

**EVALUACIÓN DE CLIMA ORGANIZACIONAL EN RELACIÓN A FACTORES
DE RIESGO PSICOSOCIAL Y APOYO AL PROGRAMA DE SELECCIÓN Y
CAPACITACIÓN DE TALENTO HUMANO EN VENTAS Y SERVICIOS S.A.**

María Paula Zambrano Cortes

ID. 000273375

Informe final

Pasantía como modalidad de grado

Supervisora

Rosalba Angulo

Universidad Pontificia Bolivariana, Seccional Bucaramanga

Escuela de Ciencias Sociales

Facultad de Psicología

2019

Tabla de contenido

1. INTRODUCCION	6
2. JUSTIFICACION	6
3. OBJETIVO GENERAL	8
3.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS:	8
4. REFERENTE CONCEPTUAL	9
5. METODOLOGIA	13
<i>5.1. Evaluación del clima laboral</i>	13
<i>5.2. Proceso de selección</i>	15
<i>5.3. Capacitación e inducción corporativa</i>	17
6. RESULTADOS	19
6.1. Evaluación de Clima Laboral	19
<i>6.1.1. Resultados de la Escala de Clima Organizacional (EDCO):</i>	23
<i>6.1.2. Resultados del Cuestionario SUSESO/ISTAS 21- Versión Breve:</i>	26
6.2. Proceso de Selección	31
7. DISCUSIÓN	36
8. CONCLUSIONES	39
9. REFERENCIAS	41
10. ANEXOS	44
<i>10.1. Formato de la Escala de Clima Organizacional EDCO.</i>	45
<i>10.2. . Formato del Cuestionario SUSESO/ISTAS 21 Versión breve de Riesgo psicosocial.</i>	50
<i>10.3. Formato de Consentimiento Informado para la aplicación de pruebas</i>	51

Tabla de Ilustraciones

Ilustración 1 Distribución de la muestra según el sexo	20
Ilustración 2 Rango de edades Cobranza.....	21
Ilustración 3 Rango de edades Administrativos	22
Ilustración 4 Resultados de la Prueba EDCO en el personal de cobranza y administrativo	25
Ilustración 5 Resultados de la prueba ISTAS en el personal de Cobranza	28
Ilustración 6 Resultados de la prueba ISTAS en el personal administrativo	30
Ilustración 7 Procesos de selección realizados	32
Ilustración 8 Personal contratado en el mes.....	33
Ilustración 9 Cobertura de vacantes por ciudad.....	34
Ilustración 10 Cargos contratados	35
Ilustración 11 Candidatos no contratados.....	36

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TITULO:	Evaluación de clima organizacional en relación a factores de riesgo psicosocial y apoyo al programa de selección y capacitación de talento humano en Ventas y Servicios S.A
AUTOR(ES):	María Paula Zambrano Cortes
PROGRAMA:	Facultad de Psicología
DIRECTOR(A):	Rosalba Angulo Rincón

RESUMEN

El estudio del clima no solo permite entender las características percibidas directa o indirectamente de sus colaboradores (Vega, Arévalo, Sandoval, Aguilar & Giraldo, 2006), sino que favorece a la organización, porque es uno de los componentes que determina el comportamiento de estos en la empresa, estableciendo así la productividad de la misma en cuanto a su desempeño. Por lo anterior, surge la necesidad de identificar la percepción de 58 colaboradores del personal administrativo y de cobranza de la empresa Ventas y Servicios S.A, sobre el clima laboral frente a factores de riesgo psicosocial. Para esto, se utilizó la Escala de Clima laboral EDCO y el Cuestionario SUSESO ISTAS 21-Versión breve. Se concluyó que más del 75% de los colaboradores percibe un clima favorable. Sin embargo, se evidencia riesgo psicosocial en diferentes dimensiones que puntúa el instrumento, por lo que se hace necesario el diseño de un plan de fortalecimiento con cada área de la empresa a partir de los resultados obtenidos, con el fin de fortalecer aspectos importantes para el mejoramiento del ambiente laboral y prevenir factores de riesgo psicosocial. Asimismo, el apoyo brindado al área de talento humano fue satisfactorio, logrando el cubrimiento de 118 personas desde el área de selección y capacitación del personal.

PALABRAS CLAVE:

Clima laboral, riesgo psicosocial, selección, capacitación.

V° B° DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

GENERAL SUMMARY OF WORK OF GRADE

TITLE: Organizational climate assessment in relation to psychosocial risk factors and support to the selection and training of human talent program in Ventas y Servicios S.A.

AUTHOR(S): MARIA PAULA ZAMBRANO CORTES

FACULTY: Facultad de Psicología

DIRECTOR: ROSALBA ANGULO RINCON

ABSTRACT

The study of the climate not only allows to understand the characteristics directly or indirectly perceived by its collaborators (Vega, Arévalo, Sandoval, Aguilar & Giraldo, 2006), but it favors the organization, because it is one of the components that determines the behavior of these in the company, establishing the productivity of the same in terms of its performance. Therefore, it is necessary to identify the perception of 58 employees of the administrative and collection staff of the company Ventas y Servicios S.A., about the work environment with the psychosocial risk factors. For this, the EDCO Work Climate Scale and Questionnaire 21 of the basic version of SUSESO ISTAS were used. It was concluded that more than 75% of employees perceive a favorable climate. However, there is evidence of psychosocial risk in different dimensions that the instrument shows, so it is necessary to design a strengthening plan with each area of the company based on the results obtained, in order to strengthen important aspects for the improvement of the work environment and prevention of psychosocial risk factors. Likewise, the support provided to the human talent area was satisfactory, achieving the coverage of 118 people in the area of personnel selection and training.

KEYWORDS:

Work environment, Psychosocial risk, selection, training.

V° B° DIRECTOR OF GRADUATE WORK

1. INTRODUCCION

El presente informe tiene como finalidad exponer los resultados obtenidos en las actividades desarrolladas bajo la propuesta de Evaluación de clima organizacional en relación a factores de riesgo psicosocial y apoyo al programa de selección y capacitación de talento humano en Ventas y Servicios S.A.

Es así, como este trabajo se divide en cinco principales secciones: el apartado de introducción, en el que se puede encontrar la justificación de la propuesta y los objetivos planteados; el apartado de referente conceptual en el que se realiza una conceptualización de los principales conceptos abordados en el trabajo; la sección de metodología, en la que se presenta la población cubierta y el procedimiento que se llevó a cabo durante la pasantía en el proyecto de evaluación del clima laboral y riesgo psicosocial, el proceso de selección y el proceso de capacitación e inducción corporativa; el capítulo de resultados, en el que se expone de manera detallada los datos obtenidos ambas pruebas psicotécnicas que se utilizaron para la realización de este proyecto y las diferentes actividades llevadas a cabo en el área de talento humano. Por último, el capítulo de discusión, en el que se interpretan los resultados con el marco conceptual y a su vez se plantean las conclusiones finales de todo el proceso de pasantía.

2. JUSTIFICACION

Según el Centro de investigación en comportamiento organizacional (2013), actualmente en nuestro país el contexto social, político y legal exige a todas las empresas colombianas, la medición e intervención de diferentes fenómenos que se presentan en el ámbito laboral y que afectan en gran medida la calidad de vida de su capital humano. Es por esta razón, que el estudio del clima organizacional es tan importante y a su vez indispensable

en una organización porque permite “identificar las fortalezas o aspectos bien valorados de la cultura organizacional, así como identificar las fuentes de insatisfacción que contribuyen al desarrollo de actitudes negativas frente a la organización” (Ramos & Thorrens, 2015).

Además, el estudio y análisis del clima genera un gran impacto dentro de la empresa, ya que brinda información vital para el desarrollo personal, emocional y colectivo de sus trabajadores, contribuyendo al desarrollo y crecimiento de la empresa. (Garzón y Niño, 2013). Más aún, le proporciona mayor valor al rol que desempeña el psicólogo en este tipo de contextos, el cual se encuentra encaminado a velar por el bienestar del capital humano de la organización, centrando su atención al comportamiento y disposición de los individuos dentro de la misma.

Por ende, el mayor aporte que brinda la psicología al contexto organizacional y/o empresarial es la capacidad de proporcionar una fuente de conocimiento para su progreso y su crecimiento en el mercado a partir de distintos procesos desarrollados desde la academia para las empresas con el objetivo de siempre velar por el bienestar, crecimiento e inversión por parte de las organizaciones en su capital humano, a fin de obtener mejores resultados.

Cabe concluir que el presente estudio se realiza con el fin de satisfacer la necesidad creciente de la empresa Ventas y Servicios S.A, para profundizar y unificar los conocimientos acerca del clima organizacional para fortalecer los factores protectores de riesgo psicosocial. Puesto que, cuando se trabaja el clima organizacional, se interviene en algo subjetivo como lo son las percepciones de los individuos, por lo que se hace necesario identificar las causas de un resultado poco conveniente ya que esto puede deberse a la existencia de condiciones desfavorables reales, o de condiciones que hacen que las percepciones de los empleados se distorsionen o se alejen de la realidad. En consecuencia el clima organizacional más que un factor se convierte en un conjunto de factores psicosociales, compuesto por una serie de elementos. Por esta razón su intervención y el trabajo en su mejoramiento permitirán a su vez favorecer la gestión de los factores de riesgo psicosocial. (CINCEL, 2013).

Por otro lado, Según Chiavenato (2009), la administración de recursos humanos siempre busca agregar valor a la organización, a las personas y a los clientes. Para asegurar que así suceda, es preciso realizar un excelente proceso de selección de personal, en el cual se asegure que la persona cumpla con el perfil requerido y sea la más idónea para el cargo. Por tanto, en el transcurso de la pasantía en la empresa Ventas y servicios S.A, se pretende también apoyar al área de talento humano en los diferentes procesos de reclutamiento y selección y actividades de bienestar y formación del capital humano de la empresa.

3. OBJETIVO GENERAL

Identificar la percepción de los trabajadores administrativos y de cobranza, sobre el clima organizacional frente a factores protectores de riesgo psicosocial en Ventas y Servicios.

3.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Identificar el nivel de clima organizacional y factores de riesgo psicosocial percibido en los trabajadores administrativos y de cobranza en Ventas y Servicios.
- Evaluar el impacto del proyecto por medio de una comparación de los resultados obtenidos con los datos de clima organizacional en la empresa
- Apoyar al área de talento humano a través de los procesos de selección, capacitación del personal y actividades de bienestar de Ventas y Servicios.
- Apoyar a la ejecución y diseño de actividades, capacitaciones que se brindan a los colaboradores desde el área de talento humano.

4. REFERENTE CONCEPTUAL

En los últimos años, se ha destacado y ha tomado un rol protagónico el estudio del clima organizacional en cuanto a la gestión de personas, las empresas buscan identificarlo utilizando herramientas y técnicas de medición, puesto que, se ha demostrado que la mayor utilidad con la que cuenta una organización, es aquella que utiliza como elemento fundamental las percepciones que tienen sus trabajadores sobre los procesos y estructuras que ocurren en el contexto laboral (Delgado, 2006, citado por Tapias, 2014).

En concordancia, el clima organizacional es definido como “un fenómeno que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización tales como la productividad, satisfacción, rotación, entre otras” (Goncalves, 2000). De ahí que, como sustenta Alcalá (2011), existen diferentes características que intervienen en la conducta de los trabajadores que permiten diagnosticar el clima organizacional como: la estructura, responsabilidad, recompensas, riesgos, relaciones, cooperación, estándares de desempeño, conflicto e identidad. (citado por Tapias, 2014).

