

**FACTORES RELACIONADOS CON EL ENTORNO LABORAL SALUDABLE DE
LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA CONFECCIONES PATRICIA BETANCUR
DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN**

**ESTEFANY BENÍTEZ RAMÍREZ
NASLY TATIANA RAMOS ROJAS**

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA MARÍA CANO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE PSICOLOGIA
2015**

**FACTORES RELACIONADOS CON EL ENTORNO LABORAL SALUDABLE DE
LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA CONFECCIONES PATRICIA BETANCUR
DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN**

**ESTEFANY BENÍTEZ RAMÍREZ
NASLY TATIANA RAMOS ROJAS**

Trabajo de grado para optar al Título de Pregrado de Psicología

**MAGNOLIA RESTREPO MUÑOZ
Psicóloga y Especialista en Gerencia de la Salud Ocupacional
Magister Prevención de Riesgos Laborales**

**JULIANA ANDREA MONTOYA OTALVARO
Psicóloga y Doctoranda**

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA MARÍA CANO
2015**

NOTA DE ACEPTACIÓN

Presidente del Jurado _____

Jurado _____

Jurado _____

Medellín, _____ de _____ del 2015

AGRADECIMIENTO

Con un inmenso sentimiento de gratitud a:

La Fundación Universitaria María Cano, por la formación profesional, en la cual ha sembrado y cultivado día a día la formación integral como PSICOLOGAS de manera clara, con la libertad de un aprendizaje participativo y crítico; que incentivó la constancia para culminar nuestro primer logro en la formación profesional y personal..

A las Docentes MAGNOLIA RESTREPO MUÑOZ y JULIANA ANDREA MONTOYA OTALVARO, Tutoras y asesoras del proyecto de investigación, quienes con su gran sentido humano y su disciplina formativa, nos apoyaron para llevar a cabo este trabajo de investigación, un pilar para nuestro proyecto de vida.

DEDICATORIA

Hace cinco años tome la decisión de empezar a luchar por crecer y formarme a nivel profesional. Al tomar aquella decisión supe que no iniciaría aquel camino sola, porque desde el principio conté con el apoyo y los recursos económicos que me brindaron las tres personas más importantes de mi vida: mi mamá, mi hermana y Aldemar, tres seres maravillosos a los que hoy les debo y agradezco tanto. Infinitas gracias por convertir mi sueño en su sueño, porque desde la distancia en la que se encuentra cada uno siempre han estado ahí conmigo. Dios sabe recompensar los buenos corazones y le pido a Dios que multiplique el ciento por uno todo lo que han hecho por mí. De igual manera, agradezco a aquellas personas que pusieron su huella en mi proceso de formación a nivel económico, emocional e intelectual, especialmente a las chicas de España, un Dios les pague y un Dios les multiplique. Gracias amado Dios por tu bendición e infinito amor, por ser aquella luz que ilumina mi camino y por hacer de mi sueño una realidad tan hermosa.

Nasly Tatiana Ramos Rojas

RESUMEN ANALÍTICO EJECUTIVO

Título: FACTORES RELACIONADOS CON EL ENTORNO LABORAL SALUDABLE DE LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA CONFECCIONES PATRICIA BETANCUR DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN.

Autores: Estefany Benítez Ramírez, Nasly Tatiana Ramos Rojas.

Fecha: 27 de octubre de 2015.

Tipo de imprenta: Times New Roman 12

Nivel de circulación: Restringido.

Acceso al documento: Fundación Universitaria María Cano, Estefany Benítez Ramírez, Nasly Tatiana Ramos Rojas, Empresa Confecciones Patricia Betancur.

Línea de investigación: Desarrollo Humano

Sublínea: Desarrollo Organizacional

Modalidad de trabajo de grado: Monografía

Palabras claves: Clima Laboral, Organizaciones Saludables, Salud Mental, Responsabilidad, Calor y Apoyo, Conformidad, Seguridad, Claridad Organizacional y Recompensa.

Descripción del estudio: A partir de una necesidad evidenciada en la empresa Confecciones Patricia Betancur, se ve la importancia de realizar el estudio que busca describir los factores relacionados con el entorno laboral saludable de la organización, en donde se evalúa a 15 empleados de la empresa a través de la aplicación del instrumento Tecla.

Contenido del documento: El presente trabajo consta de seis capítulos, en los cuales se puede encontrar: el planteamiento del problema el cual abarca el título, la descripción general y formulación del problema, objetivos (general y específicos) y justificación, en dicho capítulo se hace una contextualización del problema que se desea investigar para generar la pregunta concreta que se quiere responder. Marco metodológico, en este capítulo se presenta la metodología que permitió el desarrollo del presente trabajo de grado. Marco referencial, el cual permite conocer el contexto en el que se presenta la siguiente investigación. Análisis de la información y discusión, capítulo que comprende la

confiabilidad y validez de los resultados que se obtuvieron a través de la aplicación del instrumento que se utilizó en el trabajo investigativo Tecla. El quinto capítulo integra las conclusiones y recomendaciones para la empresa de acuerdo a los resultados derivados del estudio. Finalmente, el sexto capítulo consiste en aquellas referencias bibliográficas y anexos que se tomaron para la construcción del trabajo de grado.

Metodología: Se fundamenta en una investigación de tipo descriptivo, con un diseño no experimental transversal y el enfoque es cuantitativo.

Conclusión: En términos generales se concluye que los factores relacionados con el entorno laboral de la empresa Confecciones Patricia Betancur tuvo un puntaje de 69,2% equivalente en la tabla de puntajes a un clima ACEPTABLE, lo cual indica que si bien la mayoría de las variables son percibidas positivamente por los colaboradores, es necesario intervenir en aquellas de menor puntuación en aras de favorecer su calidad de vida laboral.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	14
CAPÍTULO 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	17
1. FACTORES RELACIONADOS CON EL ENTORNO LABORAL SALUDABLE DE LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA CONFECCIONES PATRICIA BETANCUR DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN.	17
1.1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROBLEMA	17
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	19
2. OBJETIVOS	20
2.1. OBJETIVO GENERAL	20
2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	20
3. JUSTIFICACIÓN	21
CAPÍTULO 2. MARCO METODOLÓGICO	23
4. MARCO METODOLÓGICO	23
4.1. TIPO DE ESTUDIO	23
4.2. ENFOQUE: CUANTITATIVO	23
4.3. DISEÑO	23
4.4. POBLACIÓN Y MUESTRA	24
4.4.1. POBLACIÓN	24
4.5. FUENTES DE INFORMACIÓN	24
4.5.1. FUENTES PRIMARIAS:	24
4.5.2. FUENTES SECUNDARIAS:	24
4.6. TÉCNICA E INSTRUMENTO	24

4.6.1. PROCEDIMIENTO	26
CAPÍTULO 3. MARCO REFERENCIAL	28
5. MARCO REFERENCIAL	28
5.1. MARCO CONCEPTUAL	28
5.2. MARCO CONTEXTUAL	32
5.3. MARCO LEGAL	46
RESOLUCIONES 652 Y 1356 DE 2012COMITÉS DE CONVIVENCIA LABORAL EN COLOMBIA	46
5.4. MARCO TEÓRICO	48
CAPÍTULO 4. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN Y DISCUSIÓN	57
6. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS	57
GRÁFICO 1. CONFORMIDAD	57
GRÁFICO 2. RESPONSABILIDAD	58
GRÁFICO 3. NORMAS DE EXCELENCIA	59
GRÁFICO 4. RECOMPENSA	60
GRÁFICO 5. CLARIDAD ORGANIZACIONAL	61
GRÁFICO 6. CALOR Y APOYO	62
GRÁFICO 7. SEGURIDAD	63
GRÁFICO 8. SALARIO	64
6.1. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	65
CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	68
7. CONCLUSIONES	68
8. RECOMENDACIONES	69
CAPÍTULO 6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y ANEXOS	71
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA	71
ANEXOS	74

ANEXO A	74
CONSENTIMIENTO INFORMADO	74
ANEXO B	75
CUESTIONARIO TECLA	75
CUESTIONARIO TECLA	76

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Ubicación de la Empresa	32
Figura 2. Productos	34
Figura 3. Bodegas de Materia Prima	37
Figura 4. Botones	38
Figura 5. Máquina Presilladora	39
Figura 6. Máquina Fileteadora	40
Figura 7. Máquina Cerradora de Codo	41
Figura 8. Máquina Plana Cortadora	42
Figura 9. Máquina Botonadora	43
Figura 10. Máquina Ojaladora	44
Figura 11. Modelo de Organizaciones Saludables	49
Figura 12. Modelo de Mejoramiento Continuo	52

LISTA DE GRÁFICAS

	Pág.
Gráfica 1. Conformidad	57
Gráfica 2. Responsabilidad	58
Gráfica 3. Normas de Excelencia	59
Gráfica 4. Recompensa	60
Gráfica 5. Claridad Organizacional	61
Gráfica 6. Calor y Apoyo	62
Gráfica 7. Seguridad	63
Gráfica 8. Salario	64

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Consentimiento Informado	74
Anexo 2. Cuestionario	75

INTRODUCCIÓN

Al hablar de organizaciones saludables, se hace referencia a aquellas empresas que a través de un liderazgo competente y óptimo buscan como objetivo fundamental la excelencia en todas sus áreas, siendo conscientes de que este propósito implica tener en cuenta la confluencia de aspectos individuales, sociales, ambientales y organizacionales que derivan en la necesidad de promover un especial cuidado de la salud tanto física como mental de todos los colaboradores, apuntando de este modo al mejoramiento de la productividad y competitividad.

En ese entender, la creación y mantenimiento de ambientes laborales saludables ha de ser beneficioso para los empleados de la organización, desde los directivos hasta los colaboradores de los niveles más operativos, se han de incluir a los clientes y en general proyectarlo para toda la sociedad; puesto que se han de tener en cuenta las diferentes condiciones laborales, dándole a cada persona la posibilidad de pensar en su propia salud y bienestar humano inmerso en el entorno empresarial.

Teniendo en cuenta lo anterior, se hace imperativo además, el análisis de la habilidad que cada persona tiene de adoptar diversas conductas según la percepción que tenga de lo que ocurre en su ambiente laboral; dichas conductas pueden representar en un momento determinado un riesgo, o un factor de protección tanto para la persona como para su área de trabajo.

Como parte de las percepciones que puede tener una persona de su empresa o lugar de trabajo, surge el concepto de clima laboral, el cual en el uso cotidiano toma diferentes connotaciones; una de ellas afirma que el clima laboral comprende el grupo de características que definen a una organización y que la distingue de otras, éstas son de permanencia relativa en el tiempo e influyen en la conducta de las personas (Robles, et. al., 2005). De acuerdo con esta afirmación es sumamente importante para las empresas

identificar y cultivar el buen clima laboral en aras de generar una influencia positiva en la eficiencia y eficacia de la operación y los resultados de la organización.

Así pues, con el paso del tiempo las organizaciones han venido sintiendo constantes cambios en relación al clima organizacional, el cual influye en el entorno laboral saludable de los trabajadores, ocupando un lugar sumamente importante en la misión que tienen las empresas y de las personas que la conforman, convirtiéndose de igual forma en un objeto de estudio en diversas organizaciones de diferentes sectores que hacen esfuerzos por identificar el impacto que ejercen sobre las mismas.

Lo anterior apunta al deber de todas las organizaciones de propender por asegurar un entorno laboral que promueva iniciativas para mejorar y facilitar los medios y condiciones de trabajo idóneas para los empleados, que conlleven a un entorno laboral saludable, en el cual se posibiliten aspectos como el respeto, la aceptación, la pertenencia y la comunicación; con lo cual es posible mitigar el impacto de los riesgos psicosocial a los que se ve expuesta la población trabajadora, interviniendo o abordando desde la prevención los factores de índole ambiental, de contenido, o relacionados con la organización del trabajo.

