

Diagnóstico e intervención organizacional enfocada en el clima laboral de los colaboradores de una empresa transportadora de pasajeros

Brian Javier Bastidas Narváez

María Fernanda Burbano Burbano

Estudiantes del Programa de Psicología
Universidad Mariana

Resumen

El objetivo del presente proyecto fue promover un adecuado bienestar laboral en el personal administrativo de una empresa transportadora en San Juan de Pasto. Para tal fin, el paradigma abordado fue el cuantitativo, de enfoque empírico-analítico, diseño transversal y tipo descriptivo; la población estuvo constituida por 41 colaboradores de la parte administrativa de la organización; la técnica utilizada para determinar el diagnóstico del clima laboral fue la adaptación y aplicación de un instrumento de recolección de información publicado por el Departamento Administrativo de la Función Pública. Los resultados permitieron determinar una percepción mayormente favorable por parte de los participantes: el 6 %, 14 %, 43 % y 37 % percibió el clima laboral como totalmente insatisfactorio, insatisfactorio, satisfactorio y muy satisfactorio, respectivamente, lo cual permite concluir que la mayoría de las dependencias percibe el clima laboral como favorable, es decir, satisfactorio; las personas vinculadas a la empresa entre tres meses y un año, aprecian el clima laboral mayormente satisfactorio que colaboradores con antigüedad; de igual manera, el género femenino visualiza un ambiente laboral más favorable que el género masculino.

Palabras clave: clima laboral, percepción, personal administrativo.

Introducción

El presente proyecto estuvo centrado en el acompañamiento psicológico que se llevó a cabo con el personal administrativo de la empresa Transportadora de Ipiales S.A., como parte del proceso de práctica formativa que permitió generar un apoyo y seguimiento pertinente a colaboradores que desempeñen funciones en cargos administrativos, con base en la sensibilización, comprensión y asimilación de la importancia del clima laboral dentro de la organización.

Las estrategias estuvieron encaminadas a responsabilizar y generar bienestar psicológico que brinde pautas de aceptación, trabajo en equipo, toma de decisiones, eficiencia en el trabajo y mejoramiento de las relaciones interpersonales, dado que esto generó mayor cohesión. De igual manera, se optó por abordar un proceso adecuado respecto a situaciones personales que influyan en la ejecución y resultados frente al abordaje del clima laboral y su componente psicológico o emocional, que contribuya positiva o negativamente a la ejecución de actividades.

El trabajo permitió evidenciar que Transipiales se caracteriza por ser una empresa familiar y regional, identificada por tener una estructura, lineamientos y cultura organizacional muy definida. En este sentido, fue importante resaltar el compromiso de los funcionarios de la entidad prestadora de servicio ante los beneficios y la importancia del clima laboral tanto a su interior, como en el de cualquier otra organización.

En lo que concierne al acompañamiento psicológico, se ofreció una sensibilización y explicación de los procesos a llevar a cabo, se realizó una breve explicación del diagnóstico obtenido y los temas tratados en lo que respecta al clima laboral, su definición, importancia y beneficios tanto personales como grupales, con base en la productividad y calidad de los procesos que se ejecuta en la empresa.

Metodología

Para realizar este proyecto se determinó un paradigma cuantitativo que ofreció la posibilidad de generalizar los resultados de una manera más amplia, otorgó control sobre los fenómenos, estableció un punto de vista de conteo y sus magnitudes, y brindó una gran posibilidad de réplica y un enfoque sobre puntos específicos de los mismos. (Hernández, Fernández y Baptista, 2003).

Se determinó un enfoque empírico-analítico que se sustenta en la observación y la experimentación, en donde las teorías generadas dieron razón de conexiones hipotético-deductivas de enunciados que permitieron la presunción de hipótesis legales con contenido. Además, porque el proyecto se basó preferiblemente en observaciones y experimentación (Parra, 2005), fue abordado desde el ámbito descriptivo, puesto que se especificó las propiedades, características y/o los perfiles de la población determinada, las cuales fueron sometidas a un análisis. Se pretendió desde un determinado momento, medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refiere, describiendo y detallando cómo son y cómo se manifiestan (Hernández et al., 2003).