Además, el estudio del clima no solo permite entender las características percibidas directa o indirectamente de sus trabajadores (Vega, Arévalo, Sandoval, Aguilar & Giraldo, 2006), sino que favorece a la organización, porque es uno de los componentes que determina el comportamiento de estos en la empresa, estableciendo así la productividad de la misma en cuanto a su desempeño eficiente y eficaz. Asimismo, otros componentes importantes a tener en cuenta a la hora de estudiar el clima de una organización es el grado de motivación y participación positiva de sus trabajadores, esto, con el fin de que las organizaciones puedan lograr un alto grado de eficiencia. Por tal razón, se debe impulsar e incrementar la motivación del personal, mediante diferentes estrategias y programas encaminados a potenciar este aspecto (Quintero, Africano y Faria, 2008). De manera similar, Patlán et al (2012) plantea que el clima organizacional predice de manera significativa el comportamiento del funcionario y sus condiciones personales, ya que los factores de éste muestran asociaciones

significativas con la satisfacción laboral, como lo son el liderazgo, la motivación, el esfuerzo, los beneficios y las recompensas.

Cabe señalar que se puede conocer cómo es percibida la estructura de la organización, es decir la cultura organizacional de ésta, en cuanto a la claridad en la definición de objetivos, valores, roles, los estilos de liderazgo, la comunicación, puesto que, estos aspectos pueden generar problemas de salud, mala percepción de bienestar y ausentismo laboral; También los estilos de dirección con altos niveles de exigencia, pueden afectar de manera significativa la percepción del clima organizacional por parte de sus trabajadores (Bloch & Whiteley, 2003; Goleman, 2000, citado por (Contreras, Barbosa, Juárez y Uribe, 2010); Por tal motivo, las condiciones laborales que se caracterizan por tener altas demandas y bajas recompensas, constituyen factores de riesgo para la salud ya sea real o percibida del trabajador, asociado con una disminución importante en su calidad de vida. (Stansfeld, Bosman, Hemingway & Marmot, 1998 citado por Contreras et al, 2010).

De esta manera, los aspectos negativos del trabajo pueden denominarse como riesgos psicosociales, los cuales son aquellos factores psicosociales que pueden afectar negativamente el bienestar, desempeño y desarrollo personal del empleado. En contraste, los factores protectores psicosociales, se definen como las condiciones psicosociales óptimas en el trabajo que minimizan o eliminan un riesgo psicosocial. (Toro, Londoño, Sanin & Valencia, 2010).

Teniendo en cuenta lo anterior, es de gran repercusión el término de riesgo psicosocial para el clima organizacional, que por su parte, se define como todos aquellos aspectos intralaborales, extralaborales y propios de las características del trabajador, que en una interacción dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de los mismos, de acuerdo a lo establecido por la Resolución 2646 de 2008. En consecuencia, toda organización colombiana tiene la responsabilidad u obligación de identificar, evaluar, prevenir, intervenir y realizar el seguimiento permanente de la

exposición a los distintos factores de riesgo psicosocial en el ámbito laboral (Ministerio del Trabajo y Seguridad Social, 2000).

Es así como varias investigaciones demuestran que la relación que existe entre el riesgo psicosocial y el clima laboral, es compleja. Debido a que el clima puede cambiar tanto a través de los trabajadores como de los administradores que hacen parte importante en las políticas e instrucciones organizacionales por las cuales los empleados tienen una guía para sus labores (Adamek, 2007; King, 2007 citado por Abello y Lozano, 2013). Al mismo tiempo los factores de riesgo psicosocial perjudican las relaciones que mantiene el trabajador en una organización, incurriendo sobre las características del clima organizacional.

En comparación con lo mencionado anteriormente, un estudio realizado en la Universidad el Bosque acerca de la relación del clima organizacional y factores de riesgo psicosocial de esta institución, resaltó la importancia de los factores de riesgo psicosocial y clima organizacional compilando varios aspectos relacionados con el clima laboral, enmarcándolos en conceptos como la ergonomía de los factores humanos, salud y trabajo, riesgos psicosociales y el estrés laboral, enfatizando en el clima como factor de riesgo psicosocial, desde su conceptualización en Colombia. (Castellanos. 2007). En suma, la presencia del riesgo asociado a las relaciones laborales tiene alto impacto en las organizaciones (Contreras, et al, 2009). Por tal motivo, mezclar los factores de riesgo, mejora el desempeño del individuo y el cumplimiento de los objetivos estratégicos dentro de las organizaciones (Uribe, 2007) debido a que la organización es quien marca las pautas de conducta de los trabajadores.

Por otra parte, en el transcurso de la pasantía en la empresa Ventas y servicios S.A, se pretende también apoyar al área de talento humano en los diferentes procesos de reclutamiento y selección y actividades de bienestar y formación del capital humano de la empresa.

Cabe resaltar que, para lograr el crecimiento y la alta productividad de una empresa en el mercado, ésta debe invertir en el recurso más importante y básico, su capital humano. Si bien es cierto, como menciona Chiavenato (2009) no solo las empresas buscan escoger a sus colaboradores como a lo largo de la historia siempre se ha creído. Sino también, las personas elijen la organización donde desean trabajar y emplear tanto sus conocimientos, como sus competencias y habilidades. Por ende, es una elección recíproca; puesto que las empresas y las personas no nacieron de manera conjunta, es necesario que para generar esta relación, debe haber una divulgación de la oferta u oportunidad laboral, para que ambos actores participen del proceso de reclutamiento.

En suma, el reclutamiento “es un conjunto de procedimientos orientado a atraer candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización” Chiavenato (1994 p. 166), de manera selectiva, por medio de diversas fuentes o técnicas de divulgación (avisos en diarios, bolsas de empleo, medios electrónicos, banco de datos de candidatos, contactos con universidades), que se encuentran en el mercado para obtener los mejores candidatos que cumplan con las habilidades y conocimientos mínimos para el cargo que se está ofertando.

Una vez realizado el reclutamiento de personas, inicia la selección de personal, en el que se realiza un proceso de filtro y escogencia de los candidatos más adecuados para satisfacer las necesidades de la empresa, realizando a su vez, un proceso de comparación entre los requisitos exigidos para el cargo y el perfil de características del candidato, utilizando las técnicas de selección más adecuadas, como (la entrevista, pruebas de conocimiento, pruebas psicométricas, pruebas de personalidad y técnicas de simulación) que le permitan a la organización obtener mayor información sobre el candidato y ser un elemento de predicción para identificar un óptimo desempeño en el futuro del cargo. Chiavenato (1994)

5. METODOLOGIA

5.1. Evaluación del clima laboral

Para evaluar el clima organizacional percibido por los colaboradores frente a las diferentes variables de gestión en la organización, es necesario la implementación de herramientas o pruebas psicotécnicas, que permitan un análisis y abordaje más preciso y confiable de la situación actual de la organización, para que posteriormente con los resultados obtenidos, se logren diseñar estrategias de intervención encaminadas a mejorar el clima laboral y prevenir situaciones de riesgo psicosocial, invirtiendo así en el capital humano de la empresa y por ende en un mejor desempeño y calidad en el servicio que brinda la organización. Las pruebas psicotécnicas que se utilizaron, fueron la escala de Clima Organizacional (EDCO), y Cuestionario SUSES/ISTAS 21- Versión Breve, para evaluar el riesgo psicosocial, las cuales se detallan en el apartado de resultados.

1. Como primer paso a desarrollar dentro del transcurso de la pasantía, es el proceso de reconocimiento de la empresa y las necesidades de la misma, realizando a su vez, un acercamiento y la debida presentación al equipo interdisciplinar de la empresa, contextualizando las funciones y el rol del pasante UPB.
2. Del mismo modo, la respectiva revisión del trabajo que se ha realizado en la empresa desde el área de talento humano y pasantes anteriores en relación al clima laboral. Revisión de la bibliografía y búsqueda de pruebas psicométricas que midan el clima organizacional y riesgo psicosocial que se adapten al contexto de la empresa. Elaboración del plan de trabajo, en el cual se encuentran los objetivos a alcanzar. Seguido de la organización de horarios para la ejecución del proyecto con los empleados.

3. Encuentro inicial, sensibilización y corta introducción a cargo de la pasante de Psicología acerca del clima organizacional y riesgo psicosocial y la finalidad de la aplicación de las pruebas. Luego de la sensibilización pertinente se llevará a cabo la aplicación de las pruebas con la muestra escogida de la empresa.
4. Tabulación de la información recolectada con los instrumentos de medición, para posteriormente realizar el análisis de los resultados y dar cumplimiento a los objetivos planteados.
5. Frente a los resultados encontrados, de ser necesario se realizaran 1 o 2 actividades a fin de reforzar temas de mejora en cada área respectivamente.
6. Comparar los resultados encontrados por la encuesta de clima realizada por la anterior pasante en el área de administrativos, con los resultados actuales de la prueba de clima organizacional, a fin de evaluar el impacto y posibles cambios significativos.
7. Elaboración del informe del estado del clima organizacional e identificación de factores de riesgo psicosocial en los empleados de Ventas y Servicios, con el fin de establecer mecanismos de prevención de acuerdo a lo identificado y de intervención de ser necesarios; y de esta manera, plantear nuevas propuestas que busquen disminuir o incentivar pautas positivas que incrementen el nivel de clima organizacional y disminución de riesgo psicosocial, para obtener mejores resultados en la cultura del trabajador y mejores resultados en el servicio que presta la organización al cliente, contribuyendo no solo a la productividad organizacional, sino a su vez a generar un mejor ambiente y mejores herramientas que contribuyan al bienestar psicológico del capital humano de Ventas y Servicios.
8. Socialización institucional de los objetivos cumplidos.

5.2. Proceso de selección

Una de las actividades permanentes del pasante en el área de talento humano es el apoyo en el proceso de selección, éste, se lleva a cabo por medio de diferentes etapas, con el fin de hacer todas las verificaciones posibles para escoger el candidato más apto, y que cumpla con los requerimientos del cliente. El proceso de selección inicia al momento de recibir una requisición, en donde se encuentra toda información de la vacante solicitada, como el cargo, el salario y el número de vacantes, jefe inmediato, entre otras. Luego, comienza la fase de reclutamiento, en la cual, se realiza la respectiva publicación de la vacante en las diferentes fuentes de reclutamiento que cuenta la empresa (computrabajo, el empleo, vincuventas, redes sociales), y se filtran las hojas de vida de los candidatos que son aptos para la vacante, los cuales deben cumplir con los requisitos mínimos para la misma, acorde al perfil de cargo.

Una vez se cuenta con los candidatos preseleccionados, se procede a realizar el primer contacto con ellos, con el fin de ofrecer la vacante y las condiciones del cargo por medio telefónico y de esta manera enviar pruebas psicotécnicas o citar a las personas en la empresa para iniciar el proceso de selección.

Cabe señalar, que en cuanto a los procesos de selección realizados a la fecha. Se han realizado 751 procesos los cuales han sido candidatos que se han postulado a las convocatorias abiertas por la organización, estas han sido en su mayoría para cargos comerciales para las diferentes entidades financieras de grupo Aval, como Banco de Occidente, Banco Popular, Banco Av villas y Banco de Bogotá para cargos de cobranza. Sin embargo, también se han realizado procesos de selección para cubrir vacantes en empresas como Porvenir y ETB, la incorporación de los candidatos al proceso de selección ha estado sujeto al perfil y requisitos de cada vacante.

Por otra parte, dentro del proceso de selección se debe hacer la aplicación y diligenciamiento de diferentes instrumentos psicotécnicos y formatos, descritos a continuación:

Inventario del trabajador productivo y confiable (ERI). Es una prueba de selección de personal, la cual consta de 81 ítems, que evalúa las habilidades de comportamiento de trabajo de los candidatos, por medio de 7 escalas de rasgos de personalidad, en donde se identifican los niveles de honestidad, productividad, compromiso a largo plazo, madurez emocional, servicio al cliente, responsabilidad y desempeño seguro de accidentes laborales. Esta prueba se aplica a todos los candidatos sin importar el tipo de cargo al que se haya postulado.

Coefficiente de competencias del vendedor (CCV) Es una prueba de selección de personal, consta de 92 ítems, evalúa las habilidades y competencias de vendedor, de los candidatos que se postulan para cargos comerciales, por medio de un puntaje global, basado en 6 competencias generales, Iniciativa, Motivación por el logro, Energía, Fortaleza del Ego, Persuasión y Confianza en sí mismo, en la cual el puntaje global mínimo para aprobar es de 40% (Pérez, 2018 p. 28).

