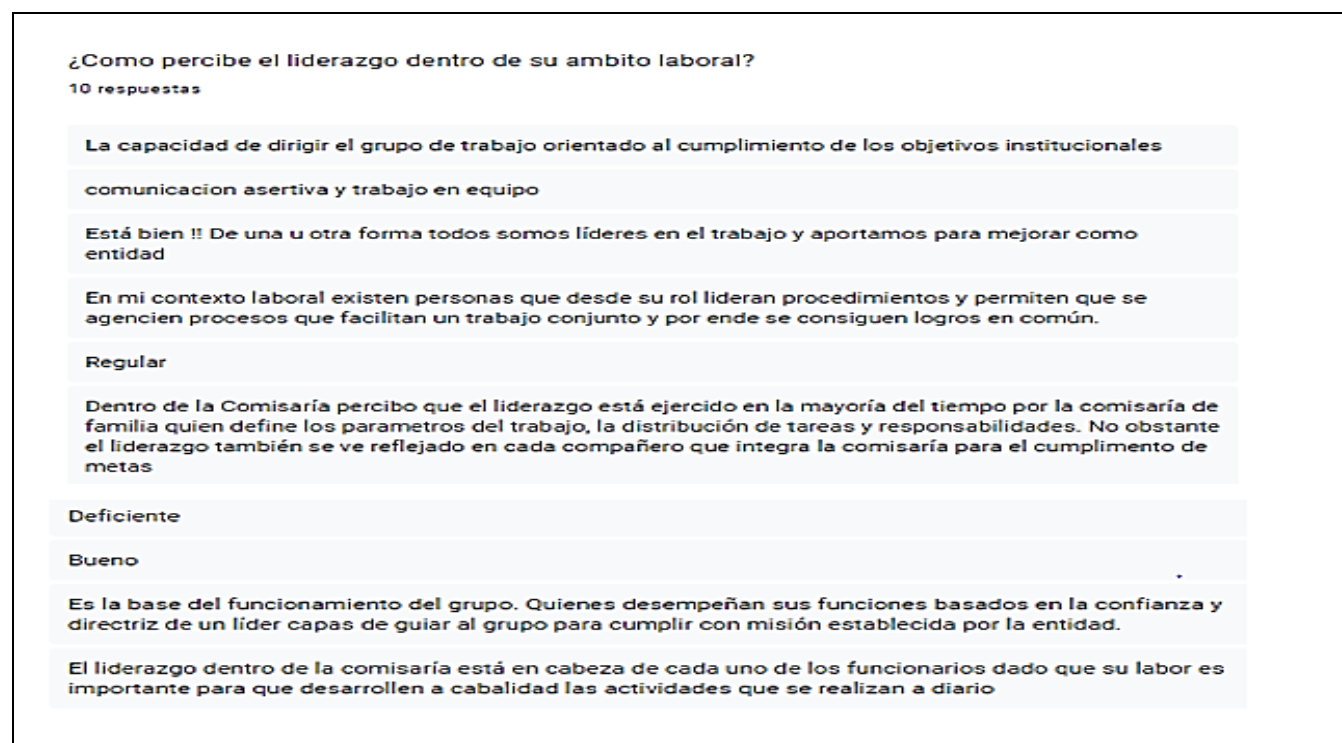
Fuente. Elaboración propia (2023)

Liderazgo

Dentro de esta herramienta de recolección de información, a partir de este punto se subdivide en cuatro ejes prácticos de la cultura organizacional como lo es: liderazgo, participación y compromiso, desarrollo y reconocimiento como la creación de un entorno vital para todos los trabajadores. En ese orden de ideas, dentro del eje del liderazgo, se parte de la

pregunta ¿Cómo percibe el liderazgo dentro de su ámbito laboral?, en donde a continuación los colaboradores dan a conocer las siguientes apreciaciones (figura 13).

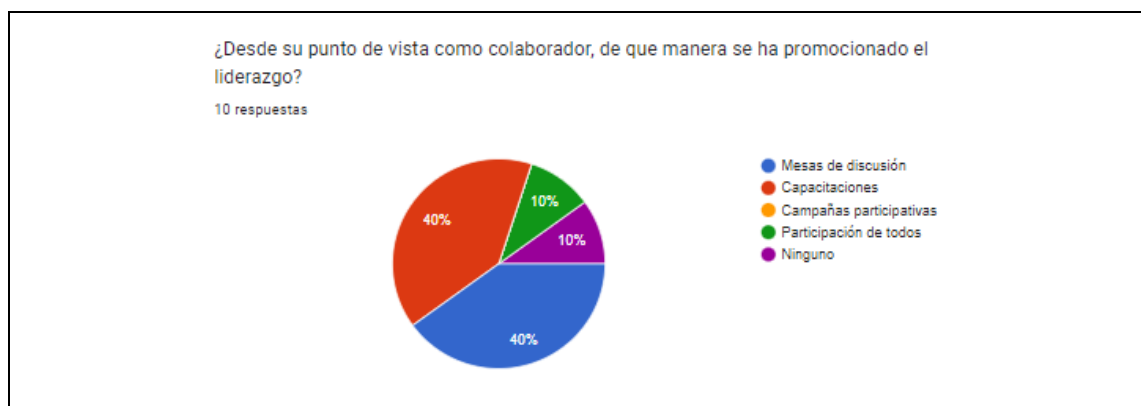
Figura 13. Liderazgo 1



Fuente. Elaboración propia (2023)

En cuanto a lo anterior, dentro del núcleo del liderazgo, dentro de la promoción del mismo, se evidencia el que 40% han sido con mesas de discusión, otro 40% mediante capacitaciones mientras que el 10% menciona que es por la participación y otro 10% no refiere ningún tipo de promoción del liderazgo. lo cual conlleva a que los trabajadores tienen conocimiento y orientación sobre como fomentar el liderazgo en los espacios laborales (figura 14).

Figura 14. Liderazgo 2



Fuente. Elaboración propia (2023)

A su vez, las relaciones laborales, como lo indica la gráfica y el conocimiento de los colaboradores, resaltan que el 60% consideran que son buenas, 20% Muy buenas y el 20% restantes son consideradas malas, esta pregunta se hace en relación con que dentro de la cultura organizacional es importante entablar relaciones laborales estrechas y asertivas (figura 15).

Figura 15.Liderazgo 3



Fuente. Elaboración propia (2023)

Por otra parte, las tareas asignadas dentro de esta entidad pública son consideradas parcialmente distribuidas de acuerdo con el manual de funciones que manejan dentro de estas entidades públicas, pero también se identifica que colaboradores no sienten que sus funciones sean distribuidas de la misma manera, lo cual puede llegar a generar barreras negativas en la comunicación y comportamiento dentro del ámbito laboral (figura 16).