El diseño fue transversal porque se recolectó datos en un solo momento, en un tiempo único, como una fotografía de algo que sucedió; además, se abarcó un grupo de personas y una situación en común, pero la recolección de los datos sucedió en un momento único; se trabajó con las personas en una sola y única

vez; las variables fueron descritas, y su incidencia fue analizada con relación a un momento dado (Hernández et al., 2003).

Población y Muestra. La población estuvo constituida por 41 colaboradores que desempeñan cargos administrativos en la empresa Transportadores de Ipiales S.A., cuya sede principal se encuentra en la ciudad de San Juan de Pasto. Para seleccionar la muestra se tuvo en cuenta un muestreo de tipo no probabilístico, a conveniencia, puesto que la elección de los elementos no dependió de una probabilidad, sino de causas relacionadas con las características del proyecto; es decir, con las personas que se encuentran vinculadas con la organización, ocupando cargos administrativos. Por lo anterior, el procedimiento no fue mecánico ni basado en fórmulas de probabilidad, porque dependió del proceso de toma de decisiones de los autores (Hernández et al., 2003).

Criterios de Inclusión. a) Personas que desempeñen cargos administrativos en la organización de transporte de carga y pasajeros en San Juan de Pasto. b) Aceptación voluntaria para participar en el estudio. c) Que el participante lleve vinculado a la organización tres meses o más.

Criterios de Exclusión. a) Personas que no desempeñen cargos administrativos en la Empresa. b) Personas que no acepten participar voluntariamente en el estudio. c) Personas que no estén vinculadas a la organización por tres meses o más tiempo.

Técnicas e Instrumentos. El instrumento que se utilizó para la recolección de información fue tomado del Departamento Administrativo de la Función Pública y adaptado del documento “La Calidad de Vida Laboral para una Cultura de lo Público: Instrumentos para su Gestión” (2004).

Instrumento para medir el clima laboral. Fue adaptado según el documento del Departamento Administrativo de la Función Pública, teniendo en cuenta la cultura organizacional en cuanto a las expresiones; es decir, las afirmaciones del instrumento contienen palabras y frases acordes con el lenguaje y los procesos que se lleva a cabo dentro de la organización. Cabe resaltar que la adaptación se hizo siguiendo la metodología propuesta por Likert, apropiada para la medición de actitudes frente a los fenómenos sociales que se estudia; además, la escala Likert es un conjunto de afirmaciones que se formula a las personas que responden a un cuestionario dado para que expresen su grado de acuerdo o desacuerdo (aprobación o desaprobación) frente a dichas afirmaciones.

En primera instancia, los 51 ítems que contiene el instrumento fueron clasificados en 7 dimensiones:

- Orientación Organizacional, del ítem 1 al 9.
- Administración del Talento Humano, del 10 al 15.
- Estilo de Dirección, del 16 al 25.
- Comunicación e Integración, del 26 al 31.
- Trabajo en Equipo, del 32 al 36.
- Capacidad Profesional, del 37 al 44.
- Medio Ambiente y Físico del 45 al 51.

Posteriormente, se realizó una prueba piloto con 15 colaboradores, con el fin de identificar observaciones y sugerencias en cuanto al lenguaje que llevaría el instrumento, por lo tanto, se determinó los ítems y así se llevó a cabo la aplicación.