Con esta investigación se pretende precisar la percepción que los empleados de la Empresa de Confecciones Patricia Betancur tienen frente a variables como: conformidad, normas de excelencia, responsabilidad, recompensa, calidad organizacional, calor y apoyo, seguridad y salario, con el fin de realizar recomendaciones a la empresa según los resultados obtenidos, buscando el mejoramiento continuo de los colaboradores y su desempeño laboral; todo lo anterior a partir del fortalecimiento de un entorno laboral saludable.

Este trabajo investigativo se realiza en una empresa real, y permite dar una serie de recomendaciones encaminadas a la conservación de las variables que ofrezcan ambientes laborales saludables y recomendaciones de mejora que surjan de aquellas que generan riesgos en la salud física y emocional de los trabajadores, ello con el fin de fortalecer el clima laboral; estas recomendaciones han de ser implementadas por las directivas de la

empresa, logrando así a partir de un ambiente laboral saludable un posicionamiento que la hace más competitiva frente a las otras del mercado.

Es así como este documento investigativo se convierte en una herramienta eficiente y práctica, tanto para los directivos de la empresa Confecciones Patricia Betancur como para cualquier persona que quiera realizar un trabajo de este tipo.

CAPÍTULO 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1. FACTORES RELACIONADOS CON EL ENTORNO LABORAL SALUDABLE DE LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA CONFECCIONES PATRICIA BETANCUR DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN.

1.1.DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROBLEMA

Los grandes retos organizacionales actuales se centran en sumar esfuerzos para hacerle frente al fenómeno de la globalización, un fenómeno que no es solo económico, sino también cultural, político y social, que además demanda de la psicología una reflexión entorno del ser humano, las transformaciones que acarrea su ingreso en el mundo laboral y la importancia de que persista una conciencia humana dentro de este, conciencia que solo es posible a partir de la contextualización que se tenga de la realidad en las empresas.

Es cierto que son diversos los factores que pueden favorecer o dañar la salud de los trabajadores, (políticos, económicos, sociales, culturales, ambientales y biológicos), sin embargo, si existe un entorno laboral saludable, se habrá dado un paso adelante en la conquista de espacios que permitan el desarrollo y promoción de la salud en el trabajo. (Barrios yParavic, 2006) por lo que es importante aclarar que si bien existen condiciones para que un entorno laboral sea saludable, que lo logre no es un resultado sino una construcción de una organización que ha decidido diferenciarse por su talento humano, es decir, que busca ser un lugar donde los empleados confían en la gente con la que trabajan, disfrutan de las personas con las que trabajan y confían en lo que hacen. (Great Place toWork, 2015).

Diversas investigaciones aportan significativamente a este proceso de construcción, es decir, abren camino a la comprensión de lo que significa bienestar y calidad de vida laboral (Durán, 2010), la importancia de los programas de promoción de la salud al interior de las organizaciones (Muñoz, 2010), las políticas que rigen a las empresas en materia de seguridad social de sus trabajadores en el país (Vásquez y Martínez, 2013) las

formas en que el clima laboral puede afectar la satisfacción (Apuy, 2008) en su intento por describir algunos de los múltiples factores que pueden incidir en la consecución de la salud al interior de una organización. Factores tales como la inestabilidad de ingresos, largas jornadas laborales, niveles educativos heterogéneos y la carencia de servicios de prevención, son inadecuados para ejercer su trabajo, a los cuales se suman las condiciones de temperatura, ambientales, de espacio, iluminación inadecuada, que repercuten en su salud mental, física y emocional. (Min Trabajo, 2015).

Ahora bien, no solo se trata de describir sino también de poder aplicar. Por este motivo surgen modelos que permiten a las partes dirigentes alcanzar una organización saludable, que tiene en cuenta la forma en como las buenas prácticas inciden sobre los empleados, convirtiéndolos en capital psicológico positivo para la organización y de ese modo obtener resultados organizacionales saludables no solo al interior sino con los clientes a través de sus productos y servicios (Salanova, 2009) o más específicamente, exponer los pasos para alcanzar un ambiente de trabajo saludable, una vez se ha analizado el ambiente físico, psicosocial, los recursos personales de salud de cada empleado y la participación de la empresa en la comunidad (OMS, 2010).

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuáles son los factores relacionados con el entorno laboral saludable de los empleados de la Empresa Confecciones Patricia Betancur de la Ciudad de Medellín?

2. OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL

Describir los factores relacionados con el entorno laboral saludable de los empleados de la Empresa Confecciones Patricia Betancur de la Ciudad de Medellín.

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar los diferentes procesos y/o proyectos que se llevan a cabo dentro de la Empresa Confecciones Patricia Betancur de la Ciudad de Medellín que apuntan a un entorno laboral saludable.
- Reconocer la percepción que tienen los empleados del clima laboral de la Empresa Confecciones Patricia Betancur de la Ciudad de Medellín a través de la aplicación del instrumento **Tecla**.
- Conocer las variables que favorezca el entorno laboral saludable de los empleados de la Empresa Confecciones Patricia Betancur de la Ciudad de Medellín.
- Realizar recomendaciones a la empresa con base en los resultados obtenidos en pro de un entorno laboral saludable.

3. JUSTIFICACIÓN

En el presente trabajo se ha propuesto presentar una descripción sobre los factores relacionados con el entorno laboral saludable, formulando una visión organizacional de diferenciación del talento humano que construye día a día una organización saludable.

Dentro de los lineamientos emitidos desde la Organización Panamericana de la Salud (OPS), la Organización Mundial de la Salud (OMS), entre otras, se busca promocionar la salud en los lugares de trabajo para promover un balance entre los objetivos económicos, sociales, tecnológicos y ambientales (Duran, 2010). Esto responde a las transformaciones que la globalización ha generado sobre los procesos de producción organizacionales y las preocupaciones que ha suscitado sobre su supervivencia en la línea del tiempo.

En este punto es posible decir que este trabajo propone la importancia de humanizar los lugares de trabajo a partir de la cohesión de las expectativas tanto de los directivos como de los empleados y que ésta sea posible no solo a través de las directrices legislativas actuales del estado colombiano, sino desde la conciencia de los directivos, de que los aportes de un entorno laboral saludable tienen incidencia en el éxito de su organización.

Barrios y Paravic, (2006) manifiestan que un entorno laboral que no propenda por la salud de sus empleados incursiona en altos costos como aumento de accidentes laborales, ausentismo, enfermedades ocupacionales, aumenta la rotación de personal, riesgo de problemas jurídicos, afecta la imagen organizacional, entre otros (OMS, 2010).

Estos propósitos se fundamentan en varios hallazgos significativos que han tenido lugar en el recorrido bibliográfico expuesto y que justifican el desarrollo de este trabajo, uno de ellos es el gran cuerpo teórico existente, lo que brinda un fundamento suficiente para la actualización del lector en el tema en cuestión, sin embargo, poco se ha encontrado sobre su categorización y su impacto, además, el hecho de que no existen referencias que traten el tema en la realidad local o regional.

Por lo anterior es posible decir que son muchos y diversos los factores que construirá la salud en el ámbito organizacional; su importancia radica en los múltiples beneficios que se obtienen de un ambiente presentes en estas condiciones y que aplican no solo para las empresas al obtener competitividad y sostenibilidad, evitar licencias por enfermedad y discapacidad innecesarias, minimizar los costos médicos así como los costos asociados con alta rotación de personal y aumentar la productividad a largo plazo y la calidad de los productos y servicios (OMS, 2010) sino que a la vez sus empleados obtienen bienestar, salud y seguridad y también sus familias, en términos generales, lograr clientes satisfechos, trabajadores satisfechos, personal motivado y competente, y gerentes de calidad asegurada y eficiente. (Mejía y Jaramillo, 2006) lo que contribuye en el crecimiento de la economía, de los países y del mundo (OMS, 2010).

Finalmente es posible decir que en la relación costo/beneficio, los beneficios tendrán como requisito fundamental una visión de futuro y sostenibilidad que puedan encaminar a una organización a ser un buen lugar para trabajar, para ello se requiere fusionar la visión humanista y la supervivencia en nuestra actual economía globalizada, lo que permitirá flexibilizar y ampliar la propuesta de desarrollo del talento humano en las organizaciones.

CAPÍTULO 2. MARCO METODOLÓGICO

4. MARCO METODOLÓGICO

En este capítulo se presenta la metodología que permitió desarrollar el presente trabajo, se muestran aspectos como el tipo de investigación, las técnicas y procedimientos que fueron utilizados para llevar a cabo dicha investigación.

4.1. TIPO DE ESTUDIO

Descriptivo, dado que este permite describir una población específica o un fenómeno al que se hace referencia en el presente trabajo de investigación, sus características, componentes, las condiciones en que se presenta y las distintas maneras en que se puede manifestar. En este caso específico, se utilizan diferentes herramientas investigativas que permiten conocer las generalidades de la Empresa.

4.2. ENFOQUE: Cuantitativo

La investigación cuantitativa se inspira en el positivismo. Este enfoque investigativo plantea la unidad de la ciencia, es decir, la utilización de una metodología única que es la misma de las ciencias exactas y naturales (Bonilla y Rodríguez, 1993: 83).

En la presente investigación se pretende describir los factores relacionados con el entorno laboral saludable a través de la aplicación de un instrumento que nos brinda una medición de estos factores permitiendo la descripción de los mismos.

4.3. DISEÑO

No experimental transversal, dado que no se van a controlar ni modificar variables, adicional, dicho diseño permite llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. “La que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de investigación donde no se hace variar intencionadamente las variables independientes. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. Kerlinger (1979, p. 116).

4.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

4.4.1. Población

La población que sirvió como objeto de investigación fue los trabajadores que laboran en la empresa Confecciones Patricia Betancur, la cual está conformada por 15 trabajadores así, 2 trabajadores del área administrativa y 13 trabajadores operarios. Se recurre a un censo evaluando la población total de la empresa.

4.5. FUENTES DE INFORMACIÓN

4.5.1. Fuentes primarias:

Para el presente trabajo las fuentes de información primaria, son los resultados estadísticos que arrojó el instrumento TECLA, tras la aplicación de una encuesta aplicada a los empleados de la empresa objeto del estudio; esta fuente se emplea como base para obtener datos de las variables de estudio, mediante la tabulación de la información en un aplicativo de Excel.

4.5.2. Fuentes Secundarias:

Se recurrieron a artículos, libros de bibliotecas universitarias, documentos en PDF extraídos de las bases de datos de Google Académico.

4.6. TÉCNICA E INSTRUMENTO

El trabajo de Sudarsky es un modelo operativo, que permite generar información necesaria para orientar el desarrollo organizacional en la empresa. El proyecto desarrollado por el profesor John Sudarsky en la Universidad de los Andes, se fundamenta en la teoría de motivación de McClelland donde las necesidades de logro, de poder, y de afiliación, son aquellas que en especial se expresan en el medio social del trabajo. 5 OGLIASTRI, Enrique (1977) Un Modelo de Diagnóstico e Intervención. Revista Desarrollo Organizacional. Editorial Universitaria de América Ltda. 9 John Sudarsky desarrolló la prueba TECLA (Test de Clima Organizacional) como instrumento de diagnóstico del clima el cual consta de una serie de preguntas sobre las cuales el encuestado responde falso o verdadero dependiendo de

la implicación en su trabajo. Sudarsky utilizó como base para su estudio, la definición de clima de Litwin y Stringer, descritos anteriormente y adicionó los factores la seguridad y el salario porque los consideró importantes en el medio colombiano.

TECLA (Técnica de evaluación de Clima laboral): Es un instrumento que tiene como finalidad detectar áreas de tensión y conflicto en la organización que impide el logro de objetivos y la satisfacción de necesidades, adicional, permite retroalimentar las políticas organizacionales y posibilita la medición de la motivación del personal.

