

Diagnóstico del clima laboral en el Centro Oftalmológico VGR S.A.S de Floridablanca,
Santander y propuesta de intervención a partir de los resultados obtenidos.

Steffany Jaimes López

Id. 000283563

Universidad Pontificia Bolivariana – Seccional Bucaramanga

Escuela de Ciencias Sociales

Facultad de Psicología

Bucaramanga

2020

Diagnóstico del clima laboral en el Centro Oftalmológico VGR S.A.S de Floridablanca,
Santander y propuesta de intervención a partir de los resultados obtenidos.

Steffany Jaimes López

Id. 000283563

Proyecto de servicio social presentado como requisito para optar al título de:

PSICÓLOGA

Director del Proyecto

Ps. Diana Lyzeth Carreño Arango

Universidad Pontificia Bolivariana – Seccional Bucaramanga

Escuela de Ciencias Sociales

Facultad de Psicología

Bucaramanga

2020

Copyright © 2019 por Steffany Jaimes Lopez. Todos los derechos reservados.

Desde el inicio de este proyecto de vida hasta hoy se lo debo enteramente a Dios, quién con su amor y bondad me ha permitido llegar hasta acá y poco a poco me ha moldeado haciendo de mi la persona que hoy soy.

También agradezco infinitamente a mis padres quiénes me han ayudado siempre a hacer mis sueños realidad y me dan enseñado lecciones muy valiosas las cuales me han ayudado a forjarme como persona y profesional. A ellos les debo todo y sé que no me alcanzará la vida para agradecerles por tanto amor, apoyo y esfuerzo que han hecho por mi hermana y por mí.

También agradezco a mi hermana Yuliana, quién es mi adoración y ha estado para mí en todo momento, con quién he compartido instantes de inmensa alegría y otros que no lo han sido. A ella también le dedico este triunfo como prueba de que todo se puede lograr con esfuerzo y dedicación.

Agradezco también a mis hermanos por estar de una u otra manera conmigo, por haberme apoyado a cumplir este sueño y por siempre estar ahí en cada paso que doy. Porque de ustedes he aprendido lo mejor y son mi ejemplo a seguir.

A mis profesores del colegio y de la universidad, quienes me han enseñado millones de cosas, han forjado una parte de mí, una parte que amo tanto que es mi amor por esta carrera, gracias por siempre dar lo mejor de ustedes para que hoy este sueño se pudiera hacer realidad.

Gracias a todas las personas que se han cruzado por mi camino y han dejado una huella en mí, la Dra. Mónica Mejía, la profe Diana Carreño, la profe Diana Gómez, a la Dra. Carolina Galindo, a mis compañeros de Gestión Humana de la Universidad Pontificia Bolivariana y a la empresa Centro Oftalmológico VGR S.A.S por permitirme hacer parte de ustedes y acogerme con tanto cariño.

Introducción	4
Capítulo 1 Generalidades de la Empresa.....	5
Capítulo 2 Justificación	6
Capítulo 3 Objetivos	7
Objetivo General	7
Objetivos Específicos.....	7
Capítulo 4 Referente conceptual.....	8
Aproximaciones a las generalidades y conceptos de clima laboral.	8
Clima laboral y rotación de personal.	10
El clima laboral y los sistemas de administración.	11
Antecedentes empíricos	12
Capítulo 5 Metodología	15
Participantes	15
Instrumentos.....	15
Procedimiento	16
Capítulo 6 Resultados	17
Capítulo 7 Discusión	23
Capítulo 8 Conclusiones	27
Capítulo 9 Recomendaciones	28
Referencias.....	29
Anexos	32

Lista de figuras

vii

Figura 1. Género de los participantes	17
Figura 2. Edad de los participantes	18
Figura 3. Cargos de los participantes	19
Figura 4. Procesos de selección de agosto de 2019 a enero de 2020.....	20
Figura 5. Resultados cuestionario de clima laboral.	22

Lista de anexos

Anexo 1. Formato de cuestionario de clima laboral.....	32
Anexo 2. Consentimiento Informado.....	35
Anexo 3. Propuesta de intervención.....	36
Anexo 4. RAI-Resúmenes Analíticos de Investigación.....	39

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TITULO: Diagnóstico del clima laboral en el Centro Oftalmológico VGR S.A.S de Floridablanca, Santander y propuesta de intervención a partir de los resultados obtenidos.

AUTOR(ES): Steffany Jaimes López

PROGRAMA: Facultad de Psicología

DIRECTOR(A): Diana Lyzeth Carreño Arango

RESUMEN

Tanto para las empresas como para el área de Gestión del Talento Humano se hace verdaderamente importante enfocarse en el recurso humano, buscando centrar toda su atención en el clima laboral. Y es que éste, al ser un factor de alta incidencia en el bienestar de los trabajadores, se convierte en el tema principal del presente proyecto que tiene como objetivo general analizar el clima laboral presente en el Centro Oftalmológico VGR S.A.S de Floridablanca Santander. Para lo cual, fue necesario aplicar un cuestionario de clima laboral diseñado específicamente para la empresa, teniendo en cuenta su estructura y organización. Los resultados obtenidos por la prueba determinaron que una gran mayoría de la población se encuentra conforme en todos los aspectos evaluados en el cuestionario, lo que sugiere que el clima laboral es óptimo en la empresa, sin embargo, debe estar en constante mejora con el fin de brindarle al trabajador un excelente bienestar laboral. Finalmente, se diseñó un plan de intervención dónde se especifica en que factores deben enfocarse y trabajar más; las cuales procuran ser estrategias factibles de implementar.

**PALABRAS
CLAVE:**

Psicología Organizacional, clima laboral, diagnóstico, propuesta de intervención.

Vº Bº DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

GENERAL SUMMARY OF WORK OF GRADE

TITLE: Diagnosis about the working environment of Centro Oftalmologico VGR S.A.S in Floridablanca, Santander and a proposal for intervention based on the results achieve.

AUTHOR(S): Steffany Jaimes López

FACULTY: Facultad de Psicología

DIRECTOR: Diana Lyzeth Carreño Arango

ABSTRACT

Both for the enterprises and for the Human Resources Management is really important to focus on the human talent, looking to put all your attention in the work environment. This, being a high incidence factor in the welfare of the employees, it turns in the main idea on this project, which has as a general objective analyze the work environment in the aforementioned Centro Oftalmologico VGR S.A.S in Floridablanca, Santander. It was necessary to apply a work environment questionnaire that was specifically designed for the Company, thinking about its structures and organization. The results showed that a large population of employees are satisfied in all details evaluated on this questionnaire, it means, that the aforementioned Enterprise has an optimal work environment, however, must be in a continuous improvement in order to provide to the employee an excellent work welfare. Finally, an intervention plan was designed in which it is described the factors should focus and work more; which seek to be feasible strategies to implement.

KEYWORDS:

Organizacional Psychology, work environment, diagnosis, intervention proposal

Vº Bº DIRECTOR OF GRADUATE WORK

Introducción

Hablar hoy en día de la gestión del talento humano es dejar de ver al ser humano como una máquina más de la organización, para verlo como un colaborador capaz de transmitir conocimientos, convertirse en líder, ser proactivo y ser la pieza fundamental del mundo laboral. Por lo cual, es importante tener en cuenta que los trabajadores, buscan alcanzar sus metas personales y profesionales, y tener estabilidad laboral que les permita desarrollarse personal, profesional e intelectualmente.

Es por esto que, la gestión del talento humano es imprescindible en una organización pues esta no solo está estrechamente relacionada con los colaboradores o clientes internos, sino también con el cumplimiento efectivo que realizan éstos en cada una de las labores por las cuales fueron contratados. Por lo tanto, se debe velar por el bienestar del trabajador en todo momento, puesto que, si un trabajador se siente satisfecho y cómodo en su área de trabajo es doblemente productivo a diferencia de uno que no se siente bien en su lugar de trabajo o no es tratado de la forma correcta. Es ahí donde el clima laboral debe ser óptimo para que el cliente pueda desarrollar sus labores con eficiencia y eficacia.