Figura 16. Liderazgo 4

¿Usted considera que las tareas asignadas dentro su entorno laboral son distribuidas de forma equitativa?. Justifique su respuesta

10 respuestas

Se distribuyen de acuerdo a las funciones de cada persona, sin embargo por la carga laboral hay oportunidades en las que las cargas son inequitativas

Casi siempre

A veces ya que es un trabajo pesado y muchas veces cumplimos con funciones q no nos corresponden por la cantidad de trabajo q hay en la oficina

Si, cada quien reconoce las funciones que son asignadas y se ejecutan a cabalidad.

No, unos hacen más que otras

Considero que son distribuidas de forma equitativa al existir en la comisaría de familia un Manual de funciones que delimita el quehacer de cada profesional.

Si

Normal

Si por wue corresponden a la función establecida por la entidad para cada uno de los miembros del equipo de trabajo

Las actividades son distribuidas de manera equitativa dado que cada funcionario por sus conocimientos y experiencia cumplen un rol indispensable en la comisaría

Fuente. Elaboración propia (2023)

Participación y Compromiso

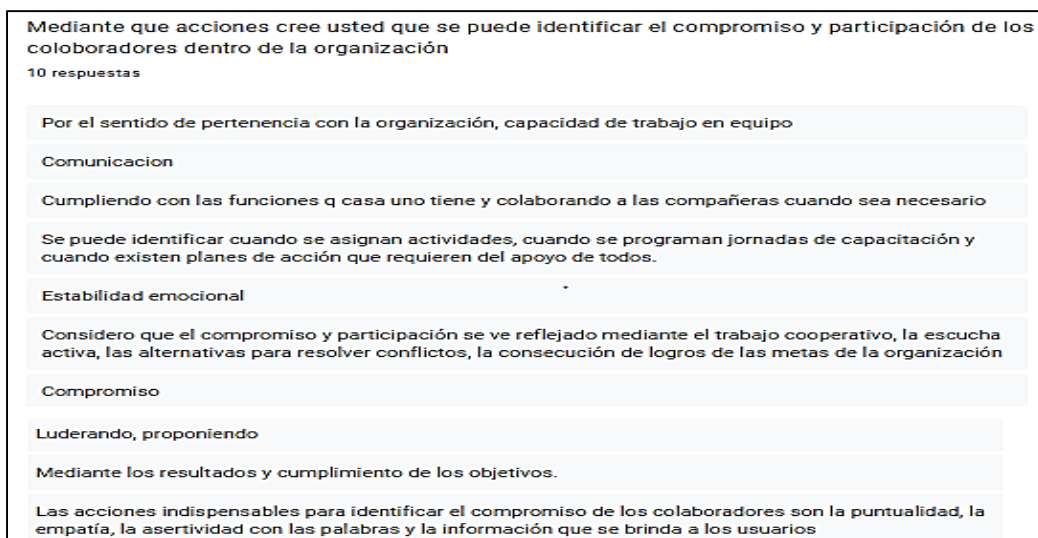
El eje de participación y compromiso hacen referencia Este aspecto de la cultura organizacional, se enfoca en conocer como las personas dentro de su ámbito laboral, generan una disposición individual para la contribución y cumplimiento de sus tareas, compromisos laborales y a su vez la capacidad de trabajar en equipo en pro del crecimiento y productividad organizacional. A continuación, mediante la siguiente grafica se logra apreciar que los trabajadores mediante el trabajo en equipo (70%), empatía (60%), Apoyo Mutuo (50%), Comunicación asertiva (60%), Resolución de Conflictos (50%) y el manejo de emociones (60%), lo cual conlleva a que los colaboradores afirmen y tengan el conocimiento de cómo promover y garantizar la cultura organizacional (figura 17).

Figura 17. Participación y Compromiso 1



Fuente. Elaboración propia (2023)

Por último, para reconocer el compromiso y la participación, se hace necesario que los colaboradores tengan aspectos sociales e individuales como el compromiso, asertividad, la toma de decisiones, el correcto funcionamiento de las funciones del profesional y el fomento de la comunicación, puntualidad y empatía. A continuación, se muestran los escritos recolectados en la encuesta (figura 18).