El instrumento TECLA cuenta con 90 afirmaciones con las que el colaborador debe identificarse al momento de responder, está conformada por ocho variables representadas de la siguiente manera:

- **CONFORMIDAD:** Grado en que las personas sienten que existen limitaciones impuestas sobre el grupo de trabajo, exceso de leyes, políticas, reglas o prácticas hacia las cuales hay que conformarse en lugar de realizar el trabajo como mejor les parece.
- **RESPONSABILIDAD:** Es el grado en que los miembros de la organización reciben responsabilidad personal para realizar la parte de los objetivos organizacionales que les corresponden; el grado con que experimentan que pueden tomar decisiones acerca de cómo realizar un trabajo sin necesidad de estar comprobando cada paso con sus superiores.
- **NORMAS DE EXCELENCIA:** Es el énfasis que la organización hace en la calidad del rendimiento y en la producción sobresaliente, incluyendo el grado con que los individuos experimentan y conocen que la organización fija objetivos y metas que representan un reto para ellos.
- **RECOMPENSA:** Es el grado en que los miembros sienten que son recompensados y reconocidos por el buen trabajo en lugar de ser ignorados o castigados cuando las cosas salen mal.
- **CLARIDAD ORGANIZACIONAL:** entendida como la percepción que los miembros del grupo experimentan que las cosas están bien organizadas y los objetivos claramente definidos en lugar de ser confusos, desordenados o caóticos.

- **CALOR Y APOYO:** Es el sentimiento experimentado por los miembros de la organización, por el cual se considera la amistad como norma apreciada por el grupo, existiendo confianza y apoyo mutuo. Es el sentimiento que las buenas relaciones prevalecen en el entorno de trabajo sintiéndose a gusto en el grupo.
- **SEGURIDAD:** Es entendida como el sentimiento que experimentan los miembros del grupo sobre la estabilidad en el trabajo, protección física, económica y social.
- **SALARIO:** Es la sensación de satisfacción-insatisfacción emanada de la capacidad de su salario para cumplir con las necesidades básicas en relación con sus grupos de referencia (amigos y familiares) y la posibilidad o no de alcanzar una mayor remuneración dadas las oportunidades de trabajo.

4.6.1. PROCEDIMIENTO

A continuación se describirá el procedimiento que se siguió para el logro de los objetivos:

- Se toma contacto con la Gerente de la empresa y con los colaboradores que conforman la organización.
- Se realiza la socialización sobre el desarrollo del trabajo de investigación y los objetivos de la misma.
- De acuerdo a las indicaciones de la Gerente de la empresa, se establece la fecha y la hora para aplicar el cuestionario.
- Se procede con la información general del mismo y la firmar del consentimiento informado, por medio del cual las personas encuestadas autorizan el manejo de la información que se suministran en los cuadernillos.
- De igual forma, se les explica que el instrumento evalúa 8 variables que permiten identificar el entorno laboral: Conformidad, Responsabilidad, Normas de Excelencia, Recompensa, Claridad Organizacional, Calor y Apoyo, Seguridad y Salario.
- Se aplica el cuestionario en dos grupos, conformados por 7 personas y 8 personas respectivamente.
- Luego de aplicar la encuesta se procede con la tabulación de la información, a través de la herramienta que implementó la Universidad de los Andes.
- Los resultados se presentan en porcentajes que representan cada variable.

- Se toma cada variable y se realiza el análisis de la información, teniendo en cuenta los resultados obtenidos de acuerdo a los porcentajes y tabla de calificación.

CAPÍTULO 3. MARCO REFERENCIAL

5. MARCO REFERENCIAL

5.1. MARCO CONCEPTUAL

En este apartado se relacionan los conceptos a partir de los cuales se desarrolla la documentación y diseño de los factores que se relacionan con el entorno laboral saludable de los empleados de la empresa de Confecciones Patricia Betancur de la Ciudad de Medellín, de acuerdo con la terminología definida a partir de los estudios que se han realizado.

- **Clima Organizacional:** Existen varios autores que dan conceptos entre ellos se entiende 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, comportamiento de las personas (Goncalves, 1997).
- **Organización saludable:** Aquéllas que realizan esfuerzos sistemáticos, planificados y proactivos para mejorar la salud de los empleados mediante buenas prácticas relacionadas con la mejora de las tareas (por ejemplo, con el diseño y rediseño de puestos), el ambiente social (canales de comunicación abierta, por ejemplo) y la organización (estrategias de conciliación trabajo/vida privada. (Salanova, 2009, p.19)
- **Entorno laboral saludable:** Es aquel en el que los trabajadores y el personal superior colaboran en la aplicación de un proceso de mejora continua para proteger y promover la salud, la seguridad y el bienestar de todos los trabajadores y la sostenibilidad del lugar de trabajo, teniendo en cuenta las siguientes consideraciones establecidas sobre la base de las necesidades previamente determinadas:
 - Temas de salud y de seguridad en el entorno físico de trabajo.
 - Temas de salud, seguridad y bienestar en el entorno psicosocial de trabajo, con inclusión de la organización del trabajo y de la cultura laboral.

- Recursos de salud personal en el lugar de trabajo, y
- Maneras de participar en la comunidad para mejorar la salud de los trabajadores, sus familias y otros miembros de la comunidad (OMS, 2010, p.10).

La organización mundial de la salud lo define como:

Un entorno de trabajo saludable es aquel en el que los trabajadores y jefes colaboran en un proceso de mejora continua para promover y proteger la salud, seguridad y bienestar de los trabajadores y la sustentabilidad del ambiente de trabajo en base a los siguientes indicadores:

- La salud y la seguridad concernientes al espacio físico de trabajo.
- La salud, la seguridad y el bienestar concernientes al medio psicosocial del trabajo incluyendo la organización del mismo y la cultura del ambiente de trabajo.
- Los recursos de salud personales en el espacio de trabajo, y
- Las formas en que la comunidad busca mejorar la salud de los trabajadores, sus familias y de otros miembros de la comunidad (Entornos Laborales Saludables: Fundamentos y Modelo de la OMS Contextualización, Prácticas y Literatura de Apoyo, p.15)
- **Talento humano:** Es la base del incremento de la productividad y la generación de las innovaciones en las empresas con el fin de mejorar su posición competitiva a través de su diferenciación (Sastre y Aguilar citado por Mejía y Jaramillo, 2006, pág. 55).

Las siguientes definiciones conceptuales son tomadas del texto “Dimensiones del Clima Organizacional Alexis P. Gonçalves (Gonçalves, 1997)

- **Estructura organizacional:** Representa la percepción que tiene los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones con las que se enfrentan en el desarrollo de su trabajo. La medida en que

la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal e in-estructurado.

- **Responsabilidad (empowerment):** Es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble chequeo en el trabajo.
- **Recompensa:** Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.
- **Desafío:** Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. Es la medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.
- **Relaciones interpersonales:** Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados.
- **Trabajo en equipo:** Es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos, y de otros empleados del grupo. El énfasis está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.
- **Solución adecuada de Conflictos:** Es el sentimiento del grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.

- **Identidad:** Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que se es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización 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, comportamiento de las personas (Goncalves, 1997).

5.2. MARCO CONTEXTUAL

En el siguiente apartado, se presenta la caracterización de la Empresa Confecciones Patricia Betancur.

Nombre o Razón Social: Confecciones Patricia Betancur.

Actividad Económica: Confección de camisas para hombre tipo manga corta y manga larga.

Ubicación de la Empresa: Calle 11 N° 71-73, Belén Las Playas (Medellín).

Figura 1: Ubicación de la Empresa



Fuente: Autores

5.2.1. Historia

Confecciones Patricia Betancur es una organización del sector privado, que se especializa en la confección de prendas de vestir como camisas tipo manga larga y corta para hombre, surge en el año 2002 como empresa ante la Cámara de Comercio y la DIAN.

En su inicio solo contaba con un grupo de tres (3) personas y cuatro (4) máquinas, para después formarse como empresa con personal más calificado y mejores técnicas de trabajo hasta llegar a confeccionar diariamente 120 unidades de prendas.

Actualmente Confecciones Patricia Betancur está conformada por quince (15) colaboradores, distribuida de la siguiente manera: un (1) gerente, un (1) contador público, un (1) supervisor y doce (12) operarios.

Representante legal: María Patricia Betancur.

NIT: 43550518

Productos: Confección de camisas para hombre tipo manga corta y manga larga

Figura 2: Productos



Fuente: Autores

Materias primas e insumos de la Empresa: Todos las camisas son elaboradas con telas, hilos, agujas, botones y máquinas.

Maquinaria y equipos: La maquinaria y equipos utilizados para el proceso de elaboración son en total 20 y se distribuyen de la siguiente manera:

- Máquinas planas
- Máquinas fileteadoras
- Máquina cerradora de codo
- Máquina ojaladora
- Máquina botonadora
- Máquina Presilladora

- Máquina multiaguja
- Máquina dos agujas
- 3 Planchas
- Máquina remachadora
- Máquina de coser y cortar

Horarios: La jornada laboral en el taller está establecida en un turno de 11 horas de trabajo, el cual se distribuye de la siguiente manera: (turno de 7:00 a.m. a 6:00 p.m.) de lunes a viernes. El sábado laboral de 8:00 a.m. a 3:00 p.m.

Dependiendo la temporada en la que se encuentren se extiende el turno y en ocasiones se trabajan algunos domingos de 8:00 a.m. a 2:00 p.m.

Dentro del tiempo laboral cuentan con 20 minutos para un descanso desde las 9:00 a.m. a 9:20 a.m. Una hora para almorzar que va de 12:00 p.m. a 1:00 p.m.

A las 3:30 se da nuevamente un descanso de 20 minutos hasta las 3:50p.m.

Contratación del personal: El personal administrativo se encuentra contratado a término fijo inferior a un año. Ocasionalmente se contrata personal temporal para labores de mantenimiento de los equipos o trabajos especializados.

Personal Contratado.

ÁREA	HOMBRES	MUJERES
Administrativa	1	1
Operativa	5	8
Total	6	9

Fuente: Autores

Beneficios del personal: Los trabajadores reciben las prestaciones legales establecidas y las requeridas para el cumplimiento del contrato.

Caracterización de la población: Cuenta con un importante y valioso recurso humano, el cual reúne como población trabajadora un total de 15 colaboradores, de los cuales 2 son Administrativos y 13 trabajadores pertenecen al área de producción. Se encuentran distribuidos de la siguiente manera:

- 1 Gerente
- 1 Contador
- 1 Supervisor
- 4 Operarios de terminación
- 8 Operarios de máquinas

Adicional a este personal, en ocasiones se contratan 2 trabajadores para actividades específicas:

- 1 colaborador, el cual se encargan de la distribución de los tiempos que deben cumplir los colaboradores para la elaboración de cada prenda.
- 1 colaborador, el cual se encarga del transporte del producto hasta las instalaciones de Comodín S.A.S Americanino.

Figura 3. Bodega de materia prima - hilos



Fuente: Autores

Figura 5. Máquina presilladora



Fuente: Autores

Figura 6. Máquina fileteadora



Fuente: Autores

Figura 7. Máquina cerradora de codo



Fuente: Autores

Figura 8. Máquina plana cortadora



Fuente: Autores

Figura 9. Máquina botonadora



Fuente: Autores

Figura 10. Máquina ojaladora



Fuente: Autores

Principales Proveedores:

- Coast Cadena: proveedor de los hilos que se utilizan para la elaboración de las camisas para hombre tipo manga corta y larga.
- Coletex: proveedor de las agujas que se instalan en las máquinas.

Principal Cliente: Comodín S.A.S. Americanino

Procedimiento de la elaboración del producto: para dar inicio a la elaboración del producto la empresa tiene en cuenta lo siguientes parámetros.

Se recibe la materia prima (telas, botones e hilos), luego se procede a realizar la separación de las piezas que ya vienen definidas y cortadas, dado que el cliente envía una muestra física y una muestra técnica del producto. Se toman las piezas y desde la gerencia se procede a realizar la distribución de las prendas a los colaboradores. Después de esta fase, se inicia el proceso de confección teniendo como referencia el diseño establecido por el cliente, en este caso Comodín S.A.S Americanino.

Para finalizar el proceso de elaboración de las prendas toda la producción se envía a lavandería (servicio que se contrata por horas dependiendo la cantidad de las piezas). Luego se plancha, se dobla, se embolsa para proceder a realizar la entrega del producto, el cual ya ha sido revisado por la gerencia.