Capítulo 1

Generalidades de la Empresa

El Centro Oftalmológico VGR S.A.S es una institución especializada en la atención integral en salud visual, ubicada en Floridablanca, Colombia, liderada por el Doctor Virgilio Galvis Ramírez. El Centro Oftalmológico se dedica al diagnóstico, tratamiento médico y quirúrgico de las enfermedades oculares y los trastornos de la visión. La empresa cuenta con la mejor tecnología en salud visual del Oriente Colombiano. En los procedimientos oftalmológicos se usan los más avanzados recursos tecnológicos disponibles y cuenta con un equipo de especialistas expertos con supra especializaciones en las diferentes áreas de la oftalmología. Además, día a día se esfuerzan permanentemente por prestar un servicio de excelente calidad científica y con mucha calidez humana. Constantemente están en el camino de la búsqueda de la excelencia en la prestación de los servicios a nivel regional e internacional. Adicionalmente cuenta con un grupo de profesionales dedicados a la investigación en ciencias visuales, con el fin de realizar aportes científicos en esta área de la medicina (Virgilio Galvis, s.f.).

El Dr. Virgilio Galvis Ramírez médico oftalmólogo de la Universidad de Antioquia. Es reconocido internacionalmente como autoridad mundial en el tema de la medicina oftalmológica. Actualmente es el Fundador y Director de Virgilio Galvis Centro Oftalmológico dónde está dedicado a mejorar la salud visual de las personas con la más alta tecnología y un grupo de apoyo científico especializado (Virgilio Galvis, s.f.).

Capítulo 2

Justificación

Para el Centro Oftalmológico VGR S.A.S es importante velar y garantizar el bienestar de todos sus empleados, por lo cual, para poder llegar hasta dicho punto se hace imprescindible hacer una identificación y análisis de los factores que inciden en la percepción de los trabajadores frente al clima laboral en el que se encuentran inmersos. Puesto que, “está demostrado que la gestión de los recursos humanos es fundamental para que los empleados se sientan parte importante de la empresa, lo que evidentemente mejorará su productividad y, con ello, los resultados de la organización” (Rodríguez, 2014).

Es por esto que para el área de Gestión del Talento Humano se hace primordial querer enfocarse en el recurso humano, prestando especial atención en el clima laboral. Este, al ser un factor de alta incidencia en el bienestar de los trabajadores se convierte en el tema principal del presente proyecto que tiene como objetivo general analizar el clima laboral presente en el Centro Oftalmológico VGR S.A.S de Floridablanca Santander.

Capítulo 3

Objetivos

Objetivo General

- Analizar el clima laboral presente en el Centro Oftalmológico VGR S.A.S de Floridablanca Santander

Objetivos Específicos

- Identificar los factores que influyen en la percepción del clima laboral en el Centro Oftalmológico VGR S.A.S de Floridablanca, Santander.
- Diseñar una propuesta de intervención a partir de los datos obtenidos en la prueba de Clima Laboral aplicada a los trabajadores del Centro Oftalmológico VGR S.A.S de Floridablanca, Santander.
- Apoyar las actividades de bienestar del trabajador y selección de personal en el Centro Oftalmológico VGR S.A.S de Floridablanca, Santander

Capítulo 4

Referente conceptual

Para cualquier empresa es importante que sus trabajadores se sientan cómodos y felices, puesto que, el talento humano es el capital más importante de cualquier organización, es la pieza fundamental para poder implementar una estrategia de negocio y alcanzar las metas propuestas por la compañía (Cristancho, 2015). Es por esto que, identificar y evaluar el clima laboral se ha convertido en parte fundamental en el desarrollo de procesos en la gestión del talento humano y por consiguiente de la empresa.

Aproximaciones a las generalidades y conceptos de clima laboral.

El término Clima Laboral es definido por Hernández (2014) como “el conjunto de condiciones sociales y psicológicas que caracterizan a la empresa, y que repercuten de manera directa en el desempeño de los empleados”. En cambio, Guillén y Guil (2000) afirman que “en las empresas al hablar de clima se hace referencia a las cualidades y propiedades normalmente permanentes de un entorno laboral, siendo percibidas y vivenciadas por los miembros de dicha organización y que ejercen cierto tipo de influencia en el trabajador” (p.166). Lo cual, para las empresas se hace imperativo que se desarrollen herramientas y condiciones que promuevan un excelente clima laboral, puesto que,

un clima organizacional acertado genera satisfacción laboral y crecimiento personal entre los integrantes de la institución, también se pueden presentar crecimiento profesional y un sentido de pertenencia fuerte por la institución. Adicionalmente se puede evidenciar un crecimiento como organización, mejor posicionamiento en

el mercado, manejo del servicio al cliente con mejor calidad humana y emprendimiento constante en la ampliación en el portafolio de servicios (Celis, 2014, p.13).

Por su parte, Weinert (1985) afirma que el clima laboral está constituido por cinco componentes, los cuales se describen a continuación:

- Autonomía Individual: es la libertad que tiene cada individuo para tomar decisiones concernientes a su trabajo.
- Estructura: es la manera en la que se establecen objetivos y métodos los cuales el superior los da a conocer a sus empleados.
- Sistema de recompensa y retribución: es el que se practica en toda empresa y tiene una estrecha relación con el rendimiento individual.
- Atención, apoyo, interés y calor: son los gestos y maneras de demostrar al trabajador su importancia en la empresa.
- Cooperación y capacidad de resolver conflictos: es la manera en que todos los colaboradores se unen para desarrollar alguna tarea o para resolver conflictos de maneja conjunta.

Por otro lado, existen variables que intervienen de manera negativa o positiva en el ambiente organizacional de una empresa, los cuales son categorizados por Opere (s.f) de la siguiente manera:

- Características individuales: intereses, necesidades y actitudes de cada profesional que provocan que su motivación y visión sobre el clima difiera entre un trabajador y otro.

- Características del trabajo: es la actividad profesional que interviene en el cumplimiento o no de las expectativas del empleado.
- Características de la situación del trabajo: abarca aquellos elementos y acciones de la organización que tienden a generar un determinado ambiente laboral.

Furnham (2001) afirma que dichas variables pueden ser categorizadas así:

- Fuerzas externas: como la economía, el mercado, las políticas, aspectos sociales y tecnológicos.
- Historia organizacional: la cultura, los valores, y modelos de comportamiento de la empresa.
- Administración: como la estructura organizacional y los modelos de liderazgo (p. 609).

Clima laboral y rotación de personal.

Antes de abordar la incidencia del clima laboral frente a la rotación de personal, es válido definir el constructo “Rotación de personal”, es por ello, que Rodríguez, Zarco y González (2009) lo definen como el “cese de relación laboral voluntaria y permanente del trabajador con una organización” (p. 108).

Por lo tanto, es importante considerar la influencia que conlleva el clima laboral frente a los índices de rotación, dicha afirmación es respaldada por varios estudios, uno de ellos realizado por Criollo (2014) determinó que “efectivamente existe una incidencia importante del Clima Laboral en la Rotación de personal de la empresa SODETUR S.A” (p. 74). De igual manera, una investigación realizada por Trinidad (2019) concluyó que el

clima laboral en la empresa Bol Plas S.A.S tiene un gran efecto con respecto a la rotación del personal y se da una gran fuga de buenos talentos que muchas veces optan por ingresar a la competencia (p. 65).

Del mismo modo, dicha situación se refleja en varias empresas colombianas, por ejemplo, en Cajasan más del 50% de las deserciones se producen por motivos laborales principalmente por políticas salariales, falta de capacitaciones y un mal clima laboral (Carvajal, 2013, p.18). Igualmente, un estudio realizado en Pimpollo S.A. concluyó que los principales motivos de retiro del personal son por motivos personales, clima laboral pesado, malas relaciones laborales y bajos sueldos (Camacho, 2012, p.58).