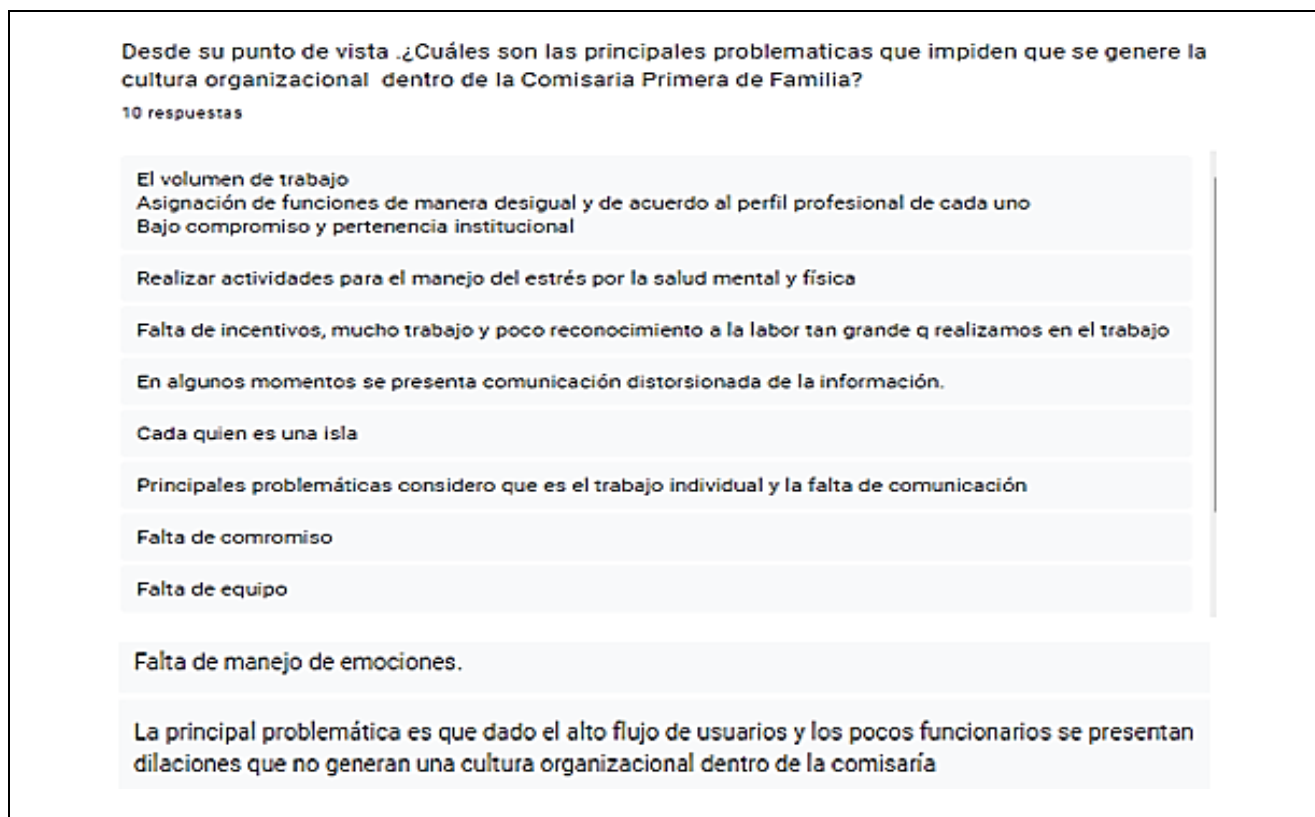
Figura 18. Participación y compromiso 2

Fuente. Elaboración propia (2023)

Desarrollo y Reconocimiento

Este eje tiene como finalidad promover y fortalecer el reconocimiento por sus acciones realizadas para la contribución al crecimiento y eficiencia de las entidades públicas, en este apartado se pretenden identificar y analizar las principales problemáticas, como también las debilidades y fortalezas (DEBFORT) y a su vez las oportunidades y amenazas (OPAM). Para ello, los colaboradores dan a conocer que las principales problemáticas laborales como lo son: bajo nivel de compromiso, trabajo en equipo, poco incentivos o estímulos al trabajador esto a medida tiempo son factores que influyen de manera negativa sobre la cultura organizacional (figura 19).

Figura 19.Desarrollo y Reconocimiento 1



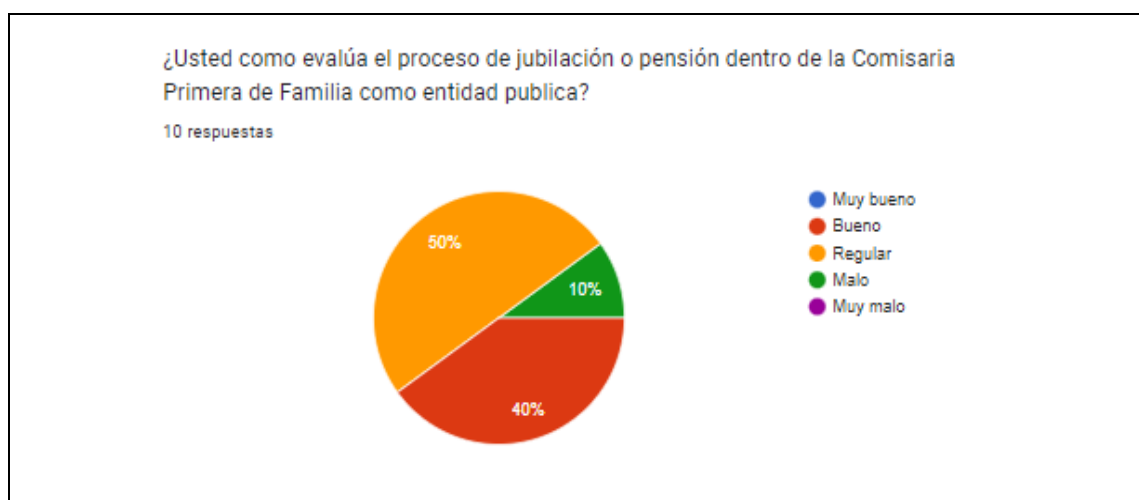
Fuente. Elaboración propia (2023)

De otro lado, las opciones para reconocer las acciones cumplidas se establecen en: mención de honor la cual se ve representada en el 20%, los estímulos (almuerzos, paseos y bonos) se representan en el 30%, mientras que el 40% no ha recibido ningún tipo de compensación u estímulo por sus laborales realizadas y a su vez el 10% manifiestan que son felicitaciones (Figura 20)

Figura 20. Desarrollo y Reconocimiento 2

Fuente. Elaboración propia (2023)

Por otro lado, dentro de este eje el proceso jubilación es vital importancia y se logra evidenciar que el 50% de los participantes manifiesta que es regular, el 40 % expresa que es un proceso bueno pero un 10% manifiesta que es un proceso malo, lo cual influye de manera progresiva sobre la vida del colaborador y su transición laboral en la entidad pública (figura 21).

Figura 21. Desarrollo y Reconocimiento 3

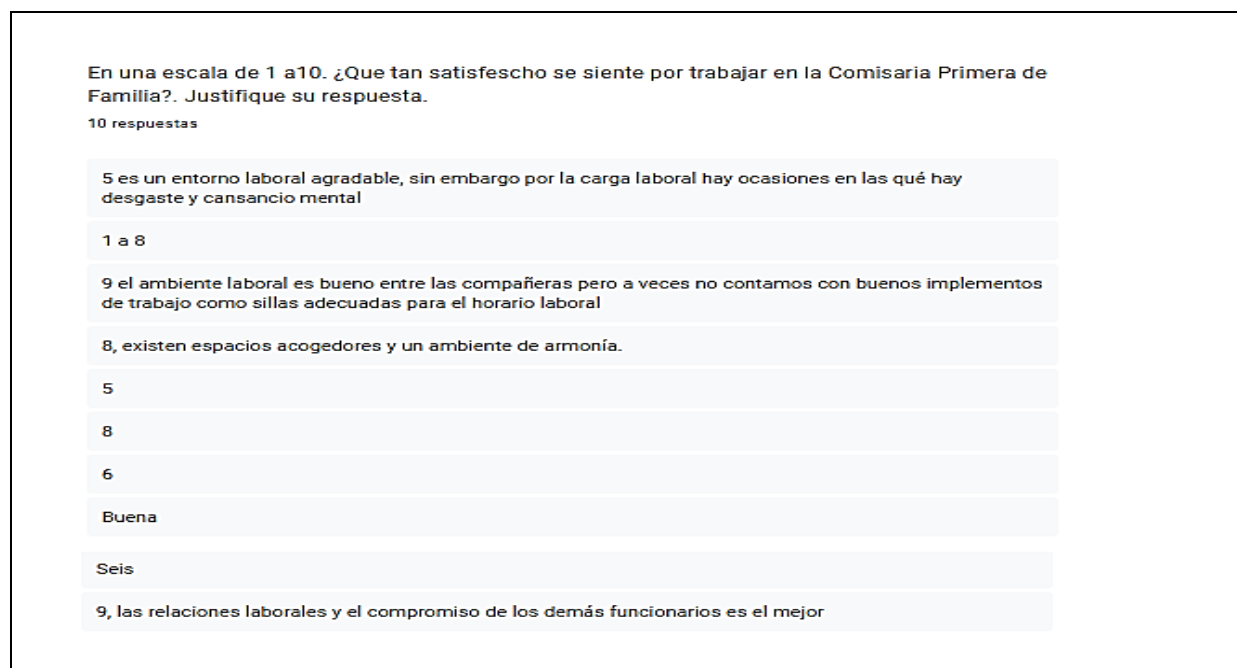
Fuente. Elaboración propia (2023)

Creación de un Entorno Vital para todos los Trabajadores

Comprende el espacio físico que las organizaciones o ente caso las entidades públicas como las Comisaria Primera de Familia que debe brindara sus trabajadores para realizar sus funciones y tareas como también la generación de un espacio vital que promocióne comodidad y bienestar mental y físico, para que el trabajador pueda desarrollar sus actividades laborales de manera eficiente y productiva.