5.3. MARCO LEGAL

A continuación se presenta el marco normativo que rige en Colombia en materia de prevención de riesgos laborales asociados a interacción entorno-trabajador, trabajador-trabajador, trabajador-jefe, organización del trabajo-trabajador, y que pueden afectar la salud física y mental de los trabajadores.

NORMA	OBJETO
Ley 1010 de 2006	Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo
Resoluciones 652 y 1356 de 2012Comités de Convivencia Laboral en Colombia	Por medio de las cuales el Ministerio de Trabajo establece que todos los empleadores instalen y establezcan un Comité de Convivencia Laboral antes del 31 de diciembre de 2012.
Resolución 2646 de 2008	Se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés laboral.
Ley 1616 de 2013	Por medio de la cual se expide la Ley de Salud Mental y se dictan otras disposiciones

Decreto 1072	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector trabajo.
---------------------	---------------------------------------------------------------------------------

5.4. MARCO TEÓRICO

En este apartado se amplía la información referente a los factores que influyen en el entorno laboral de los trabajadores en las empresas, y se busca ampliar la información a partir de la investigación realizada en torno a dicho tema.

En el contexto nacional, una de las problemáticas laborales que más aqueja a la población es el desempleo, lo que lleva a encontrar una alternativa en el empleo informal. Al respecto de ésta problemática el Ministerio de trabajo reporta:

El desempleo en Colombia fue de 9,1 % en 2014, a pesar de que el año terminó con 21'823.000 ocupados, 239.000 más que en diciembre del 2013, todavía hay 2'086.000 trabajadores desocupados, 95.000 más que el registro de 12 meses atrás; son más de 2 millones de compatriotas que no han logrado engancharse. (Min Trabajo, 2015, p.1)

Para el caso de Medellín, entre septiembre y noviembre de 2014 había 791.000 ocupados informales, según el DANE. (Min Trabajo, 2015). Esto remite a la pregunta por las condiciones laborales de éstas personas y la importancia que cobra una organización en la transformación de realidades sociales, pues las altas tasas de empleo informal son una preocupación constante de cualquier gobierno debido a su baja calidad, pobre remuneración y a su poca contribución a la superación de la pobreza en un país (Vásquez & Martínez, 2013, p.90).

Una situación preocupante es la seguridad social de estas personas, ya que en su mayoría se encuentran dentro del régimen subsidiado y no así del contributivo, pues en Colombia, el goce del derecho a la salud en el trabajo se traslada a los empleadores de empresas formales mediante el aseguramiento de sus trabajadores. (Vásquez & Martínez, 2013), a esta realidad en materia de salud, se suma la constante exposición de éstas personas a la inestabilidad de ingresos, largas jornadas laborales, niveles educativos heterogéneos y la carencia de servicios de prevención, factores inadecuados para ejercer su trabajo como son las condiciones de temperatura, ambientales, de espacio, iluminación inadecuada, que repercuten en su salud mental, física y emocional. (Min Trabajo, 2015).

A continuación se mencionarán algunas investigaciones que realizan aportes desde distintas perspectivas para la construcción de un entorno laboral saludable.

Según (Barrios & Paravic, 2006) un entorno laboral saludable se construye sobre aspectos objetivos y subjetivos, siendo los primeros, las condiciones de trabajo, la infraestructura física, las condiciones contractuales, las remuneraciones y las relaciones entre trabajadores y trabajadores con sus líderes y dentro de lo subjetivo, se encuentran las actitudes y valores de los sujetos así como las percepciones de satisfacción e insatisfacción.

Por su parte la investigación de (Salanova, 2009) propone el siguiente modelo:

Figura N° 11. Modelo de Organizaciones Saludable



Este modelo se propone como estrategia de optimización y propone a los líderes un camino para la consecución de una organización saludable.

En primer lugar se encuentran las **buenas prácticas organizacionales** y sugiere que cada organización debería desarrollar su propio menú de buenas prácticas teniendo en cuenta su propia cultura y valores, estrategia y objetivos organizacionales, así como sus propios

recursos humanos, técnicos y económicos-financieros. (Salanova, 2009). Estas se conforman por 3 grandes recursos:

Los **recursos organizacionales** o estrategias para fomentar la conexión de los empleados con la propia organización, que crean sentimientos de orgullo, pertenencia, lealtad y compromiso organizacional, los **recursos sociales** que son los que fomentan la conexión del empleado con las personas con las que se trabaja, y para las que se trabaja y en último lugar los recursos de la tarea que tienen como objetivo fomentar en el empleado la conexión con el trabajo que se hace, el orgullo por lo que hace y su disfrute inmediato. (Salanova, 2009).

Ahora bien, en segundo lugar tenemos **los empleados saludables**: capital psicológico positivo, que tiene que ver con como una organización propicia el bienestar de los empleados, el cual llamará capital psicológico y que es a su vez, el mecanismo psicológico a través del cual las organizaciones saludables consiguen sus resultados saludables.

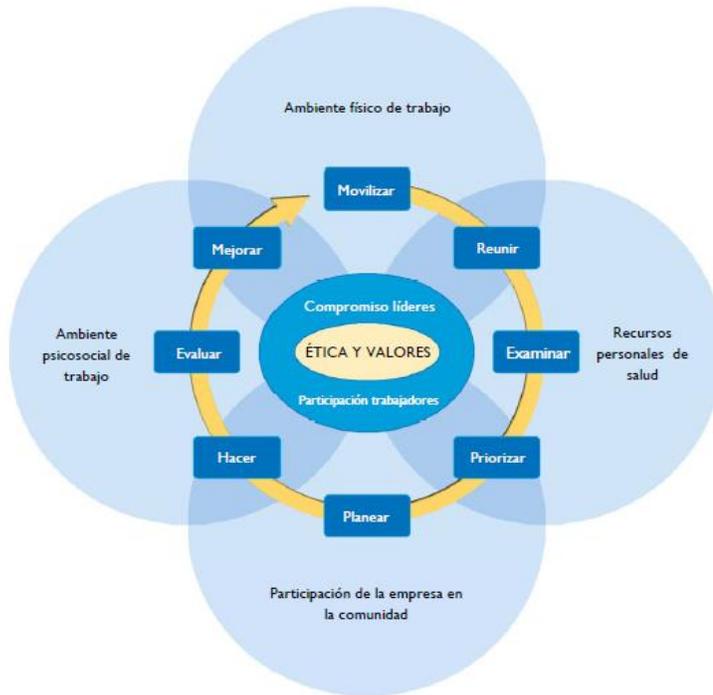
Para la consecución de este bienestar o capital psicológico, son relevantes dos conceptos, en primer lugar está la **autoeficacia** pues es un valioso recurso de tipo personal para afrontar las demandas laborales, ya que actúa como amortiguador de los estresores, altos niveles hacen que las personas tengan éxito en su trabajo, y este éxito incrementa a su vez los niveles de autoeficacia cuando el empleado percibe que el éxito en su trabajo se debe en gran parte a su esfuerzo y ejecución; en segundo lugar, el **engagement o vinculación psicológica con el trabajo**, este responde a la descripción de un constructo claramente motivacional, ya que posee componentes de activación, energía, esfuerzo y persistencia, y está dirigido a la consecución de objetivos. Las personas que lo experimentan en el trabajo, se muestran enérgicas y eficazmente unidas a sus actividades laborales y se sienten totalmente capaces de responder a las demandas de su puesto de trabajo con absoluta eficacia. (Salanova, 2009).

Por último, en su modelo, Salanova cita a Lyubomirsky, King y Diener (2005) para describir los **resultados organizacionales saludables**, que ha señalado una relación, no demasiado fuerte pero positiva y significativa, entre determinados indicadores de bienestar en empleados saludables y resultados organizacionales, como el desempeño en

el trabajo y la excelencia organizacional. Estos hallazgos se nutren de lo expuesto por (Durán, 2010) que afirma que la productividad, la eficiencia y la salud laboral reflejadas en el bienestar psicológico y la calidad de vida laboral, se entrelazan e impactan la competitividad de una empresa u organización; adicional, también los productos y/o servicios que ofrecen, se relaciona con una reducción de costes por absentismo, mientras que la productividad y la resiliencia de los empleados, así como de la propia organización se incrementa. (Salanova, 2009) Todo su modelo tiene como objetivo esclarecer que las organizaciones saludables cuidan no sólo de las relaciones entre los empleados y dirección dentro de la propia organización, sino también de las relaciones de la organización como un todo con su ambiente extra-organizacional. (Salanova, 2009).

Otro modelo de gran relevancia para la consecución de un entorno laboral saludable es el expuesto por la Organización Mundial de la Salud en colaboración con la Organización Panamericana de la Salud que reúne los mejores conocimientos y experiencias disponibles en todo el mundo, recopilados y analizados por expertos en salud ocupacional de varios países. Su modelo se estructura de la siguiente manera:

Figura N° 12. Modelo de mejoramiento continuo



Fuente: OMS, 2010.

El modelo describe cuatro grandes áreas desde las cuales se aporta a los 8 pasos para dar inicio al programa de ambientes laborales saludables, este modelo se conoce como Modelo de Mejoramiento Continuo, pues aunque plantea pasos estructurados, se nutre de la flexibilidad y la autoevaluación de resultados esperados para generar los cambios que pudieran presentarse. A continuación se ampliarán éstas 4 áreas:

En primer lugar tenemos el **ambiente físico** el cual se refiere a la estructura, aire, maquinaria, mobiliario, productos, químicos, materiales y procesos de producción en el trabajo, además describe los riesgos y estrategias de prevención frente a estos, estas dos últimas recomendaciones serán generales para los 4 ítems. (OMS, 2010).

En segundo lugar se encuentra el **ambiente psicosocial del trabajo** que incluye la organización del trabajo y la cultura institucional y las actitudes, los valores, las creencias y las prácticas que se exhiben diariamente en la empresa y afecta el bienestar mental y

físico de los empleados, aquí se contempla: la organización del trabajo, como los problemas con las exigencias de trabajo, la presión del tiempo, la flexibilidad de las decisiones, la cultura institucional con la falta de normas y procedimientos relacionados con la dignidad de los trabajadores o el respeto que se les brinda, el acoso y la intimidación, el estilo de gestión de mando y control, la falta de apoyo al logro de un adecuado equilibrio entre la vida laboral y la vida privada. (OMS, 2010).

En tercer lugar, tenemos los **recursos personales de salud en el trabajo** que consisten en el entorno propicio, los servicios de salud, la información, los recursos, las oportunidades y la flexibilidad que brinda una empresa a los trabajadores con el objeto de apoyar o motivar sus esfuerzos por mejorar o mantener sus prácticas personales de estilo de vida saludable, así como vigilar y apoyar su estado actual de salud física y mental.

Por último la **participación de la empresa en la comunidad**, que comprende actividades que afectan la salud física y mental, la seguridad y el bienestar de los trabajadores y sus familias, donde se propone a las organizaciones estrategias como: organizar actividades de alfabetización complementaria gratuita o asequible para los trabajadores y sus familias; aportar liderazgo y conocimientos especializado sobre salud y seguridad en el lugar de trabajo a las empresas pequeñas y medianas locales; realizar controles voluntarios de los contaminantes liberados por la empresa en el aire o el agua, entre otras. (OMS, 2010).

Según la investigación realizada por (Apuy, 2008) algunas variables de motivación, de infraestructura y de recurso humano afectan el clima laboral lo cual contribuye en la satisfacción o insatisfacción percibida por los empleados, uno de los factores significativos para el entorno laboral saludable.

Watters et al. (citado en Dessler, 1976) define el término de clima laboral como las percepciones que el individuo tiene de la organización para la cual trabaja y la opinión que se ha formado de ella en términos de autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad, apoyo y apertura. Watters y sus colaboradores identificaron cinco factores

globales del clima: la estructura organizacional eficiente, autonomía de trabajo, supervisión rigurosa impersonal, ambiente abierto estimulante, y orientación centrada en el empleado.

Según Sudarsky (1977) el clima organizacional es un concepto integrado que permite determinar la manera como las políticas y prácticas administrativas, la tecnología, los procesos de toma de decisiones, etc., se traducen a través del clima y las motivaciones en el comportamiento de los equipos de trabajo y las personas que son influenciadas por ellas.