Y es que, en Colombia “existe un nivel de rotación en las compañías que incluso llegan al 74% sobre todo en edades tempranas de 20 a 29 años” (El nuevo siglo, 2018), lo cual representa, para las empresas, un gasto significativamente alto el cual y muchas veces no se recupera, esto es comprobado por el periódico El Tiempo (2016) quien afirma que “la compañía Performia Colombia (proveedor internacional de soluciones para la selección de personal), señala que las empresas pierden como mínimo 1’155.687 pesos mensuales por contratar mal a un empleado, aunque la cifra puede llegar a ser mucho más alta”.

El clima laboral y los sistemas de administración.

Es importante reconocer en las organizaciones el tipo de administración que prevalece, puesto que de ahí se parte para mejorar o mantener el clima organizacional, siempre procurando que las condiciones sean las óptimas y equitativas para todos los trabajadores.

Por lo cual, Chiavenato (2011) afirma que existen varios sistemas de administración de las organizaciones humanas, de las cuales, la mayoría de las veces sólo prevalece alguno de los que serán mencionados a continuación:

- Sistema I: Autoritario-Coercitivo: Los directivos monopolizan la toma de decisiones; la comunicación es demasiado precaria; las relaciones interpersonales provocan desconfianza; se centra en sanciones disciplinarias; se basa en la obediencia estricta al reglamento interno; pocas recompensas materiales (p. 91).
- Sistema II: Autoritario-Benevolente: La toma de decisiones se da por los directivos, en ocasiones se delega a los empleados; precario sistema de comunicación, se da en mayor medida una comunicación vertical-descendente; las relaciones interpersonales son reducidas; las recompensas son de tipo salarial (p.91).
- Sistema III: Consultivo: Permite la delegación y participación de las personas; es fácil la comunicación de manera vertical y horizontal; la confianza se da de forma relativa; esporádicamente se trabaja en grupo; se centra en ofrecer recompensas materiales (p.92).
- Sistema IV: Participativo: La toma de decisiones son consensuadas por todos los miembros de la organización; la comunicación fluye en todas las direcciones; se maneja un excelente trabajo en equipo; los directivos confían en sus empleados; se da gran importancia a las recompensas simbólicas y sociales; hay confianza, participación y compromiso grupal (p.92).

Antecedentes empíricos

En la actualidad se han realizado múltiples estudios para determinar e identificar si el clima laboral en las empresas es el adecuado. Es por esto, que la empresa Ventas y Servicios de Bucaramanga Santander aplicó la prueba ECO IV para este propósito, dicha prueba determinó lo siguiente:

- El clima laboral es neutro
- La remuneración que reciben es positiva
- Un porcentaje importante de los participantes afirmó que se siente apoyado por sus jefes, en cambio, el porcentaje restante de participantes determinó la falta de apoyo y respaldo por parte de sus superiores.
- Los empleados sienten poco sentido de pertenencia y apropiamiento de la empresa (Rodríguez, 2016, p. 25).

Por otro lado, en un estudio realizado con la encuesta ECO en la empresa Metrocinco plus S.A. determinó lo siguiente:

- Sólo el 37,5% de los empleados se identifica con la misión y visión de la empresa.
- El 15,6% de los trabajadores afirman que sus superiores no los tienen en cuenta a la hora de tomar decisiones.
- El 12,5% señala que sus jefes no tratan a todos por igual.
- El 10,9% determinó que el ambiente en donde trabajan nunca es comprensivo y respetuoso (Novoa, 2015, p. 58-60).

En cambio, un estudio realizado en el Gimnasio Superior concluyó que, de manera general, se presenta un buen nivel de clima laboral, por tanto, debe ser motivo de revisión y evaluación permanente para su conservación (Delgado, 2009).

Capítulo 5

Metodología

Participantes

La muestra total estuvo conformada por 50 trabajadores vinculados a la empresa Centro Oftalmológico VGR S.A.S.

El criterio de inclusión fue:

- Ser trabajadores activos del Centro Oftalmológico VGR S.A.S.

El criterio de exclusión fue:

- Trabajadores retirados o en proceso de retiro del Centro Oftalmológico VGR S.A.S.
- Ser Fellows o Residentes del Centro Oftalmológico VGR S.A.S

Instrumentos

- Cuestionario de clima laboral diseñado para el Centro Oftalmológico VGR S.A.S. teniendo en cuenta su estructura y organización. Para su diseño se tomó como referencia el formato de evaluación de clima laboral elaborado por la Coordinadora de Talento Humano de la empresa. El cuestionario estuvo constituido por 7 dimensiones (comunicación, liderazgo, sentido de pertenencia, colaboración, reconocimiento, condiciones del trabajo y bienestar), los cuales, a su vez, estuvieron conformados por 4 ítems para cada dimensión, para un total de 27.

- Tablet o celular con conexión a internet en dónde los participantes desarrollaron el cuestionario de manera anónima procurando la confidencialidad de la información y los datos que se obtuvieron a través de estos dispositivos.

Procedimiento

En la primera fase se diseñó un cuestionario de clima organizacional tomando como referencia un formato de evaluación de clima laboral realizado por la Coordinadora de Talento Humano de la empresa; luego se procedió a aplicar dicho cuestionario, el cual se realizó mediante tabletas o dispositivos móviles que tuvieran conexión a internet permitiendo que la recolección de los datos fuera de manera segura y confiable. Seguido a esto, se realizó la respectiva tabulación y análisis de los resultados, permitiendo obtener un diagnóstico claro del clima laboral en el que se encuentran inmersos los trabajadores del Centro Oftalmológico VGR S.A.S; finalmente, se diseñó un plan de intervención, tomando como referencia los resultados, con el fin de mejorar algunos factores concernientes al clima organizacional y bienestar laboral.

Capítulo 6

Resultados

Del cuestionario de clima laboral realizado en la empresa Centro Oftalmológico VGR S.A.S surge lo siguiente:

En primera instancia se indagó sobre algunos aspectos de tipo sociodemográfico, a partir de los cuales se hace la caracterización de la muestra, misma que se presenta a continuación. En la Figura 1, se puede observar que el género Femenino es el que predomina con una incidencia del 64% de la población total.

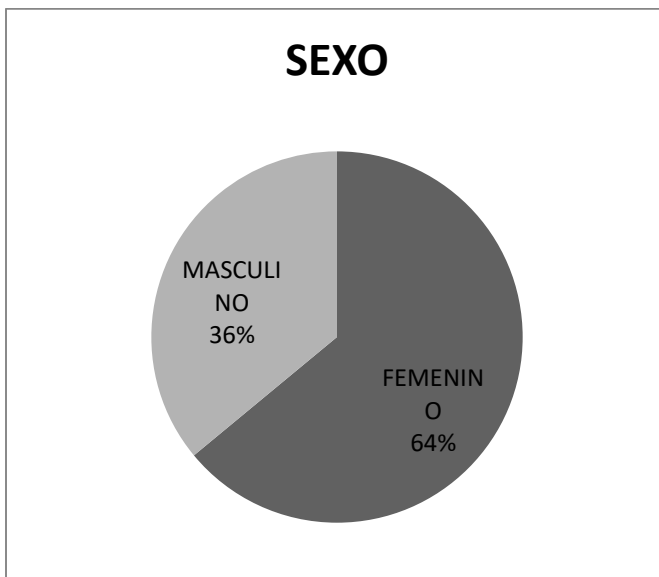


Figura 1. Género de los participantes

Por su parte, en la Figura 2, se puede deducir que la población joven de edades entre 24 y 35 años son las que más prevalencia tienen dentro de la empresa, puesto que, la organización tiende a buscar personal joven que brinde una imagen de renovación y dinamismo, así mismo, le apuesta a vincular personal que busca su primera experiencia profesional.

