

Estudio de clima organizacional en el área customer service de Siemens Healthineers

Autores:

Sonia Andrea Carolina Acuña Ruiz

Andrés Guillermo Bruce Ruiz

Yessica Dayana Gómez Ruiz

Asesores:

Martín Alfonso Rodríguez López

Asesor Temático

Laura Andrea Niño Silva

Asesor Metodológico

Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca
Facultad de Ciencias de la Salud
Especialización en Gerencia de la Calidad en Salud
Bogotá, 2021

Resumen

La presente investigación se enfoca en el clima organizacional de una empresa **Objetivo.** Elaborar un estudio de Clima Organizacional en el área de customer service de Siemens Healthineers. **Método:** Estudio de enfoque cualitativo de alcance descriptivo. Los datos fueron recolectados por medio de una encuesta a una población objetivo de 32 personas, en su mayoría de nivel operativo, para conocer su opinión sobre aquellos factores que pueden afectar el clima organizacional. **Resultados:** La encuesta determinó que las horas laboradas en promedio a la semana oscilan entre 41 y 70 horas, cerca de la mitad de los colaboradores está conformes con la remuneración según su cargo, la mayoría confirma que la empresa brinda los elementos necesarios para mantener su integridad física, menos de la mitad de colaboradores considera que existe equilibrio entre su vida laboral, familiar y personal, mientras que la mayoría concuerda en que existe inclusión en la organización. De otra parte, se evidenció que un promedio aceptable de colaboradores cuenta con el soporte de sus compañeros del departamento, de su jefe inmediato y de otros departamentos; únicamente la tercera parte de los encuestados considera asequibles las actividades de bienestar, similar a considerar que existe oportunidad de desarrollo profesional en la organización. La mayoría considera que existe actualización de conocimientos, que su cargo contribuye al cumplimiento de los objetivos y recomendarían a la organización como un buen lugar de trabajo. **Conclusiones:** El equilibrio entre la vida laboral, familiar y personal puede llegar a afectar el desempeño de los colaboradores, de allí la importancia de las actividades de bienestar; por esto es necesario equilibrar cargas laborales, establecer políticas de accesibilidad a bienestar junto con reconocimientos económicos por horas extra laboradas y mantener actualizado el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, como medios para garantizar un ambiente laboral ambientalmente seguro.

Palabras clave: Clima organizacional, equilibrio, inclusión, bienestar, accesibilidad, seguridad.

Abstract

This research focuses on the organizational climate of a company **Objective.** To elaborate a study of organizational climate in the customer service area of Siemens Healthineers. **Method:** A qualitative study with a descriptive scope. The data were collected by means of a survey to a target population of 32 people, mostly at the operative level, to know their opinion about those factors that can affect the organizational climate. **Results:** The survey determined that the average hours worked per week range between 41 and 70 hours, about half of the employees are satisfied with the remuneration according to their position, most confirm that the company provides the necessary elements to maintain their physical integrity, less than half of the employees consider that there is a balance between their work, family and personal life, while most agree that there is inclusion in the organization. On the other hand, it was found that an acceptable average number of employees have the support of their colleagues in the department, their immediate supervisor and other departments; only one third of those surveyed consider that welfare activities are affordable, similar to considering that there is an opportunity for professional development in the organization. Most consider that there is knowledge updating, that their position contributes to the fulfillment of objectives and they would recommend the organization as a good place to work. **Conclusions:** The balance between work, family and personal life can affect the performance of employees, hence the importance of welfare activities; therefore, it is necessary to balance workloads, establish policies of accessibility to welfare along with economic recognition for overtime worked and keep the Occupational Health and Safety Management System updated, as a means to ensure an environmentally safe work environment.

Keywords: Organizational climate, balance, inclusion, wellness, accessibility, safety.

Tabla de Contenido

Introducción	1
Planteamiento del problema.....	2
Justificación	4
Objetivos	6
Objetivo General:.....	6
Objetivos Específicos	6
Marco Referencial.....	7
Antecedentes	7
Marco Teórico.....	8
Marco Legal.....	11
Diseño Metodológico.....	14
Enfoque metodológico	14
Diseño Metodológico.....	14
Población y muestra.....	14
Ficha técnica	15
Procedimiento	16
Desarrollo de la propuesta	17
Conclusiones	36
Referencias Bibliográficas	37
Anexo 1	40
Anexo 2.....	45

Lista de tablas y figuras

Tabla 1. Marco Legal.....	11
Tabla 2. Ficha Técnica.....	15
Tabla 3. Matriz de riesgo	30
Tabla 4. Rangos de priorización	31
Figura 1. Árbol de problemas	3
Figura 2. Grupo etario.....	17
Figura 3. Género	18
Figura 4. Nivel educativo.....	18
Figura 5. Cargos.....	19
Figura 6. Antigüedad en la compañía	19
Figura 7. Remuneración.....	20
Figura 8. Horas laboradas	21
Figura 9. Entorno laboral	21
Figura 10. Elementos de protección personal	22
Figura 11. Equilibrio vida laboral, familiar y personal.....	23
Figura 12. Diversidad	23
Figura 13. Colaboración compañeros del departamento.	24
Figura 14. Colaboración jefe inmediato	24
Figura 15. Colaboración otros departamentos	25
Figura 16. Accesibilidad actividades de bienestar.....	26
Figura 17. Oportunidad desarrollo profesional.....	27
Figura 18. Formación.....	27
Figura 19. Contribución a objetivos	28
Figura 20. Recomendación como lugar de trabajo	29

Introducción

La compañía que se evaluó en el presente estudio es una casa comercial que fabrica y distribuye reactivos y dispositivos médicos de diagnóstico de laboratorio clínico, la cual tiene una larga trayectoria y presencia a nivel mundial en el desarrollo de tecnología. Su casa matriz está ubicada en Alemania, desde donde se originan muchas de las directrices y decisiones tomadas por la compañía; el personal que se evaluó tiene características muy particulares debido a sus funciones y condiciones laborales, el grupo está compuesto por bacteriólogos, ingenieros de sistemas, ingenieros biomédicos e ingenieros electrónicos quienes a partir de sus funciones suplen la primera línea de las necesidades del negocio.

Dichas actividades consisten en realizar visitas de seguimiento a los clientes de todo el país con el fin de realizar soportes técnicos preventivos a los diferentes analizadores, así mismo cuando los dispositivos presentan fallas bien sea mecánicas o de emisión de resultados se realizan visitas correctivas con el fin de subsanar y habilitar el procesamiento de muestras. La importancia de dichas actividades radica en que a partir de los tiempos de respuesta se detienen o no los resultados de laboratorio clínico afectando directamente el diagnóstico de los pacientes.

Por lo anterior, es crucial resaltar la importancia que debe tener para las organizaciones trabajar diariamente por el logro de sus objetivos, entendiendo que para alcanzarlos es fundamental enfocar esfuerzos en la satisfacción integral de los colaboradores, puesto que sin el entusiasmo del personal se generarán obstáculos que retrasarán los procesos y objetivos organizacionales. El clima organizacional se define como la apreciación de los colaboradores en relación al ambiente en su puesto de trabajo, la toma de decisiones y las interrelaciones entre compañeros, de allí la importancia de analizar aquellos factores que pueden ocasionar influencia en el clima organizacional para crear planes de mejora que permitan afrontar y trabajar en la superación de cualquier tipo de cambio o transformación.

Planteamiento del problema

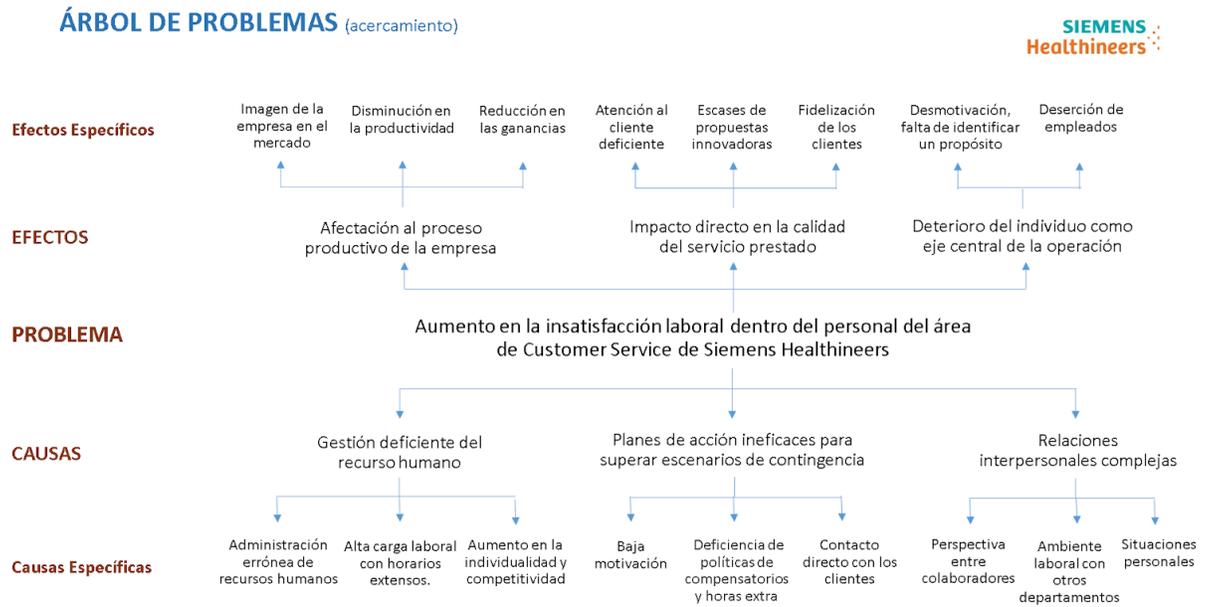
Actualmente el clima organizacional es un factor de gran importancia en las instituciones debido a que se constituye como un elemento indispensable en el proceso administrativo, que posibilita tener una herramienta diagnóstica de las características cambiantes de cada organización y de cómo esto influye en el rendimiento laboral.