Por su parte, Likert y Gibson (1986) plantean que el clima organizacional es el término utilizado para describir la estructura psicológica de las organizaciones. El clima es la sensación, personalidad o carácter del ambiente de la Organización, es una cualidad relativamente duradera del medio ambiente interno de una organización que experimentan sus miembros, influye en su comportamiento y puede describirse en términos de los valores de una serie particular de características o atributos de la organización.

Álvarez (1995) define el clima organizacional como el ambiente de trabajo resultante de la expresión o manifestación de diversos factores de carácter interpersonal, físico y organizacional. El ambiente en el cual las personas realizan su trabajo influye de manera notoria en su satisfacción y comportamiento, y por lo tanto, en su creatividad y productividad.

Goncalves (1997) considera que el clima organizacional se relaciona con las condiciones y características del ambiente laboral las cuales generan percepciones en los empleados que afectan su comportamiento.

Chiavenato (2000) arguye que el clima organizacional puede ser definido como las cualidades o propiedades del ambiente laboral que son percibidas o experimentadas por los miembros de la organización y que además tienen influencia directa en los comportamientos de los empleados.

Goncalves (2000) expone que los factores y estructuras del sistema organizacional dan lugar a un determinado clima, en función a las percepciones de los miembros. Este clima

resultante induce determinados comportamientos en los individuos y dichos comportamientos inciden en la organización y en el clima, y así se completa el circuito.

El clima organizacional para García (2003) representa las percepciones que el individuo tiene de la organización para la cual trabaja y la opinión que se ha formado de ella en términos de variables o factores como autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad, apoyo, apertura, entre otras.

Las anteriores definiciones permiten establecer que el clima organizacional es la identificación de características que hacen los individuos que componen la organización y que influyen en su comportamiento, lo que hace necesario para su estudio, la consideración de componentes físicos y humanos, donde prima la percepción del individuo dentro de su contexto organizacional.

En relación a la línea de investigación de clima organizacional, han surgido diferentes planteamientos que permiten fortalecer los planteamientos en relación al análisis de dicho factor que influye de manera significativa, sea positiva o negativamente en el mundo de las organizaciones.

La teoría de clima organizacional de Likert, el cual establece que el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto se afirma que la reacción estará determinada por la percepción. (Brunet, 1999) Likert establece tres tipos de variables que definen las características propias de una organización y que influyen en la percepción individual del clima. En tal sentido se cita:

1. Variables causales: definidas como variables independientes, las cuales están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados. Dentro de las variables causales se citan la estructura organizativa y la administrativa, las decisiones, competencia y actitudes.
2. Variables Intermedias: este tipo de variables están orientadas a medir el estado interno de la empresa, reflejado en aspectos tales como: motivación, rendimiento, comunicación y

toma de decisiones. Estas variables revistan gran importancia ya que son las que constituyen los procesos organizacionales como tal de la Organización.

3. Variables finales: estas variables surgen como resultado del efecto de las variables causales y las intermedias referidas con anterioridad, están orientadas a establecer los resultados obtenidos por la organización tales como productividad, ganancia y pérdida.

Por lo tanto, para entender el clima de una organización es preciso comprender el comportamiento de las personas, la estructura de la organización y los procesos organizacionales.

CAPÍTULO 4. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN Y DISCUSIÓN

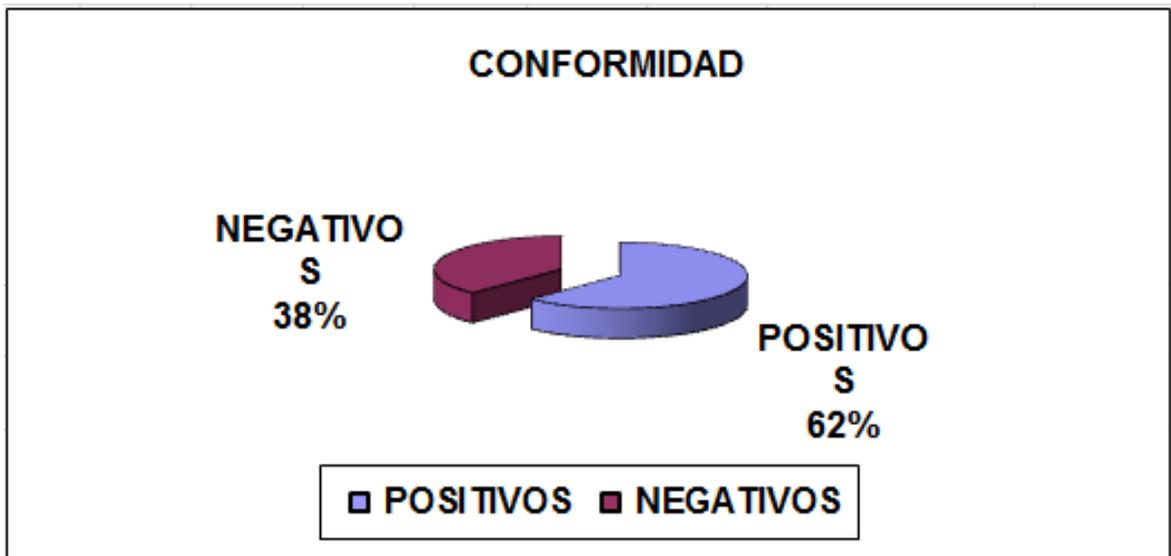
En este apartado se presentan los resultados de la investigación, a partir de los cuales es posible la formulación de conclusiones frente a los factores que se relacionan en el entorno laboral saludable de la Empresa Confecciones Patricia Betancur de la Ciudad de Medellín y se presentan recomendaciones puntuales frente a las acciones que conllevan a conservar las variables que favorecen el entorno laboral saludable y las de mejora o prevención para aquellas que son fuente de riesgo.

Se relacionan los resultados encontrados a partir de la aplicación del instrumento (Tecla), mediante su análisis e interpretación.

6. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS

La recolección de la información se realiza a partir de la aplicación del instrumento Tecla; posterior se procede a la clasificación, tabulación, presentación en gráficos estadísticos y análisis descriptivo de los resultados obtenidos en cada una de las variables evaluadas.

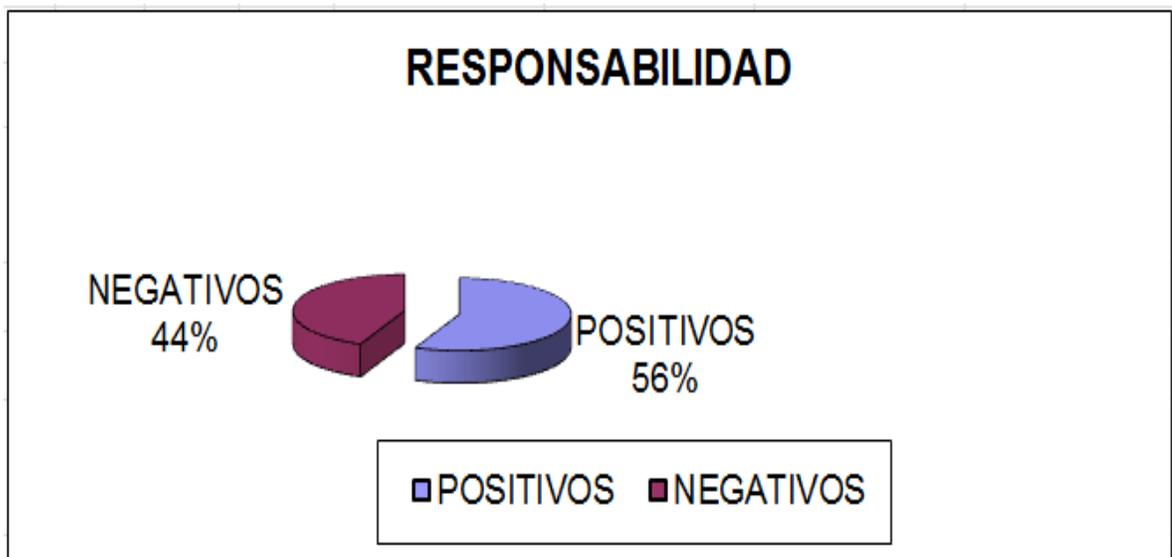
GRÁFICO 1. Conformidad



Esta variable nos arroja un 62% en el indicador positivo, lo cual indica que son más los colaboradores que sienten que no existen limitaciones impuestas sobre el grupo de trabajo en relación a las leyes, políticas, reglas o prácticas hacia las cuales hay que conformarse en lugar de realizar el trabajo como mejor les parece.

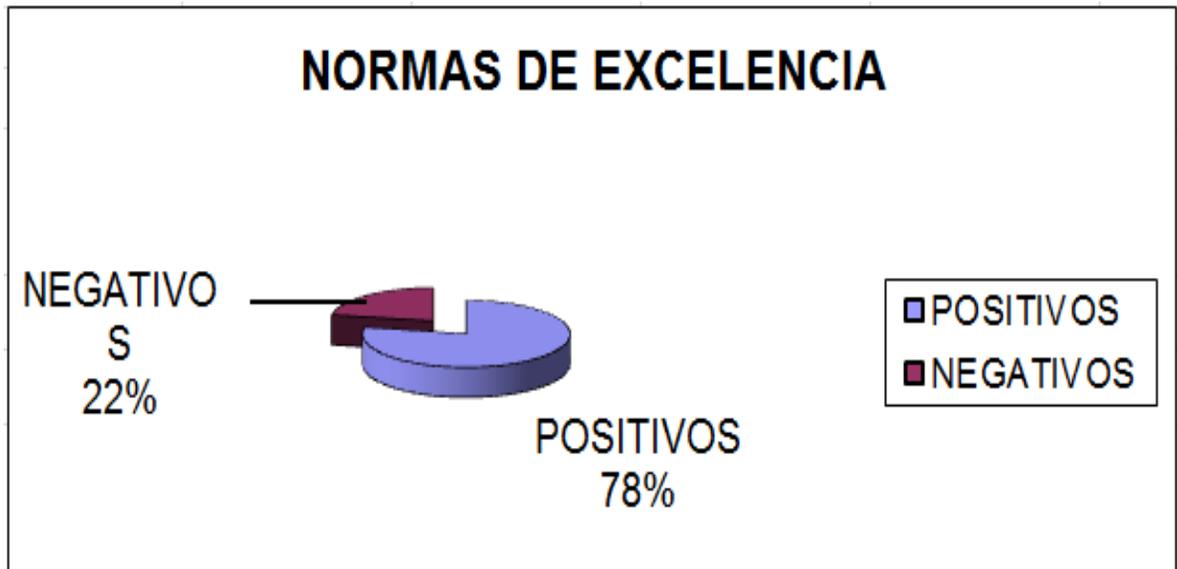
El 38% de los demás encuestados refieren que, al ser un taller de confecciones se deben seguir unos parámetros ya definidos por el mismo cliente, para la realización del trabajo y por tanto no son autónomos o no están conformes con las actividades o tiempos que se les asigna para llevar a cabo su trabajo.