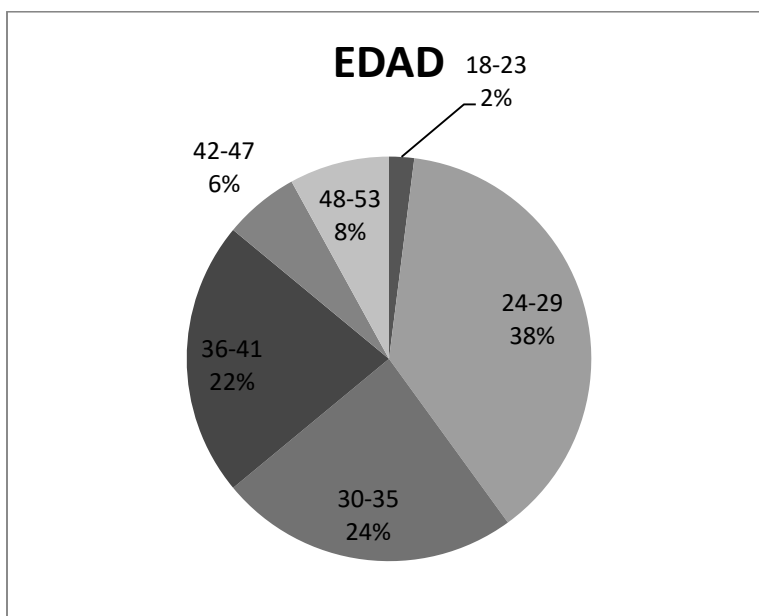


Figura 2. Edad de los participantes

Consiguiente a estas preguntas, se decidió indagar sobre el cargo que ocupan actualmente en la empresa y las respuestas fueron las siguientes:

De la Figura 3 se puede observar que, de los 50 participantes que cumplían con los criterios de inclusión y teniendo en cuenta la gráfica anterior se infiere que los cargos que más predominan en la empresa son administrativos y asistenciales con una prevalencia del 40% y el 38% respectivamente.

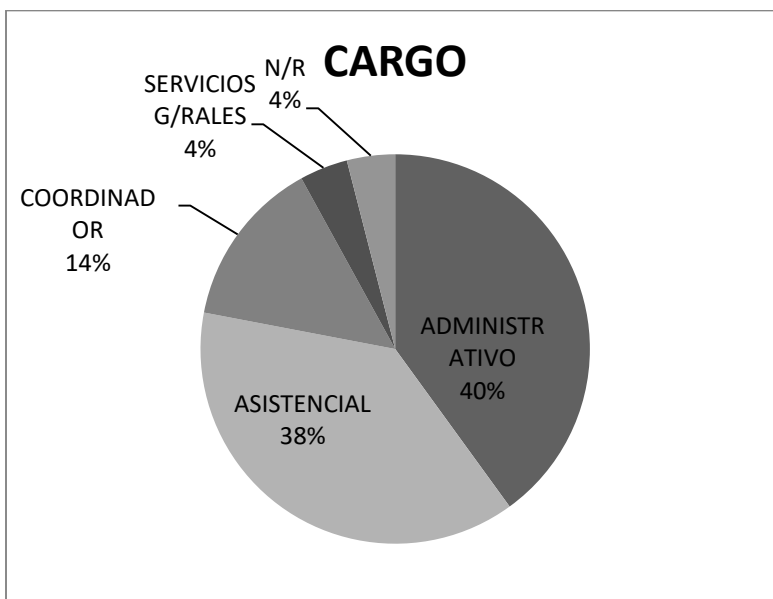


Figura 3. Cargos de los participantes

Con el fin de contrastar los resultados de la encuesta y ver el impacto que tiene el clima laboral en los índices de rotación de la empresa, se decidió aportar información correspondiente a los procesos de selección que se han realizado a lo largo de la pasantía.

De la Figura 4 se puede deducir que los índices de rotación son bajos, puesto que, durante aproximadamente 5 meses han surgido 21 requisiciones de personal de las cuales 18 han sido cubiertas de manera satisfactoria. Las 3 vacantes restantes aún se encuentran en proceso de pruebas y selección, se espera que al finalizar la pasantía esas vacantes hayan sido cubiertas.

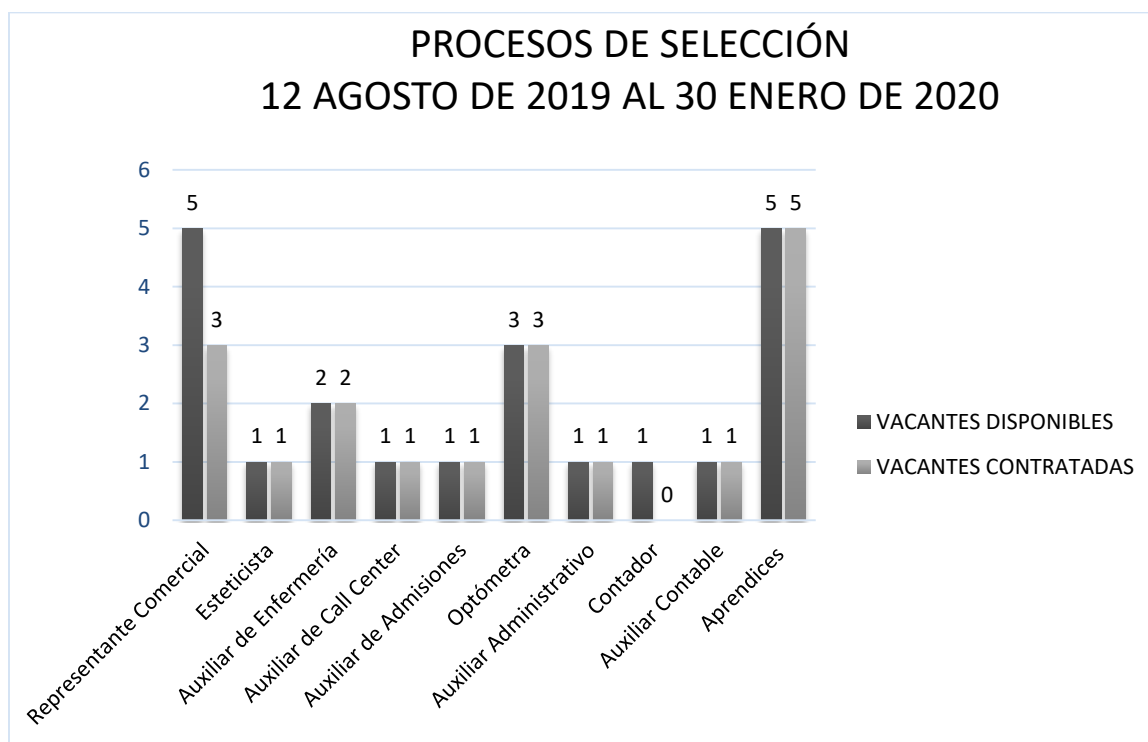


Figura 4. Procesos de selección de agosto de 2019 a enero de 2020.

A continuación, se describen los resultados de las preguntas pertenecientes al cuestionario de clima laboral. Cabe resaltar que cada afirmación hace parte de una dimensión específica, las cuales son: comunicación, liderazgo, reconocimiento, condiciones del trabajo, colaboración y sentido de pertenencia.

Dado lo anterior, de la Figura 5 se infiere que el 93% de la población afirma tener un gran sentido de pertenencia con la empresa, conoce su visión, misión y objetivos. En cambio, un 7% considera no sentirse del todo motivado para cumplir los objetivos organizacionales.

En cuanto a la dimensión de colaboración, un 98% de los participantes manifiesta contar con el apoyo de sus jefes, compañeros de otras áreas y sus mismos compañeros de trabajo. Sin embargo, el 2% restante asegura no contar con el apoyo de jefes o compañeros de otros departamentos para el desarrollo de sus funciones (Ver Figura 5).

Por otra parte, en la dimensión de condiciones de trabajo, el 92% de los encuestados considera que las condiciones laborales que le brinda la empresa son óptimas. Pero, el 8% restante manifiesta que sus labores son extensas que el tiempo de trabajo no le alcanza para desarrollarlas y pocas veces el jefe se preocupa por mejorar sus condiciones y ofrecerles herramientas que les permitan realizar sus actividades laborales (Ver Figura 5).