En este sentido, se observa como problema central, el aumento de la insatisfacción laboral de los empleados de la organización, lo cual se debe a la gestión deficiente de recurso humano, planes de acción ineficaces para superar escenarios de contingencia y las relaciones interpersonales complejas y puede tener impactos tales como afectación al proceso productivo de la empresa, efecto directo en la calidad del servicio prestado y deterioro del individuo como eje central de la operación.

Por lo anteriormente descrito surge la pregunta de investigación ¿Cómo realizar el estudio del clima organizacional en el área de customer service de Siemens Healthineers?, la cual se pretende responder mediante el desarrollo de la presente investigación.

En la figura 1 se analiza el problema de investigación mediante la herramienta árbol de problemas.

Figura 1. Árbol de problemas



Fuente: Elaboración propia

Justificación

La calidad de vida laboral de una organización está mediada por diferentes factores como las relaciones interpersonales, el ambiente, la perspectiva de los colaboradores hacia otros empleados y hacia las entidades directivas y el dinamismo del trabajo, entre otros. Para aquellos que están a cargo de una organización o empresa se hace necesario tener a mano la información relacionada con el clima organizacional que se tiene entre sus empleados, agentes externos como clientes o proveedores y con cada una de las personas que mantienen algún tipo de relación con la organización; de esta manera se puede determinar si la empresa se encuentra en óptimas condiciones para obtener mejores resultados.

Dentro de las entidades comerciales o distribuidoras de insumos y dispositivos médicos se cuenta con áreas de customer service que interactúan directamente con las entidades prestadoras de servicios de salud, las cuales a su vez, tienen contacto directo con los pacientes; debido a ello, el clima organizacional en una compañía como Siemens Healthineers que se caracteriza por tener, en general, buenas condiciones laborales, políticas que benefician a los colaboradores tanto económica como psicológicamente por medio de reconocimientos monetarios como bonificaciones extralegales, celebraciones grupales e individuales, acceso a algunos créditos sin cobro de intereses, entre otras, tendrá influencia en sus colaboradores cuando dichas condiciones se desestabilicen, creando una relación positiva o negativa con los clientes y que puede ser extensiva a los pacientes.

A pesar de las ventajas ya mencionadas, se ha evidenciado un aumento en la insatisfacción laboral dentro del personal que trabaja en campo, llevando a la desmotivación y la disminución de la productividad.

Se propone entonces establecer un diagnóstico de las condiciones laborales del área de customer service de Siemens Healthineers para así mismo determinar los factores que influyen positiva o negativamente en el clima organizacional de la empresa y cuya finalidad será proponer un plan de mejora con el fin de reducir la insatisfacción y aumentar la motivación laboral. Adicionalmente es necesario resaltar que los colaboradores, los clientes,

el servicio y los interesados en realizar la evaluación se verán beneficiados con la presente investigación para analizar y aplicar en futuras intervenciones del mismo tipo.

Objetivos

Objetivo General:

Elaborar un estudio de Clima Organizacional en el área de customer service de Siemens Healthineers.

Objetivos Específicos

1. Establecer el diagnóstico de las condiciones laborales del área de customer service de Siemens Healthineers, a partir de la aplicación de un instrumento de recolección de información.
2. Analizar los elementos que influyen en el clima organizacional del área de customer service de Siemens, a partir de los resultados obtenidos en las encuestas del clima organizacional.
3. Proponer un plan de mejora de las condiciones de clima organizacional en el área de customer service de Siemens Healthineers.

Marco Referencial

Antecedentes

Según Portillo de Sánchez y Rodríguez en el 2016

La investigación y el estudio del clima organizacional se han desarrollado desde mediados del siglo XX. En tiempos recientes, la investigación en clima organizacional ha sido activa, diversa y a lo largo de más de 50 años se han generado múltiples investigaciones, definiciones e instrumentos de medición.

Estableciendo diferentes factores que influyen en el clima organizacional de las empresas, como se observa en el estudio de (Carrillo et al., 2020). Allí identifican variables como liderazgo, toma de decisiones, motivación y control, por medio de una encuesta elaborada a los integrantes de la organización, llegando a concluir que las dimensiones estímulo y orientación son percibidas por los colaboradores como favorables para el clima de la organización. La variable de control, recae directamente en la dirección, ya que afectará a las emociones de los empleados, teniendo gran influencia en su desempeño, e incluso, disminuyendo el compromiso con los objetivos propuestos por la dirección. Esta investigación da una perspectiva al presente estudio en relación a las posibles causas que afectan directamente al clima organizacional de la empresa.

Vásquez (2020) enfoca su mirada en la comunicación interna, la cual aunque no define el clima, sí permite vislumbrar el logro de un clima organizacional propicio a la satisfacción laboral, donde se enfoca directamente en la calidad del clima laboral resaltando que influye en los resultados, y sobre todo en la satisfacción de los miembros que conforman el equipo de trabajo. Dentro de estos componentes está el logro de una comunicación organizacional que será la que genera la satisfacción o insatisfacción laboral de acuerdo a las directrices institucionales; La relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral, efectividad organizacional, productividad, identidad organizacional y la intención de abandonar el puesto de trabajo, con el compromiso de la organización, es un estado de logro continuo positivo para el clima organizacional efectivo en una organización. Por estas razones Vásquez concluye que los mensajes que se expresan claramente en el entorno y con

los canales de comunicación adecuados serán convertidos en una acción por el destinatario, pero los mensajes poco claros, con baja exactitud y ambiguos pueden causar problemas en la organización. Por ello se hace necesario tener en cuenta que el clima, la satisfacción laboral y las habilidades comunicativas no tienen una estructura estática o rígida sino que, al contrario, su dinamismo, particularidad y causalidad los hacen únicos y universales, obligando a las organizaciones a mantener siempre una actitud proactiva para encontrar un excelente funcionamiento y competitividad.

Para las compañías que prestan directa o indirectamente servicios de salud o que contribuyen al servicio de los mismos, es vital poder contar con una comunicación fluida, cordial y adecuada por parte de sus colaboradores con el fin de brindar una experiencia oportuna y que se enfoque en los derechos humanos. Teniendo en cuenta lo referido por Bernal, et al (2015) y por la Organización Mundial de la Salud (2017), las entidades prestadoras de salud deben contar con servicios respetuosos, teniendo en cuenta la ética médica y que sean culturalmente apropiados para cada necesidad y condición; dichos comportamientos o desarrollos se ven directamente influenciados por el clima organizacional presente en las entidades hospitalarias teniendo como resultado el desempeño positivo y el compromiso de sus colaboradores.

Marco Teórico

Chiavenato (1981), recopila los orígenes de la Teoría conductista de la administración en la cual diversos autores emitieron nuevos conceptos como la posibilidad de utilizar las relaciones interpersonales a favor de las organizaciones, teniendo en cuenta la complejidad de las necesidades y las vidas de los colaboradores. Inicialmente, Maslow (1943) presentó su teoría de la motivación caracterizada a partir de una pirámide de necesidades humanas dispuestas en niveles o jerarquías de importancia e influencia, cuya base está compuesta por necesidades fisiológicas o primarias y en donde se suplen elementos como la alimentación, el descanso, calidad del hogar o abrigo, etc.; el segundo nivel establece las necesidades de seguridad, estabilidad física y emocional, protección contra amenazas, etc.; el tercer nivel comprende las necesidades sociales de los colaboradores, donde se observa la participación,

aceptación y asociación con los compañeros de trabajo con el fin de sentirse parte de un grupo; en el cuarto nivel se encuentran las necesidades de estima donde se desarrolla la autoconfianza, el respeto y el estatus de prestigio dentro de la compañía; por último, en el quinto nivel, se encuentran las necesidades de autorrealización en donde los seres humanos pueden realizar su potencial y la superación personal continuamente.

Posteriormente, Herzberg (1959) formuló la teoría de los dos factores que orientan el comportamiento humano. Por un lado los factores higiénicos los cuales no generan de por sí satisfacción cuando están presentes, pero sí generan alta insatisfacción en su ausencia y los factores motivacionales los cuales generan alta motivación cuando están presentes pero mantienen neutro el comportamiento cuando están ausentes. Paralelamente, McGregor (1960) presentó otro punto de vista del humano como ser complejo y refirió dos hipótesis sobre los colaboradores y su posición ante las actividades laborales; la teoría X describe a los trabajadores como perezosos y resistentes al cambio y la teoría Y expresa un estilo abierto, dinámico y democrático basado en aspectos positivos de la naturaleza humana.

De acuerdo a lo anterior, la gestión de recursos humanos debe asegurar la generación de canales de comunicación y la transparencia de los procedimientos, reduciendo así la incertidumbre de los empleados y mejorando la confianza en la organización. Por lo tanto, la empresa debe asegurar el mejor clima organizacional posible, ya que esto afectará la percepción de los empleados sobre la organización y los comprometidos con ella.

Ahora bien, para Likert (1968) el comportamiento que exteriorizan los empleados es un fiel reflejo del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales, de allí que se considere que su actuar sea determinado por la percepción de su entorno laboral. Dicha percepción puede ser medida mediante tres variables: Causales, orientadas a identificar cómo las organizaciones evolucionan y generan resultados, Intermedias, que consolidan el estado interno de la organización cotejando aspectos como la toma de decisiones, el rendimiento y la motivación y Finales, que establecen los resultados analizando conceptos de productividad, ganancia y pérdida.

Asociado al concepto de incertidumbre, descrito previamente, es importante referenciar la definición de clima organizacional de Stephen Robbins (1999), quien determinó que las fuerzas externas e instituciones del medio generan un ambiente de incertidumbre que afecta el desempeño y la estructura de la organización. En contraparte, para Alexis González (2000) el clima organizacional es la percepción que los trabajadores y directivos interiorizan de la organización a manera de expresión personal, la cual afecta directamente su desempeño.