GRÁFICO 2. Responsabilidad



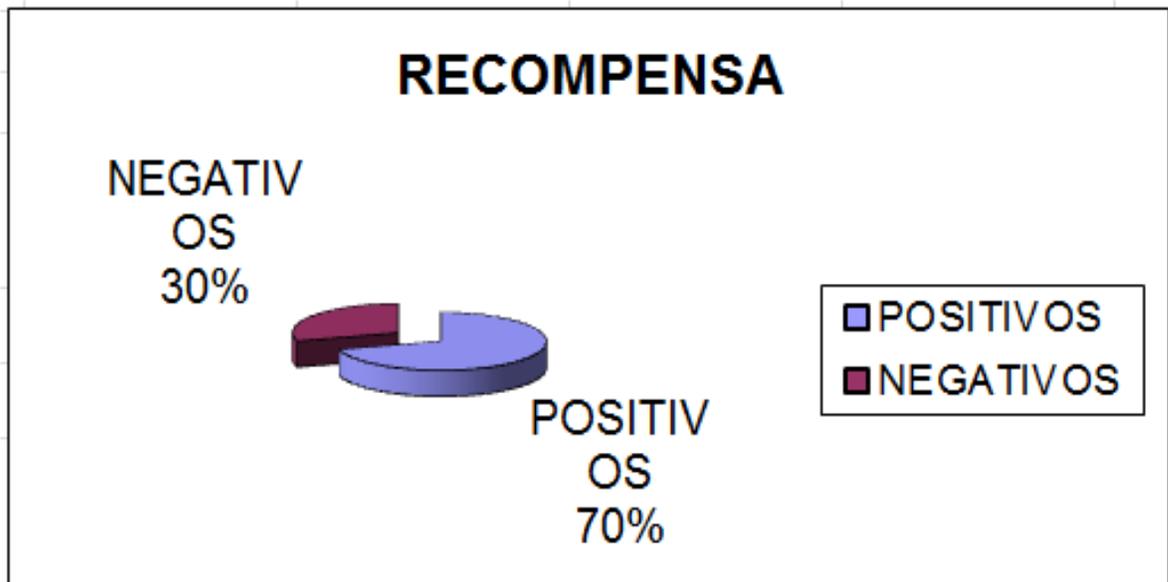
En esta variable el 56% de los encuestados perciben que su trabajo es realizado con responsabilidad lo cual permite el cumplimiento de los objetivos organizacionales que les corresponden. Sienten de manera positiva el grado en el que experimentan que pueden tomar decisiones de cómo realizar un trabajo, sin dejar a un lado la supervisión del jefe. Por otro lado el 44% de los colaboradores perciben que el trabajo constantemente debe estar supervisado y controlado, para evitar que se cometan errores que afecte la calidad y la cantidad de la producción.

GRÁFICO 3. Normas de Excelencia



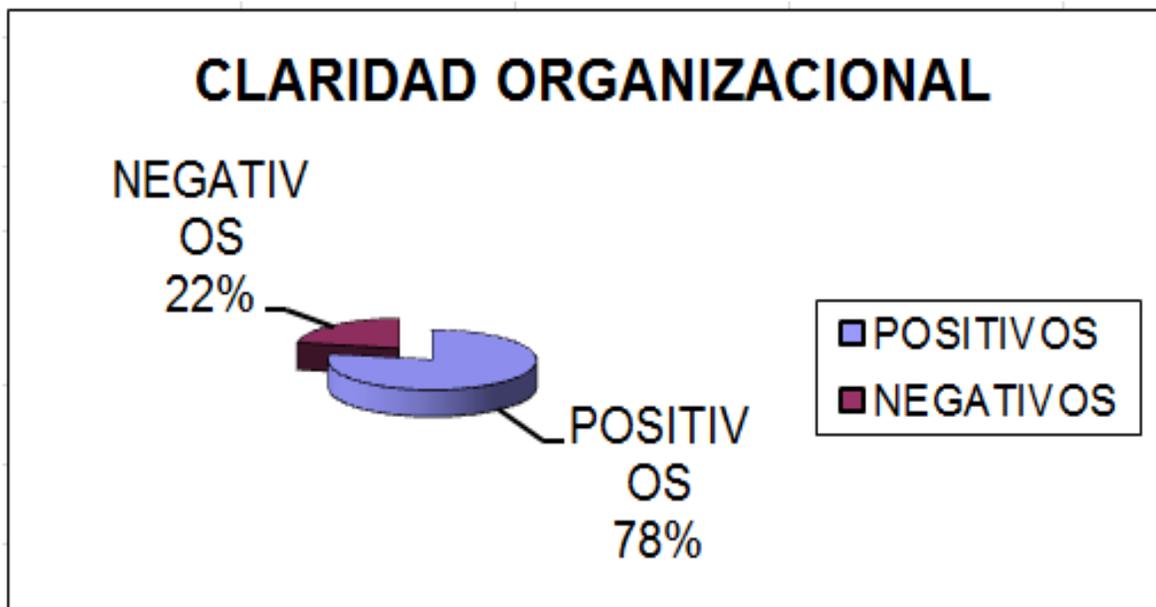
Esta variable con un 78% indica que los empleados perciben como positivo para la empresa las normas que conllevan a la calidad, la eficacia y la eficiencia en la producción y producto terminado. Los resultados permiten evidenciar que los colaboradores conocen la organización para la que trabajan, se fijan objetivos, metas que se convierten en un reto como equipo de trabajo. Mientras que el 22% de los empleados perciben que no existen objetivos y metas que representen un reto a nivel personal o grupal para ellos.

GRÁFICO 4. Recompensa



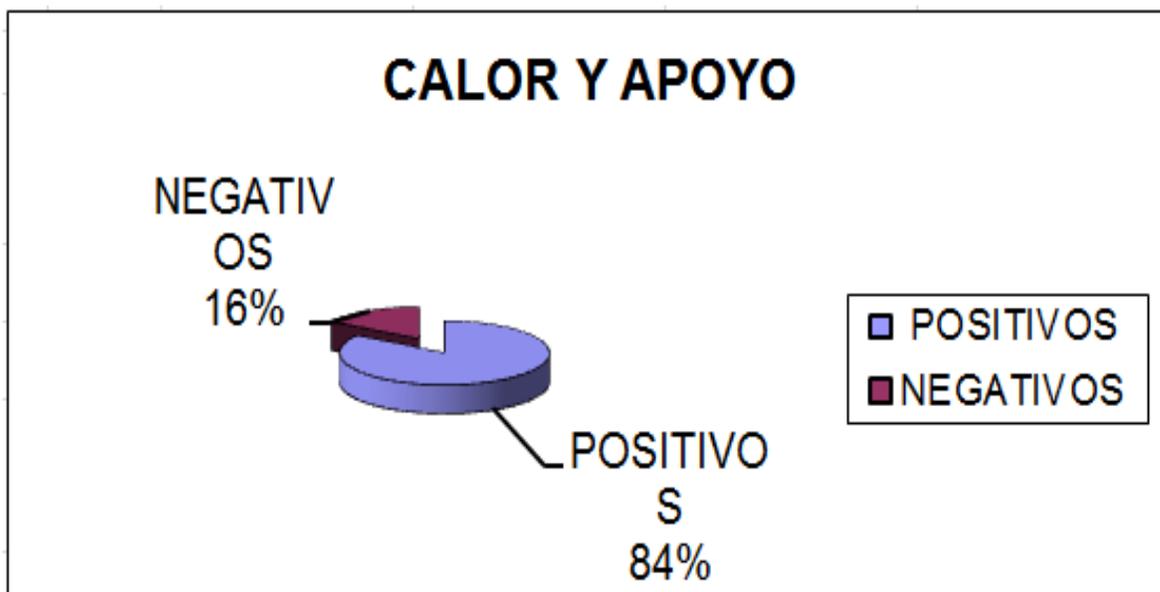
El 70% de los encuestados percibe que son recompensados y reconocidos por el buen trabajo que realizan, en lugar de ser ignorados o castigados cuando las funciones que deben cumplir no salen como se espera. En contraste con lo anterior, un 30% de la muestra refiere que no se sienten recompensados por la eficiencia y eficacia con la que realizan y cumplen su trabajo.

GRÁFICO 5. Claridad Organizacional



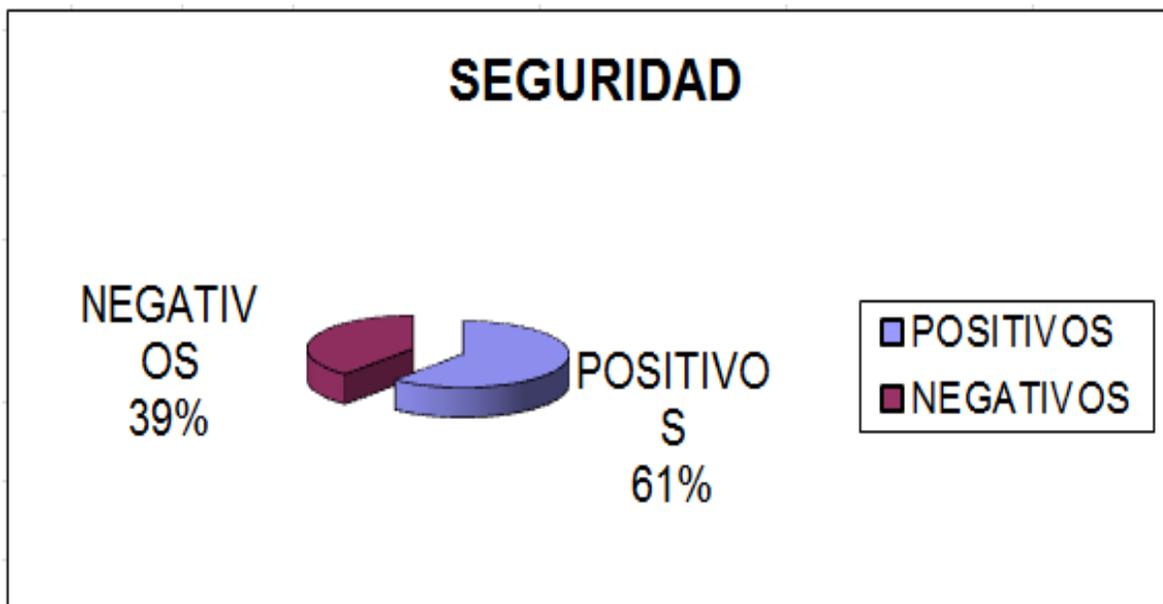
El 78% de los participantes perciben tener claridad organizacional, experimentan que las cosas están claramente definidas para dar inicio a sus labores diariamente y poder así cumplir los objetivos establecidos. Mientras que el 22% perciben que no se tiene una claridad organizacional, ya que no existen unos lineamientos entre los objetivos organizacionales y los objetivos del colaborador.

GRÁFICO 6. Calor y Apoyo



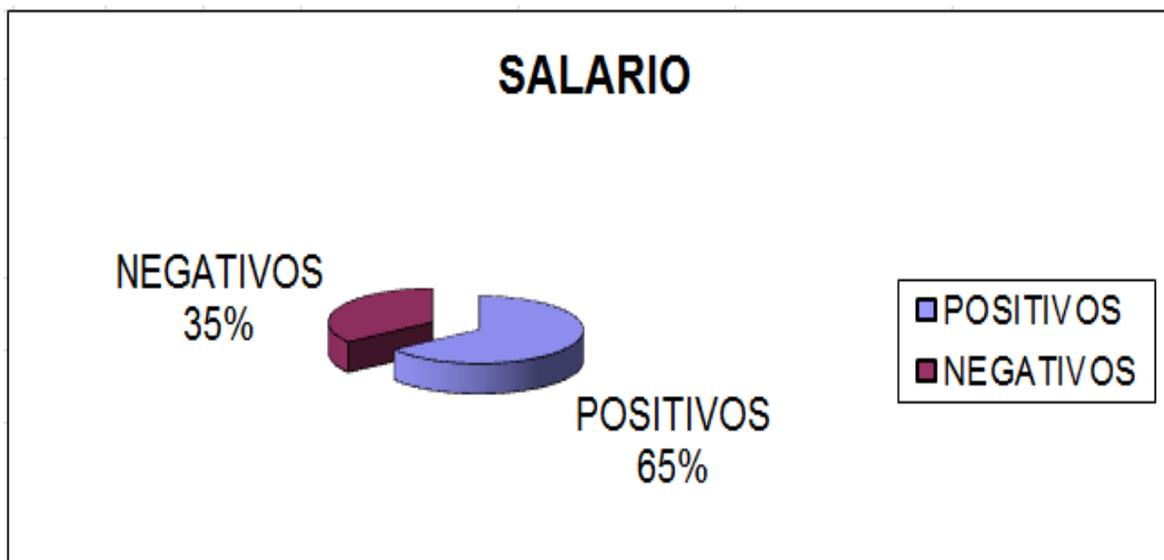
De acuerdo con la respuesta de los participantes, se puede establecer que el 84% perciben en la organización el sentimiento de amistad hacia sus compañeros de trabajo, la confianza y el apoyo mutuo. Indican que existe un sentimiento donde las buenas relaciones prevalen en el entorno laboral y esto permite que se sientan a gusto en el lugar de trabajo. En contraste con lo anterior el 16% de los encuestados niegan la existencia de un sentimiento satisfactorio para laborar, ya que manifiestan que no hay espacio de tiempo para compartir como equipo de trabajo, puesto que se trabaja bajo presión por las exigencias del cliente para entregar la producción.