Asimismo, se tienen en cuenta pruebas como el 16 PF, IPV y Valanti, las cuales, solo se aplican en caso de presentarse un proceso de promoción interna; estos instrumentos permiten evaluar aspectos como la personalidad, competencias laborales y valores del candidato.

Por tanto, una vez se tiene el reporte de pruebas, se procede a realizar la entrevista psicológica, diligenciando a su vez un formato semi estructurado de entrevista psicológica, la cual se aplica a todos los cargos. En este, se diligencian datos personales, formación académica, experiencia laboral, información familiar, y una evaluación de competencias. De igual modo, se realiza el debido diligenciamiento de formatos que exige la empresa: Como la autorización de datos personales, (el cual debe ser diligenciado por todos los candidatos,

con el fin de autorizar a la organización a acceder a sus datos personales), filtro de preguntas BPO (para corroborar si el candidato ha trabajado con anterioridad con alguna entidad del grupo aval y de ser así, realizar una validación laboral con la entidad correspondiente) y la consulta CIFIN , (la cual se realiza para conocer el estado financiero del postulante, de igual forma, es utilizado para enviar a estudio de seguridad a los candidatos que el cargo lo requiera. La organización cuenta con dos tipos de CIFIN, uno para los candidatos que aspiran a cargos del Banco de Occidente y otro para los demás clientes de Ventas y Servicios S.A.

En cuanto a las verificaciones que se realizan a los candidatos, están: certificado de procuraduría, contraloría, consulta de listas restrictivas, consulta listas cautelares, consulta de estudio de seguridad (según el cargo). Una vez, los candidatos hayan aprobado las verificaciones anteriormente mencionadas, sus hojas de vida son enviadas al cliente o jefes inmediatos de la vacante a cubrir y se retroalimentan con el mismo, acerca de aspectos relevantes (habilidades, competencias y conocimientos) observados en la entrevista desde el área de talento humano.

Posteriormente, se realiza un Assessment center para los cargos de tarjeta de crédito y libranza, con los candidatos seleccionados por el cliente, junto con el coordinador del área de la vacante a cubrir y la pasante de psicología, a fin de valorar las habilidades, competencias y aptitudes de los candidatos que se postulan para el cargo, y al final de este el jefe inmediato diligencia dos formatos que se adjuntan al proceso de selección del candidato (formato de calificación de assesment center y formato de evaluación de candidato).

Por último, se realizan las verificaciones de referencias laborales a los candidatos que hayan aprobado el filtro anterior, y una vez aprobados todos los filtros el candidato, se procede al área de contratación, para realizar los respectivos exámenes médicos y documentación correspondiente.

5.3.Capacitación e inducción corporativa

Se realizaron todas las inducciones corporativas como apoyo al área de talento humano a todo el personal nuevo que ingresa a la sede de Ventas y servicios Bucaramanga, en los cargos de ejecutivo comercial, ejecutivo de libranza, ejecutivo de tarjeta de crédito, ejecutivo de consumo, ejecutivo de crédito hipotecario, aprendiz Sena, Coordinador de libranza y tarjeta de crédito, asesor de cobranza, entre otros. Asimismo, para el personal que ingresa en otras ciudades se les enviaba la inducción correspondiente por medio del correo electrónico para sus respectivas instrucciones para su realización.

La inducción corporativa se realiza el día del ingreso del colaborador a Ventas y Servicios, con el fin de que se adquieran conocimientos básicos sobre la Organización, misión, visión, beneficios extralegales, políticas, aplicativos y sistema de riesgos de la empresa. Por ende, para realizarla es necesario contar con los siguientes instrumentos:

Diapositivas de inducción corporativa. Esta, se encuentra dividida en cinco módulos, Módulo de talento humano, módulo de seguridad y salud en el trabajo y cuidado al empleado, módulo de calidad, módulo de sistema de integrado de gestión SOI y módulo de riesgos. Estas diapositivas son enviadas directamente de la empresa para dar la misma información a todos los colaboradores de la compañía.

Formato de evaluación de inducción corporativa. Antes de dar inicio a la inducción o capacitación, se le entrega al personal este formato, explicándoles que deben seleccionar y diligenciar las opciones de respuesta que consideren correcta, con el fin de medir los conocimientos adquiridos a lo largo de la inducción corporativa. Cabe señalar, que aquellos colaboradores que obtengan un puntaje inferior a 80/100 deben repetir nuevamente la evaluación.

Formato de asistencia. También se entrega antes de dar inicio a la inducción solicitándoles a los colaboradores el diligenciamiento de este para dejar constancia de los asistentes a la inducción corporativa.

6. RESULTADOS

6.1. Evaluación de Clima Laboral

Población Cubierta

Se logró la aplicación total de las dos pruebas psicométricas en la empresa, aunque la cobertura de la aplicación de las pruebas estaba planteada para 62 personas que era la muestra inicial. Se logró un total de 58 participantes en el presente estudio, de los cuales 39 corresponden a la línea de negocio de Cobranza, conformado por los tres equipos; Banco Bogotá zona Oriente y zona Centro y Banco Occidente, y 19 participantes del personal administrativo, conformado por el área de talento humano, coordinación de tarjeta de crédito y libranza, área de trámite y solicitudes y dos abogadas del Banco Occidente, dos formadoras y 1 analista administrativo. Posteriormente, se realizó la respectiva calificación y tabulación de la prueba de clima laboral y la de riesgo psicosocial.

A continuación, en la Tabla 1, se detalla la distribución de la muestra total de acuerdo con el área de trabajo, en la misma, se especifica el número total sobre la cobertura real de participantes del proyecto.

Tabla 1. Total población cubierta

Área de trabajo	Muestra total	Total participantes
Cobranza Banco Bogotá Zona Oriente	22	19
Cobranza Banco Bogotá Zona Centro	14	14

Cobranza Banco Occidente	7	6
Administrativos	19	19
Total Participantes	62	58

Asimismo, frente a estos datos, las cifras exactas de la población cubierta serán presentadas a continuación en la Ilustración 1, la cual está distribuida en hombres y mujeres. Encontrando que del total de la población participante, es mayor el personal femenino abarcando un 80%, mientras que el masculino solamente corresponde a un 20% de la muestra total.

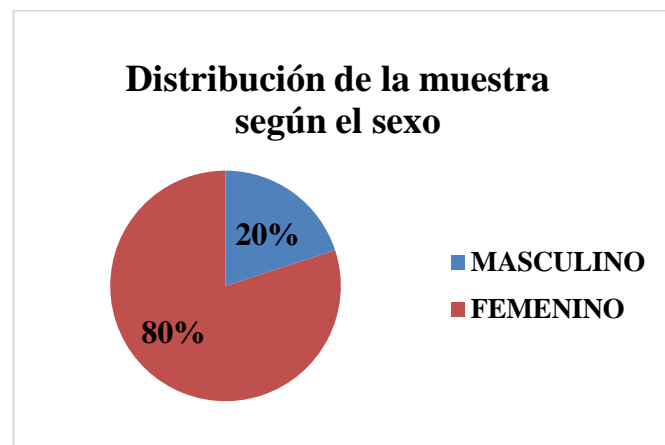


Ilustración 1 Distribución de la muestra según el sexo

De igual modo, frente a estos datos sociodemográficos, en la Ilustración 2, se presenta la distribución de la muestra participante de las dos áreas de trabajo de Cobranza y Administrativos, según su rango de edad.

Se halló que un 49% del personal de Cobranza, se encuentra entre los 19-28 años de edad. Seguido de un 36% correspondiente a los empleados que se encuentran entre los 29 y 38 años, y finalmente un 15% entre los 39 y 48 años. De modo que, existe un mayor número de personas entre los 19 y 28 años laborando en el área de Cobranza de la empresa.

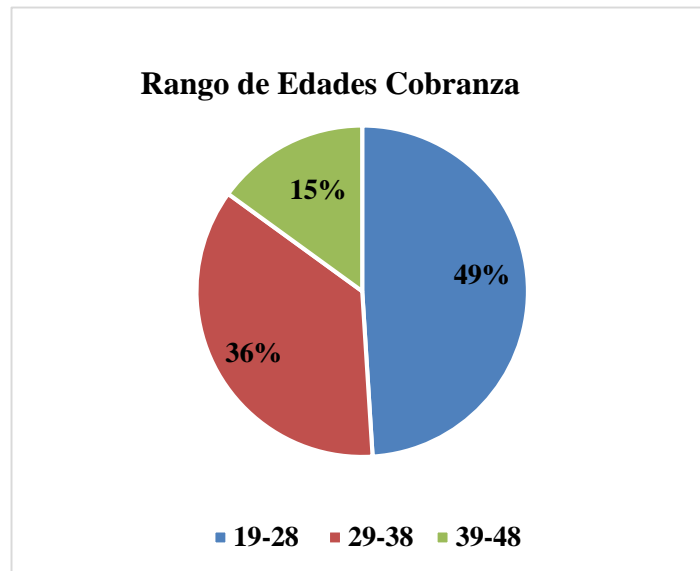


Ilustración 2 Rango de edades Cobranza

Por otro lado, en la Ilustración 3 podemos evidenciar que en el área de Administrativos, un 47% del personal de Cobranza, se encuentra entre los 29 y 38 años de edad. Seguido de un 42% correspondiente a los colaboradores que se encuentran entre los 19-28 años y finalmente un 11% entre los 39 y 48 años. Por lo tanto, existe un mayor número de personas entre los 29 y 38 años laborando en el área de administrativos de la empresa.

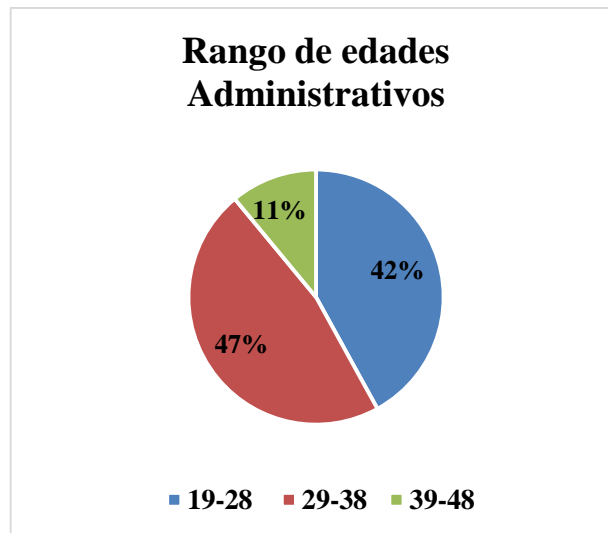


Ilustración 3 Rango de edades Administrativos

Por lo tanto, a fin de lograr el identificar la percepción que tienen los colaboradores del área de Cobranza y administrativos, acerca del clima organizacional y cómo esto se relaciona con los factores de riesgo psicosocial de Ventas y Servicios S.A, fue necesaria la implementación de instrumentos psicométricos que permitieran medir tanto el clima organizacional como el riesgo psicosocial de la empresa y de esta manera obtener información eficiente y verídica.

Los instrumentos utilizados fueron la Escala de Clima Organizacional (EDCO) y el Cuestionario Suseso/Istas Versión breve, (para el riesgo psicosocial), los cuales serán descritos en el apartado de resultados correspondiente a cada prueba.

En concordancia, se presentan a continuación los resultados correspondientes a cada prueba en dos grupos “Cobranza y administrativos”. El primero corresponde al personal de cobranza, el cual está dividido en tres equipos, que son: Cobranza Banco de Bogotá (Oriente), Cobranza Banco de Bogotá (Centro) y Cobranza Banco de Occidente. Cabe señalar que dentro de este grupo se presentaran los resultados de las pruebas acorde a la información obtenida en los tres equipos de cobranza. Mientras que el segundo grupo corresponde únicamente al personal administrativo que engloba el área de talento humano, coordinadores

de tarjeta de crédito y libranza de Banco Occidente, auxiliares de trámite y solicitudes, 2 formadoras, 2 abogadas y un analista administrativo.