Un ambiente adecuado en la organización puede lograr mayores conexiones y mayores esfuerzos en los recursos humanos, es decir, involucrar a los colaboradores y determinar sus roles organizacionales para que tengan actitud positiva hacia los puestos que ocupan y puedan lograr una conexión emocional positiva; de allí que Jagannathan (2014) propusiera un modelo para mostrar el compromiso de los empleados, dicho modelo consta de siete factores: Bienestar en el lugar de trabajo, políticas organizacionales, compensación, capacitación y desarrollo profesional, relaciones interpersonales, liderazgo y ambiente de trabajo.

Definir el concepto de clima organizacional significa entonces, tratar con un conjunto de componentes y determinantes que pueden brindar una visión global de la organización como un todo. Como concepto multidimensional, incluye el entorno interno de la organización, por ende está compuesto de diversos factores que inciden directamente en el desarrollo del comportamiento social y los factores intermediarios de las actitudes laborales. Méndez (2005), planteó nueve variables en su investigación "Clima organizacional en Colombia El IMCOC: Un método de análisis para su intervención", siendo estas identidad, cooperación, liderazgo, toma de decisiones, relación interpersonal, motivación, control, comunicación y proceso de cambio. Todos estos componentes y determinantes constituyen el clima de la organización, que es el producto de la percepción de los miembros que la conforman. Por tanto, el clima organizacional es el resultado de la interacción entre las personas y las características organizacionales. Los factores y la estructura del sistema organizativo producirán un clima determinado que depende de la perspectiva que tengan sus miembros de él y el clima resultante inducirá a las personas a realizar determinadas acciones y éstas afectarán las actividades de la organización, teniendo gran influencia en el sentido de

pertenencia de la organización, la calidad de los servicios prestados, así como su efectividad, eficiencia, eficacia, impacto social y el desempeño general de la organización.

Este estudio tomará como referencia la teoría de motivación de Maslow, cuyos preceptos se centran en las motivaciones primordiales del ser humano y determinan su enfoque en el desempeño de actividades laborales que garanticen su cobertura. De allí serán extraídos los conceptos que vendrán a dar forma y contexto a la encuesta que visualizará al clima organizacional de Siemens Healthineers como un reflejo directo del sentir de sus funcionarios, identificando sus puntos positivos que podrán ser magnificados y negativos, con la finalidad de establecer ejercicios y mecanismos de mejora.

Marco Legal

A partir de una ardua investigación enfocada en la normatividad del clima organizacional, se busca evidenciar los avances legales del tema en la tabla 1. La cual se distribuye de acuerdo a la pirámide de Kelsen

Tabla 1. Marco Legal

AÑO	NÚMERO DE LA NORMA	DESCRIPCIÓN-EPÍGRAFE DEL DOCUMENTO	DIA/MES/AÑO EXPEDICIÓN	EMITIDO POR	DESCRIPCIÓN
NIVEL FUNDAMENTAL					
1991	Constitución Política de Colombia	Norma de normas	04/07/1991	Corte Constitucional	Art. 48 Conformación de la obligatoriedad de la seguridad social
1999	Trabajo decente	Memoria del Director General: Trabajo decente. 87.a reunión Ginebra, junio de 1999	23/05/1999	Organización Internacional del Trabajo	Trabajo decente es un concepto que busca expresar lo que debería ser, en el mundo globalizado, un buen trabajo o un empleo digno. El trabajo que dignifica y permite el desarrollo de las propias capacidades no es cualquier trabajo; no es decente el trabajo que se realiza sin respeto a los principios y derechos laborales fundamentales, ni el que no permite un ingreso justo y proporcional al esfuerzo realizado, sin discriminación de género o de

AÑO	NÚMERO DE LA NORMA	DESCRIPCIÓN-EPÍGRAFE DEL DOCUMENTO	DIA/MES/AÑO EXPEDICIÓN	EMITIDO POR	DESCRIPCIÓN
					cualquier otro tipo, ni el que se lleva a cabo sin protección social, ni aquel que excluye el diálogo social y el tripartismo.
2017	HealthWISE	Mejoras laborales en los servicios de salud.. Manual operativo	27/11/2017	Organización Internacional del Trabajo	Es una metodología práctica y participativa para mejorar la calidad de los servicios de salud, basada en los principios del programa “Mejoras del trabajo en las pequeñas empresas” de la OIT. Esta alienta a los administradores y al personal a trabajar juntos en la promoción de un lugar de trabajo seguro y libre de riesgos. A su vez, esto ayuda a mejorar el rendimiento y la capacidad de los servicios de salud para darles a los pacientes una atención de calidad. HealthWISE promueve la aplicación de soluciones inteligentes, sencillas y de bajo costo mediante la utilización de recursos locales que conduzcan a beneficios tangibles para los trabajadores y sus empleadores.
2020	Impulsando la Productividad	Impulsando la Productividad: Guía para Organizaciones Empresariales Productividad en tiempos de COVID-19	04/11/2020	Organización Internacional del Trabajo	Esta Guía elaborada por la Oficina de Actividades para los Empleadores, es una herramienta para dar soporte a las Organizaciones Empresariales (OE) para diseñar e implementar servicios específicos para ayudar a sus miembros a aumentar su productividad y su sostenibilidad. A su vez, la Guía brinda consejos prácticos a las OE sobre cómo pueden reforzar su papel de representación, para promover políticas públicas que busquen mejorar la productividad, lo que a su vez mejorará la competitividad y dará como resultado la creación de más y mejores empleos.
NIVEL LEGAL					
2004	Ley 909	“Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones”	23/09/2004	Congreso de la República	El desempeño será valorado de acuerdo con los principios de eficacia y eficiencia. El otorgamiento de incentivos dependerá de los resultados obtenidos en el ejercicio de funciones.
2006	Ley 1010	“Por la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el	23/01/2006	Congreso de la República	Se resaltan las conductas consideradas como acoso y las que no constituyen acoso laboral, las medidas preventivas y correctivas dependen de reglamentos de trabajo

AÑO	NÚMERO DE LA NORMA	DESCRIPCIÓN- EPÍGRAFE DEL DOCUMENTO	DIA/MES/ AÑO EXPEDICIÓN	EMITIDO POR	DESCRIPCIÓN
		marco de las relaciones de trabajo”			
1984	Decreto 614	“Por la cual se determinan las bases para la organización y administración de Salud ocupacional en el país”	14/03/1984	Presidente de la República	Objetivo de propender el mejoramiento y mantenimiento de las condiciones de vida y salud de la población trabajadora
1998	Decreto 1572	“Por el cual se reglamenta la Ley 443 de 1998 y el Decreto - Ley 1567 de 1998.”	05/08/1998	Presidente de la República	Por el cual se decreta el sistema nacional de capacitación y el sistema de estímulos para empleados del estado (Carreras especiales a las cuales se refiere la constitución política)
1998	Decreto 2504	“Por el cual se modifican los artículos 2, 4 y 12 (transitorio), 130, 131, 135, 149, 151, 154, 155 y 156 del Decreto 1572 de 1998.”	10/12/1998	Presidente de la República	El comité ofrecerá a los seleccionados los incentivos previstos en el plan anual institucional para que éstos escojan los de su preferencia
2015	Decreto 1083	“Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública”	26/05/2015	Presidente de la República	Art. 2.2.4.7 Competencias comportamentales comunes a los servidores públicos. *Alinear el propio comportamiento a las necesidades, prioridades y metas organizacionales *Trabajar con otros de forma integrada y armónica para la consecución de metas institucionales comunes *Enfrentar con flexibilidad las situaciones nuevas asumiendo un manejo positivo y constructivo de los cambios
1986	Resolución 2013	“Por la cual se reglamenta la organización y funcionamiento de los comités de Medicina, Higiene y Seguridad Industrial en los lugares de trabajo”	06/06/1986	Ministerio de trabajo, seguridad social y de salud	Adopción de medidas y desarrollo de actividades que procuren y mantengan la salud en los lugares y ambientes de trabajo

Fuente: Elaboración propia modificada de normatividad Colombiana referente al clima organizacional

Diseño Metodológico

Enfoque metodológico

La investigación tiene un enfoque cualitativo de alcance descriptivo, puesto que se enmarca en una organización específica y en la percepción de las personas acerca del clima organizacional de la compañía. Requiere de una definición de muestra inicial y acceso a esta, que para este caso contemplará la totalidad de funcionarios del área customer service, una posterior recolección de datos y el análisis de los mismos; cerrando con el proceso de interpretación de resultados y la elaboración de un plan de mejora basada en los resultados.

Diseño Metodológico

El presente estudio es de tipo no experimental y de corte transversal; dado que no se manipulan variables y se desarrolla en un único momento de tiempo asociado al desarrollo de la especialización Gerencia de la Calidad en Salud (1 Año).

Población y muestra

Personas que trabajan en el área customer service, que representan una población de 32 personas. No existe muestra, ya que se aplica al total de la población.

Se realiza validación del instrumento de recolección por medio de una prueba piloto a 12 personas, que desempeñan cargos similares a la población objeto de estudio. En el anexo 1 se evidencia el instrumento que se construyó para la aplicación de la prueba piloto. Una vez obtenida la información se evidencia que las preguntas han sido claras y concisas para el objetivo del presente estudio. De acuerdo a las respuestas obtenidas se decidió agregar un espacio de observaciones para conocer un poco más la no conformidad sobre ciertas respuestas que reflejaron estar por debajo de un “de acuerdo o del puntaje de 3” y así obtener más información para el análisis final de la presente investigación. Con los ajustes se procede

a la aplicación del instrumento (Ver anexo 2) a la población en el tiempo establecido por el cronograma de actividades elaborado.