A continuación, se presenta la calificación cuantitativa y cualitativa a cerca de los entornos físicos laborales, en donde los colaboradores proyectan una calificación entre 5 a 8 puntos en donde refieren que el ambiente laboral es bueno entre trabajadores, como también que cuentan con los implementos necesarios para desarrollar sus actividades laborales (figura 22).

Figura 22. Creación de un Entorno Vital para todos los Trabajadores 1



Fuente. Elaboración propia (2023)

El 60% de los colaboradores manifiesta que no se sienten conformes con las condiciones y herramientas suministradas por la entidad, pero el 40% manifiesta estar conforme con los suministros materiales para el desarrollo de las metas y tareas laborales (figura 23).

Figura 23. Creación de un Entorno Vital para todos los Trabajadores 2



Fuente. Elaboración propia (2023)

Los aspectos negativos que influyen dentro de la cultura organizacional se ven reflejados en el volumen de trabajo, el egoísmo o individualismo lo cual lleva a que haya inexistencia de la empatía como también la falta de estímulos a la tarea bien realizada hace que los espacios de bienestar laboral sean reducidos. A continuación, se muestran las respuestas de los trabajadores en torno a las debilidades y amenazas dentro del ámbito laboral (figura 24).

Figura 24. Creación de un Entorno Vital para todos los Trabajadores 3

¿Qué factores considera que influyen en la cultura organizacional de la Comisaria Primera de Familia para que no sean positivos ?

10 respuestas

- Volumen de trabajo
- La empatía
- Falta de empatía por parte de los directivos ya que como no están en el trabajo q uno desempeña creen q no son necesarias mejores condiciones de implementos de trabajo
- En ciertos momentos existen deficiencias para resolver los conflictos.
- No hay orden jerárquico
- El trabajo individualista
- Falta de reconocimiento
- Falta de herramientas de trabajo
- Falta de espacios adecuados, falta de personal y de medios tecnologicos adecuados.
- Hacen falta más funcionarios capacitados para agilizar los procesos dentro de la comisaria

Fuente. Elaboración propia (2023)

Por otro lado, dentro de los aspectos positivos que influyen dentro de la cultura organizacional en la Comisaria Primera de Familia de Tunja; son el respeto, el liderazgo, buena comunicación, responsabilidad como también el apoyo entre trabajadores (figura 25)

Figura 25. Creación de un Entorno Vital para todos los Trabajadores 4

¿Qué factores considera que influyen de manera positiva en la cultura organizacional de la Comisaria Primera de Familia?

10 respuestas

- Búsqueda de espacios para compartir fuera del horario laboral
- Respeto y tolerancia
- El apoyo entre compañeras y la buena comunicación y eficacia para ofrecer un excelente servicio al usuario
- El apoyo en el trabajo, la comunicacion directa y asertiva y el compromiso y responsabilidad.
- Ninguno
- El respeto
- Ninguno
- Humano
- El liderazgo
- El trabajo en equipo, los conocimientos y la experiencia de cada uno de los funcionarios, la empatía para con los usuarios

Fuente. Elaboración propia (2023)

Finalmente, se deja que los colaboradores manifiesten sus respectivas observaciones en torno al tema tratado y se logra identificar la importancia de fomentar capacitaciones y orientaciones hacia el mejoramiento de las emociones, salud mental, con el fin de mejorar la cultura organizacional y los objetivos en común de la organización (figura 26).

Figura 26. Creación de un Entorno Vital para todos los Trabajadores (5)

Observaciones
10 respuestas
Ninguna
Ninguna
No tengo ninguna observación
Considero que la cultura organizacional se fomenta en la medida que se identifican objetivos en común y se fomenta el trabajo en equipo
Gracias
Faltazmas capacitaciones y descanso
Seria importante que se apoye por parte de la entidad a los funcionarios que hacen parte de la comisaría de familia y se trabaje en salud mental que les pueda brindar los medios humanos adecuados para un óptimo trabajo.
Sin observaciones

Fuente. Elaboración propia (2023)

RESULTADOS DEL ANÁLISIS DEBFORT

Se evidencia en el cuadrante I Alta prioridad, las debilidades 2 y 8 lo que indica que la Comisaria Primera de Familia debe definir diferentes actividades de manera urgente para lograr la reducción de incidencias en la misión de la organización. Dichas actividades se deben plasmar de manera puntual tratando de cubrir o arrastrar las debilidades de prioridad secundaria del cuadrante No. IV en este caso encontramos la No. 3 y 4 lo que representa un gasto económico por lo cual se deben tener en cuenta mediano plazo. Frente al cuadrante No. II de Prevención No. 6,7,9 y 10, deben desarrollar actividades estratégicas que permitan atacar y/o eliminar las debilidades con la implementación de un plan de contingencia. En lo referente al cuadrante No. III no se tiene en

cuenta las debilidades No. 3 y 4 para el análisis estratégico, pues estas desaparecen al atacar las debilidades de los cuadrantes I, II y IV (tabla 5 y figura 28).