GRÁFICO 7. Seguridad



El 61% de los participantes del estudio perciben que en su área de trabajo se cuenta con una estabilidad laboral, se sienten protegidos a nivel económico, físico y social. Mientras que un 39% de los colaboradores encuestados se evidencia que no sienten el sentimiento de protección por parte de la organización.

GRÁFICO 8. Salario



El 57% de los encuestados perciben la sensación de satisfacción emanada de la capacidad del salario que se obtiene por el trabajo que desempeñan, salario que les permite cumplir con las necesidades básicas y optar por la posibilidad de recibir adicional, una remuneración extra por hacer bien sus labores. En contraste, un 35% responde negativamente, porque consideran que el salario que reciben por el trabajo que realizan, las horas y los días que deben permanecer trabajando para cumplir con la producción no es el pago que corresponde al cargo y funciones que deben cumplir.

6.1. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Cuando se realiza una evaluación de clima laboral tal como lo define Watters et al. (citado en Dessler, 1976) son las percepciones que el individuo tiene de la organización para la cual trabaja y la opinión que se ha formado de ella en términos de autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad, apoyo y apertura. Watters 1976. Cabe mencionar que las percepciones son subjetivas, ya que los empleados pueden percibir un riesgo que no existe o ignorar los riesgos que existen, esto puede estar relacionado con la estructura de personalidad, recursos de afrontamiento, autoestima, auto eficacia, inteligencia emocional y las condiciones extra laborales; por ende es necesario que los procesos de evaluación de los factores existentes en el entorno laboral, sea realizado por un profesional que tenga conocimiento de los cargos, la organización y de cómo medir e intervenir los factores protectores y los factores de riesgos en la organización de manera más objetiva.

El objetivo del presente trabajo, consistió en identificar aquellos factores relacionados con el entorno laboral saludable de la empresa Confecciones Patricia Betancur a través de la aplicación del instrumento TECLA, el cual arrojó resultados que permitieron conocer la percepción que tienen los empleados del entorno laboral. Las variables que se evaluaron fueron: Conformidad, Responsabilidad, Normas de Excelencia, Recompensa, Claridad Organizacional, Calor y Apoyo, Seguridad y Salario.

Para realizar el trabajo de investigación se empleó el instrumento ya mencionado, el cual abarca en forma general aquellos factores que pueden llegar a ser protectores o de riesgos según la percepción de los empleados con relación al ambiente en el que se desenvuelven a nivel laboral; es importante para una buena intervención, al evaluar, identificar cuáles son los factores que potencialmente pueden afectar negativamente la salud, el bienestar y el desarrollo de las personas y tener conocimiento de cuales factores disminuyen la presencia de reacciones desfavorables o minimizan el factor de riesgo.

Como resultado del instrumento se tiene que: el 84% de los empleados de la empresa perciben en la organización el sentimiento de amistad hacia sus compañeros de trabajo, la

confianza y el apoyo mutuo. Indican que existe un sentimiento donde las buenas relaciones prevalecen en el entorno laboral y esto permite que se sientan a gusto en el lugar de trabajo; esto indica que es uno de los factores protectores más predominantes en la organización, ya que el establecimiento de vínculos positivos, con sus compañeros de trabajo según el modelo de la organización mundial de la salud y con base a las causas del *engagement*, son recursos motivadores el apoyo social por parte de los compañeros y supervisor, los cuales contribuyen de manera positiva al entorno laboral saludable. (Schaufeli y Salanova, 2007)

Por otra parte el 44% de los colaboradores perciben que el trabajo constantemente debe estar supervisado y controlado, para evitar que se cometan errores que afecte la calidad y la cantidad de la producción. Es una variable que requiere intervención ya que poco más del 50% de los trabajadores se considera responsable con su trabajo, es un indicador que refiere necesidad en fortalecer el liderazgo desde el acompañamiento, empoderamiento y compromiso con el trabajo. Entre más carga laboral, es decir más demanda y menos control, autonomía y poder de decisión; causa en los empleados un efecto desfavorable, ya que es menos probable que exista un alto nivel de *engagement*. Cuando las personas tienen menos poder de decisión sobre su puesto de trabajo y las actividades asignadas hay menos nivel de responsabilidad y empoderamiento de su rol y por lo contrario cuando tienen más poder de decisión sobre el cargo son más responsables y se enganchan mucho más con la labor. (Robert Karasek, 1977)

Un 22% de los encuestados perciben que no se tiene una claridad organizacional, dado que la empresa no cuenta con una misión, una visión y unos objetivos que respalden la orientación que deben tener los empleados que conforman la empresa.

En relación a lo mencionado, puede decirse que, a medida que las personas perciben una mayor claridad en la definición de los aspectos del cargo, presentan un mayor nivel de *engagement* lo cual redundará y contribuirá según el modelo de la organización mundial de la salud en un entorno laboral saludable, esto con base a los resultados puede ser algo contradictorio, ya que la organización no cuentan con visión, misión y objetivos claramente estructurado, sin embargo con ese desconocimiento de los objetivos organizacionales el

78% de los encuestados perciben tener claridad organizacional, experimentan que las cosas están claramente definidas para dar inicio a sus labores diariamente y poder así cumplir los objetivos establecidos. Esto puede ser debido a que muchos de los directivos e incluso los empleados consideran que el único y más importante objetivo de la organización es ser productivos, cumplir con las actividades establecidas y los tiempos pactados, que no hay una mejor manera de hacer las cosas, porque de la manera que han venido trabajando les ha dado resultados.

Así mismo cabe anotar que el presente estudio tiene diferentes limitaciones. Entre ellas se tiene que los datos obtenidos fueron a través de un solo instrumento y los datos no se trataron a nivel individual sino que se consideraron percepciones en general, otra de las limitaciones es que no fueron evaluados los factores externos los cuales hacen parte de los riesgos psicosociales y por tanto influyen en el entorno laboral saludable de los empleados.

Aún con las limitaciones antes mencionadas los resultados planteados en este trabajo, son el inicio para que los directivos se cuestionen y propendan por mantener y fomentar las variables que puntuaron más altas y que contribuyen al entorno laboral saludable, y por otra parte intervenir aquellas variables que son factores de riesgos para los empleados y afectan la salud física y mental de los mismos.

CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7. CONCLUSIONES

- En términos generales el entorno laboral de la empresa Confecciones Patricia Betancur tuvo un puntaje de 69,2% equivalente en la tabla de puntajes a un clima **ACEPTABLE**, lo cual indica que si bien la mayoría de las variables son percibidas positivamente por los colaboradores, es necesario intervenir en aquellas de menor puntuación en aras de favorecer su calidad de vida laboral.
- De las ocho variables evaluadas: Conformidad, Responsabilidad, Normas de Excelencia, Recompensa, Claridad Organizacional, Calor y apoyo, Seguridad y Salario; **CALOR Y APOYO** fue la de mayor puntuación, mientras que la de menor puntuación fue **RESPONSABILIDAD**.
- Las variables mejor puntuadas en la empresa fueron: Recompensa, Normas de Excelencia, Claridad Organizacional, Calor y Apoyo.

En conclusión, el entorno laboral de la empresa Confecciones Patricia Betancur, amerita acciones de intervención por parte de la empresa, en la variable de menor puntuación con el fin de fortalecer el clima organizacional de la misma y fortalecer el entorno laboral saludable.

8. RECOMENDACIONES

- Definir la misión, a fin de hacer referencia a la razón de ser de la empresa, y su esencia misma; elaborar una misión podría contribuir a gestionar la estrategia correcta para la empresa, ya que será el punto de partida para todos los proyectos y proceso que se quieran implementar.
- Definir la visión entendida esta como la base de aquello que la empresa desea alcanzar a largo plazo.
- Definir los valores que caracterizan a la empresa, ya que estos son el pilar de toda organización, ya sea un micropyme, Pymes o gran empresa. Los valores pueden ser entre cinco y siete factores de la cultura de la empresa que consideren determinantes para favorecer los entornos laborales saludables.
- Diseñar e implementar un proceso de selección donde esté incluido los siguientes pasos:
 - Reclutamiento de hojas de vida.
 - Entrevista individual, con el fin de identificar si los objetivos del candidato están alineados con los de la empresa.
 - Prueba técnica.
- Con el objetivo de intervenir la variable de responsabilidad que fue una de las que puntuó más baja, recomendamos crear y aplicar una evaluación de desempeño con base a las necesidades específicas de la empresa, que apunten y posibiliten identificar cuáles son las fortalezas y competencias que poseen los empleados, a fin de diseñar el plan de mejoramiento a nivel individual y plantear estrategias que contribuyan al mejoramiento continuo en pro de la productividad del empleado, autoconfianza y autonomía.
- Realizar e implementar un plan de incentivos.
- Fortalecer el trabajo en equipo, si bien es una variable de mayor puntaje, es fundamental conservar y mantener este vínculo que redundara en mayor productividad y reducción de síntomas de estrés.

- Estimular las prácticas participativas con respecto a los procedimientos que se llevan a cabo en la empresa.
- Diseñar e implementar un buzón de sugerencias o realizar encuentros donde los empleados tengan la posibilidad de expresar sus ideas, ya sea de manera oral o escrita.

CAPÍTULO 6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y ANEXOS

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Apuy, L. (2008) Factores del Clima Organizacional que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería, en el servicio de emergencias del hospital San Rafael de Alajuela, Junio- Noviembre 2008. (Tesis de maestría) Universidad estatal a distancia vicerrectora académica sistema de estudios de posgrado escuela de ciencias exactas y naturales. San José, Costa Rica.
- Barrios, S & Paravic, T. (2006) Promoción de la salud y un entorno laboral saludable, Revista latinoamericana Enfermagem, 14(1):136-41. Recuperado de: <http://www.scielo.br/pdf/rlae/v14n1/v14n1a19>
- Durán, M. (2010) Bienestar psicológico: El estrés y la calidad de vida en el contexto laboral, Revista Nacional de Administración, 1 (1),71-84. Recuperado de: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3698512>
- Muñoz, A. (2010) Promoción de la salud en los lugares de trabajo: teoría y realidad, Revista de Medicina y seguridad en el trabajo, 56 (220), 220-225. Recuperado de: <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v56n220/original2.pdf>
- Ministerio de Trabajo. (2015) El desempleo fue histórico. Recuperado de: <http://www.mintrabajo.gov.co/medios-enero-2015.html>
- Mejía, A & Jaramillo, M. (2006) Formación del talento humano: factor estratégico para el desarrollo de la productividad y la competitividad sostenibles en las organizaciones, Revista Científica Guillermo de Ockham, 4 (1), 43-81. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/1053/105316847004.pdf>
- Lavering, R. (2015) ¿Qué es un excelente lugar de trabajo? Recuperado de: <http://www.greatplacetowork.com.co/nuestro-enfoque/ique-es-un-excelente-lugar-de-trabajo>
- Organización mundial de la Salud. (2010) Ambientes de Trabajo Saludables: un modelo para la acción para empleadores, trabajadores, autoridades normativas y

profesionales. Recuperado de:

http://www.who.int/occupational_health/healthy_workplaces_spanish.pdf

- Salanova, M. (2009) Organizaciones saludables, organizaciones resilientes, Gestión práctica de riesgos laborales, 58 (18), 18-23. Recuperado de: <http://repositori.uji.es/xmlui/handle/10234/73232>
- Vásquez, E & Martínez, E. (2013) Políticas públicas en seguridad social para la protección de los trabajadores informales en Colombia, Revista gerencial de política y salud. 12 (24), 87-98. Recuperado de: <file:///C:/Users/Windows/Pictures/DOC%205.pdf>
- Metodología de la Investigación M. en C. Roberto Hernández Sampieri Escuela Superior de Comercio y Administración Instituto Politécnico Nacional Dr. Carlos Fernández Collado Escuela Superior de Comercio y Administración Instituto Politécnico Nacional y AnnenbergSchoolforCommunicationUniversity of Pennsylvania Dra. Pilar Baptista Lucio Escuela de Psicología Universidad Anáhuac. Recuperado de: <https://psicologiaexperimental.files.wordpress.com/2010/03/metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- MARIN INSAZA, Mónica Liliana et.al. Nivel de Satisfacción Laboral y Caracterización del Funcionario de la E.S.E. Metrosalud. Universidad de Antioquia. Medellín. 2000. Pág.20.
- Restrepo/Málaga, Promoción de la Salud: Cómo construir vida saludable. Editorial Médica Panamericana. Recuperado de: https://books.google.com.co/books?id=g4gU_P7vAEMC&pg=PA267&dq=ambientes+laborales+saludables&hl=es-419&sa=X&ved=0CCAQ6AEwAWoVChMIgMeSgIy7yAIVhrYeCh0GFA4k#v=onepage&q=ambientes%20laborales%20saludables&f=false
- JOAN BOADA-GRAU PILAR FICAPAL-CUSÍ, SALUD Y TRABAJO. LOS NUEVOS Y EMERGENTES RIESGOS PSICOSOCIALES. EDITORIAL UOC, Primera edición en lengua castellana: abril 2012. Recuperado de: <https://books.google.com.co/books?id=dBAukG-h>