Ficha técnica

En la tabla 2 se evidencia la ficha técnica para la ejecución de la presente investigación

Tabla 2. Ficha Técnica

TÉCNICA DE RECOLECCIÓN	Cuestionario Descriptivo Estructurado
DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DEL CUESTIONARIO	Se busca establecer un diagnóstico de las condiciones laborales del área de customer service de Siemens Healthiness para así mismo determinar los factores que influyen positiva o negativamente en el clima organizacional de la empresa, con la finalidad de proponer un plan de mejora que permita reducir la insatisfacción y aumentar la motivación laboral.
ÁMBITO GEOGRÁFICO Y UNIVERSO DE LA POBLACIÓN	Área de customer service de Siemens Healthineers
PERFIL DEL SUJETO INFORMANTE	Diferentes profesionales de áreas como la Ingeniería, bacteriología
PROCESO	Encuesta Enviada por correo
TIPO DE MUESTRA	No Aplica
MUESTRALES	No Aplica
TAMAÑO DE LA POBLACIÓN OBJETO	50 Encuestados
TEMA O TEMAS DE ESTUDIO	Estudio de Clima Organizacional
PREGUNTAS CONCRETAS QUE SE FORMULARON	No. Preguntas, ver anexo 2
FECHA DE RECOLECCIÓN	Del 23 al 28 de Agosto
AUTORES DE LA INVESTIGACIÓN	Sonia Acuña, Andrés Bruce y Dayana Gómez

Fuente: Elaboración propia

Procedimiento

Para dar respuesta a los objetivos y el planteamiento de problema que da contexto a la presente investigación, fue realizado el siguiente procedimiento:

1. Una revisión conceptual de diferentes elementos que apoyan el tema de clima organizacional desarrollados en el marco teórico, acompañados de una revisión de antecedentes y marco legal que documentan la investigación, para conocer el impacto de diversos factores influyentes en el tema de estudio.
2. Posteriormente se diseñó un instrumento de recolección de información basado en la pirámide de necesidades de Maslow, que contó con los elementos de validación y confiabilidad de rigor, gracias a ello se aplicó la encuesta de forma oportuna y focalizada a la población objeto para conocer la percepción sobre el clima organizacional.
3. Una vez obtenidos los resultados respectivos, se realizó un análisis de los elementos identificados como falencias y sobre ellos fue condensado un plan de mejora, generando priorización en elementos por medio de la herramienta de matriz riesgo - costo – volumen.

En el siguiente capítulo se realiza el análisis de los elementos encontrados y el desarrollo de los objetivos.

Desarrollo de la propuesta

Para dar cumplimiento al primer objetivo se diseñó el instrumento de recolección (Encuesta) que se puede evidenciar en el anexo 2, aplicado a la población objeto de estudio, obteniendo como resultado:

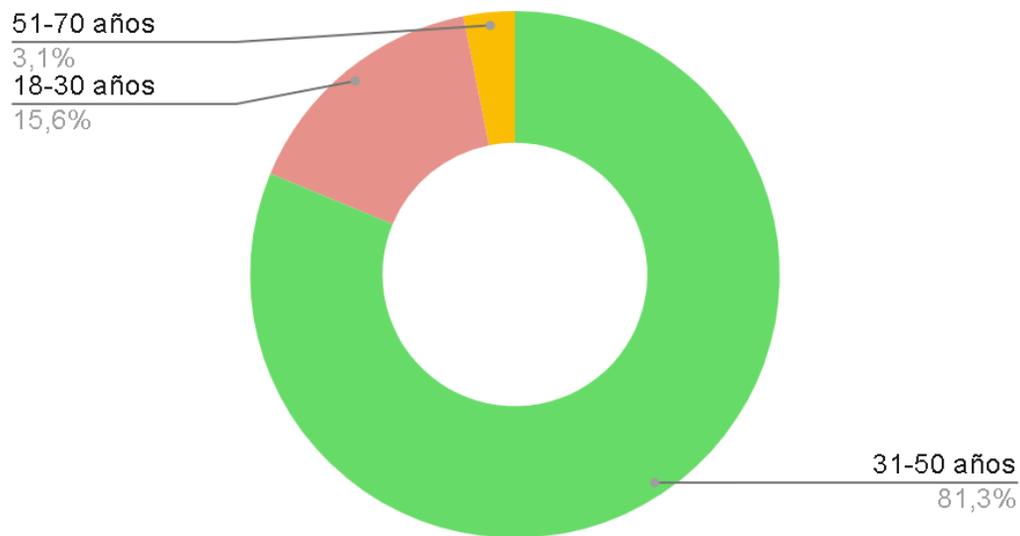
1. Caracterización de la población

Como se puede observar en las gráficas, se cuenta con colaboradores entre 31 y 50 años que representan un 81,3%, seguido de personas entre los 18-30 años. En su mayoría hombres que representan un 65.6%.

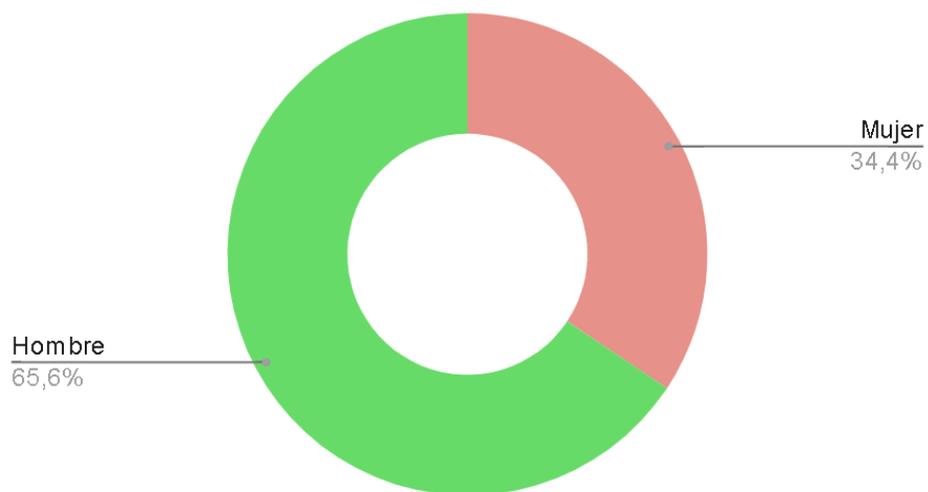
El 59.4% tiene estudios universitarios y el 40.6% estudios posgraduales.

La encuesta fue resuelta en su mayoría por personal del nivel operativo o de soporte y se evidencia que la mayoría de la población (40.6%) lleva entre 6-10 años en la compañía.

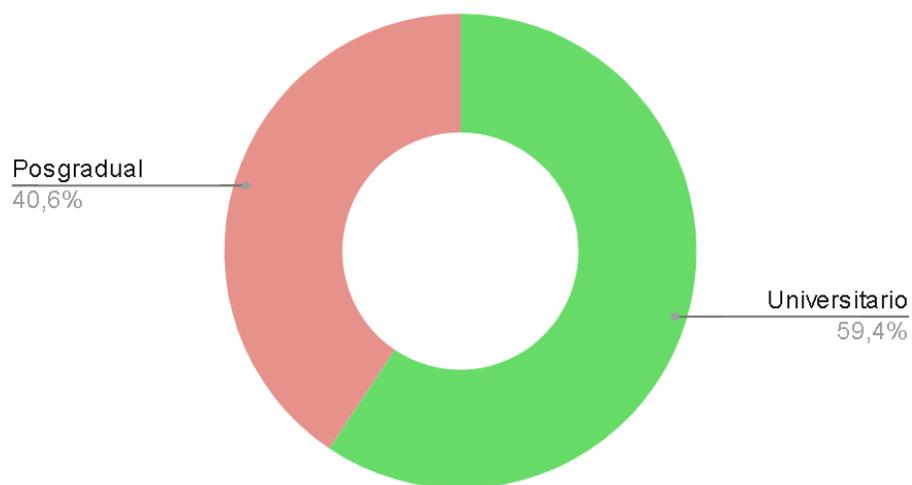
Figura 2. Grupo etario



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados del instrumento de investigación aplicado

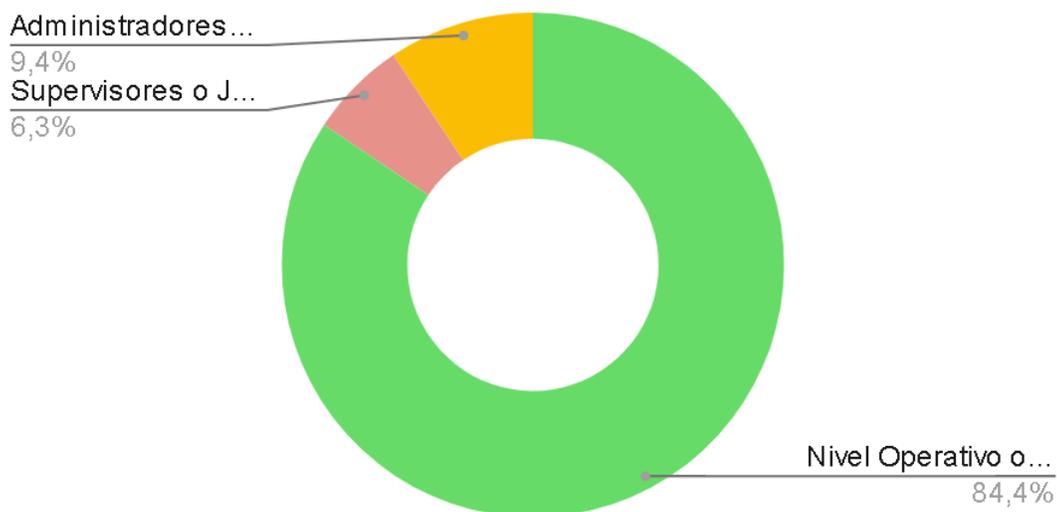
Figura 3. Género

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados del instrumento de investigación aplicado