Resultados

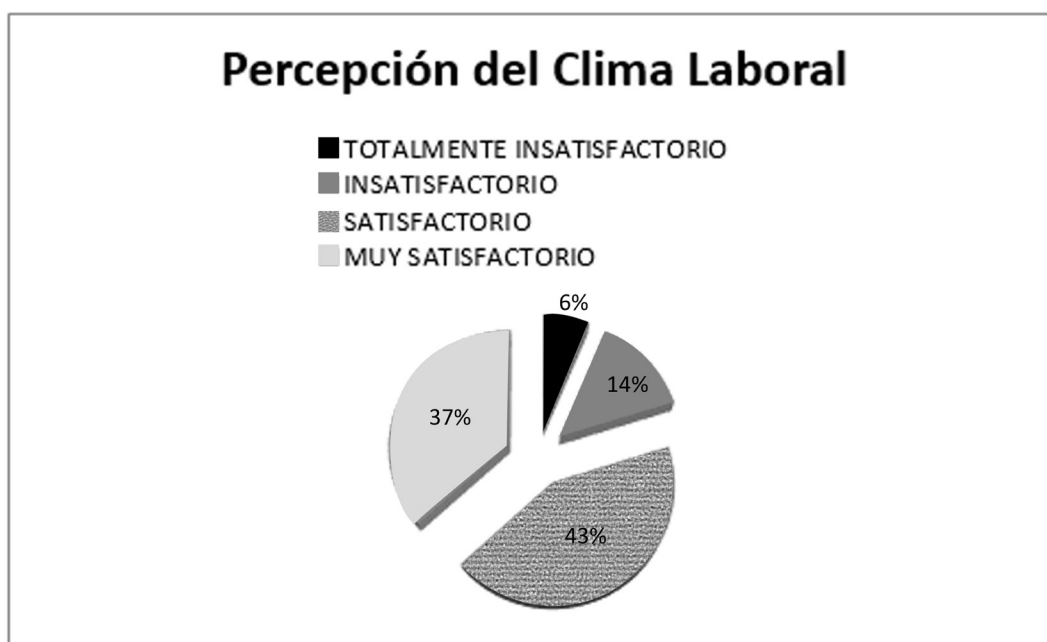


Figura 1. Percepción del Clima Laboral en Transipiales S.A.

El clima laboral es el resultado de percepciones, creencias, valores, comportamientos y relaciones de los colaboradores; además define las propiedades estructurales y las características de los individuos de la organización (Méndez, 2006). En este sentido, de los 41 colaboradores de Transportadores de Ipiales S.A. sede principal en San Juan de Pasto, el 20 % percibe el clima laboral como desfavorable; es decir, que tienen tendencia a generar estrés, angustia, depresión y otros factores de riesgo que con el transcurso del tiempo pueden afectar el bienestar tanto físico como psicológico de los participantes. Es importante resaltar que si una organización presenta un clima laboral negativo, se puede ver afectada en la parte económica porque el mal estado físico y emocional de los empleados repercute directamente en su eficiencia y productividad.

Por otra parte, el 80 % de los participantes tiene una percepción favorable hacia el ambiente de trabajo, y refieren sentirse satisfechos con la orientación organizacional, la administración del talento humano, el estilo de dirección, la comunicación e

integración, el trabajo en grupo, la capacidad profesional y el medio ambiente físico de la Empresa. Además, este porcentaje de trabajadores es menos propenso a presentar cualquier tipo de riesgo psicosocial; son personas con mayor productividad laboral para la organización y se caracterizan por no afectar negativamente las relaciones entre compañeros, aparte de no presentar dificultades para adaptarse al medio externo.

Igualmente, se identificó que el 6 % de los participantes refiere tener una percepción totalmente insatisfactoria del clima laboral; el 14 % la califica como insatisfactoria; el 43 % satisfactoria, y el 37 % muy satisfactoria. Por lo anterior, la moda en la percepción del clima laboral fue favorable, lo que equivale a decir que el personal administrativo de Transportadores de Ipiales S.A. sede principal en San Juan de Pasto, percibe como satisfactorio el clima laboral, con mayor frecuencia.

A continuación se presenta los resultados obtenidos de las siete dimensiones que conforman el clima laboral:



Figura 2. Percepción de la orientación organizacional.

Aquí se encontró que el 17 % de los participantes percibe la orientación organizacional como desfavorable; en otras palabras, desconocen o tienen dudas frente a la misión, visión, objetivos, estrategias, valores y políticas de Transportadores de Ipiales S.A. De igual manera, reflejan falencias en cuanto al conocimiento de los procesos y el desarrollo de la planeación de la organización. Por otra parte, el 83 % del personal administrativo restante percibe esta dimensión como favorable, por lo tanto, tienen

conocimiento de la plataforma estratégica de la Empresa y se sienten conformes con los recursos que les brinda para la ejecución de sus labores.

Adicionalmente, se puede decir que la mayoría del personal administrativo percibe la orientación organizacional como favorable, por lo tanto, el 4,88 %, el 11,92 %, el 41,73 % y el 41,46 % percibe esta dimensión como totalmente insatisfactoria, insatisfactoria, satisfactoria y muy satisfactoria, respectivamente.

Administración del Talento Humano

TOTALMENTE INSATISFACTORIO
 INSATISFACTORIO
 SATISFACTORIO
 MUY SATISFACTORIO

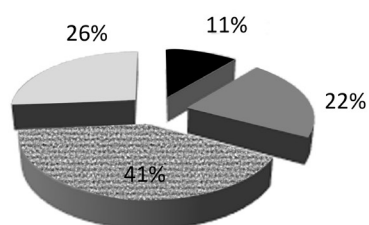


Figura 3. Percepción de la administración del talento humano.