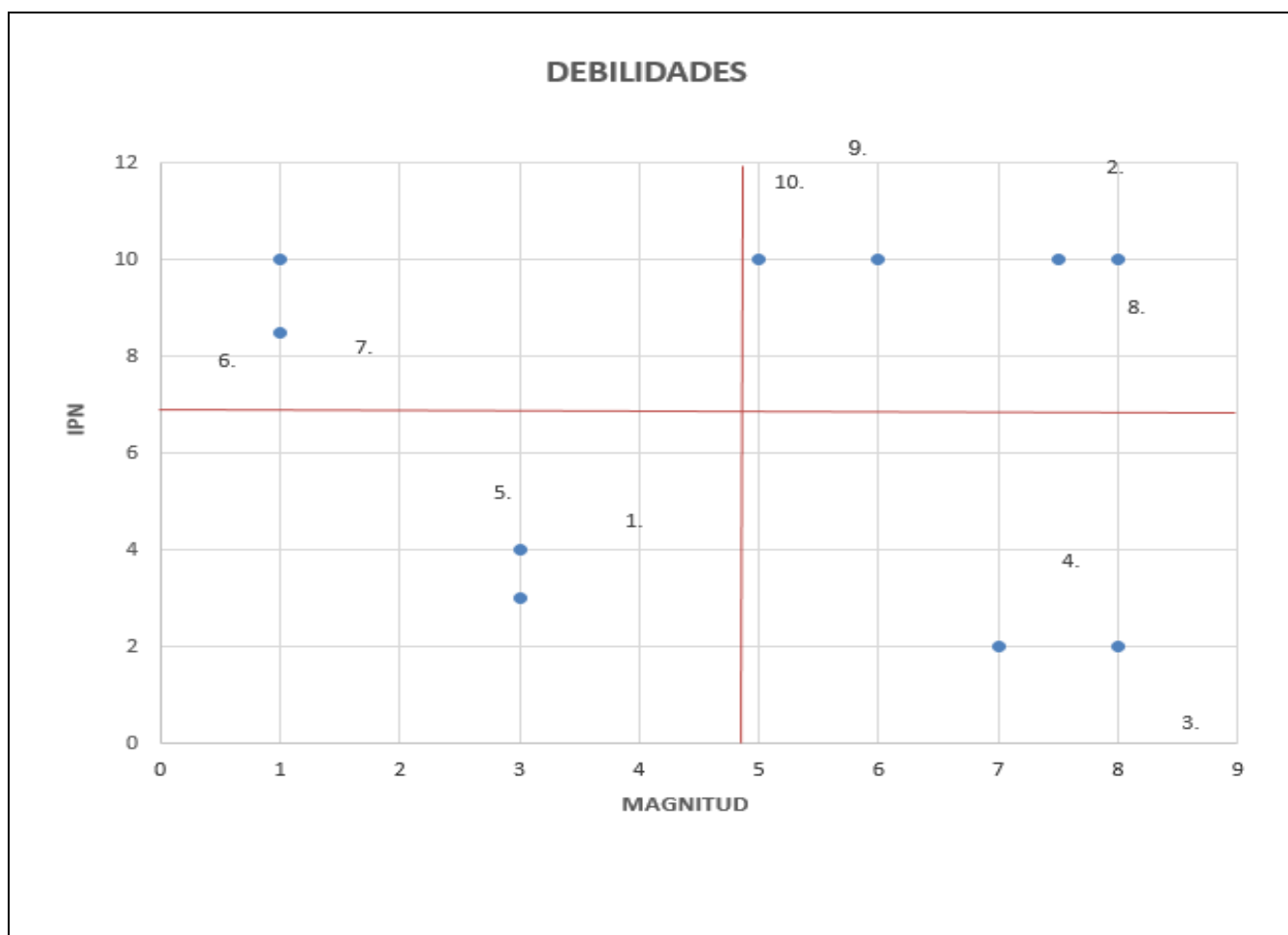
Tabla 5 *Matriz DEBFORT*

Debilidades				Fortalezas		
No.	Definición	MAG	IPN	Total	No.	Definición
1.	Carencia de incentivos y exaltación de reconocimientos a colaboradores	3	4	12	1.	Fomentar mediante actividades de bienestar laboral el reconocimiento a los colaboradores
2.	Espacios inadecuados que permitan el cumplimiento de las funciones de los colaboradores.	7	10	70	2.	Solicitar al área encargada la reasignación de espacio para mitigar esta situación
3.	No cuenta con capacidad de personal interdisciplinario completo exigido por la ley	8.5	2	17	3.	Con las modificaciones de la ley 2126 de 2021, se ha estado implementando paso a paso el cumplimiento exigido por la misma
4.	Falta de disponibilidad de personal para mantenimiento de equipos tecnológicos	8	2	16	4.	Fortalecer la herramienta mesa de ayuda para agilizar la presentación de servicios por parte de los ingenieros

						encargados de área tecnológica.
5.	Incumplimiento en horarios de atención establecidos	3	3	9	5.	Seguimiento en el cumplimiento de horarios para mejorar la prestación del servicio al ciudadano.
6.	Inexistencia de programas para la preparación de personas que se acercan al retiro laboral o jubilación	1	10	10	6.	Seguimiento y preparación a colaboradores que están por jubilarse
7.	Inexistencia de jornadas de capacitación a colaboradores nuevos y actualización de capacitaciones a colaboradores antiguos referente a actividades a desarrollar	1	8.5	8.5	7.	Diseñar un plan estratégico de capacitación en cuanto a funciones contractuales y actualización de las mismas, dirigida a colaboradores
8.	Inestabilidad laboral	7.5	10	75	8.	Seguimiento continuo a los diferentes de procesos contratación
9.	Falta de compromiso y participación dentro del ámbito laboral y toma de decisiones	7	10	70	9.	Realización de reuniones semanales con el equipo de trabajo para el fortalecimiento de

						relaciones laborales y la buena comunicación
10.	no cuenta con herramientas adecuadas para brindar un buen servicio en la atención de usuarios	6	10	60	10.	Solicitar de manera inmediata al inicio del año herramientas requeridas para suplir las necesidades laborales.

Fuente. Elaboración propia (2023)

Figura 27. Matriz de Cuadrantes para Análisis de Debilidades

Fuente. Elaboración propia (2023)

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Para empezar, mediante la recolección y análisis de los resultados, se comprobó que, a través de la implementación de los formularios digitales sobre el clima organizacional, se conocieron las diferentes perspectivas tanto de usuarios como de colaboradores entorno a los aspectos de: liderazgo, participación y compromiso, desarrollo y reconocimiento y creación de un entorno vital; los cuales tuvieron como propósito conocer las oportunidades y amenazas (OPAM) y las

debilidades y fortalezas (DEBFORT), en donde se identifica que cuando hay existencia de bajos niveles de liderazgo o compromiso dentro del entorno laboral, se generan individualismos, poco trabajo en equipo y apoyo mutuo; lo cual genera una baja productividad y descanto por la realización y asignación de funciones fuera del rol que cumple en la organización pública.

Por otra parte, a nivel metodológico la aplicación del cuestionario por Google Forms fue de gran aporte para la construcción de las matrices OPAM y DEBFORT del Modelo GEC; por medio de las cuales se logra evidenciar que cuando los ambientes laborales no son óptimos, gratificantes para el colaborador, en cierto modo, la organización se ve afectada en sus objetivos misionales y así mismos con propósitos dentro de la sociedad.