Figura 4. Nivel educativo

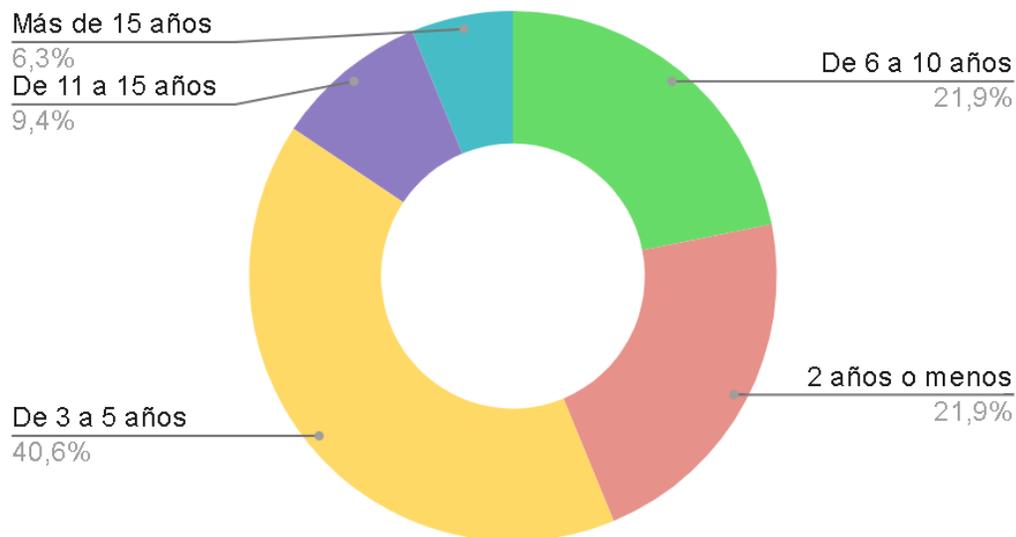
Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados del instrumento de investigación aplicado

Figura 5. Cargos



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados del instrumento de investigación aplicado

Figura 6. Antigüedad en la compañía

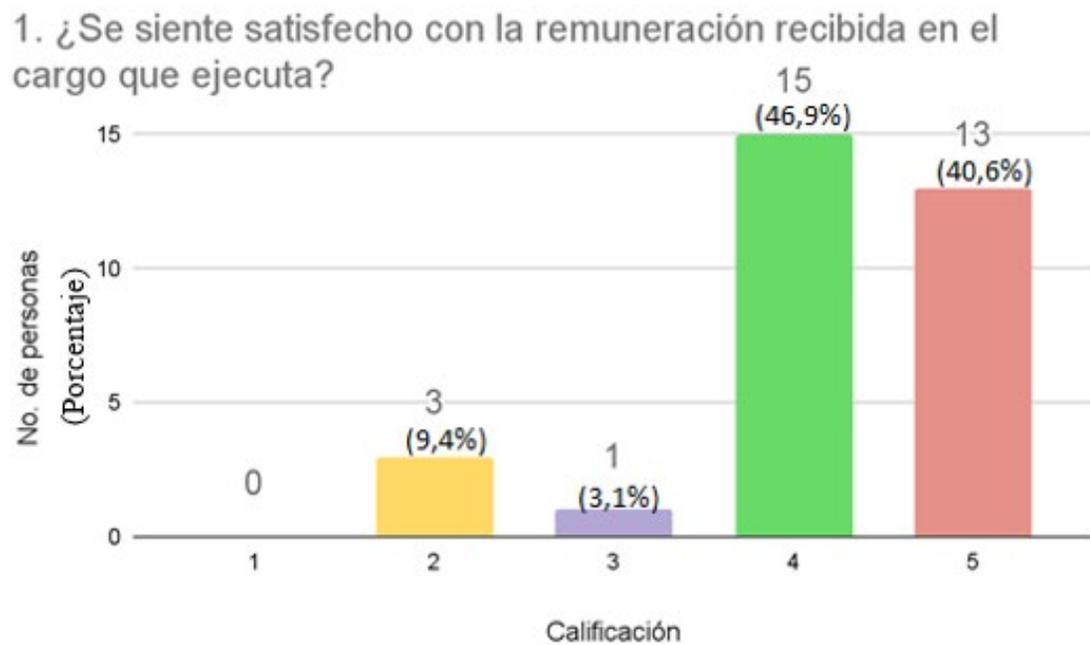


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados del instrumento de investigación aplicado

2. Desarrollo de preguntas: A continuación, se muestran los resultados estadísticos de la encuesta realizada con su respectivo análisis y gráficas:

Frente a la primera pregunta relacionada con la satisfacción con la remuneración recibida, se evidencia que el 46.9% está conforme con la remuneración de acuerdo con su cargo, mientras que un 9.4% no está de acuerdo.

Figura 7. Remuneración

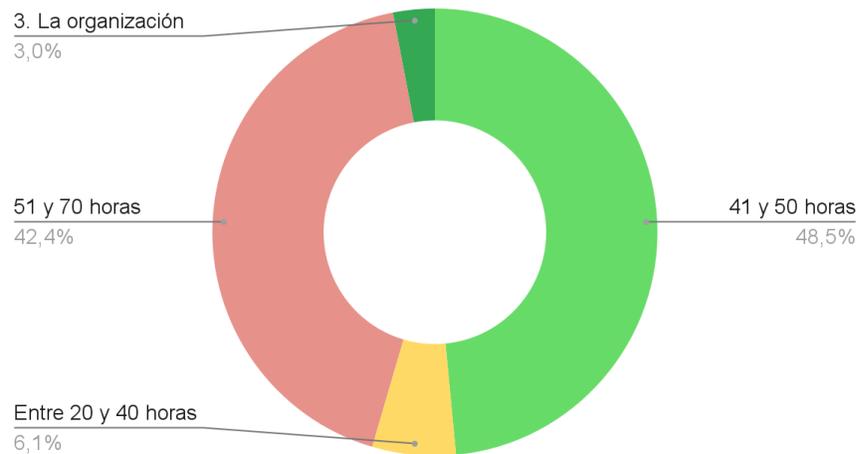


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados del instrumento de investigación aplicado

Las horas laboradas en promedio a la semana oscilan entre las 41 y 70 horas.

Figura 8. Horas laboradas

2. ¿Cuántas horas trabaja usted en promedio a la semana?

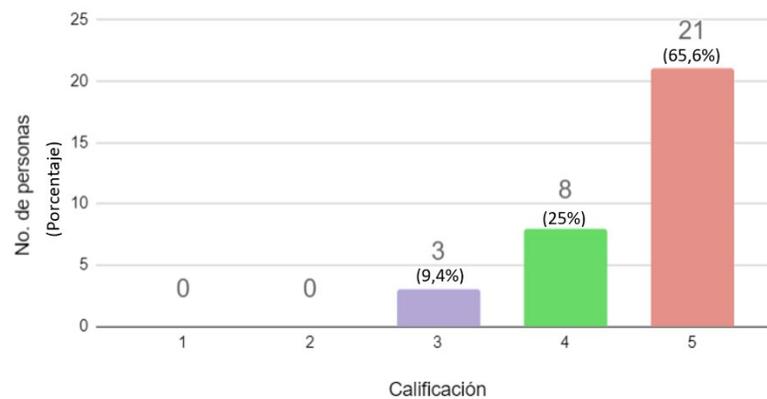


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados del instrumento de investigación aplicado

La mayoría de los encuestados coinciden en contar con un ambiente laboral seguro, junto con los elementos de trabajo necesarios para cumplir con las funciones establecidas.

Figura 9. Entorno laboral

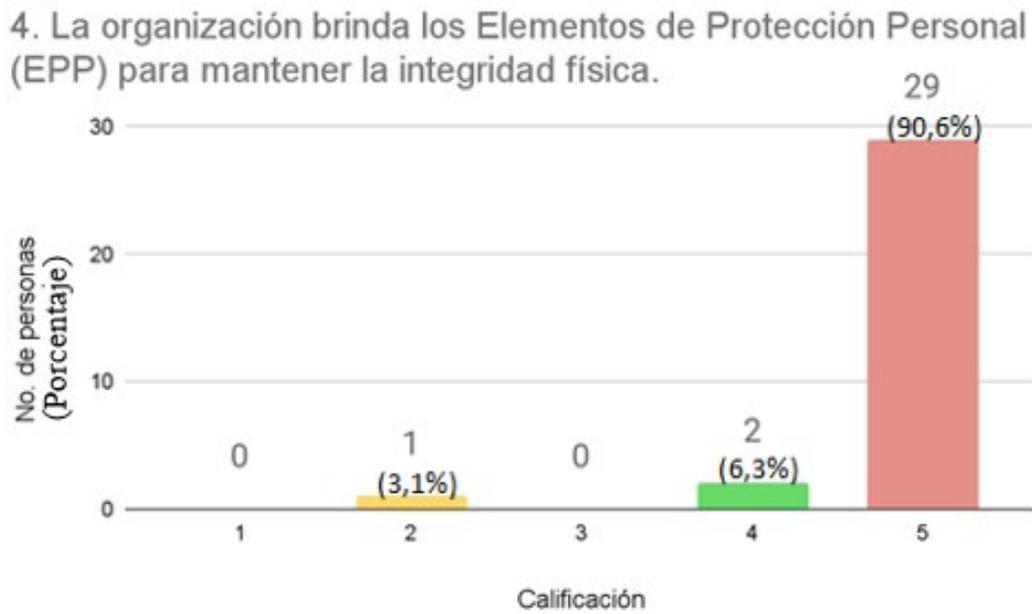
3. La organización ofrece un entorno laboral ambientalmente seguro, junto con los elementos de trabajo necesarios para cumplir con las funciones establecidas.



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados del instrumento de investigación aplicado

El 90.6% de los colaboradores confirma que la compañía les brinda los Elementos de protección personal (EPP) necesarios para mantener la integridad física.