6.1.1. Resultados de la Escala de Clima Organizacional (EDCO):

Según Acero, Echeverri, Lizarazo, Quevedo y Sanabria (2006), esta prueba define el clima organizacional como aquellas características del medio ambiente de trabajo, las cuales pueden ser percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio. El clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral, y media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual. Cabe señalar que ésta prueba cuenta con unas subescalas que valoran características del clima organizacional como son:

1. Relaciones interpersonales: Hace referencia al grado de ayuda que existe entre los trabajadores y sus relaciones se caracterizan por ser respetuosas y consideradas

2. Estilo de dirección: Grado en que los líderes o jefes estimulan, apoyan y dan participación a sus empleados.

3. Sentido de pertenencia: Grado de orgullo derivado de la vinculación a la empresa, es el sentimiento de compromiso y responsabilidad en relación con sus objetivos y programas.

4. Retribución: Es el grado de equidad en la remuneración y los beneficios que se derivan del trabajo

5. Disponibilidad de recursos: Hace referencia al grado de información con la que cuentan los empleados, equipos y el aporte requerido de otras personas o dependencias para la realización de su trabajo.

6. Estabilidad: Hace referencia al grado en que los empleados ven en la empresa claras posibilidades de pertenencia y estiman que a la gente se la conserva o despide con criterio justo.

7. Claridad y coherencia en la dirección: Grado de claridad de la alta dirección sobre el futuro de la empresa. Medida en que las metas y programas de las áreas son consistentes con los criterios y políticas de la alta gerencia.

8. Valores colectivos: Grado de cooperación, responsabilidad y respeto que perciben en el medio interno los empleados. (Acero et al., 2006).

Por ende, la EDCO pretende identificar un parámetro a nivel general sobre la percepción que los individuos tienen dentro de la organización y la organización sobre ellos. Adicionalmente, proporciona información acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo introducir cambios planificados tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional. La prueba consta de 40 ítems y el tiempo de duración para desarrollar esta prueba es de 40 minutos. (Acero et al., 2006).

Es importante tener en cuenta que las puntuaciones entre 40 a 93 indican un “bajo” clima organizacional percibido, que corresponde a una bajo nivel de satisfacción laboral, relacionado con posibles problemas dentro de la organización; puntuaciones entre 94 a 147 indican una percepción “promedio” del clima organizacional y aquellas puntuaciones entre 148 a 200, indican un “alto” clima organizacional percibido por los empleados, es decir, corresponde a un buen clima organizacional percibido o alto nivel de satisfacción laboral.

Dicho lo anterior, los resultados obtenidos fueron los siguientes:

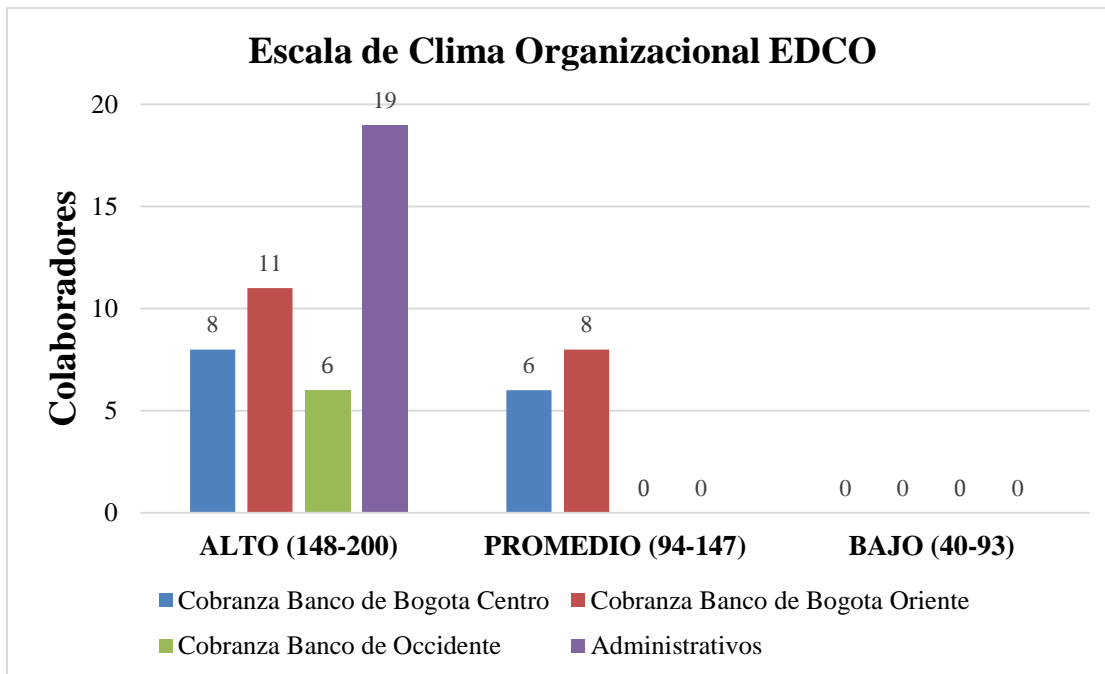


Ilustración 4 Resultados de la Prueba EDCO en el personal de cobranza y administrativo

De acuerdo a los anteriores datos presentados en la Ilustración 4, se evidencian los resultados globales de la Escala de Clima Organizacional (EDCO) del personal de cobranza y administrativo de Ventas y Servicios S.A.

Cabe señalar que de las 39 personas que corresponden al personal de cobranza, 14 del área de Banco Bogotá Centro, 19 a Banco de Bogotá Oriente y 6 al Banco de Occidente. Se halló que en el área de Cobranza de Banco Bogotá Centro 8 colaboradores perciben un alto clima organizacional; mientras que 6 puntuaron un clima promedio. Por otro lado, en el área de Cobranza Banco Bogotá Oriente de los 19 colaboradores, 11 perciben un alto clima organizacional y 8 lo perciben como un clima promedio. Asimismo, de los 6 colaboradores que integran el área de Cobranza de Banco de Occidente, todos perciben un clima laboral favorable, al igual que los 19 colaboradores del personal administrativo.

En consecuencia, esto refleja que el 64% de la muestra total de los colaboradores del área de cobranza y el 100% de colaboradores del personal administrativo perciben un muy buen clima organizacional y tienen una alta satisfacción laboral, mientras que el 36% de los colaboradores de cobranza sigue percibiendo un clima promedio.

6.1.2. Resultados del Cuestionario SUSESO/ISTAS 21- Versión Breve:

El cuestionario SUSESO-ISTAS 21 es un instrumento que mide los riesgos psicosociales en el ambiente de trabajo, y condiciones organizacionales globales, que afectan a las personas que están expuestas a ellas. Los riesgos psicosociales son todas aquellas características de la organización del trabajo que puedan causar un efecto sobre la salud de los trabajadores. Este instrumento que fue validado y estandarizado en Chile.

Este cuestionario de riesgo psicosocial, mide condiciones organizacionales globales, que afectan a las personas que están expuestas a ellas. El cuestionario no mide una situación individual, ni permite hacer un diagnóstico de patología psiquiátrica, o establecer causalidad para las enfermedades profesionales. Es una prueba de tamizaje la cual es un filtro que permite saber de una manera rápida si un lugar de trabajo presenta riesgo o no. Se compone de 20 preguntas, las cuales están referidas a distintas dimensiones que, de acuerdo a la evidencia científica, están relacionadas con los factores de riesgos psicosociales en el trabajo. (Superintendencia de seguridad social, 2013).

De acuerdo a lo mencionado anteriormente cabe resaltar aquellas dimensiones que hace énfasis en el instrumento, en un primer momento se encuentra la dimensión *exigencias psicológicas*, la cual apunta a detectar si el esfuerzo que realizan las personas es demasiado alto, o bien si las exigencias emocionales son muy elevadas; en la segunda dimensión se relaciona con el *trabajo activo y desarrollo de habilidades* pretendiendo identificar qué nivel de aprendizaje y autonomía hay en su trabajo, además, que grado de control ejercen en

aquellas labores asignadas; en un tercer momento, se hace referencia en la dimensión de *apoyo social y calidad de liderazgo* con el objetivo de evaluar la habilidad de liderazgo en la persona y el grado de apoyo con el que cuenta para llevar sus labores a cabo; como cuarta dimensión, las *compensaciones*, son aquellas acciones que se hacen en reconocimiento por su labor cumplida y finalmente como quinta dimensión, la *doble presencia*, destaca las exigencias dentro del ámbito laboral y familiar del individuo buscando que haya una adecuada conciliación entre ambos factores. (Superintendencia de seguridad social, 2013).

En efecto, es importante mencionar que las puntuaciones de esta prueba se dan a partir de los puntos conseguidos en cada dimensión. Además, se considera la sumatoria simple de los puntos totales obtenidos en cada dimensión, se realiza posteriormente, un cálculo de la prevalencia de esta. Es decir, para luego clarificar en qué nivel de riesgo (bajo, medio, alto) se encuentra la muestra, según lo identificado de cada participante. (Superintendencia de seguridad social, 2013). En la Tabla 2 se detallan los valores que tienen en cuenta cada dimensión y el nivel de riesgo presenciado.

Tabla 2. Puntuaciones por dimensiones de la prueba de riesgo psicosocial

Dimensión	Nivel de riesgo bajo	Nivel de riesgo medio	Nivel de riesgo alto
Exigencias psicológicas	0—8	9—11	12—20
Trabajo activo y desarrollo de habilidades	0—5	6—8	9—20
Apoyo social en la empresa	0—3	4—6	7—20
Compensaciones	0—2	3—5	6—12
Doble presencia	0—1	2—3	4—8

A continuación se presentan los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento en cada área de la empresa.

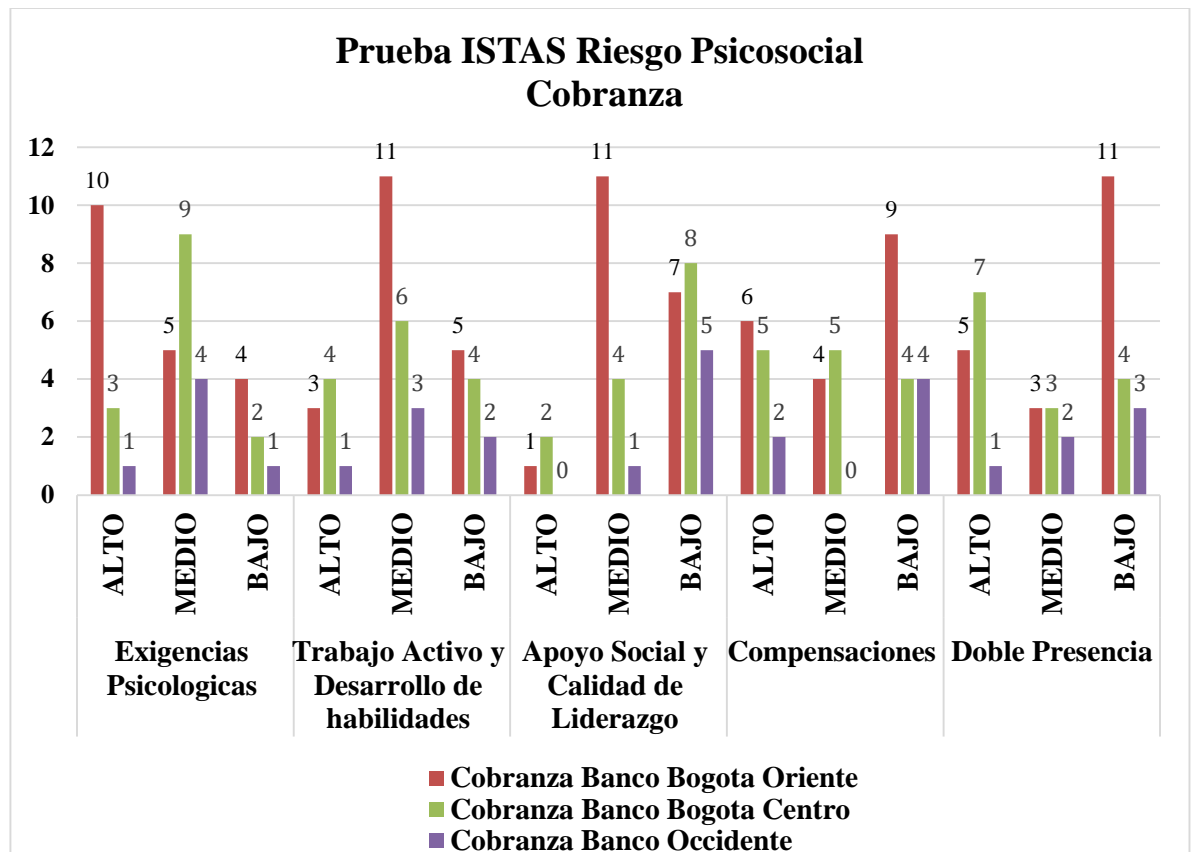


Ilustración 5 Resultados de la prueba ISTAS en el personal de Cobranza

De acuerdo a los datos arrojados en el personal de cobranza, en cuanto a las *exigencias psicológicas*, se evidencio que en el área de Banco Bogotá Oriente, se percibió un **alto** nivel de riesgo en 10 colaboradores que corresponde al 71% de la muestra total, el cual se comporta como un factor no favorable. Mientras que en el área de Banco Bogotá Centro se percibe un nivel **medio** en 9 colaboradores, el cual corresponde a un 64% de la muestra total. Al igual que en el área de Banco de occidente, también se percibe un nivel **medio** en 4 colaboradores que corresponden al 66% de la muestra total del personal.