Por último, esta consultoría en relación a la gestión del talento humano en las organizaciones públicas son de gran importancia, ya que, el propósito como tal de ellas es brindar una atención integral y de calidad para los usuarios, por ende, desde esta área de estudio, el clima organizacional juega un papel primordial en cuanto a la prestación de servicios a la ciudadanía, ya que de ello dependen que los procesos se lleven de la mejor manera y en los mejores términos tanto para el usuario como para el profesional a cargo. Al trabajar con este tipo

de colaboradores se hace hincapié que los temas de reconocimiento, liderazgo y participación son líneas acción importantes para el desarrollo humano y laboral de cada uno de los colaboradores dentro de las entidades públicas.

Plan de Acción – “Ambiente Feliz”

Objetivo número tres, esta sección tiene como propósito formular un plan de acción a partir de los resultados obtenidos del modelo GEC para el fortalecimiento de los ambientes internos laborales de la Comisaria Primera de Familia de Tunja el cual se titulará: “Ambiente Feliz” se maneja bajo una matriz del libro titulado “Gerencia estratégica del autor Rafael Pérez Uribe y se hará uso de la matriz de estructuración de plan de acción en gestión del talento humano para la Comisaria Primera de Familia de la ciudad de Tunja.

Tabla 6 Plan de Acción “Ambiente Feliz”

Objetivo Corporativo Mejoramiento del clima organizacional de la Comisaria Primera de Familia de Tunja				Indicador de Gestión: Aumento progresivo a un excelente ambiente laboral de organización pública en 50%, (medido con encuesta semestral; el 50% de los funcionarios afirman que hay un muy buen clima laboral)			
Estrategias Socio-Laborales	Meta	Indicador	Actividades	Fecha Inicio	Fecha Final	Recursos	Responsables
Cofre del clima organizacional	Los colaboradores están en la libertad y autenticidad de	No de solicitudes recibidas / No. Total, de colaboradores	En un cofre bajo la supervisión de la Comisaria de Familia serán depositadas las diferentes solicitudes de	Octubre 2023	Acordar	N/A	Comisaria Primera de Familia

	expresar de manera anónima o a nombre propio las sugerencias, felicitaciones, agradecimientos, Peticiones, inconformidades y/o propuestas.		acuerdo petición o deseo de cada colaborador. El cofre será abierto cada semana con el fin de dar respuesta oportuna y viabilidad de las mismas				
Fomentar Jornadas de Capacitaciones a los Colaboradores en Torno al Bienestar Laboral	Los colaboradores tienen relaciones laborales estrechas y productivas	No de colaboradores capacitados y expresando que hay relaciones	Planeación y ejecución de programa de capacitación una vez al mes	Acordar		N/A	Comisaria Primera de Familia

y sus Componentes		estrechas y productivas / No. Total, de colaboradores				
Desarrollo de un Programa de Reconocimiento y grupos que Contribuyan al Cumplimiento de Objetivos Organizacionales.	Incrementar la motivación y el compromiso de los colaboradores, mediante un programa de reconocimiento en su contribución a los objetivos organizacionales.	No. de colaboradores reconocidos / No. Total, de colaboradores	Reconocer al colaborador por su desempeño ontológico y laboral, siendo recompensados.	Acordar	N/A	Comisaria Primera de Familia

Desarrollo de Capacitaciones en Liderazgo que Fortalezcan la Comunicación Efectiva de Diferentes Niveles Jerárquicos.	Mejorar el desempeño y la eficacia de los líderes en la organización, fomentando un liderazgo efectivo en los diferentes niveles jerárquicos.	No. De líderes capacitados que han fortalecido su comunicación efectiva/ Total de lideres	Identificar las necesidades y roles específicos de los líderes de diferentes niveles jerárquicos en la organización, mejorando sus habilidades de comunicación efectiva y de liderazgo.	Acordar	N/A	Comisaria Primera de Familia
Evaluar Estrategias para Conformar Equipos de Trabajo que	Mejorar la participación y compromiso de los colaboradores de la Comisaria,	No. De colaboradores satisfechos y comprometido	Identificar los objetivos de la organización y habilidades necesarias para alcanzarlos e implementar estrategias de	Acordar	N/A	Comisaria Primera de Familia

Faciliten el Logro de Objetivos de la Comisaria Primera de Familia.	fomentando la colaboración y el trabajo en equipo con el fin de lograr los objetivos propuestos de la misma.	s / Total de colaboradores	conformación de equipos en cuanto a responsabilidades, identificación de oportunidades de mejora, asignación de roles, competencias y colaboración de trabajo en equipo, fomentando así un ambiente de trabajo saludable.			
--	--	----------------------------	---	--	--	--

Fuente. Elaboración propia

CONCLUSIONES

Dentro de las organizaciones el clima laboral tiene un rol muy importante, por lo tanto, en cada una de ellas es necesario plasmar objetivos claros y estrategias alineadas a la contribución de la mejora continua en el ambiente laboral, permite que la productividad y compromiso de los colaboradores aumente de manera significativa. Todo ello, hace que se obtengan resultados favorables para la entidad pública.

Se puede concluir que con la aplicación del modelo GEC se logró generar un análisis amplio sobre el clima organizacional en la Comisaria Primera de Familia de Tunja, dando a conocer las problemáticas y necesidades con mayor prioridad, pero también resaltando la oportunidades y fortalezas que la entidad en mención puede llegar a tener resultados positivos para el logro de objetivos misionales de la misma, colaboradores y en la prestación del servicio a la ciudadanía.

Conocer el comportamiento interno y externo de la entidad pública y desarrollar planes de mejora continua son elementos clave para mantenerse relevante y competitivo en el mercado en constante cambio. Al aprovechar las oportunidades y minimizar las posibles amenazas que enfrenta, la entidad puede asegurar su sostenibilidad a largo plazo.

Por consiguiente, se diseña un plan de acción organizacional titulado “Ambiente Feliz” el cual tiene como finalidad dar respuesta al análisis realizado por medio modelo GEC, partiendo de las problemáticas con mayor probabilidad de incidencia y riesgo. A su vez por medio de este plan acción se debe fomentar el bienestar laboral, salud mental y seguridad de colaboradores.

La maestría en gestión de talento humano proporciona a los profesionales una formación especializada en el diseño e implementación de estrategias para mejorar el ambiente laboral, cultura organizacional y bienestar de los colaboradores al interior de las organizaciones. A través de esta maestría, los estudiantes adquieren habilidades en dirección y gestión de recursos humanos, liderazgo, comunicación efectiva, resolución de conflictos, visión estratégica dentro de la organización y motivación del personal. Además de ello, la maestría fomenta el pensamiento crítico y la toma de decisiones informadas, lo que permite a cada profesional en formación identificar oportunidades de mejora y aplicar soluciones innovadoras para alcanzar los objetivos de la organización de manera más efectiva y eficiente, así mismo, se aprende a identificar y abordar problemáticas y necesidades del clima organizacional mediante análisis de datos cualitativos y cuantitativos, permitiendo la elaboración de planes de acción que promuevan un ambiente laboral positivo y productivo.