La administración del talento humano hace alusión a la percepción que tiene el personal administrativo en cuanto a los procesos organizacionales orientados a una adecuada ubicación de los funcionarios en sus respectivos cargos, su capacitación, bienestar y satisfacción, con el objetivo de favorecer su crecimiento personal y profesional. En este sentido, el 33 % de los participantes se caracteriza por percibir esta dimensión de manera desfavorable; por lo tanto, el 11 % y el 22 % refieren una percepción totalmente insatisfactoria e insatisfactoria, respectivamente. Por otra parte, el 67 % del personal administrativo refleja una percepción

favorable, lo cual quiere decir que visualizan la administración del talento humano como satisfactoria y muy satisfactoria, con un 41 % y 26 %, correspondientemente.

También se identificó que la mayoría de los participantes percibe la administración del talento humano como favorable, pero con tendencia a ser desfavorable, lo cual indica que el 11,02 %, 22,04 %, 40,82 % y 26,12 % de los administrativos percibe esta dimensión como totalmente insatisfactoria, insatisfactoria, satisfactoria y muy satisfactoria, recíprocamente.

Estilo de Dirección

TOTALMENTE INSATISFACTORIO
 INSATISFACTORIO
 SATISFACTORIO
 MUY SATISFACTORIO

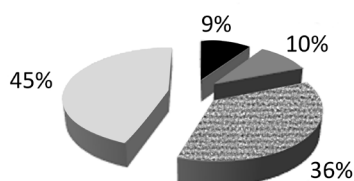


Figura 4. Percepción del estilo de dirección.

La Figura 4 permite deducir que el 19% del personal administrativo de la Empresa percibe esta dimensión como desfavorable, a diferencia del 81% restante que la percibe como favorable. Con base en esto y teniendo en cuenta la repetición en las respuestas, el 9,2%, 9,76%, 36,10% y 44,88% de los participantes, percibe

los conocimientos, las habilidades gerenciales, los rasgos y los métodos empleados por parte de los líderes para guiar la organización, como totalmente insatisfactorios, insatisfactorios, satisfactorios y muy satisfactorios, respectivamente.

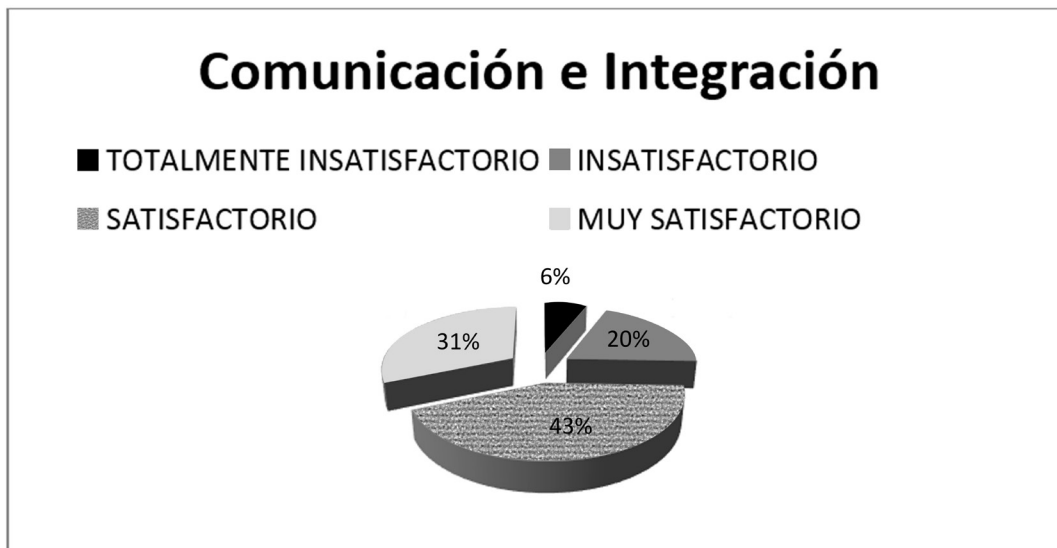


Figura 5. Percepción de la comunicación e integración.