De tal forma, se evidencia que más del 50% de los colaboradores en el área de cobranza perciben un nivel de riesgo mayor frente a las exigencias de ritmo y cantidad de trabajo.

Seguidamente, en la dimensión de trabajo activo y desarrollo de habilidades se presentó un nivel **medio** en las tres áreas de Cobranza en promedio, de los cuales 11 colaboradores, corresponden a un 58% del área de Banco Bogotá Oriente, 6 colaboradores del área de Banco Bogotá Centro, correspondientes a 43%, y 3 colaboradores del área de Banco Occidentales que corresponden a un 50% de la muestra.

En la dimensión apoyo social y calidad de liderazgo, se percibió en el área de Banco Bogotá Oriente, un nivel de riesgo **alto** en 11 colaboradores operativos, equivalentes a un 58% de esta muestra. Por otra parte, 8 colaboradores (57%) del área de Banco Bogotá Centro, y 5 colaboradores (84%) de Banco Occidente perciben un nivel **bajo** en esta dimensión, siendo este un factor protector de riesgo. Por lo tanto los resultados frente a la dimensión son favorables para dos de las áreas de cobranza en cuanto a calidad de apoyo social y liderazgo.

En las compensaciones se refleja un nivel de riesgo mayor en el área de cobranza Banco Bogotá Centro, puesto que 5 colaboradores puntuaron un nivel de riesgo **alto** y 5 más puntuaron un nivel **medio**, siendo más del 71% de los colaboradores que indican la falta de reconocimiento por las labores realizadas. Mientras que en el área de Banco Bogotá Centro y Banco Occidente el nivel de riesgo es **bajo**, lo cual indicaría que existe algún factor protector.

Finalmente, en la dimensión de doble presencia damos cuenta que los colaboradores del área de Banco Bogotá Centro, no tienen una adecuada conciliación entre ambos factores (ámbito laboral y familiar), evidenciando un nivel de riesgo **alto** percibido por 7 colaboradores, correspondiente al 50% de la muestra en esta área. Mientras que en Banco Bogotá Oriente y Banco de Occidente, el nivel de riesgo que se percibe es **bajo** con un 58% y 50% respectivamente.

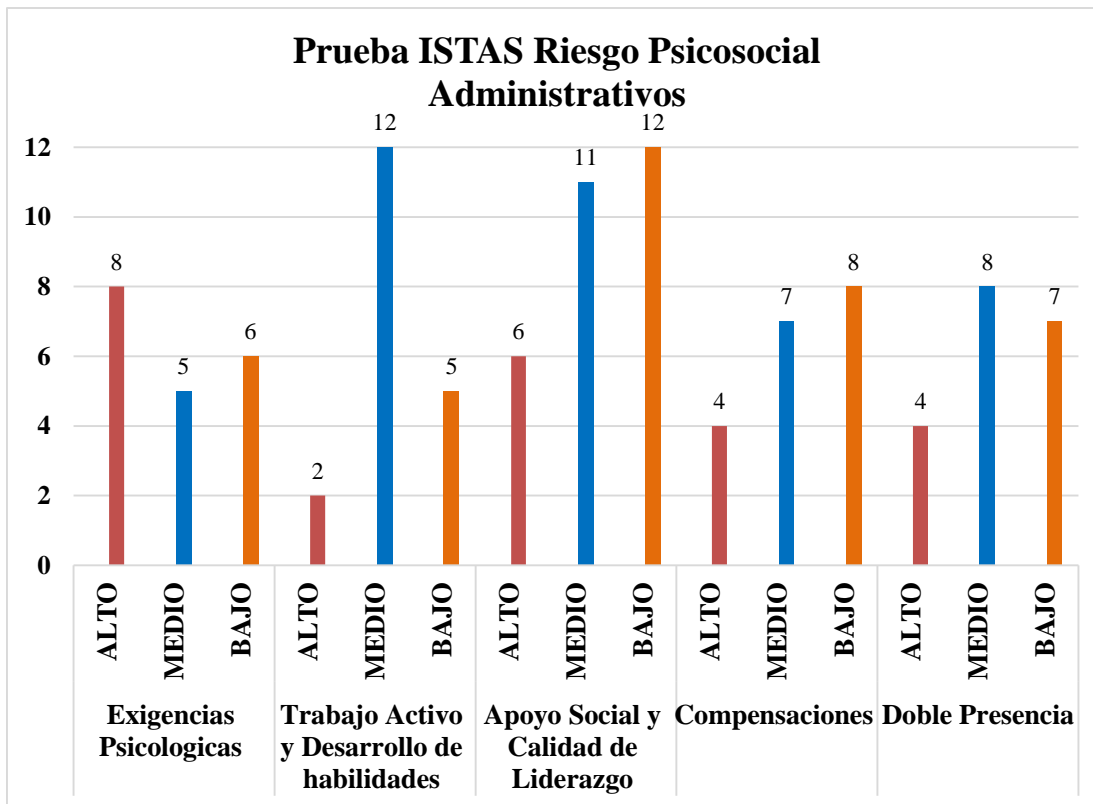


Ilustración 6 Resultados de la prueba ISTAS en el personal administrativo

De acuerdo a la aplicación de la prueba de riesgo psicosocial a los 19 colaboradores del personal administrativo, los resultados indican que 8 personas puntúan un nivel de riesgo **alto** en la dimensión de *exigencias psicológicas* correspondiente al 42% de la muestra total. Respecto a los niveles de riesgo medio en 5 colaboradores con el 26% y el nivel bajo en 6 colaboradores siendo este el 31%, indicando que esta dimensión presenta un riesgo latente para el personal administrativo.

En cuanto al *trabajo activo y el desarrollo de habilidades* se percibió un nivel de riesgo psicosocial **medio** en 12 administrativos, equivalente al 63%. Asimismo, el nivel de riesgo **bajo** en 45 colaboradores es del 26% y el nivel de riesgo alto es del 10%, por lo tanto la dimensión es positiva frente al nivel de aprendizaje y autonomía en el trabajo en el personal administrativo.

En la dimensión de *apoyo social y calidad de liderazgo*, se halló que el riesgo psicosocial es **bajo** en 12 colaboradores, es decir un 63% de la muestra total. Por lo tanto esta dimensión arroja un resultado positivo frente al liderazgo y apoyo entre compañeros.

En las *compensaciones* se reflejan niveles de riesgo **bajo** en 8 colaboradores correspondientes a un 42%, un nivel medio en 7 administrativos equivalentes a un 37% de la muestra y tan solo 4 colaboradores puntúan un nivel de riesgo alto, con un 21%. Por tanto, esto indicaría que el personal administrativo percibe de forma positiva el reconocimiento por parte de sus líderes y la empresa, por sus labores asignadas.

Finalmente, en la dimensión de *doble presencia* se observó en los resultados un nivel de riesgo **medio** por un total de 8 administrativos siendo así el 42% indicando que existe un riesgo latente, en cuanto a una menor conciliación tanto en el factor laboral como familiar.

6.2. Proceso de Selección

Con respecto a los procesos de selección realizados del mes de noviembre de 2018 al mes de mayo de 2019, la población total de candidatos evaluados fue de 751 personas, de los cuales solo 118 personas fueron contratadas por Ventas y Servicios S.A, tanto en la ciudad de Bucaramanga, como en las diferentes ciudades a las que la regional Santander realiza cobertura. Estos, fueron candidatos que se habían postulado a las convocatorias abiertas por la organización y que en su mayoría eran de cargos comerciales para las diferentes entidades financieras, como Banco de Occidente, Banco Popular, Banco Av villas, y Banco de Bogotá para cargos de cobranza. Sin embargo, también se realizaron procesos de selección para cubrir vacantes en empresas como Porvenir y ETB. Asimismo, la incorporación de los candidatos al proceso de selección estuvo sujeto al perfil y requisitos de cada vacante.

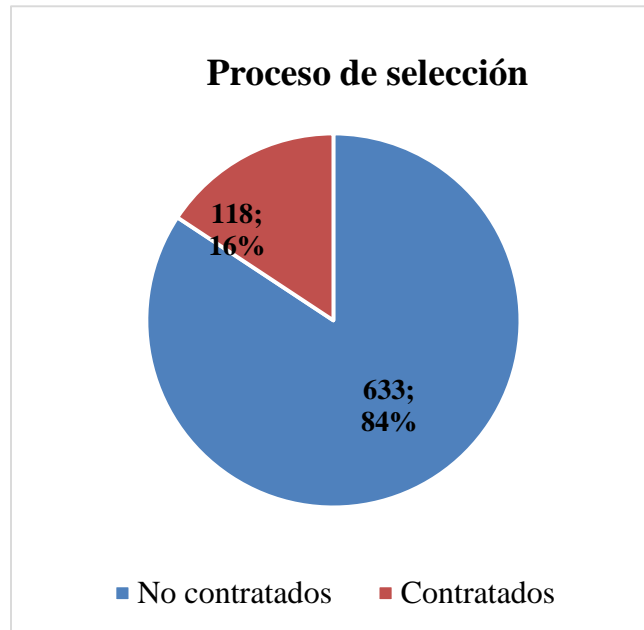


Ilustración 7 Procesos de selección realizados

En la ilustración 7, se puede observar el total de procesos de selección realizados del mes de noviembre el 2018 a mayo el 2019, de los cuales solo el 16% de los evaluados que equivale a 118 candidatos fueron contratados. Mientras que el 84% de los candidatos equivalentes a un promedio de 633 personas no fueron contratadas en la empresa.