Figura 10. Elementos de protección personal

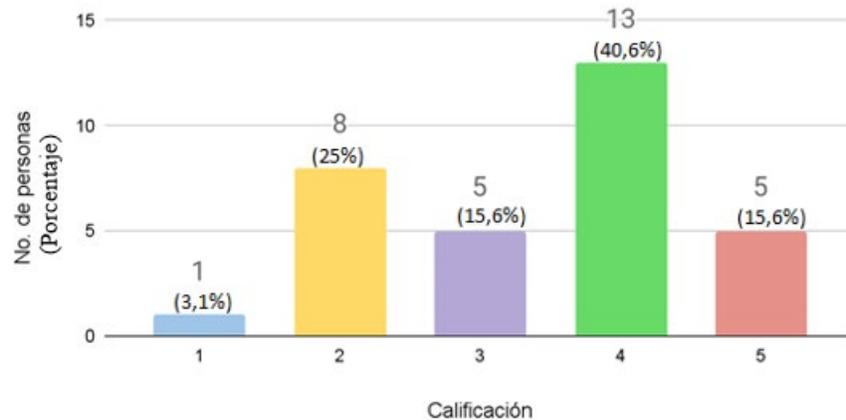


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados del instrumento de investigación aplicado

Frente a la pregunta del equilibrio entre la vida laboral, familiar y personal, se evidencia un desequilibrio justificado en jornadas laborales extensas, horas extras sin compensatorio y sobrecarga laboral.

Figura 11. Equilibrio vida laboral, familiar y personal

5. ¿Usted considera que existe equilibrio entre su vida laboral, familiar y personal?

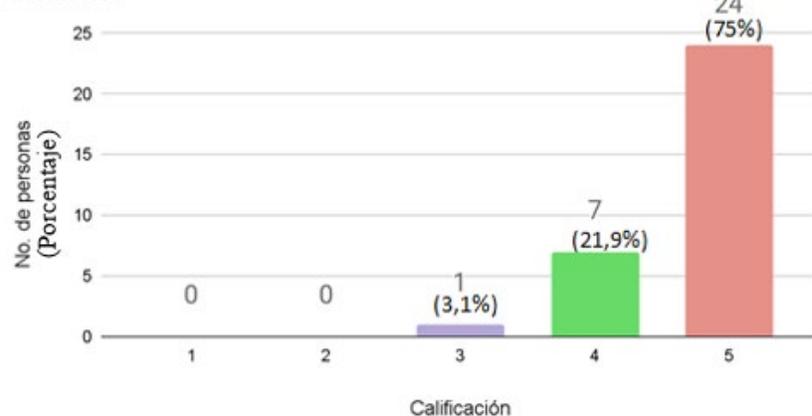


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados del instrumento de investigación aplicado

El 75% de los colaboradores concuerda en que existe inclusión en la organización.

Figura 12. Diversidad

6. La organización está comprometida con la diversidad y la inclusión.



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados del instrumento de investigación aplicado

El 53.1% de los colaboradores considera que cuenta con la colaboración de compañeros del departamento.

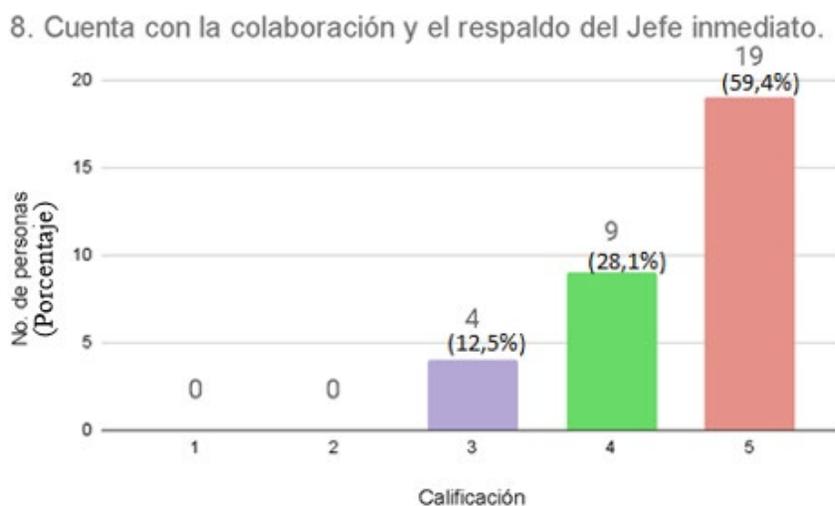
Figura 13. Colaboración compañeros del departamento.



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados del instrumento de investigación aplicado

El 59.4% considera que cuenta con la colaboración de su jefe inmediato.

Figura 14. Colaboración jefe inmediato

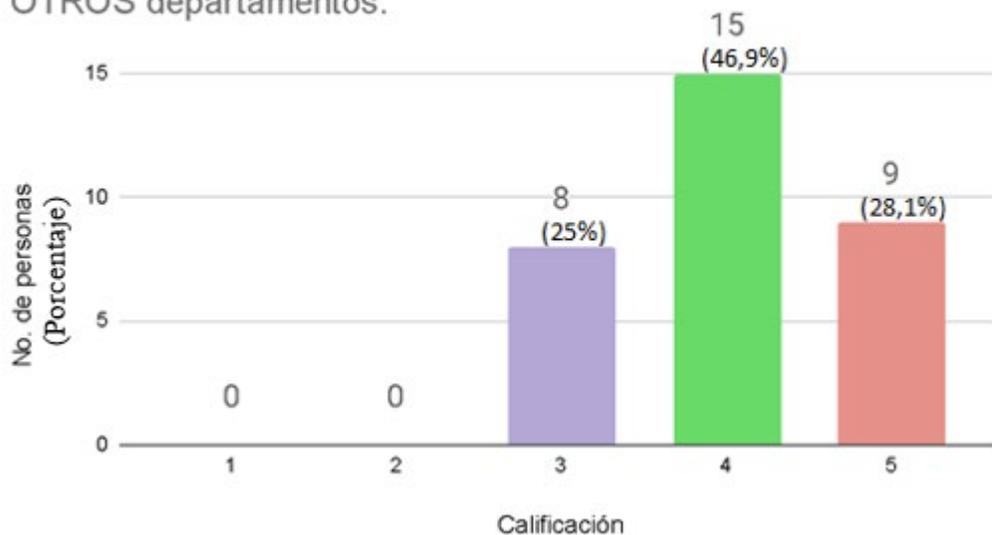


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados del instrumento de investigación aplicado

El 46.9% cuenta con la colaboración de otros departamentos.

Figura 15. Colaboración otros departamentos

9. Cuenta con la colaboración laboral de compañeros de OTROS departamentos.

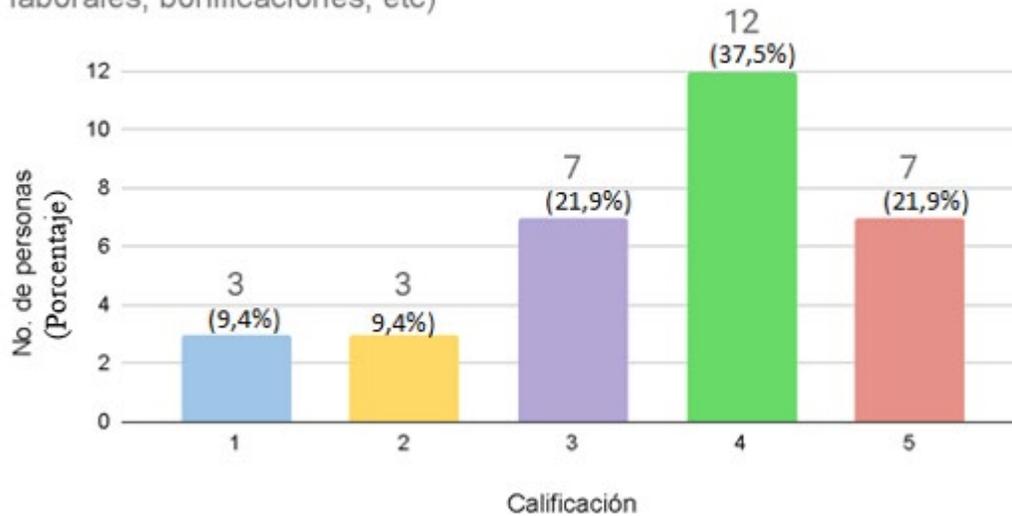


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados del instrumento de investigación aplicado

Ante la pregunta de la accesibilidad a las actividades de bienestar que brinda la compañía (como días libres, actividades extra laborales, bonificaciones, etc.), se encuentran opiniones divididas como se evidencia en el gráfico. Los colaboradores consideran que no existe tiempo disponible para este tipo de actividades, pues siempre se deben laborar horas extensas de trabajo, o en su defecto se presentan actividades imprevistas que no permiten acceder a ninguna actividad de bienestar.

Figura 16. Accesibilidad actividades de bienestar

10. Considera que cuenta con accesibilidad a las actividades de bienestar que brinda la compañía (como días libres, actividades extra laborales, bonificaciones, etc)

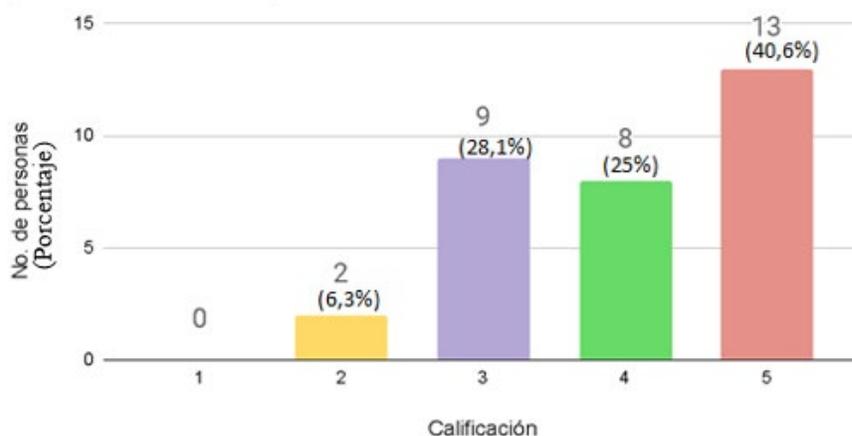


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados del instrumento de investigación aplicado

Para la pregunta de oportunidad de desarrollo profesional dentro de la organización, el 34.4% de los colaboradores considera que no existe dicha oportunidad por el organigrama horizontal y la falta de accesibilidad a tiempo para estudiar.