Aquí, el 74% y 26% del personal administrativo se caracteriza por percibir el intercambio de ideas, pensamientos y sentimientos entre dos o más compañeros como favorable y desfavorable, correspondientemente. En este sentido, el 6,10%, 19,5%, 43,09% y 31,30% de los participantes, percibe esta dimensión como totalmente insatisfactoria, insatisfactoria, satisfactoria y

muy satisfactoria, respectivamente; es decir, que la mayoría de los colaboradores administrativos está de acuerdo con la comunicación oral y escrita que se lleva a cabo en Transportadores de Ipiales S.A.; además, se infiere que están satisfechos con la identificación y cohesión entre los miembros de la organización.

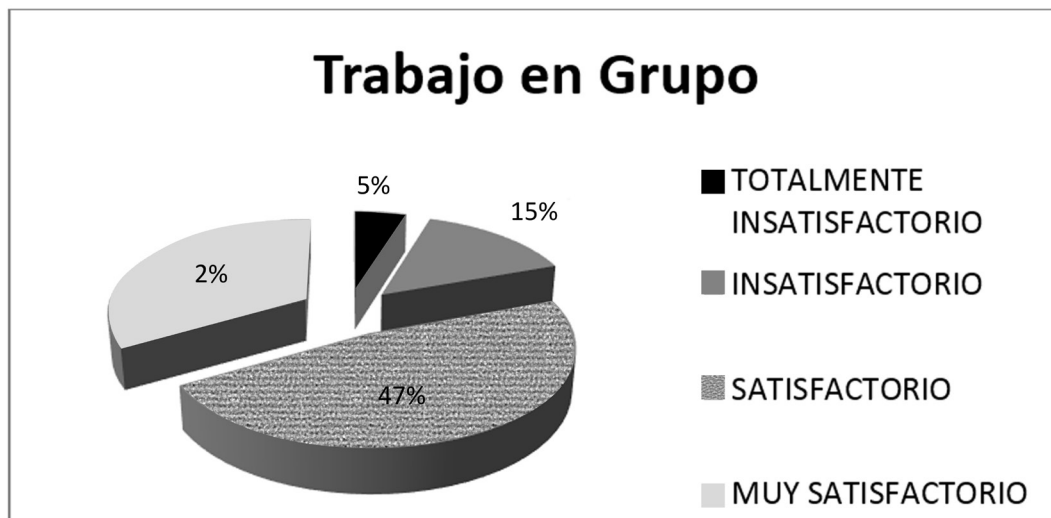


Figura 6. Percepción del trabajo en grupo.

El trabajo en grupo consiste en un determinado número de personas que operan de manera interdependiente y aportan habilidades complementarias para el logro de un propósito común con el cual están comprometidas y del cual se sienten responsables. En efecto, el 20% del personal administrativo de Transportadores de Ipiales S.A. sede principal en San Juan de

Pasto, refiere percibir esta dimensión como desfavorable, dato que difiere del 80% restante, cuya percepción fue favorable. De igual manera, del total de participantes el 4,88%, 14,63%, 47,32% y 33,17%, visualiza el trabajo en grupo como totalmente insatisfactorio, insatisfactorio, satisfactorio y muy satisfactorio, correspondientemente.



Figura 7. Percepción de la capacidad profesional.

De la Figura 7 se puede deducir que el 7 % de la población percibe la capacidad profesional como desfavorable; por otra parte, el 93 % refiere una percepción favorable respecto al conjunto de conocimientos, habilidades, motivaciones y comportamientos personales de los funcionarios que operan en la sede principal de Transportadores de Ipiales S.A. en San Juan de Pasto. Además, el 1,83 %, 5,18 %, 46,65 % y 46,34 % de los participantes percibe

esta dimensión como totalmente insatisfactoria, insatisfactoria, satisfactoria y muy satisfactoria, respectivamente. Con base en esto se infiere que la gran mayoría de la población tratada está cómoda con las habilidades y aptitudes del personal, ya que constituyen en forma integrada lo requerido para garantizar su buena autoestima, confiabilidad y buenos aportes en el cargo que desempeñan.