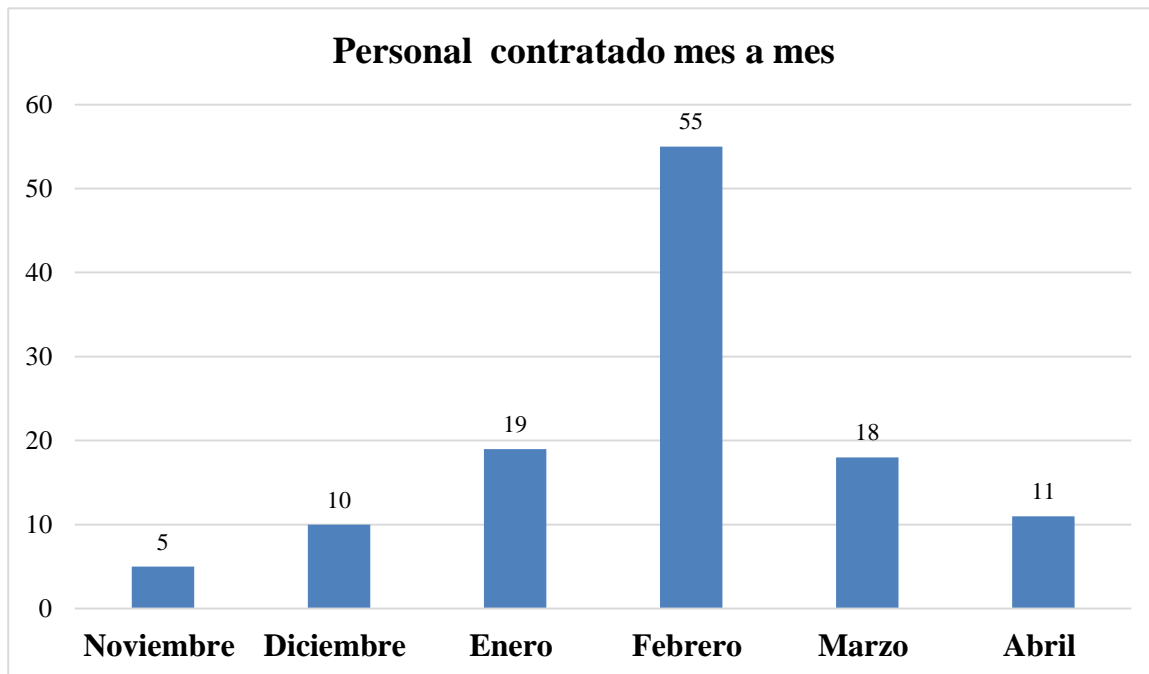


Ilustración 8 Personal contratado en el mes

De igual modo, es importante señalar el promedio de personas contratadas mes a mes. De esta manera, en la ilustración 8, se evidencia el número de personas contratadas desde el mes de noviembre de 2018 hasta abril del 2019, encontrando que el mayor número de candidatos fueron contratados en el mes de febrero con un total de 55 personas, mientras que el mes que tuvo menor número de personas contratadas fue en el mes de noviembre con tan solo 5 personas.

Cabe señalar que los candidatos contratados, se encontraban principalmente en la ciudad de Bucaramanga, pero también se realizó cobertura a diferentes ciudades.

A continuación en la ilustración 9 se detalla el número de personas contratadas por ciudad.

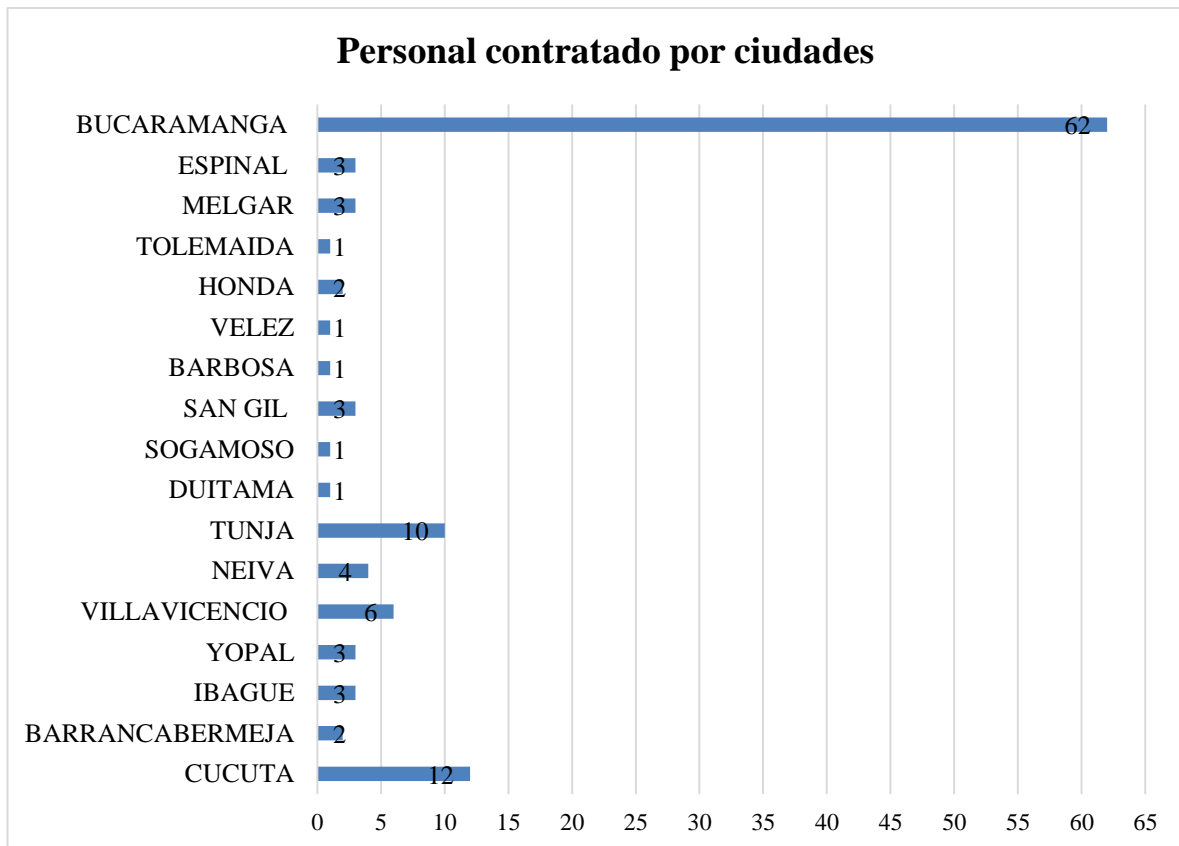


Ilustración 9 Cobertura de vacantes por ciudad.

En la gráfica anterior, se evidencian las diferentes ciudades a las cuales se realizó cobertura durante el tiempo de pasantía. Por tanto, la ciudad con mayor número de personas contratadas, fue la ciudad de Bucaramanga con 62 personas contratadas. Seguido de Cúcuta con 12 personas, y Tunja con 10 personas contratadas.

Asimismo, en relación a los cargos solicitados al área de talento humano, se manejaban diferentes cargos dependiendo de la campaña a la cual se fuese a realizarse la cobertura. En la siguiente grafica se detallan los cargos contratados.

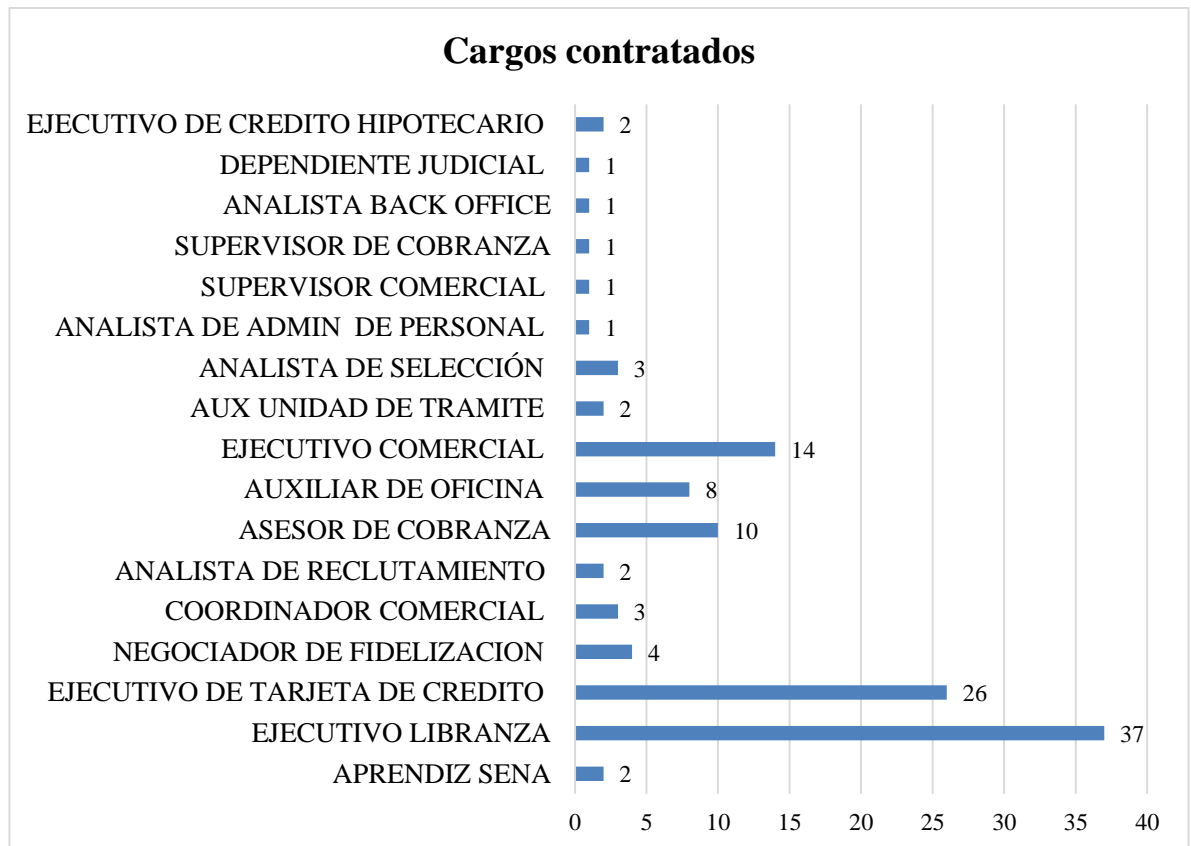


Ilustración 10 Cargos contratados

En la ilustración 10, se observan los cargos de las personas contratadas, el cargo “ejecutivo de libranza” fue el que tuvo mayor número de personas contratadas, que equivale a 37 candidatos, seguido del cargo de “ejecutivo junior de tarjeta de crédito” con 26 personas y “ejecutivo comercial” con 14 candidatos contratados respectivamente.

Por otro lado, hay diferentes factores por los cuales los candidatos no aprueban las distintas etapas del proceso de selección, como el no aprobar las pruebas psicotécnicas, no aprobar la fase de entrevistas con el área de talento humano o el jefe inmediato, no aprobación del ejercicio de assessment center, entre otros. En la siguiente grafica se detalla esta información.

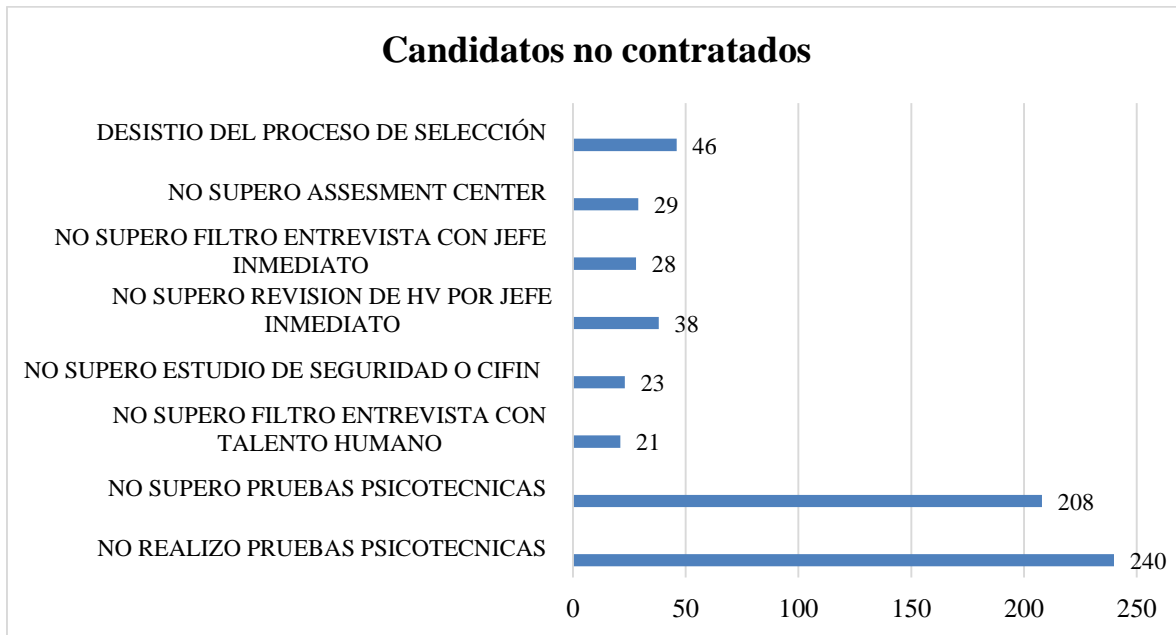


Ilustración 11 Candidatos no contratados

De los anteriores datos, se evidencian los factores o causas por los cuales los candidatos no continuaban en el proceso de selección y por ende no eran contratados. El factor por el cual hubo un mayor número de personas que no fueron contratadas, fue el no presentar o realizar pruebas psicotécnicas con un total de 240 personas. Seguido de 208 personas no superaban la fase de pruebas psicotécnicas, 46 personas desistieron del proceso de selección, 38 personas no superaron la fase de revisión de la hoja de vida por el jefe inmediato, 29 personas no superaron el ejercicio de assesment center, 28 personas no superaron filtro de la entrevista con el jefe inmediato, 23 no superaron el estudio de seguridad o validación de Cifin y por ultimo 21 personas no superaron la fase de entrevista con el área da talento humano.