Figura 17. Oportunidad desarrollo profesional

11. Usted considera que tiene la oportunidad de desarrollo profesional en la organización.

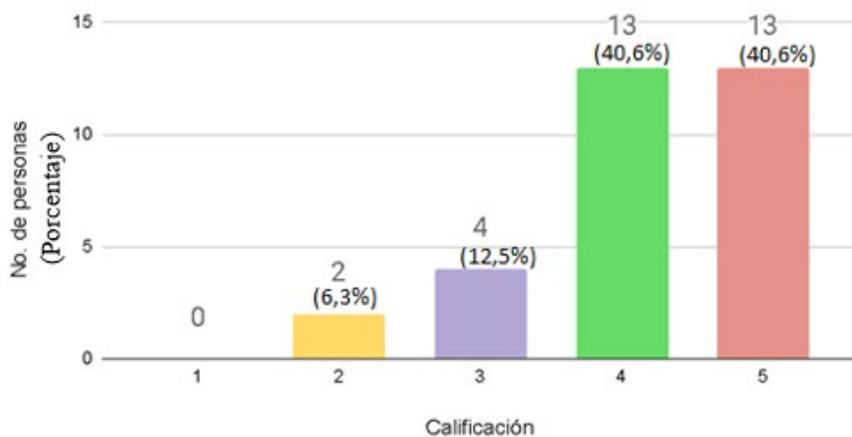


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados del instrumento de investigación aplicado

El 81.2% considera que existe actualización de conocimientos en el trabajo.

Figura 18. Formación

12. Recibe formación para actualizar los conocimientos del trabajo.

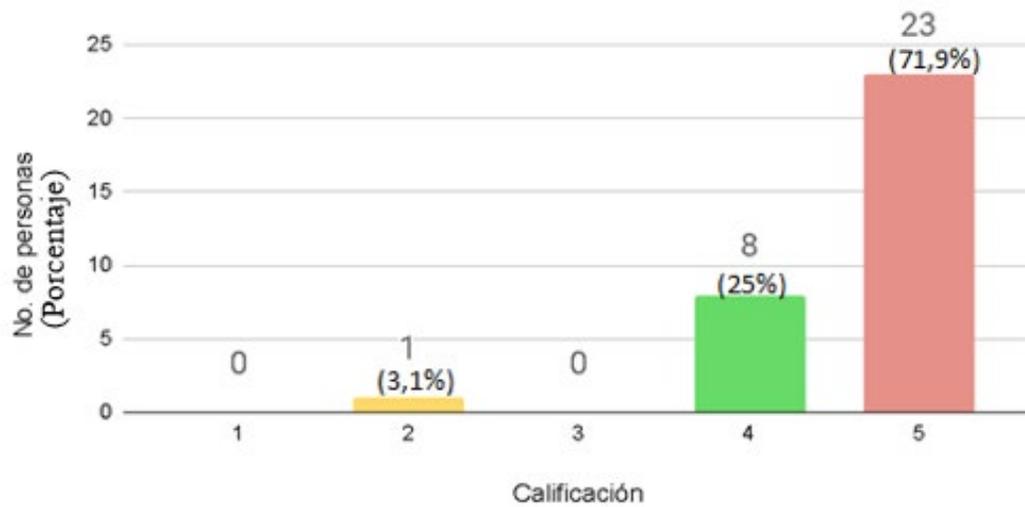


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados del instrumento de investigación aplicado

El 96% de los colaboradores considera que el cargo contribuye al cumplimiento de los objetivos de la organización.

Figura 19. Contribución a objetivos

13. El trabajo realizado en su cargo contribuye al cumplimiento de los objetivos de la organización.

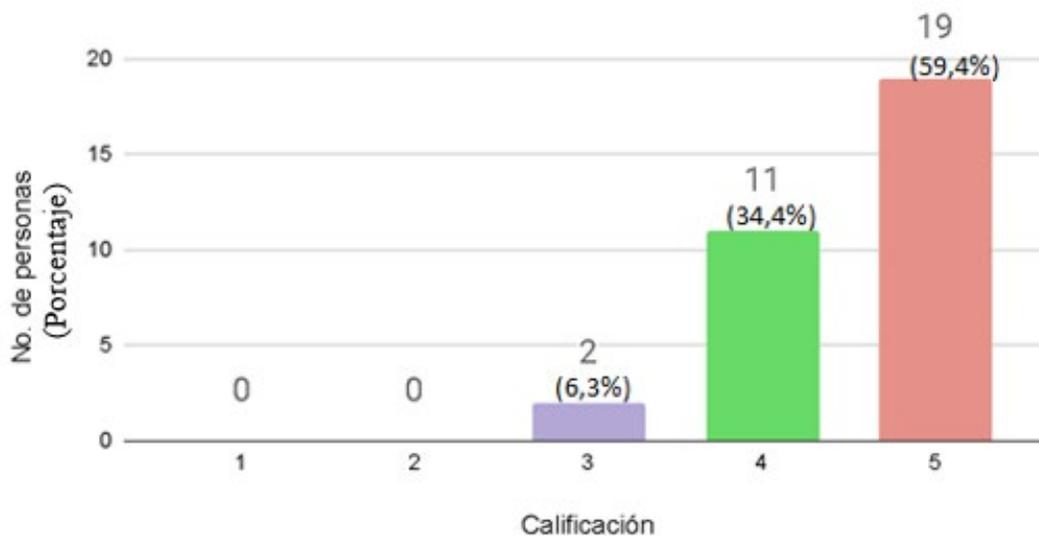


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados del instrumento de investigación aplicado

Sin embargo el 93% recomendaría a la organización como un buen lugar de trabajo

Figura 20. Recomendación como lugar de trabajo

14. Recomendaría la organización como lugar de trabajo.



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados del instrumento de investigación aplicado

Una vez analizada la información recolectada se da cumplimiento al segundo objetivo, aplicando una metodología de priorización de los aspectos que influyen en el clima organizacional, denominada matriz de riesgo - costo - volumen para identificar aquellos factores considerados como críticos para acción inmediata; moderados que pueden ejecutarse en un tiempo más largo y aceptables, para así proponer el plan de mejora (Véase tabla 3).

Tabla 3. Matriz de riesgo

FACTORES POR PRIORIZAR	RIESGO	COSTO	VOLUMEN	RANGOS DE PRIORIZACIÓN
Satisfacción con remuneración	3	3	2	18
Trabajo a la semana	4	4	2	32
Entorno laboral ambientalmente seguro	4	4	3	48
Brinda elementos de protección personal (EPP)	3	3	3	27
Equilibrio entre vida laboral, familiar o personal	5	4	4	80
Compromiso de diversidad e inclusión	2	2	3	12
Colaboración por parte de compañeros del departamento	4	3	3	36
Colaboración de jefe inmediato	4	3	3	36
Colaboración de otros departamentos	3	3	3	27
Accesibilidad a actividades de bienestar	5	4	4	80
Desarrollo profesional en la organización	3	3	3	27
Formación para actualizar conocimientos del trabajo	3	3	3	27
Cumplimiento de objetivos de la organización con el cargo	3	3	3	27
Recomendaría la organización como lugar de trabajo	4	3	3	36

Fuente: Elaboración propia

Para la clasificación y priorización se establecieron rangos de 40 unidades, siendo de 1-40 aceptable, de 41-79 moderado y de 80-125 no aceptable de priorización con necesidad de implementación de mejora inmediata. Como puede observarse en la tabla 4:

Tabla 4. Rangos de priorización

INDICADOR	VALOR	RANGOS DE PRIORIZACIÓN
NIVEL DE PRIORIDAD	80 - 125	NO ACEPTABLE
Fórmula de Cálculo= RIESGO x VOLUMEN x	41 - 79	MODERADO
COSTO	1 - 40.	ACEPTABLE

Fuente: Equipo PAMEC subdirección de calidad y seguridad en servicios de salud

A partir de la herramienta de priorización, se da paso al análisis diagnóstico organizacional y a la elaboración del plan de mejora por medio de la matriz de planificación, que más adelante se evidenciará.

Posterior a la aplicación del instrumento de recolección de datos se realiza el análisis de cada una de las respuestas de la encuesta, la cual fue resuelta por 32 colaboradores que trabajan de manera directa para la compañía. El área de customer service se conforma conjuntamente por cargos que posterior a reestructuración tienen contratación tercerizada, los cuales no se tuvieron en cuenta en la encuesta, con el fin de no afectar el estudio.

Con los resultados obtenidos es posible realizar un diagnóstico del estado del clima organizacional dentro del área en estudio, con el objetivo de proporcionar retroalimentación sobre los procesos que afectan negativamente el comportamiento de los colaboradores y llegar a diseñar un plan de mejora que brinde bienestar a los colaboradores, mejore los procesos y la productividad del equipo de trabajo.

Lo observado en las respuestas brindadas en la encuesta permiten priorizar algunos factores según los porcentajes de insatisfacción y el riesgo que representa cada uno de ellos,

en este caso, los factores que generan mayor nivel de insatisfacción están ligados a la pregunta No. 5, sobre el equilibrio entre la vida laboral, familiar o personal y la pregunta No. 10, sobre la accesibilidad a actividades de bienestar, encontrando que en las dos existe un común denominador y se trata de la disponibilidad de tiempo; las extensas jornadas laborales, los horarios cambiantes y el alto número de actividades por realizar conlleva a que sea necesario trabajar horas extras pero sin una política clara de remuneración o compensatorios.