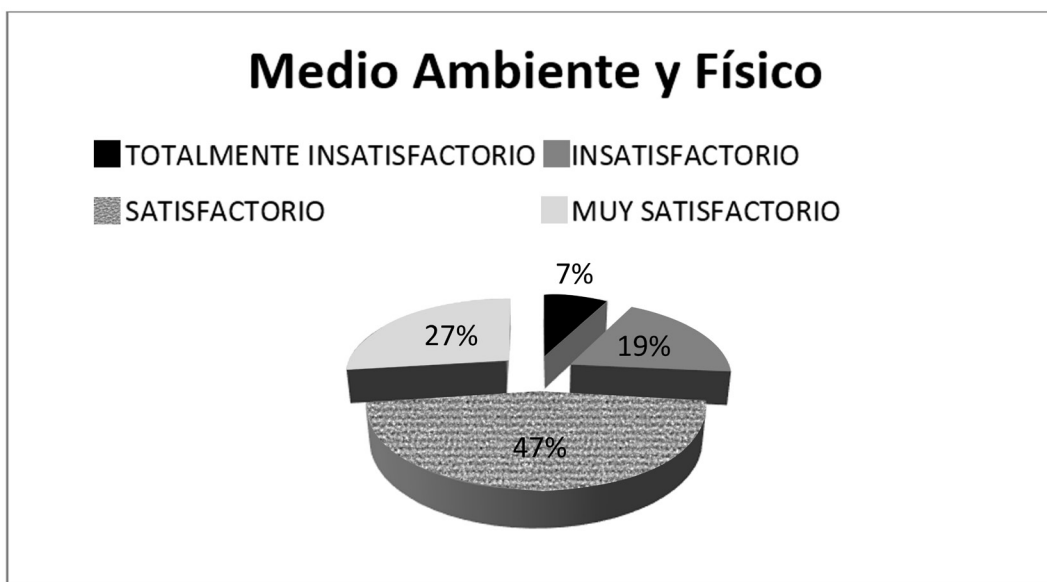


Figura 8. Percepción del medio ambiente y físico.

El medio ambiente y el espacio físico son las condiciones físicas que rodean al trabajo (iluminación, ventilación, estímulos visuales y auditivos, aseo, orden, seguridad y mantenimiento locativo) y que, en conjunto, inciden positiva o negativamente en el desempeño laboral del personal administrativo. Por lo anterior, el 26 % y el 74 % de los colaboradores perciben esta dimensión como desfavorable y favorable, respectivamente. Además, es importante mencionar que el 7,67 %, 18,82 %, 46,69 % y 26,83

% de los participantes, se caracteriza por percibir el medio ambiente y físico como totalmente insatisfactorio, insatisfactorio, satisfactorio y muy satisfactorio, correspondientemente.

En contraste con lo anterior, a continuación se muestra datos referentes a la percepción del clima laboral según el tiempo que llevan los colaboradores vinculados a Transportadores de Ipiales S.A.:

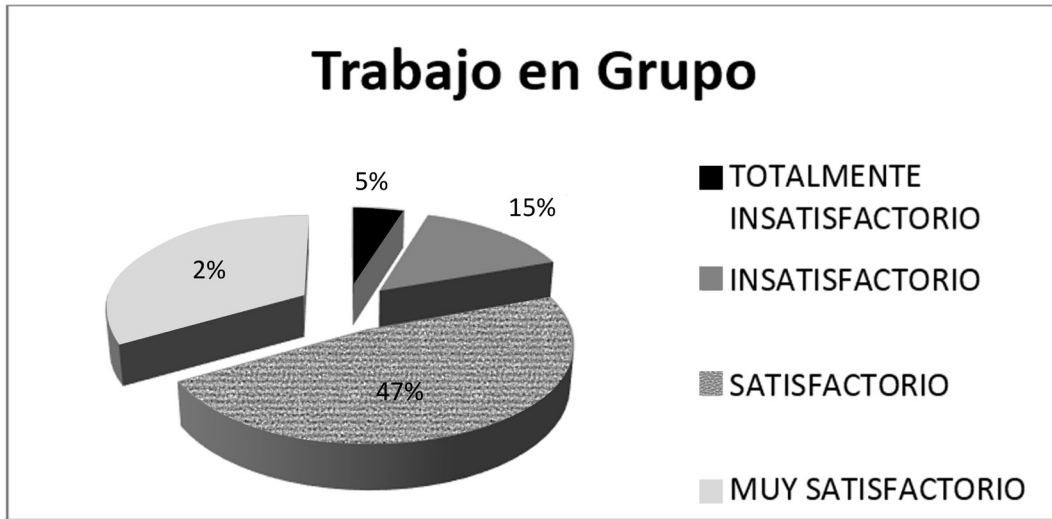


Figura 9. Percepción del clima laboral según los administrativos vinculados de 3 meses a 1 año