En conclusión, se espera que la implementación del plan de acción "Ambiente Feliz" en la Comisaría de Familia logre alcanzar sus objetivos propuestos. Gracias a la aplicación del modelo GEC y la formación en gestión de talento humano, se identificaron las problemáticas y oportunidades del clima organizacional, lo que permitió diseñar un plan estratégico para mejorar el bienestar de los colaboradores y fortalecer el cumplimiento de los objetivos institucionales. Para asegurar el éxito sostenible del plan, es necesario tener presente la implementación de las siguientes opciones:

Opción A, incluir una adecuada asignación de recursos, un seguimiento efectivo y una comunicación abierta con todo el personal. Con el apoyo de todo el equipo, se espera que el plan de acción "Ambiente Feliz" genere un impacto positivo en la Comisaría Primera de Familia y su comunidad.

En la opción B, se propone comenzar por la implementación las medidas más prioritarias identificadas en el diagnóstico del clima organizacional. Pues, esta implementación gradual será planificada cuidadosamente y evaluada periódicamente para asegurar el alcance de los objetivos establecidos.

En la opción C, se considera un enfoque piloto para la implementación del plan de acción "Ambiente Feliz". En esta alternativa, se seleccionaría un área específica dentro de la Comisaría Primera de Familia, ya sea el área jurídica o la de atención al público para llevar a cabo la implementación inicial. Esta elección permitiría evaluar el efecto de las medidas propuestas antes de extenderlas a toda la organización. Además de ello, se puede recopilar retroalimentación valiosa de los participantes seleccionados como lo son los colaboradores o usuarios, y de esta manera hacer mejoras antes de la respectiva implementación completa en toda la Comisaría Primera de Familia, con el fin de ayudar a minimizar riesgos y maximizar la eficacia del plan de acción "Ambiente Feliz".

RECOMENDACIONES

Tener en cuenta los resultados obtenidos, para la generación de nuevas estrategias entorno al mejoramiento del ambiente laboral, dándole prioridad a la salud mental, proyecto de vida y eficacia del colaborador dentro de la misma organización.

A la hora de ejecutar el plan de acción por parte de la comisaria se puede obtener un aumento en la eficacia, eficiencia y productividad de los colaboradores en cuanto al sentido de pertenencia y trabajo en equipo.

En relación al plan de acción para mejorar la cultura organizacional de la Comisaria Primera de Familia, y llevar a cabo su evaluación y seguimiento periódicamente es esencial establecer canales de trabajo en equipo dentro de la organización en mención. De esta manera, será posible aplicar, evaluar el progreso y ajustar el plan de acción de acuerdo a las necesidades y requerimientos de todos los colaboradores involucrados, con el fin asegurar que esté este implementado.

A medida que se vayan logrando los objetivos del plan de acción implementado es importante que se celebre o reconozca el desempeño y trabajo de los colaboradores con el fin de mantener la motivación y el compromiso dentro de la Comisaria Primera de Familia.

Presentación del Equipo Consultor

Yaneth Hernández Yaquive

Profesional en **Administrador de Servicios de Salud** 2016-2021. Universidad Pedagógica Tecnológica de Colombia. Diplomado en **Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo**, 2017. Universidad Pedagógica Tecnológica de Colombia. **Diplomado en Contratación Estatal**, 2018. Universidad Pedagógica Tecnológica de Colombia.

Tutor Académico

Rafael Ignacio Pérez Uribe:

Doctor en Ciencias Empresariales Universidad Antonio de Nebrija (2008-2012). **Diploma de Estudios Avanzados** en economía aplicada, Universidad Nebrija (2006-2008). **Maestría en Gestión de Organizaciones** Universidad EAN (2007). **Maître es Sciences** Université du Québec a Chicoutimi (2005). Especialista en **Evaluación y Construcción de Indicadores de Gestión para la Educación Superior**, Escuela de Administración de Negocios (2001 -2002). Estudios de **Postgrado** como Kenkyusei (Investigador adscrito) en **Control Total de la Calidad y Círculos de Calidad**, Fukushima University, Japón (1987 – 1989). Administrador de Empresas, Universidad Jorge Tadeo Lozano (1980).

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alberto. (2021). Reconocimiento Laboral. Blog de Recursos Humanos de Bizneo HR: práctico y actual; Bizneo HR. <https://www.bizneo.com/blog/reconocimiento-laboral/>
- Arias, A., Hernández, A. Pérez, R. (2018). *Model of Modernization for Organizational Management Component Evaluation*. Pages: 33. P. 217-249. IGI GLOBAL. DOI: 10.4018/978-1-5225-3543-0.ch011. <https://www.igi-global.com/chapter/model-of-modernization-for-organizational-management-component-evaluation/202623>
- Aguirre, G. Serrano, B., & Sotomayor, G. (2017). El liderazgo de los gerentes de las Pymes de Machala. Universidad y Sociedad [seriada en línea], 9 (1), pp. 187-195. Recuperado de <http://rus.ucf.edu.cu/>
- Benítez, L. y Díaz, A. (2019). Clima organizacional factor de éxito en las organizaciones: Un caso de estudio. RiUPTC- Repositorio Institucional, 53–70.
- Cano (2021). ¿Qué es el enfoque mixto? Studocu.com. <https://www.studocu.com/latam/document/universidad-nacional-autonoma-de-nicaragua-managua/metodologia-de-investigacion/enfoque-mixto/32193112>
- Castebianco, L. (2012). Aplicación del modelo mmgo para el análisis situacional de Calzado musa y la definición de una ruta de cambio a partir de Sus resultados [Trabajo de grado, Pontificia Universidad Javeriana]. Repositorio Universitario.
- CNDH México (2022). ¿Qué son los derechos humanos? <https://www.cndh.org.mx/derechos-humanos/que-son-los-derechos-humanos>

Denison, D. R. (1991). *Cultura Corporativa y Productividad Organizacional*. Colombia: Legis, Fondo Editorial.

Domínguez, L., Ramírez, F. y García, A. (2013). El clima laboral como un elemento del compromiso organizacional. *Revista Nacional de administración*, (4), 59–79.

Decreto 1567 de 1998. Sistema nacional de capacitación y el sistema de estímulos para los empleados del Estado. (05 de agosto de 1998)
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=1246>

El ambiente laboral, eso que siempre está y muchas veces no prestamos atención Com.ar (2020);
 Ranstad Argentina. https://www.randstad.com.ar/tendencias-360/archivo/el-ambiente-laboral-eso-que-siempre-esta-y-muchas-veces-no-prestamos-atencion_57/

Goncalves, A. (2000). *Fundamentos del clima organizacional*. Sociedad Latinoamericana para la Calidad.