Por lo que se refiere a la dimensión de reconocimiento, el 91% de la población afirma recibir buenos y equitativos beneficios por parte de la empresa. Sin embargo, un 9% considera no recibir un reconocimiento justo por parte de su jefe y que los beneficios no se reparten de manera equitativa para todos. (Ver Figura 5).

En la Figura 5 se puede observar que un 92% de los participantes manifiestan que su jefe es un buen líder que les permite proponer proyectos y ser autónomos en su trabajo, que se interesa por conocerlos y es claro a la hora de definir objetivos en el departamento o área. En cambio, el 8% restante afirma no tener la posibilidad de ser autónomos en su trabajo y en ocasiones, su jefe no se preocupa por conocer sus intereses y necesidades.

En cuanto a la dimensión de comunicación, se puede inferir que el 95% de los participantes manifiesta tener una excelente comunicación con sus jefes y compañeros. Sin embargo, el otro 5% de la población asegura no tener buena relación y comunicación con sus jefes y/o compañeros de trabajo (Ver Figura 5).

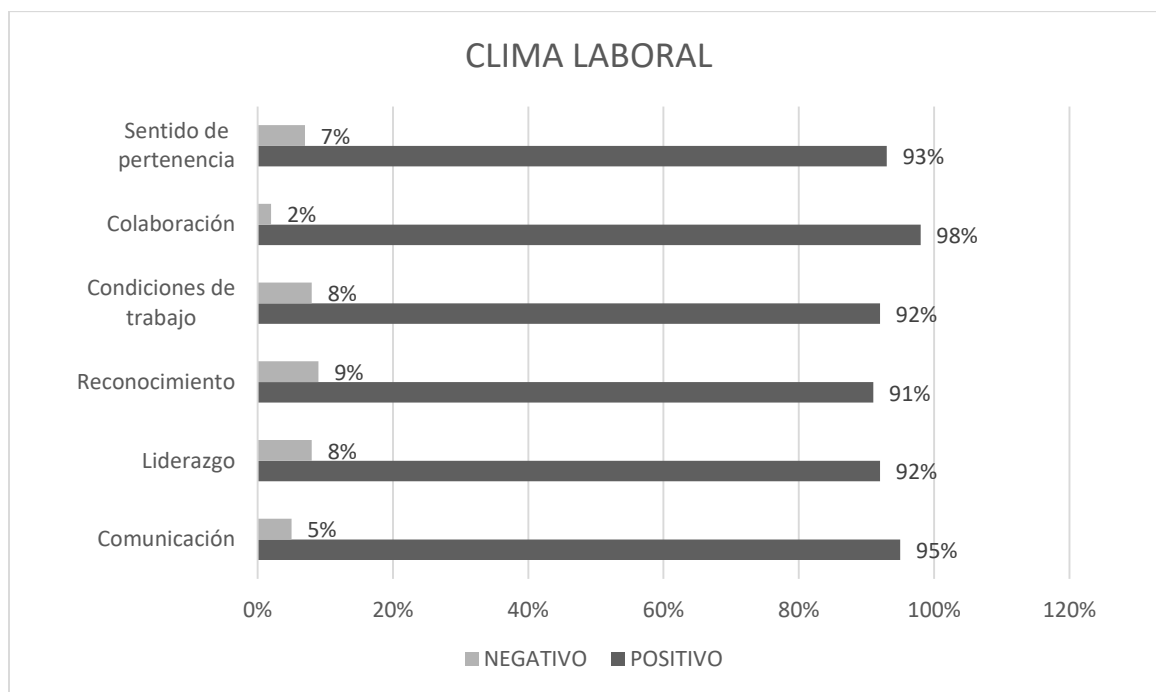


Figura 5. Resultados cuestionario de clima laboral.

Capítulo 7

Discusión

Al tomar como premisa que una de las labores principales del área de Talento Humano es brindar las herramientas y condiciones propicias con el fin de fomentar un excelente clima organizacional y un bienestar laboral de calidad, surgió la necesidad de realizar este proyecto cuyo objetivo principal era analizar el clima laboral presente en el Centro Oftalmológico VGR S.A.S.

Según lo anterior, en el transcurso de la pasantía y tomando como base los resultados obtenidos en el cuestionario de clima laboral se pudo determinar que, en términos generales, el clima laboral del Centro Oftalmológico VGR S.A.S es positivo. Por lo tanto, se infiere que la gran mayoría de la población se encuentra conforme con lo que la empresa les ofrece tanto en la parte material como en la parte intangible. Lo que conlleva a que los trabajadores se encuentren en un clima laboral que les genera satisfacción, un gran sentido de pertenencia por la organización, alto rendimiento a la hora de desarrollar sus funciones y que los índices de rotación sean bajos. Lo anterior es fundamentado por Celis (2014) quien considera que, un clima organizacional ameno y positivo genera satisfacción laboral y crecimiento personal entre los integrantes de la institución. Adicionalmente se puede evidenciar un crecimiento como organización, mejor posicionamiento en el mercado y emprendimiento constante en la ampliación en el portafolio de servicios de la empresa (p.13).

Es importante resaltar que aspectos como la comunicación deben promoverse cada vez más, debido a que, la comunicación asertiva entre el empleado con sus compañeros y jefes es parte fundamental para crear un buen clima organizacional que ayude a promover la participación activa, la alta productividad y competitividad de todos los trabajadores (Romero, 2016).

De igual manera, contar con personal que tenga la capacidad de liderar grupos se convierte en un factor determinante para la supervivencia de cualquier organización en el mercado actual, puesto que, una organización puede tener una planeación adecuada, control en el manejo de procesos, etc. y no sobrevivir por la falta de un líder apropiado, incluso dicha organización puede carecer de planeación y control, pero, teniendo un buen líder puede salir adelante (Rivera, 2012).

También resulta importante que la empresa cuente con un programa de reconocimiento y que los salarios sean justos y beneficiosos, debido a que, según como lo afirma Pacheco (2019) un reconocimiento justo y beneficioso para los trabajadores puede conllevar a el aumento de la satisfacción y motivación laboral para el trabajador; mejora el desempeño profesional del equipo de trabajo; contribuye a aumentar el desarrollo personal y el bienestar individual; disminuye los índices de rotación y de ausentismos en los trabajadores; garantiza buenas relaciones interpersonales; promueve el sentimiento de seguridad y estabilidad laboral; se convierte en un incentivo para lograr las metas establecidas.

Igualmente, la empresa debe motivar día a día a los trabajadores con el fin de que éstos logren alcanzar los objetivos y puedan llevar a la empresa al éxito, así lo considera Guerra (2011) quien afirma que “la motivación del personal es un medio importante para apuntalar el desarrollo de los trabajadores permitiendo canalizar el esfuerzo, energía y conducta del trabajador hacia el logro de objetivos que interesan a las organizaciones y a la misma persona”.

Sin embargo, no se puede dejar a un lado la opinión de algunas personas que consideran que, en ciertos aspectos, como las condiciones del trabajo, el liderazgo y el reconocimiento, es en dónde la empresa debe mejorar. Así lo afirman Bonilla y Bonilla (2016) quienes recalcan que el clima laboral es relevante para entender otros aspectos objetivos de la organización, puesto que, cuando un empleado baja notoriamente su rendimiento laboral es porque quizá está atravesando por una situación de inconformidad o alguna serie de problemas. Y es esto realmente en lo que el proyecto se pretende enfocar, se busca ofrecer un plan de intervención que permita mejorar los aspectos que en la prueba no puntuaron de manera positiva y potenciar los que sí lo puntuaron. Con el fin de que todos los trabajadores coincidan, de manera unánime, que en la empresa se vive un excelente ambiente de trabajo.

Por otra parte, y teniendo en cuenta los resultados se puede establecer que el tipo de Sistema que se maneja en el Centro Oftalmológico VGR S.A.S tiene algunos aspectos del sistema II y algunos del sistema III, puesto que, la toma de decisiones se da mayormente por los directivos, en algunas ocasiones se delega a los coordinadores, la comunicación es

fluida en todas las direcciones, se trabaja en grupo, la empresa ofrece recompensas de tipo salarial y simbólica, y muchas veces los empleados cuentan con el apoyo de sus jefes.