La Figura 9 indica que el personal que está vinculado a Transipiales S.A. entre el periodo comprendido entre tres meses y un año, percibe el clima laboral como desfavorable en el 12% de los participantes, mientras que el 88% de los mismos lo

conciben como favorable. Es importante resaltar que, del total de la población tratada, el 4% visualiza el clima laboral como totalmente insatisfactorio, el 8% como insatisfactorio, el 38% como satisfactorio y el 50% como muy satisfactorio.

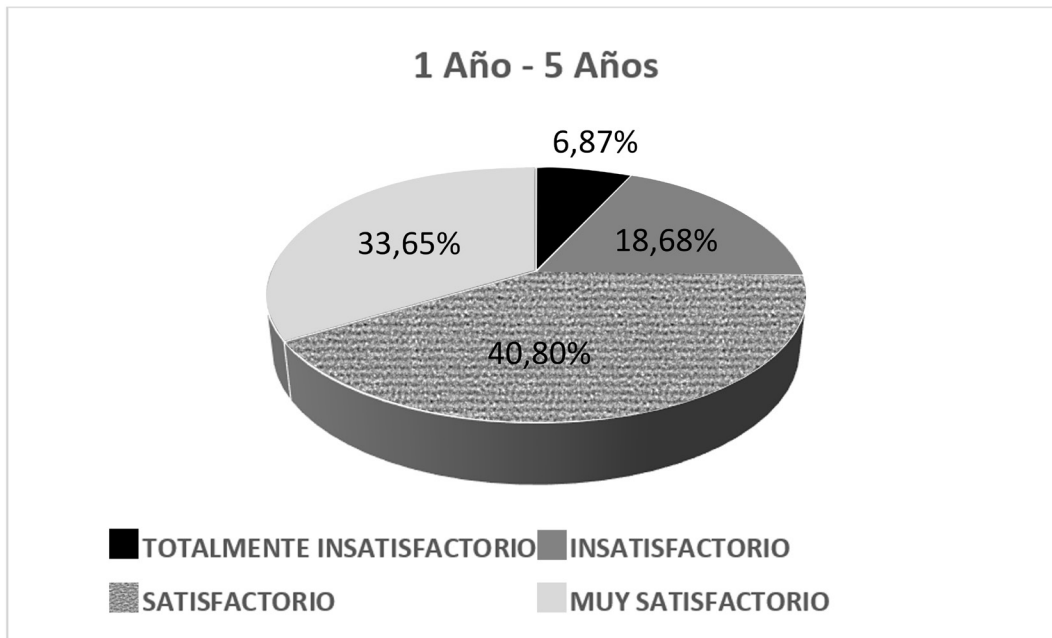


Figura 10. Percepción del clima laboral según los administrativos vinculados de 1 año a 5 años

En este punto, del personal administrativo vinculado a la organización entre uno y cinco años, el 25,55% se identifica por tener una percepción desfavorable del clima laboral, a diferencia del 74,45% restante, que lo percibe como favorable. Por lo

anterior se observa que el 6,87%, 18,68%, 33,65% y 40,80% de los vinculados aprecia el clima laboral como totalmente insatisfactorio, insatisfactorio, satisfactorio y muy satisfactorio, respectivamente.