7. DISCUSIÓN

De acuerdo con Dessler (1974) el clima representa la percepción que tiene una persona de la organización para la cual trabaja y a su vez, la opinión propia que haya formado de ella en

aspectos como la autonomía, recompensa, consideración, cordialidad, apoyo entre otros (citado por Méndez, 2006, p. 33). Según los datos obtenidos a partir de la aplicación del instrumento EDCO se puede analizar claramente que la percepción de más del 75% de los colaboradores tanto del área de cobranza como administrativos frente al clima laboral, es positiva y tan solo el 24% de la muestra total percibe un nivel promedio. Entonces, según lo que plantea este autor y lo que proponen las dimensiones evaluadas en los resultados de esta prueba, podríamos afirmar que la mayoría de colaboradores de Ventas y Servicios S.A, estarían percibiendo un fuerte apoyo y respaldo por parte de la empresa. Asimismo estarían reconociendo de forma positiva el sistema de recompensas e incentivos que maneja la compañía; la mayoría de los colaboradores establece buenas relaciones interpersonales, existe equidad en la remuneración y encuentran en la empresa una estabilidad laboral, sintiendo conformidad con su salario, y los pagos oportunos de su trabajo y sienten que tienen la disponibilidad de recursos necesarios para poder cumplir con las funciones de su cargo. Por ende tienen un alto grado de pertenencia con la empresa.

Sin embargo, es importante señalar que el 24% de la muestra total que percibe un clima laboral promedio representa un factor de alerta a tener en cuenta. Puesto que las áreas específicas donde la percepción del clima fue esta, es en el área de cobranza de Banco Bogotá oriente y centro. Por tanto esta pequeña muestra que percibe un clima promedio, puede estar manifestando su comportamiento laboral, como una señal de alerta a fortalecer, debido a dificultades percibidas en motivación, productividad, satisfacción, rotación, adaptación y sentido de pertenencia que a la larga repercuten en su calidad de vida.

Por otro lado, los resultados obtenidos en la prueba ISTAS de riesgo psicosocial en las dimensiones de “exigencias psicológicas” y “trabajo activo y desarrollo de habilidades”, estarían objetando los resultados obtenidos por el instrumento de clima organizacional. Puesto que el personal tanto administrativo como de cobranza puntuó un nivel de riesgo alarmante (alto-medio) en ambas dimensiones, indicaría que realmente ellos no perciben completamente un grado de confianza con sus equipos de área, puesto que existe un alto grado de control y tensión en su lugar de trabajo, las altas exigencias psicológicas pueden estar generando acumulación de trabajo, la imposibilidad de llevar sus labores al día, desgaste, al tener que mantenerse emocionalmente

distantes de la tarea, especialmente cuando deben relacionarse a nivel personal con los usuarios, en el caso del personal de cobranza.

A su vez, a raíz de ese alto grado de control, se estaría percibiendo la falta de autonomía y decisión respecto a las condiciones de su trabajo y por ende pocas posibilidades u oportunidades de crecimiento en el mismo. Además, un mayor riesgo en todas las áreas, debido al control sobre los tiempos de trabajo, en cuanto a la posibilidad de pausar o interrumpir momentáneamente sus tareas para atender obligaciones personales.

Por otro lado, en la dimensión “doble presencia” de la prueba de riesgo psicosocial (ISTAS) se obtuvo que el área de cobranza de Banco Bogotá centro presenta un factor de riesgo alto en este aspecto, siendo esta área conformada por un mayor número de personal femenino, lo que provoca intranquilidad por las exigencias domésticas que pueden afectar el desempeño laboral. Teniendo en cuenta que en esta área es mayor el personal femenino, desde el área de talento humano se deben tomar medidas para intervenir esta problemática, desde un programa de bienestar que busque fortalecer este aspecto y no se vea reflejado en el desempeño del trabajo.

En consecuencia, se cuestiona el grado de validez que tuvo el instrumento que se implementó para la medición del clima laboral, bien sea por la manipulación de ésta por parte del personal al momento de su diligenciamiento o porque la prueba no abarca o emite un resultado al detalle de cada dimensión que se contempla. Teniendo en cuenta que los resultados encontrados en la prueba de riesgo psicosocial, aunque no emiten un diagnóstico, permite saber de una manera rápida si la empresa presenta riesgo o no, y a su vez, ofrece información acerca del clima debido a que algunas preguntas están elaboradas para tener en cuenta este constructo (Superintendencia de seguridad social, 2013). Por esta razón, la empresa a partir de estos resultados debe plantearse acerca de la necesidad inmediata de adquirir e implementar una prueba que sea confiable y validada con el fin de evitar que los colaboradores manipulen la prueba al momento de responder.

Asimismo, otro aspecto importante a resaltar, es que un alto clima organizacional significa a su vez, un alto grado de eficiencia. Por tal razón, se debe impulsar e incrementar la

motivación del personal, mediante diferentes estrategias y programas encaminados a potenciar este aspecto (Quintero, Africano y Faria, 2008). Por lo tanto, se puede deducir que las actividades planteadas desde el área de bienestar o cuidado al empleado no se estarían ejecutando con la rigurosidad y la constancia necesaria para mejorar el bienestar del personal y reforzar aspectos importantes en las personas como la autonomía y responsabilidad del rol, los cuales estarían evidenciándose en el desempeño laboral de estos.

Por otra parte, a fin de evaluar el impacto del presente proyecto por medio de una comparación de los resultados obtenidos con los datos de clima organizacional en la empresa, en el año 2018 se aplicó una encuesta de clima laboral al personal administrativo por la pasante anterior de psicología, en la que se tuvo en cuenta cinco dimensiones: trabajo en equipo, comunicación, motivación, satisfacción y recompensas, evidenciando que la percepción más negativa la obtuvo la dimensión de recompensas que evaluaba la remuneración económica y las posibilidades de promociones internas. Sin embargo, a partir de esta evaluación según Pérez (2018) se concluyó que la percepción del personal administrativo frente al clima laboral, era positiva, y no intervenía de forma negativa en la productividad y desempeño de los colaboradores. Asimismo, se realizaron actividades de intervención para aumentar la percepción positiva en los colaboradores en cuanto al trabajo en equipo y así favorecer el clima laboral y desempeño en conjunto. Resultados que se pueden contrastan con los obtenidos por la prueba EDCO en el personal administrativo, siendo también positiva la percepción que tiene esta área de la empresa. Por lo que se puede concluir se sigue manteniendo la percepción de un clima favorable y que se reforzó por medio de las diferentes intervenciones en clima laboral que realizó la pasante anterior.

8. CONCLUSIONES

Dentro de todo el proceso de pasantía se logró la aplicación de ambos instrumentos psicométricos de clima laboral y riesgo psicosocial a más del 50% personal de la empresa, lo

cual permitió identificar en general la percepción de los colaboradores administrativos y del área de cobranza de Ventas y Servicios S.A, sobre el clima organizacional frente a factores protectores de riesgo psicosocial.

Cabe resaltar que la importancia que asumió la prueba de riesgo psicosocial en este proyecto, fue fundamental, puesto que nos arrojó información detallada acerca de aquellos factores de riesgo influyentes en el clima ya que de no haber implementado este instrumento como soporte, no hubiese indicado que los resultados de la prueba de clima no fueron totalmente confiables. Sin embargo, un aspecto importante que se logró comprobar en ambas pruebas, es que del 24% de la muestra total que había puntuado un clima laboral promedio; corresponden a colaboradores del área de cobranza Banco Bogotá oriente y centro. Estos, evidencian dificultades en el ambiente laboral, en las dimensiones de relaciones interpersonales, estilo de dirección y retribución de la prueba EDCO. Es decir, que posiblemente los colaboradores no perciben un apoyo social ni sentido de pertenencia por parte de sus líderes de área hacia ellos, lo cual se evidencia a su vez, en el área de cobranza oriente con un riesgo medio en las dimensiones de apoyo social, trabajo activo, y alto en exigencias psicológicas en la prueba ISTAS de riesgo psicosocial. Por tanto, en esta área se debe mejorar el estilo de dirección que se implementa, ya que pueden estarse presentando órdenes arbitrarias que estarían ocasionando una percepción negativa del clima laboral y en consecuencia un desgaste emocional y a la larga un bajo nivel de autonomía y aprendizaje en los colaboradores de cobranza Banco Bogotá oriente.

Al igual que en los colaboradores del área de cobranza centro, con un riesgo medio en exigencias psicológicas, trabajo activo y compensaciones en la prueba de riesgo psicosocial. En consecuencia, esto indica que ellos perciban situaciones en las que se presenta poco reconocimiento y estima por sus esfuerzos en las labores cumplidas por parte de sus superiores, y falta de equidad en la remuneración. Por lo que estarían presentado preocupación en cuanto a su estabilidad laboral o forma de pago de su sueldo de trabajo.

Cabe concluir que desde el área de talento es necesario que a partir del presente estudio se diseñe un plan de fortalecimiento con cada área de la empresa a fin de fortalecer aspectos importantes para el mejoramiento del ambiente laboral y prevenir o mitigar factores de riesgo psicosocial. Asimismo, fortalecer el programa de cuidado al empleado, que busque favorecer las relaciones interpersonales entre pares y sus superiores, la autonomía, el liderazgo, la comunicación tanto en el área de cobranza como en el personal administrativo. Asimismo, en el personal de cobranza Banco Bogotá Oriente, es importante formular nuevas estrategias de intervención entre jefe-colaborador, que permitan el reconocimiento del rol y las laborales cumplidas, metas de cada uno de los miembros, establecimiento de pautas de liderazgo para poder propiciar un sano ambiente de trabajo y por ende un mejor desempeño en el servicio que presta la empresa.

Por último, en cuanto al apoyo brindado al área de talento humano en los procesos de selección, se realizaron 751 procesos, de los cuales 118 fueron contratados y a los cuales se les realizó cobertura de capacitación e inducción corporativa al personal que ingreso a la empresa. Asimismo se realizó el apoyo en el diseño, organización y logística de diferentes actividades de bienestar o cuidado al empleado que se realizaron a lo largo del año, como lo fue la fiesta de fin de año, día de la mujer, semana de la salud y festival de talentos para los colaboradores de la empresa.

9. REFERENCIAS

- Abello, A., & Lozano, D. (2013). Importancia De Los Factores De Riesgo Psicosocial Y Clima Organizacional En El Ámbito Laboral. Universidad Del Rosario. Bogotá
- Acero, y., Echeverri, L., Lizarazo, S., Quevedo, A & Sanabria, B. (2006). *Evaluación del clima laboral. Escala EDCO*. Santa fe de Bogotá D.C. Fundación Universitaria Konrad Lorenz.