Hamui, A., & Varela, M. (2013). La técnica de grupos focales. *Investigación en educación médica*, 2(5), 55–60. [https://doi.org/10.1016/s2007-5057\(13\)72683-8](https://doi.org/10.1016/s2007-5057(13)72683-8)

Ley 1257 de 2008. Normas de sensibilización, prevención y sanción de formas de violencia y discriminación contra las mujeres (04 de diciembre de 2008)
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=34054>

Ley 2126 de 2021. Creación, conformación y funcionamiento de las Comisarías de Familia (04 de agosto de 2021).
http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_2126_2021.html

Ley 1010 de 2006. Medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo. (23 de enero de 2006).

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=18843>

Ley 575 de 2000. Reforma parcialmente la Ley 294 de 1996. (11 de febrero de 2000)

https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/ley_0575_2000.htm

Lozano, L.J., Pérez, R., y Ocamp, D. (2015). MIIGO (Modelo de intervención e innovación de la gestión organizacional): Intervención e innovación de la cultura organizacional.

Universidad EAN. <http://edicionesean.ean.edu.co/index.php/es/productos-de-investigacion1/libros/libros-digitales/26-libros-digitales/395-miigo-intervencion-e-innovacion-de-la-cultura-organizacional>

<http://repository.ean.edu.co/handle/10882/1597>

ANCNUR Naciones Unidas para los Refugiados, (2022). Violencia de género. UNHCR.,

<https://www.acnur.org/violencia-sexual-y-de-genero.html>

Pacheco, P., Casallas, C., & Duque, Y. (2012). Clima organizacional y su importancia dentro del sistema de gestión de calidad. Universidad Militar Nueva Granada.

Pérez., (2018). *Gerencia Estratégica Corporativa*. Ediciones Ecoe Ltda. Primera Edición. ISBN:

978-958-771-630-6. eISBN: 978-958-771-631-3. 259 p. abril.

<https://www.ecoediciones.com/libros/libros-de-administracion-ecoe/gerencia-estrategica-corporativa/>

Pérez, R., Ovalle-Mora, OO., Ocampo-Guzmán, D., and Ramírez-Salazar, MDP. (2020).

Innovation Trends in Human Management for Competitiveness in SMEs. 25 p. 1-25. IGI

GLOBAL Publishing. DOI: 10.4018/978-1-5225-9425-3.ch001.

- Pérez., and Ramírez-Garzón, MT. (2020). *Human Resources Management and its contribution to Colombian SMEs Sustainability*. 22 P. 215-236. IGI GLOBAL Publishing. DOI: 10.4018/978-1-7998-2019-2.ch012.
- Pérez, R. (2023). Actividades de Modernización e innovación (MEI) nivel 4 (prácticas de clase mundial) para la gestión de organizaciones. 17 p. DOI: 10.13140/RG.2.2.27206.34886.
- Pérez, R., Varga, P. y Ocampo, D. (2020). *Modelo de Innovación e Intervención para la Gestión de Organizaciones (MIIGO): gestión humana para PyMes*. Ediciones EAN. Mayo 15 2020. ISBN: 978-958-756-628-4 p. 120. <https://editorial.universidadean.edu.co/modelo-de-intervencion-e-innovacion-para-la-gestion-de-organizaciones-miigo.html>
- Pérez, R. y Ramírez – Garzón M.T. (2015). Componentes organizacionales que explican la sostenibilidad de la gestión humana en las pymes bogotanas. Capítulo 5: P. 129 a 163 (34 páginas). En el libro: *Gestión de la sostenibilidad en el marco de las organizaciones*. <http://edicioneSean.universidadean.edu.co/index.php/productos-de-investigacion1/libros/libros-digitales/26-libros-digitales/421-gestion-de-la-sostenibilidad-en-el-marco-de-las-organizaciones>
- Pérez-Uribe, R., Ocampo Guzmán, D., Ospina&Bermeo, J., Cifuentes Valenzuela, J., y Cubillos Leal, C.A. (2016). *MIIGO - Modelo de Intervención e Innovación para el direccionamiento estratégico*. Ediciones EAN. ISBN: 978-958-756-414-3. 98 p. <http://edicioneSean.ean.edu.co/index.php/productos-de-investigacion1/colecciones/colecciones-digitales/miigo/44-miigo/516-miigo-modelo-de-intervencion-e-innovacion-para-el-direccionamiento-estrategico>

- Pérez, R., Nieto P., M., Velásquez C., A., Castellanos, G., Garzón G., M., Vargas, HA., Alfonso, N., Calixto, N., Rodríguez, A., Palacio S., MR., López, LG., Vidal A, M., y López De Mesa, J. (2009) (2011) (2013). *Modelo de modernización para la gestión de organizaciones (MMGO)*. Universidad EAN. Libro: 624 p. Primera impresión: agosto de 2009. Segunda impresión: diciembre de 2011. Tercera impresión: febrero de 2013. Cuarta impresión: septiembre de 2013. <http://edicioneSean.ean.edu.co/index.php/es/productos-de-investigacion1/libros/libros-impresos/27-libros-impresos/83-modelo-de-modernizacion-para-la-gestion-organizacional-mmgo>
- Pursell, S. (2023). Reconocimiento laboral: tipos, ejemplos y cómo aplicarlo en tu empresa. Hubspot.es. <https://blog.hubspot.es/service/reconocimiento-laboral>
- Ramírez-Salazar, MDP., Ovalle-Mora, OO., Salcedo-Pérez, C., and Pérez-Urbe, R. (2020). *Relevance of the strategic management of human resources in travel agencies: The colombian case*. 22p. 80-101. IGI GLOBAL Publishing. DOI: 10.4018/978-1-5225-9425-3.ch004.
- Ramírez, M. (2015). La matriz del mmgo una herramienta que estimula el desarrollo de competencias tecnológicas en el contexto empresarial. Virtu@alMENTE.
- Serrano, B. y. (2014). Influencia del liderazgo sobre el clima organizacional. El sevier doyma, Suma de Negocios (11), 117-125. elservier.es/revista-suma-negocios-208-articulo-influencia-del-liderazgo-sobre-el-S2215910X147000266.
- Orozco, F. (2015). Plan estratégico de marketing para la empresa de lácteos gomelac del municipio de ventaquemada, periodo 2014 - 2019 [Trabajo de grado, Universidad pedagógica y tecnológica de Colombia]. Repositorio UPTC.

ONU Mujeres. (2023). Tipos de violencia contra las mujeres y las niñas.
<https://www.unwomen.org/es/what-we-do/ending-violence-against-women/faqs/types-of-violence>