Finalmente, los resultados obtenidos en el cuestionario permiten considerar que un clima laboral acertado es el conjunto de buenas prácticas por parte de la empresa y el trabajador, teniendo en cuenta que, las condiciones laborales ponen de manifiesto que la configuración de un ambiente adecuado incide no solo en la calidad del trabajo, sino también en el bienestar, salud, seguridad, motivación, compromiso, satisfacción y rendimiento laboral del empleado (Martínez, Oviedo y Luna, 2013, p. 547).

Capítulo 8

Conclusiones

En el transcurso de la pasantía se pudo dar cumplimiento a los objetivos establecidos al inicio, en dónde se pretendía realizar un análisis del clima laboral presente en el Centro Oftalmológico VGR S.A.S por medio de la aplicación de una encuesta de clima laboral, lo cual permitió identificar la percepción general que tienen los trabajadores respecto al clima en el que se encuentran inmersos laboralmente, el cual es positivo, aunque se encontraron algunos aspectos a mejorar.

Es por esto, que los resultados dieron lugar para el diseño de un plan de intervención que busca mantener el buen clima laboral y mejorar algunas actividades y condiciones. Es importante recordar que las actividades plasmadas en el plan de intervención se deben llevar a cabo con cierta regularidad, con el fin de aumentar la percepción positiva de los trabajadores y lograr que esta se mantenga a lo largo del tiempo, procurando la mejora continua del bienestar laboral y del clima organizacional.

Capítulo 9

Recomendaciones

- Que el Centro Oftalmológico VGR S.AS. cuente con un profesional de psicología que ejecute el plan de intervención, desarrolle programas de bienestar laboral y vele por la mejora continua de los procesos y el clima organizacional.
- Ejecutar el plan de intervención con el fin de fortalecer y mejorar las percepciones poco favorables que tienen algunos trabajadores respecto a factores que inciden en el clima laboral.
- Realizar nuevamente la encuesta de clima organizacional y la batería de riesgo psicosocial después de ejecutar completamente el plan de intervención, con el fin de identificar los cambios en el clima laboral dentro de la organización.
- Realizar capacitaciones con regularidad en temas interpersonales, intrapersonales, económicos y profesionales con el fin de mejorar las habilidades, conocimientos y aptitudes del personal, logrando que, los trabajadores sean más competentes y aporten mejores resultados a la empresa.
- Continuar desarrollando programas de integración que permitan a todos los trabajadores conocerse y crear lazos fuertes de compañerismo.
- Efectuar un programa de reconocimiento para los trabajadores que más se esmeren en desarrollar su trabajo con el fin de mantenerlos motivados a continuar trabajando con efectividad para la empresa.
- Recordar que el trabajador no es una persona más en la organización sino que es la pieza clave para que la empresa se posicione en el mercado y alcance el éxito.

Referencias

- Bonilla, D. y Bonilla, E. (2016). Clima laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores de una empresa de consumo masivo. *Revista Ciencia UNEMI*. 9(18), 26-34
- Camacho, F. (2012). Caracterización de la rotación en la planta de proceso de la empresa avícola Pimpollo S.A.S de la ciudad de Bucaramanga. [Trabajo de pregrado, Universidad Pontificia Bolivariana] Repositorio Institucional UN https://biblioteca.bucaramanga.upb.edu.co/docs/digital_24732.pdf
- Carvajal, M. (2013). *Medición y análisis del índice de rotación de personal en Cajasan*. [Trabajo de pregrado, Universidad Pontificia Bolivariana] Repositorio Institucional UN https://biblioteca.bucaramanga.upb.edu.co/docs/digital_25495.pdf
- Celis, C. (2014). *Importancia del clima organizacional en la productividad laboral*. Universidad Militar Nueva Granada: Medellín.
- Chiavenato, I. (2011) *Administración de recursos humanos*. McGraw-Hill: México D.F.
- Criollo, L. (2014) *Clima laboral y rotación de personal motorizado en la empresa Sodetur S.A.* [Trabajo de pregrado, Universidad Central del Ecuador] Repositorio Institucional UN <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3602/1/T-UCE-0007-133.pdf>
- Cristancho, F. (2015, 27 de noviembre). *Clima laboral y su influencia en la productividad de la organización*. <http://blog.talentclue.com/clima-laboral-y-su-influencia-en-la-productividad-de-la-organización>
- Cristancho, F. (2015, 06 de agosto). *5 aspectos de un clima laboral adecuado*. <https://blog.acsendo.com/5-aspectos-de-un-clima-laboral-adecuado/>
- Delgado, M. (2009). *Propuesta de optimización del clima laboral del gimnasio superior a partir del reconocimiento de sus características internas*. [Trabajo de pregrado, Universidad Pontificia Bolivariana] Repositorio Institucional UN. https://biblioteca.bucaramanga.upb.edu.co/docs/digital_18044.pdf
- El nuevo siglo. (2018, 19 de abril). *Rotación laboral en el país es alta*. <https://elnuevosiglo.com.co/articulos/04-2018-rotacion-laboral-en-el-pais-es-alta>

- El Tiempo. (2016, 18 de diciembre). *Lo que cuesta a empresas que sus trabajadores se aburran y no duren*. <https://www.eltiempo.com/economia/sectores/impacto-de-la-rotacion-de-personal-en-las-empresas-46479>
- Furnham, A. (2001) *Psicología Organizacional. El comportamiento del individuo en las organizaciones*. Oxford University Press: México.
- Guerra, J. (2011, 20 de febrero). *La motivación laboral, clave en una empresa*. <https://www.portafolio.co/economia/finanzas/motivacion-laboral-clave-empresa-148308>
- Guillén, C. Y Guil, R. (2000) *Psicología del trabajo para relaciones laborales*. Editorial McGraw Hill: España.
- Hernández, E. (2014, 24 de mayo). *La importancia del clima laboral en una empresa*. <https://www.laestrella.com.pa/economia/140524/clima-laboral-empresa-importancia>
- Martínez, L., Oviedo, O. y Luna, C. (2013). Condiciones de trabajo que impactan la vida laboral. *Salud Uninorte*, 29 (3), 542-560. <http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v29n3/v29n3a06.pdf>
- Novoa, S. (2015). *Identificación de factores de riesgo psicosocial y evaluación del clima laboral en personal de Metrocinco plus S.A.* [Tesis de pregrado, Universidad Pontificia Bolivariana] Repositorio Institucional UN https://biblioteca.bucaramanga.upb.edu.co/docs/digital_29303.pdf
- Opere, M. (s.f). *Factores que afectan al clima laboral: de la percepción al entorno*. Consultado el 14 de enero de 2020. <https://blog.grupo-pya.com/factores-afectan-al-clima-laboral-la-percepcion-al-entorno/>
- Pacheco, J. (2019, 3 de mayo). *¿Cuál es la importancia de las compensaciones y beneficios de una empresa?* <https://www.webyempresas.com/compensaciones-y-beneficios-de-una-empresa/>
- Rivera, L. (2012, 27 de febrero). *Importancia del liderazgo en las organizaciones*. <https://www.eoi.es/blogs/leidymargaritarivera/2012/02/27/importancia-del-liderazgo-en-las-organizaciones/>
- Rodríguez, L. (2014, 14 de abril). *La importancia de Recursos Humanos*. <https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2014/04/14/la-importancia-de-recursos-humanos/>

- Rodríguez, M. (2016). *Evaluación clima laboral Ventas y Servicios S.A.* [Tesis de pregrado, Universidad Pontificia Bolivariana] Repositorio Institucional UN https://biblioteca.bucaramanga.upb.edu.co/docs/digital_33893.pdf
- Rodríguez, A., Zarco, V. Y González, J. (2009). *Psicología del Trabajo*. Ediciones Pirámide: Madrid.
- Romero, V. (2016, 14 de julio). *La importancia de la Comunicación Organizacional en las empresas*. <https://www.ruizhealytimes.com/economia-y-negocios/la-importancia-de-la-comunicacion-organizacional-en-las-empresas>
- Trinidad, J. (2019) *El clima laboral y su influencia sobre la rotación del personal de la empresa Bol Plas S.A.C., del distrito de Puente Piedra en el año 2016* [Tesis de bachiller, Universidad Tecnológica del Perú] Repositorio Institucional UN http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/1637/1/Jhaquelina%20Trinidad_Trabajo%20de%20Investigaci%C3%B3n_Bachiller_2019.pdf
- Virgilio Galvis (s.f.) *Quienes somos*. Consultado el 27 de diciembre de 2019. <https://virgiliogalvis.com/>
- Weinert, A. (1985) *Estructura y diseño de la organización*. Editorial Herder: Barcelona.