[bsC&printsec=frontcover&dq=salud+y+trabajo+los+nuevos+y+emergentes+riesgos+psicosociales&hl=es-419&sa=X&ved=0CCMQ6AEwAGoVChMIod2qpZ67yAIVSRoeCh3eogTN#v=onepage&q=salud%20y%20trabajo%20los%20nuevos%20y%20emergentes%20riesgos%20psicosociales&f=false](https://books.google.com/books?bsC&printsec=frontcover&dq=salud+y+trabajo+los+nuevos+y+emergentes+riesgos+psicosociales&hl=es-419&sa=X&ved=0CCMQ6AEwAGoVChMIod2qpZ67yAIVSRoeCh3eogTN#v=onepage&q=salud%20y%20trabajo%20los%20nuevos%20y%20emergentes%20riesgos%20psicosociales&f=false)

- Leyes que rigen el sector textil en Colombia. Recuperado de: <https://prezi.com/afwchl-u7pob/leyes-que-rigen-el-sector-textil-en-colombia/>
- Clima Laboral en las Organizaciones. Recuperado de: <http://www.monografias.com/trabajos71/clima-laboral-organizaciones/clima-laboral-organizaciones.shtml>
- Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. Citado por Mónica García Solarte. Recuperado de: <http://cuadernosdeadministracion.univalle.edu.co/index.php/cuadernosadmin/article/view/695/2526>
- CAPÍTULO I 1. Marco teórico del Clima Organizacional
- CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA UNIVERSIDAD DEL VALLE DOCUMENTO DE TRABAJO DIAGNÓSTICO. 13 de Febrero de 2012. Recuperado de: http://gicuv.univalle.edu.co/03_revision_direccion/documentos/mayo-07-de-2012-pdf/Informe-Encuesta-Clima-Organizacional-Feb-2012.pdf

ANEXOS

ANEXO A

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo _____, con cédula de ciudadanía _____, de _____, he sido informado del objetivo del presente estudio y la confidencialidad que se dará a la información suministrada; así mismo, que los datos sólo serán de conocimiento y manejo del personal competente que realiza el trabajo de investigación.

Firma _____ C.C.

Ciudad y fecha _____

Estudiante _____ C.C.

Estudiante _____ C.C.

ANEXO B

CUESTIONARIO TECLA

Al responder las siguientes preguntas tenga en cuenta:

1. Considere su caso y el de su grupo de trabajo.
2. Cuando la frase se refiera explícitamente a la organización o a la empresa responda con base en su percepción.
3. Lea cuidadosamente cada frase y decida si se aplica o no a su trabajo.
4. Si su respuesta es afirmativa coloque una “V” en la casilla correspondiente en la hoja de respuestas.
5. Si su respuesta es negativa coloque una “F” en la casilla correspondiente en la hoja de respuestas.
6. En caso de cambiar de respuesta, encierre en un círculo la opción equivocada y marque nuevamente la respuesta deseada.

Recuerde que esto no es una prueba, por tanto no existen respuestas correctas o incorrectas.

Lo importante es la primera impresión que usted tiene acerca de la aplicabilidad de cada frase a la situación de su grupo de trabajo.

Usted dispondrá de aproximadamente treinta minutos para contestar este cuestionario.

Le agradecemos de antemano su colaboración al responder este cuestionario, con el cual se pretende contribuir al mejoramiento de su organización.

CUESTIONARIO TECLA

EMPRESA:

CARGO O DEPARTAMENTO: FECHA:

1. La gente se esfuerza por cumplir a cabalidad sus obligaciones	V	F
2. El superior se preocupa porque entendamos bien nuestro trabajo	V	F
3. Cada uno es considerado como conocedor de su trabajo y se le trata como tal	V	F
4. Son frecuentes las pugnas y rivalidades entre los compañeros de trabajo	V	F
5. Aquí la gente se siente como metida en una jaula	V	F
6. En esta empresa se premia a la persona que trabaja bien	V	F
7. Las prestaciones sociales que se reciben son apenas las obligatorias	V	F
8. Creo que hay manejos poco claros en la forma como dirigen a los empleados	V	F
9. Cada una de las personas cuenta con los elementos de trabajo necesarios	V	F
10. A la gente le gusta hacerse cargo de los trabajos importantes	V	F
11. Por lo general tenemos muchas cosas por hacer y no sabemos por cual empezar	V	F
12. Existe poca libertad de acción para la realización del trabajo	V	F

13.A menudo ocurre, que por temor a consultar se decide lenta y erradamente	V	F
14.Existe flexibilidad en las reglas de trabajo	V	F
15.La eficiencia en el trabajo no implica reconocimiento de ninguna clase	V	F
16.Aquí se dan ayudas extralegales adicionales a lo que está estipulado en el contrato de trabajo	V	F
17.Hay que tener miedo cuando se comete un error	V	F
18.Por lo general solo nos piden cuentas del trabajo cuando lo hemos acabado	V	F
19.En general el trabajo se hace superficial, mediocrementemente	V	F
20.No existe una determinación clara de las funciones que cada uno debe desempeñar	V	F
21.Toda decisión que se tome es necesario consultarla con los superiores antes de ponerla en práctica	V	F
22.Los superiores son cordiales en el trato con los subalternos y viceversa	V	F
23.Los cambios en las políticas de la empresa se imponen sin consultar a los afectados	V	F
24.Las observaciones que se hacen sobre el trabajo son justas	V	F
25.Se puede esperar regularmente un aumento de sueldo	V	F
26.Se requiere saber demasiado de las personas para aceptarlas como empleados	V	F

27.La iluminación de los puestos de trabajo es adecuada	V	F
28.Si un trabajo parece difícil, se retarda hasta donde se pueda	V	F
29.En esta empresa se cumple: “Un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar”.	V	F
30.En realidad nunca se ejecutan las ideas que damos sobre el mejoramiento del trabajo	V	F
31.Cuando necesitamos algo, el jefe está dispuesto a ayudarnos	V	F
32.Todo lo que se haga en nuestro trabajo debe estar previamente aprobado	V	F
33.Normalmente se da un reconocimiento especial por el buen desempeño del trabajo	V	F
34.Mis compañeros de trabajo viven mejor que yo	V	F
35.Aquí se despide a la gente con facilidad	V	F
36.Cada cual elige la manera de desarrollar su trabajo	V	F
37.Por lo general los trabajos que se asignan son buena fuente de experiencia	V	F
38.A menudo se inician trabajos que no se sabe por qué se hacen	V	F
39.Casi todos sugieren ideas para mejorar la calidad y los procedimientos de trabajo	V	F
40.Cuando se solicita un favor todos dicen estar ocupados	V	F
41.Es necesario un largo trámite para obtener cualquier permiso	V	F

42.Son muy frecuentes las sanciones por fallas en el trabajo	V	F
43.Las prestaciones sociales que la organización brinda son justas	V	F
44.Puedo contar con la empresa como respaldo en mi vejez	V	F
45.El que se esfuerza en el trabajo es recompensado	V	F
46.Muchas veces se trabaja tan poco como sea posible	V	F
47.En esta empresa se busca que el trabajo sea cuidadosamente planeado y organizado	V	F
48.Aquí se fijan mucho en cómo se emplea el tiempo de trabajo	V	F
49.Siento que trabajo con compañeros, no con rivales	V	F
50.Son frecuentes las sanciones por errores sin importancia	V	F
51.Por lo regular, a la persona que trabaja bien se le premia con una mejor posición en la empresa	V	F
52.El costo de la vida afecta en forma especial a los empleados de esta organización	V	F
53.Acá la gente no se entromete en la vida privada de los demás	V	F
54.Casi nadie ahorra esfuerzo en el cumplimiento de sus obligaciones	V	F
55.Aquí, la calidad del trabajo tiene que ser excelente	V	F

56.Ocurre con frecuencia que cuando se presenta un problema especial no se sabe quién debe resolverlo	V	F
57.El trabajo se revisa únicamente al finalizarlo	V	F
58.La gente cambia su manera de actuar cuando se acerca el jefe	V	F
59.Para evitar problemas en el futuro, es mejor expresar el desacuerdo	V	F
60.Normalmente se buscan los errores y no las cualidades de nuestro trabajo	V	F
61.Aquí se remunera al empleado según su habilidad	V	F
62.No se ahorran precauciones para la seguridad de los empleados en caso de emergencia	V	F
63.El superior tiene buena voluntad para colaborar en lo que se necesite	V	F
64.Los superiores no se preocupan por que se aporten ideas que mejoren la calidad del trabajo	V	F
65.Generalmente la persona que se vincula a la empresa recibe un entrenamiento adecuado para realizar su trabajo	V	F
66.Casi todos hacen su trabajo como mejor les parece	V	F
67.Aquí se dicen las cosas como son, pero de buenas maneras	V	F
68.Normalmente me dicen lo que tengo que hacer	V	F
69.Si se comete un error, se enseña a corregirlo	V	F
70.Realizando la misma labor se ganaría más en otra empresa	V	F

71.El ambiente que se respira en esta empresa es tenso	V	F
72.En esta empresa se publican las noticias de interés para los empleados	V	F
73.Aquí se preocupan por mantener informado al personal de las nuevas técnicas relacionadas con el trabajo con el fin de mejorar la calidad del mismo	V	F
74.Se observa cierta desorganización en la distribución del trabajo	V	F
75.En esta organización se busca que cada cual tome decisiones de cómo realizar su trabajo	V	F
76.No vale la pena ayudar a los compañeros, a la larga no lo agradecen	V	F
77.Aquí uno puede expresarse sin temores con respecto al trabajo	V	F
78.Cualquier error que se cometa en el trabajo indisponen a los superiores	V	F
79.Mis amigos fuera del trabajo tienen más ingresos que yo	V	F
80.Los empleados tienen derecho a apelar las decisiones de los superiores	V	F
81.En la empresa existe cierta preocupación porque el empleado dé educación a sus hijos	V	F
82.En realidad, a casi nadie le importa comenzar un trabajo aunque no se haya terminado el que se está haciendo	V	F
83.Por lo general las ordenes que recibimos están de acuerdo con las dadas anteriormente	V	F
84.Existe interés por parte de los superiores para estimular las iniciativas de los empleados de la organización	V	F

85.Normalmente cuando trabajamos en grupo con otras dependencias de la organización nos colaboramos satisfactoriamente	V	F
86.Aquí existe mucho formalismo para todo	V	F
87.Es igual que trabaje intensamente o que no lo haga	V	F
88.Con el sueldo que la gente gana es esta empresa se puede llevar una vida decente	V	F
89.Las directivas están pendientes de los más mínimos errores que se puedan cometer	V	F
90.a menudo se presentan hostilidades entre el personal	V	F