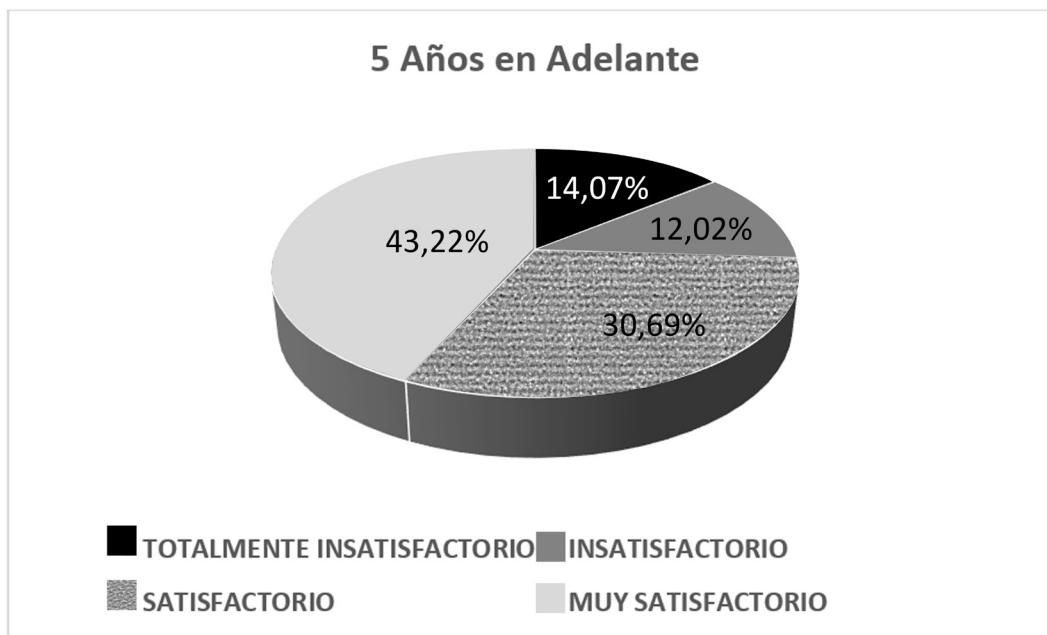


Figura 11. Percepción del clima laboral según los administrativos vinculados desde hace cinco años en adelante.

La Figura 11 muestra la percepción del clima laboral que reflejaron los participantes vinculados a la entidad por un periodo de cinco años en adelante; en este sentido, es necesario indicar que el 26,09 % de la población identifica el ambiente de trabajo como desfavorable, percepción que difiere del 73,91 %

que lo aprecian como favorable. Dicho esto, se determinó que el 14,07 % de los participantes aprecia el clima laboral como totalmente insatisfactorio, mientras que el 12,02 % lo visualiza como insatisfactorio; además, el 43,22 % y el 30,69 % perciben el clima laboral como muy satisfecho y satisfecho.

Tabla 1. Percepción del clima laboral según género

Percepción del clima laboral según género			
Masculino		Femenino	
Percepción	Porcentaje	Percepción	Porcentaje
Totalmente Insatisfactoria	7,92 %	Totalmente Insatisfactoria	8,25 %
Insatisfactoria	14,35 %	Insatisfactoria	14,30 %
Satisfactoria	40,74 %	Satisfactoria	40,59 %
Muy Satisfactoria	36,99 %	Muy Satisfactoria	36,85 %

Teniendo en cuenta la Tabla 1, la percepción del clima laboral por género expone una similitud notoria y proporcional entre hombres y mujeres; así por ejemplo, la apreciación totalmente insatisfactoria, insatisfactoria, satisfactoria y muy satisfactoria, difiere tan solo en el 0,33 %, 0,05 %, 0,15 % y 0,14 %, entre el género masculino y el femenino. Adicionalmente, se destaca que la percepción favorable de clima laboral es mayor en mujeres que en hombres.

Conclusiones

La mayoría de las dependencias percibe el clima laboral como favorable; es decir, satisfactorio.

Las personas que llevan entre tres meses y un año vinculadas a la empresa, visualizan el clima laboral mayormente satisfactorio que los colaboradores con más antigüedad.

El género femenino percibe un ambiente laboral más favorable que el género masculino.

Referencias

Departamento Administrativo de la Función Pública. (2004). La Calidad de Vida Laboral para una Cultura de lo Público: Instrumentos para su Gestión. Bogotá, Colombia. Recuperado de http://cdim.esap.edu.co/BancoMedios/Documentos%20PDF/calidad_de_vida_laboral.pdf

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2003). *Metodología de la investigación* (5ª ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.

Méndez, C. (2006). Clima organizacional en Colombia: el Imcoc un método de análisis para su intervención. Bogotá: Centro Editorial Universidad del Rosario.

Parra, M. (2005). *Fundamentos epistemológicos, metodológicos y teóricos que sustentan un modelo de investigación cualitativa en las ciencias sociales* (Tesis doctoral). Universidad de Chile. Recuperado de http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2005/parra_m/sources/parra_m.pdf