Anexos

Anexo 1. Formato de cuestionario de clima laboral.

CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL		Centro Oftalmológico VGR S.A.S		 CUESTIONARIO DE CLIMA LABORAL	
Participante		Fecha			
Edad*		Sexo			
*En años cumplidos					
Administrativo ☐	Asistencial ☐	Coordinador ☐	Cargo		
A continuación usted encontrará una serie de afirmaciones acerca de la empresa en la que trabaja. Frente a cada una de ellas encontrará cuatro alternativas de respuesta (Totalmente de acuerdo, parcialmente de acuerdo, parcialmente en desacuerdo, totalmente en desacuerdo). Marque con X la alternativa que según su opinión, mejor describe su postura frente cada					
Ítem	Totalmente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	
COMUNICACIÓN					
La comunicación con mi jefe es asequible y fluida					
Recibo información oportuna y clara de los acontecimientos que suceden en la					
Tengo una excelente comunicación con mis compañeros					
Cuento con la información necesaria para realizar mi trabajo con excelencia					
LIDERAZGO					
Mi jefe es claro y específico cuando define mis objetivos de trabajo o los del					
Me permiten proponer nuevos proyectos o formas de realizar los trabajos					
Tengo autonomía para la toma de decisiones en aquellos aspectos que intervienen con mi trabajo					
Mi jefe se preocupa por conocer mis necesidades e intereses					
RECONOCIMIENTO					
La empresa otorga buenos y equitativos beneficios diferentes al salario a todos sus trabajadores					
Recibo una justa remuneración económica de acuerdo con mi experiencia y formación académica					
Mi jefe escucha mis opiniones y me hace participe de las decisiones					
Mi trabajo contribuye a conseguir resultados en mi departamento o área					

CONDICIONES DE TRABAJO				
El área de trabajo que me brinda la empresa se encuentra en óptimo estado				
El tiempo de mi jornada laboral es suficiente para el desarrollo de las funciones que tengo a mi cargo				
Mi jefe se preocupa por mejorar mis condiciones laborales como empleado				
La empresa me brinda las herramientas físicas necesarias para el desarrollo de mis funciones				
COLABORACIÓN				
Cuento con la colaboración de las personas de otras áreas o departamentos para el desarrollo de mis funciones				
Mi jefe fomenta una relación positiva entre compañeros de trabajo				
Sé que puedo contar con la colaboración de mi jefe para el desarrollo de mis funciones				
Cuento con la ayuda de mis compañeros de trabajo para el desarrollo de mis funciones				
SENTIDO DE PERTENENCIA				
La empresa me hace sentir miembro importante de ella				
Desde mi entrada en la empresa, pienso que se ha ido transformando en un lugar mejor para trabajar				
Conozco las políticas, la misión y la visión de la empresa				
La empresa me motiva a dar lo mejor de mí para cumplir los objetivos organizacionales				
Steffany Jaimes López				20/08/2019

Anexo 2. Consentimiento Informado.



Información ofrecida a participantes para la realización del cuestionario de clima laboral en el Centro Oftalmológico VGR S.A.S

Para el Centro Oftalmológico VGR S.A.S es muy importante el talento humano que la conforma, por tanto, el departamento de Gestión Humana agradece su participación en el cuestionario de clima laboral del Centro Oftalmológico VGR S.A.S. A continuación, se le ofrece información correspondiente a las condiciones y procedimientos en la presente investigación. Agradecemos la lectura cuidadosa de este documento y estamos prestos a resolver cualquier inquietud o duda que surja durante el proceso de lectura y aplicación de la encuesta, para procurar una total comprensión.

Procedimiento del estudio

Su participación se desarrollará en una única sesión con una duración aproximada de 5 a 10 minutos.

Confidencialidad

La información obtenida en el presente estudio mantendrá un carácter confidencial respetando su dignidad como participante. Se protegerá su privacidad siendo su nombre y datos manejados mediante códigos alfanuméricos, a los cuales tendrán acceso exclusivamente la pasante Steffany Jaimes López, la psicóloga Daniela Quintero Pinilla y la comunicadora social Katherine Ortiz Rincón.

Derecho a rehusar o retirarse a participar

Su participación en este estudio es voluntaria respetando su libre elección y sin coacción alguna, por lo tanto, usted podrá rehusarse a participar o retirarse del estudio en cualquier momento sin necesidad de alguna explicación adicional y sin que por ello se generen para usted perjuicios.

Aceptación

Después de haber leído y comprendido la información contenida en este documento con respecto al cuestionario de clima laboral en el Centro Oftalmológico VGR S.A.S, declaro que:

1. Tuve oportunidad de realizar preguntas sobre las dudas que surgieron acerca de la participación en este proceso de investigación, mismas que fueron resueltas de forma clara y pertinente.
2. Que en pleno uso de mis facultades mentales acepto la participación en la investigación.

En constancia de mi participación consentida e informada, firmo este documento el día _____ del mes _____ del año _____, en Floridablanca, Santander.

Nombre del Participante

Firma

Anexo 3. Plan de intervención.

PLAN DE INTERVENCIÓN PARA EL CENTRO OFTALMOLÓGICO VGR S.A.S



Steffany Jaimes López

Centro Oftalmológico VGR S.A.S

Calle 157 #20-94 Foscal
Internacional Torre F Oficina 301

(+57)6392929

21/01/2020

PLAN DE INTERVENCIÓN

OBJETIVO	ACTIVIDAD	ESTRATEGIA	RECURSOS
Mejorar o potenciar la capacidad de liderazgo de los coordinadores y establecer herramientas efectivas de comunicación.	Actividad 1 y actividad 6	Capacitaciones sobre liderazgo, comunicación y manejo de personal.	Capacitador y herramientas que el capacitador considere pertinentes.
Desarrollar técnicas de inteligencia emocional y motivacionales en los trabajadores.	Actividad 2	Capacitaciones sobre inteligencia emocional y motivación laboral. Actividades.	Capacitador y herramientas que el capacitador considere pertinentes.
Desarrollar herramientas y habilidades para el control de stress y para la resolución de conflictos.	Actividad 3	Capacitaciones sobre resolución de conflictos y manejo del stress. Actividades.	Capacitador y herramientas que el capacitador considere pertinentes.
Desarrollar habilidades de comunicación asertiva entre trabajadores-jefes-pacientes.	Actividad 4	Capacitaciones de comunicación asertiva y comunicación organizacional.	Capacitador y herramientas que el capacitador considere pertinentes.
Incrementar el sentido de pertenencia con la organización. Desarrollar habilidades de servicio al cliente.	Actividad 5	Re inducción de políticas, misión, visión y otros aspectos importantes de la empresa. Capacitación de servicio al cliente.	Capacitador y herramientas que el capacitador considere pertinentes.
Desarrollar técnicas y herramientas para un adecuado manejo del tiempo y el dinero.	Actividad 7	Capacitaciones sobre administración del tiempo y el dinero.	Capacitador y herramientas que el capacitador considere pertinentes.
Mejorar las relaciones interpersonales con compañeros y Jefes.	Actividad 8	Capacitaciones sobre comunicación, trabajo en equipo y compañerismo.	Capacitador y herramientas que el capacitador considere pertinentes.
Conocer la gestión ambiental y la gestión de procesos específicos que se llevan a cabo en la empresa.	Actividad 9	Inducción sobre gestión ambiental y gestión de procesos.	Capacitador y herramientas que el capacitador considere pertinentes.
Crear ambientes de trabajo en equipo, unión y tolerancia en el trabajo.	Actividad 10, 11, 12 y 13	Actividades de integración que promuevan el trabajo en equipo, la tolerancia y la unión.	Herramientas que se consideren pertinentes.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES			
ACTIVIDAD	TEMÁTICA	TIEMPO	MES
Socialización	Socializar el plan de intervención y los temas a tratar durante el año	30 Minutos	1
1	Liderazgo de élite; Conducción y Desarrollo de Equipos de Trabajo.	2 Horas	2
2	Motivación laboral; Inteligencia emocional	2 Horas	3
3	Tolerancia, Convivencia y Resolución de Conflictos; Estrés laboral, manejarlo y prevenirlo	2 Horas	4
4	Comunicación asertiva; Comunicación empresarial	2 Horas	5
5	Conociendo mi empresa; Servicio y Satisfacción al Cliente.	2 Horas	6
Resocialización	Recordar los temas tratados anteriormente y resocializar el plan de intervención	1 Hora	7
6	Cómo ejercer un liderazgo eficaz; Comunicación e influencia eficaz.	2 Horas	8
7	Finanzas personales y familiares; Administración del tiempo	2 Horas	9
8	Trabajo en equipo	1 Hora	10
9	Gestión Ambiental; Gestión de procesos	2 Horas	11
10	Actividades de integración	A definir	Cada 3 meses
11	Actividades de integración	A definir	Cada 3 meses
12	Actividades de integración	A definir	Cada 3 meses
13	Actividades de integración	A definir	Cada 3 meses