Centro de investigación en comportamiento organizacional (2013). Relación entre los factores de riesgo psicosociales y el clima organizacional. Medellín, Colombia. Recuperado de <http://cincel.com.co/noticia/relacion-entre-los-factores-de-riesgo-psicosociales-y-el-clima-organizacional/>

Chiavenato, I. (1994). *Administración de recursos humanos*. 2ª ed. Bogotá, Colombia: Mc Graw Hill

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. 3ª ed. México D.F: Mc Graw Hill.

Castellanos, C. (2007). Clima organizacional como factor de riesgo ocupacional. Universidad el Bosque. Cuadernos hispanoamericanos de psicología, Colombia.

Contreras, F, Barbosa, D, Juárez, F, Uribe, A., & Mejía, C. (2009). Estilos de liderazgo, clima organizacional y riesgos psicosociales en entidades del sector salud, como criterios de Responsabilidad Social Empresarial. Estudio comparativo en cuatro ciudades colombianas. *Revista Acta Colombiana de Psicología*.

Contreras, F, Barbosa, D, Juárez, F, Uribe, A., & Mejía, C. (2010). Efectos Del Liderazgo Y Del Clima Organizacional Sobre El Riesgo Psicosocial, Como Criterio De Responsabilidad Social, En Empresas Colombianas del Sector Salud. *Revista Argentina de Clínica Psicológica*, XIX p.p. 173-182.

Garzon, S. & Niño, M. (2013). *Percepción del Clima Organizacional en una empresa de vigilancia y seguridad Privada de Bogotá*. Universidad Santo Tomás. División de Ciencias de la Salud. Bogotá.

Goncalves, A. (2000). El clima como término organizacional. Unid. Recuperado de http://moodle.unid.edu.mx/dts_cursos_md/maestria_en_educacion/desarrollo_y_com_enlos_r_h/sesion4/actividades/ClimaTerminoOrganizacional.pdf.

Méndez, C. (2006). Clima organizacional en Colombia. El IMCOC: un método de análisis para su intervención. Universidad del Rosario.

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. (2000). Factores psicosociales del trabajo y estrés ocupacional. Bogotá

Patlán J, Martínez E, Hernández R. (2012). El clima y la justicia organizacional y su efecto en la satisfacción laboral. RIAF 5(5) p.p 1-19

Pérez, A. (2018). Evaluación de clima laboral y acompañamiento a los programas de selección y capacitación de talento humano de ventas y servicios. [Trabajo de grado]. Universidad Pontificia Bolivariana. Bucaramanga. pp. 1-63.

Quintero, N., Africano, N. y Faria, E. (2008). Clima Organizacional y desempeño laboral del personal. Empresa vigilantes asociados costa oriental del lago. Revista NEGOTIUM. 3 (9), pp. 33 – 51

Ramos, A & Thorrens, Z. (2015). *Análisis del clima organizacional en una empresa de suministro de agua de la ciudad de Cartagena-Bolívar*. [Tesis de grado]. Universidad de Cartagena. Recuperado de <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/3303/1/An%C3%A1lisis%20del%20clima%20organizacional%20en%20una%20empresa%20de%20suministro%20de%20agua%20de%20la%20ciudad%20de%20Cartagena.pdf>

Superintendencia de seguridad social (2013). Manual de uso del Cuestionario SUSESO-ISTAS 21, Versión Breve. Chile. Recuperado de <http://www.ist.cl/wp-content/uploads/2016/08/MANUAL-breve-ISTAS-11-11-2013.pdf>

Tapias, A. (2014). Diagnóstico del clima organizacional en el área administrativa de la Universidad Tecnológica del Chocó (Diego Luis Córdoba). Universidad Nacional de Colombia. Bogotá, Colombia. Recuperado de <http://bdigital.unal.edu.co/47932/1/940968%202015.pdf>

Toro, F., Londoño, M., Sanín, A., & Valencia, M. (2010). Modelo analítico de factores psicosociales en contextos laborales. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 29(2), 95-137

Uribe, A. (2007). Riesgos psicosociales y productividad. Ponencia presentada en el I Congreso del Colegio Colombiano de Psicólogos. *Psicología y Sociedad*, Bogotá, Colombia

Vega, D., Arévalo, A., Sandoval, J., Aguilar, M. & Giraldo, J. (2006). Panorama sobre los estudios de clima organizacional en Bogotá, Colombia (1994-2005). *Diversitas*, 2(2) pp. 329-349

10. ANEXOS

10.1. *Formato de la Escala de Clima Organizacional EDCO.*

ESCALA DE CLIMA ORGANIZACIONAL EDCO

El Clima Organizacional: Se define como el grupo de características que describen una organización y que la distinguen de otras organizaciones; son de permanencia relativa en el tiempo; e influyen en la conducta de las personas de la organización. A continuación usted encontrará una prueba que consta de 40 preguntas, la cual busca medir el **clima organizacional** en su empresa. Para contestar las preguntas lea cuidadosamente el enunciado y escoja solo una respuesta marcando con una **X** sobre la opción con la cual este de acuerdo, como se muestra en el siguiente ejemplo:

-Mi jefe crea una atmosfera de confianza en el grupo de trabajo:

		X			
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca	

Conteste absolutamente todas las preguntas evitando hacerlo al azar.

La presente prueba es confidencial y anónima, solo se realizara con fines investigativos.

Agradecemos su colaboración y honestidad en el desarrollo de la prueba.

EDAD: _____ **SEXO:** Masculino Femenino
CARGO QUE DESEMPEÑA: _____ **ANTIGUEDAD:** _____
NOMBRE DE SU JEFE INMEDIATO: _____

1. Los miembros del grupo tienen en cuenta mis opiniones:

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

2. Soy aceptado por mi grupo de trabajo:

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

3. Los miembros del grupo son distantes conmigo:

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

4. Mi grupo de trabajo me hace sentir incomodo:

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

5. El grupo de trabajo valora mis aportes:

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

6. Mi jefe crea una atmosfera de confianza en el grupo de trabajo

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

8. El jefe es mal educado:

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

9. Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomo:

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

10. Las órdenes impartidas por el jefe son arbitrarias:

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

11. El jefe desconfía del grupo de trabajo:

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

12. Entiendo bien los beneficios que tengo en la empresa:

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

13. Los beneficios de salud que recibo en la empresa satisfacen mis

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

14. Estoy de acuerdo con mi asignación salarial:

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

15. Mis aspiraciones se ven frustradas por las políticas de la empresa:

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

16. Los servicios de salud que recibo en la empresa son deficientes:

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

17. Realmente me interesa el futuro de la empresa:

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

18. Recomiendo a mis amigos la empresa como un excelente sitio de trabajo

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

19. Me avergüenzo de decir que soy parte de la empresa:

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

20. Sin remuneración no trabajo horas extras:

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

21. Sería más feliz en otra empresa:

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

22. Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo:

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

23. El ambiente físico de mi sitio de trabajo es adecuado

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

24. El entorno físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrollo:

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

25. Es difícil tener acceso a la información para realizar mi trabajo:

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

26. La iluminación del área de trabajo es deficiente:

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

27. La empresa despidе al personal sin tener en cuenta su desempeño:

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

28. La empresa brinda estabilidad laboral:

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

29. La empresa contrata personal temporal

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

30. La permanencia en el cargo depende de preferencias personales:

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

31. De mi buen desempeño depende la permanencia en el cargo:

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

32. Entiendo de manera clara las metas de la empresa:

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

33. Conozco bien como la empresa está logrando sus metas

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

34. Algunas tareas a diario asignadas tienen poca relación con las metas:

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

35. Los directivos no dan a conocer los logros de la empresa:

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

36. Las metas de la empresa son poco entendibles

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

37. El trabajo en equipo con otras dependencias es bueno

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

38. Las otras dependencias responden bien a mis necesidades laborales

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

39. Cuando necesito información de otras dependencias la puedo

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

40. Cuando las cosas salen mal las dependencias son rápidas en culpas a

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

41. Las dependencias resuelven problemas en lugar de responsabilizar a

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

¡Muchas gracias por tu colaboración!

10.2. Formato del Cuestionario SUSESO/ISTAS 21 Versión breve de Riesgo psicosocial.



Razón Social: _____
 Sucursal o UJA: _____ Fecha: _____
 Id de Cuestionario: _____

Cuestionario SUSESO-ISTAS 21 (versión breve)

Por favor siga estas instrucciones antes de contestar:

- Responda TODAS las preguntas, sin omisión
- Marque solo UNA alternativa por pregunta, con una X
- Los campos de la parte superior deben ser escritos solo por el digitador.

		a) Siempre	b) La mayoría de las veces	c) Algunas veces	d) Solo unas pocas veces	e) Nunca
Empresas Productoras	P01. ¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?	A	B	C	D	E
	P02. En su trabajo ¿tiene Ud. que tomar decisiones difíciles?	A	B	C	D	E
	P03. En general, ¿considera Ud. que su trabajo le provoca desgaste emocional?	A	B	C	D	E
	P04. En su trabajo, ¿tiene Ud. que guardar sus emociones y no expresarlas?	A	B	C	D	E
	P05. ¿Su trabajo requiere atención constante?	A	B	C	D	E
Trabajo Activo y Desempeño Habitual	P06. ¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?	A	B	C	D	E
	P07. ¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero(a)?	A	B	C	D	E
	P08. Su trabajo, ¿permite que aprenda cosas nuevas?	A	B	C	D	E
	P09. Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?	A	B	C	D	E
	P10. ¿Siente que su empresa o institución tiene gran importancia para Ud.?	A	B	C	D	E
Apoyo Social y Calidad del Liderazgo	P11. ¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?	A	B	C	D	E
	P12. ¿Tiene que hacer tareas que Ud. cree que deberían hacerse de otra manera?	A	B	C	D	E
	P13. ¿Recibe ayuda y apoyo de su jefe(a) o superior(a) inmediato(a)?	A	B	C	D	E
	P14. Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?	A	B	C	D	E
	P15. Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?	A	B	C	D	E
Cargas excesivas	P16. ¿Está preocupado(a) por si lo(la) despiden o no le renuevan el contrato?	A	B	C	D	E
	P17. ¿Está preocupado(a) por si le cambian las tareas contra su voluntad?	A	B	C	D	E
	P18. Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	A	B	C	D	E
Doble Pertenencia	P19. Si se ausenta un día de casa, las tareas domésticas que realiza ¿se quedan sin hacer?	A	B	C	D	E
	P20. Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?	A	B	C	D	E

¡Muchas Gracias!

10.3. Formato de Consentimiento Informado para la aplicación de pruebas



CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, _____, identificado con cédula de ciudadanía N° _____ expedida en _____, voluntariamente acepto la participación en la aplicación de pruebas de evaluación psicológica (Escala de Clima Organizacional (EDCO) y Cuestionario SUSES/ISTAS 21-Versión Breve), las cuales tienen como objetivo identificar la percepción de los trabajadores administrativos y de cobranza de la empresa Ventas y Servicios S.A sobre el Clima Organizacional frente a los factores protectores del Riesgo Psicosocial, dicha tarea será conducida por la psicóloga en formación de la Universidad Pontificia Bolivariana: María Paula Zambrano Cortes, como parte de su proyecto de grado.

He recibido una explicación clara y completa sobre el carácter general y los propósitos de la aplicación de las pruebas y de las razones específicas por las que se aplicará. También he sido informado de los tipos de tareas y demás procedimientos que se aplicarán si se requiere, así como de la manera en que se utilizarán los resultados y del informe que se obtendrá al final de dicha aplicación. También entiendo que puedo poner fin a la participación en cualquier momento y sin represalias.

En constancia, firmo este documento de consentimiento informado, en la ciudad de _____ el día _____ del mes de _____ del año _____.

Firma del Colaborador
CC.

Firma de Pasante de Psicología
C.C.

Firmas:

Nombre del pasante

Nombre del Supervisor