Anexo 4. RAI-Resúmenes Analíticos de Investigación.

FECHA: 30 de enero de 2020

TÍTULO: DIAGNÓSTICO DEL CLIMA LABORAL EN EL CENTRO OFTALMOLÓGICO VGR S.A.S DE FLORIDABLANCA, SANTANDER Y PROPUESTA DE INTERVENCIÓN A PARTIR DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS.

INSTITUCIÓN: Centro Oftalmológico VGR S.A.S

AUTOR: JAIMES LÓPEZ STEFFANY. (steffany.jaimes.2014@upb.edu.co).

DIRECTOR/SUPERVISOR: CARREÑO ARANGO DIANA LIZETH. (diana.carreno@upb.edu.co).

FASE: Fase 1 de 4: Diseño del cuestionario de clima laboral.

Fase 2 de 4: Aplicación del cuestionario de clima laboral.

Fase 3 de 4: Diagnóstico del clima laboral.

Fase 4 de 4: Diseño del plan de intervención.

MODALIDAD	GRUPO DE INVESTIGACION	LINEA DE INVESTIGACION
Pasantía	Productividad y Competitividad	Desarrollo Organizacional

PALABRAS CLAVES: Productividad y competitividad, Desarrollo organizacional, Centro Oftalmológico VGR S.A.S, Diagnóstico, Clima laboral, Propuesta de intervención, Recurso humano.

PROPOSITOS: Este proyecto busca analizar el clima laboral presente en el Centro Oftalmológico VGR de Floridablanca Santander por medio de un cuestionario de clima laboral diseñado exclusivamente para la empresa. Y teniendo en cuenta los resultados que se obtengan del cuestionario se pasará a diseñar una propuesta de intervención enfocada a mejorar o potenciar aquellos aspectos relevantes para el bienestar de los trabajadores.

CONTENIDO: Para cualquier empresa es importante que sus trabajadores se sientan cómodos y felices, puesto que, el talento humano es el capital más importante de cualquier organización, es la pieza fundamental para poder implementar una estrategia de negocio y alcanzar las metas propuestas por la compañía (Cristancho, 2015). Es por esto que, identificar y evaluar el clima laboral se ha convertido en parte fundamental en el desarrollo de procesos en la gestión del talento humano y por consiguiente de la empresa. El término Clima Laboral es definido como “el conjunto de condiciones sociales y psicológicas que caracterizan a la empresa, y que repercuten de manera directa en el desempeño de los empleados” (Hernández, 2014). En la actualidad se han realizado múltiples estudios para determinar e identificar si el clima laboral en las empresas es el adecuado. Es por esto, que la empresa Ventas y Servicios de Bucaramanga Santander aplicó la prueba ECO IV para este propósito, dicha prueba determinó lo siguiente: El clima laboral es neutro; la remuneración que reciben es positiva; un porcentaje importante de los participantes afirmó que se siente apoyado por sus jefes, en cambio, el porcentaje restante de participantes determinó la existencia de falta de apoyo y respaldo por parte de sus superiores; los empleados sienten poco sentido de pertenencia y apropiamiento de la empresa (Rodríguez, 2016, p. 25).

METODOLOGÍA: Participantes: La muestra total estuvo conformada por 50 trabajadores vinculados a la empresa Centro Oftalmológico VGR S.A.S.

Instrumentos: Cuestionario de clima laboral; tabletas o celular con conexión a internet.

Procedimiento: En la primera fase se diseñó un cuestionario de clima organizacional tomando como referencia un formato de evaluación de clima laboral realizado por la Coordinadora de Talento Humano de la empresa; luego se procedió a aplicar dicho cuestionario, el cual se realizó mediante tabletas o dispositivos móviles que tuvieran conexión a internet permitiendo que la recolección de los datos fuera de manera segura y confiable. Seguido a esto, se realizó la respectiva tabulación y

análisis de los resultados, permitiendo obtener un diagnóstico claro del clima laboral en el que se encuentran inmersos los trabajadores del Centro Oftalmológico VGR S.A.S; finalmente, se diseñó un plan de intervención, tomando como referencia los resultados, con el fin de mejorar algunos factores concernientes al clima organizacional y bienestar laboral.

CONCLUSIONES: Como conclusión se puede inferir que una gran mayoría de la población se encuentra conforme con lo que la empresa les ofrece tanto en la parte material como en la parte intangible. A su vez, en la empresa se vive un clima laboral que les genera satisfacción lo que conlleva a tener un gran sentido de pertenencia, alto rendimiento a la hora de desarrollar sus funciones y bajos índices de rotación y ausentismos. Por otro lado, luego de realizar un análisis se determinó que, la empresa tiene algunos aspectos del sistema II y algunos del sistema III, puesto que, la toma de decisiones se da mayormente por los directivos, en algunas ocasiones se delega a los coordinadores; la comunicación es fluida en todas las direcciones; se trabaja en grupo y la empresa ofrece recompensas de tipo salarial y simbólica; la mayoría de las veces los empleados cuentan con el apoyo de sus jefes.

REFERENCIAS:

- Carvajal, M. (2013). *Medición y análisis del índice de rotación de personal en Cajasan*. [Trabajo de pregrado, Universidad Pontificia Bolivariana] Repositorio Institucional UN
https://biblioteca.bucaramanga.upb.edu.co/docs/digital_25495.pdf
- Chiavenato, I. (2011) *Administración de recursos humanos*. McGraw-Hill: México D.F.
- Cristancho, F. (2015, 27 de noviembre). *Clima laboral y su influencia en la productividad de la organización*. <http://blog.talentclue.com/clima-laboral-y-su-influencia-en-la-productividad-de-la-organización>
- Furnham, A. (2001) *Psicología Organizacional. El comportamiento del individuo en las organizaciones*. Oxford University Press: México.
- Guillén, C. Y Guil, R. (2000) *Psicología del trabajo para relaciones laborales*. Editorial McGraw Hill: España.
- Hernández, E. (2014, 24 de mayo). *La importancia del clima laboral en una empresa*.
<https://www.laestrella.com.pa/economia/140524/clima-laboral-empresa-importancia>
- Weinert, A. (1985) *Estructura y diseño de la organización*. Editorial Herder: Barcelona.

ANEXOS: Cuestionario de clima laboral; consentimiento informado; propuesta de intervención.