Gracias a la matriz de plan de mejora y dando cumplimiento al tercer objetivo, (Véase en el anexo “Matriz plan de mejora” formato Excel) se realiza el siguiente análisis:

El Ministerio de salud y la Protección Social adopta por medio de la Resolución 4886 de 2018 la política de Salud Mental, donde se define como una de las dimensiones esenciales de la salud integral, la cual permite que una sociedad despliegue los recursos emocionales y cognitivos con su entorno particular, así como los factores analizados que podrían contribuir de manera negativa en la salud mental y física del equipo de trabajo creando la necesidad de priorizar la identificación de alternativas de mejora en el clima organizacional. Algunas de las interacciones y condiciones del lugar de trabajo pueden causar deterioro en la salud de los empleados, debido a ello es importante el monitoreo y la evaluación constante y continua de dichas condiciones y cómo éstas interfieren en el entorno psicosocial generando aportes adversos sobre la productividad, el ausentismo y en general el clima organizacional de un grupo de trabajo y que finalmente influyen notoriamente en la forma de pensar, actuar y sentir de un individuo no solo en el ámbito laboral sino también en el deterioro de las relaciones personales, familiares y de la salud física.

Recientemente las organizaciones buscan revertir la perspectiva negativa que genera el estrés laboral, las enfermedades mentales asociadas a cargas excesivas de trabajo y que se pueden generar a base de un desequilibrio entre los diferentes dominios de los individuos como el de la relación trabajo-familia. La transformación corporativa de un modelo tradicional a ser una empresa familiarmente responsable es un camino desconocido y poco estudiado dentro de la literatura, pero que puede convertir las políticas organizacionales en un factor contributivo para la mejora integral de cada uno de los colaboradores y por ende el

funcionamiento general de la compañía. Políticas sencillas como horarios flexibles, home office o actividades de bienestar son importantes a la hora de generar un ambiente laboral mentalmente sano, dichas políticas deben ajustarse al contexto particular de cada organización teniendo en cuenta el tipo de actividad económica, los cargos que desempeñan los empleados y la forma en que se desarrollan las actividades laborales, por ejemplo, en el caso de la empresa en estudio, los colaboradores del área de customer service pueden desempeñarse bien sea en cargos administrativos o en trabajo en campo (directamente con los clientes) y en donde las funciones tienen gran impacto en el funcionamiento de los laboratorios clínicos y por ende en el reporte de resultados a pacientes. Como consecuencia los horarios se tornan extensos e impredecibles dificultando la planificación o asistencia a las actividades de bienestar propuestas en la compañía.

La estructura organizacional también es fundamental a la hora de tomar decisiones referentes a los programas de bienestar y a su desarrollo, los cuales deben ir de la mano con la unidad de negocio y los aspectos misionales de la organización trayendo como consecuencia un equilibrio entre el crecimiento personal, profesional y familiar; para compañías de gran tamaño como Siemens Healthineers esto se convierte en un reto debido a la cantidad de colaboradores y la población mixta que se encuentra y en donde las gerencias o los líderes de cada equipo juegan un papel vital a la hora de permitir y contribuir a generar los espacios de acceso por parte del personal de campo a las actividades desarrolladas en los planes de salud y bienestar corporativo.

El entorno laboral ambientalmente seguro es un concepto que se constituye como un tema de gran importancia y criticidad en la actualidad, dado que el ejercicio de las labores inherentes a las funciones de la organización implica la exposición a variables de carácter biológico que deben ser previstos, evaluados, prevenidos y en caso de ocurrencia ser cubiertos de la mejor manera posible, con la finalidad de generar en los colaboradores un sentido de seguridad y pertenencia en la organización.

De lo anterior se abstrae la necesidad de adecuar y mantener documentación actualizada y consolidada que contenga los procedimientos requeridos para implementar planes de

seguridad, así como la importancia de darlos a conocer por medio de protocolos amigables y de fácil ejecución al alcance de los colaboradores, que mejoren la perspectiva organizacional.

Este tipo de accionar contempla la necesidad de realizar periódicamente los ajustes y adiciones requeridas, como resultado de un plan de mejora continua en la organización, tal y como es determinado institucional y jurídicamente mediante el Decreto 1072 de 2015 Libro 2, Parte 2, Título 4, Capítulo 6., siendo su objetivo primario tal y como es descrito por el Ministerio de Trabajo “la protección de la integridad del personal que realiza el trabajo, labor o actividad, con la identificación de prácticas, procesos, situaciones peligrosas y de acciones de intervención en los riesgos propios de la actividad económica”.

De igual forma es necesaria la implementación de un plan de acción local orientado a gestionar la percepción negativa y de inseguridad de los colaboradores en el desarrollo laboral del área de customer service, alineado con los protocolos actuales de bioseguridad, entendiéndose que el ambiente laboral es un factor que impacta directamente en los colaboradores y su grado de motivación y productividad.

Otro instrumento a ser contemplado se enfocará en la ejecución de un mecanismo de retroalimentación que consolide los aportes de los colaboradores como principales actores que interactúan en su entorno laboral, paralelo al ejercicio de sus funciones en la organización. Este debe alinearse con las tipologías de las avenidas de influencia para un entorno laboral saludable determinadas por la Organización Mundial de la Salud - OMS, siendo estas el ambiente físico de trabajo, el entorno psicosocial del trabajo, los recursos personales en el trabajo y la participación de la empresa en la comunidad. A su vez el proceso de implementación de un programa de espacio laboral saludable determinado por la OMS dará estructura a la matriz que deberá ser accesible a la totalidad de integrantes de la empresa para su diligenciamiento y consulta, considerándose como insumo para la elaboración de planes de mejora y de acciones correctivas que influyan positivamente en la seguridad del entorno laboral del área de estudio.

La satisfacción con remuneración se enfocará en la motivación como un concepto importante en las organizaciones, puesto que puede influir en actitudes y conductas del personal en el trabajo y en su desempeño. Se requiere al menos una variable que, sin afectar a la satisfacción laboral del individuo, esté relacionada con su salario. Se tiene como oportunidad de mejora la promoción de ascensos, incremento de salarios, afiliación o alianzas para obtener descuentos con concesionarios, supermercados de cadena, bonos Sodexo. La causa raíz puede ser la sobrecarga laboral observada en los riesgos anteriores, al focalizarse en un tiempo prolongado de trabajo y baja remuneración. Se observa entonces, que la barrera de implementación de dichas oportunidades de mejora son las funciones establecidas por cargo y puede que no se desarrolle el cambio de puesto de trabajo o los ascensos, para el aumento de salario que se buscaba.

Finalmente, debe ser tenido en cuenta el compromiso de diversidad e inclusión en el entorno laboral actual (lleno de retos en términos de demografía, habilidades y culturas). Las compañías que construyan una cultura verdaderamente diversa e inclusiva son las que tendrán ventaja sobre sus competidores, de manera que para mantener un desempeño de negocios sostenible es necesario tener la habilidad de atraer y retener una fuerza laboral diversa. Como plan de mejora se plantea generar un programa de capacitación al personal de inclusión laboral, dado que la empresa puede evidenciar compromiso con la diversidad e inclusión, pero esta virtud no necesariamente puede ser conocida por la totalidad de integrantes del área de customer service, motivo por el cual es importante transmitirlo y replicarlo a cada uno de los colaboradores siendo una barrera directa para su implementación la acción de no recibir el material o de no tener interés por acceder a él.

Conclusiones

1. La carga laboral es uno de los principales factores que contribuyen y afectan la percepción de los colaboradores en relación a su calidad de vida, partiendo de la relación de tiempo entre la vida laboral y la familiar. Dicha percepción puede tornarse negativa cuando los colaboradores no pueden tener la flexibilidad o un factor de decisión sobre las horas laboradas, horarios de entrada y salida, etc. ya que las funciones inherentes a los cargos implican extensas e impredecibles horas de trabajo. Dicho esto, la compañía implementa planes de bienestar en donde se involucra a la totalidad del personal, pero debido a los horarios del personal de campo, en gran medida no se accede a estos beneficios generando aversión a dichos programas. Lo anterior generó un plan de mejora basado en la accesibilidad y horarios establecidos exclusivamente para los colaboradores, enfocado en que sus actividades diarias se desarrollen directamente en los clientes.
2. El equilibrio entre la vida laboral, familiar y personal puede llegar a afectar el desempeño de los colaboradores, de allí la importancia de las actividades de bienestar; por esto es necesario equilibrar cargas laborales, establecer políticas de accesibilidad a bienestar junto con reconocimientos económicos por horas extra laboradas, como medios para garantizar un ambiente laboral ambientalmente seguro.
3. La remuneración hace parte de la motivación del ser humano y determina su enfoque en el desempeño de actividades laborales, su compromiso organizacional y el cumplimiento de objetivos corporativos, adicionalmente es importante tener en cuenta este factor para hacer que el personal se comprometa con el ejercicio laboral en la compañía.

Referencias Bibliográficas

- Acevedo, L. (2013). *Los estudios de factibilidad en Colombia*. Bogotá: Nuevo mundo.
- Bernal Gonzalez, I., Pedraza Melo, N. A., & Sanchez Limón, M. L. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Science Direct*, 31(134), 8-19. doi:<https://doi.org/10.1016/j.estger.2014.08.003>
- Brito Carrillo, C., Pitre Redondo, R., & Cardona Arbelaez, D. (2020). Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño del Personal en una Empresa de Servicio. *Scielo*, 31(1), 141-148. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000100141>
- Chiavenato, I. (1981). *Introducción a la teoría general de la administración* (Septima ed.). Mexico: McGraw-Hill Interamericana.
- Congreso de la republica. (1993). *Ley 100*. Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/ley-100-de-1993.pdf>
- Congreso de la republica. (2004). *Ley 909*. Obtenido de <https://secretariajuridica.gov.co/transparencia/marco-legal/normatividad/ley-909-2004#:~:text=Descripci%C3%B3n%3A,Marco%20Legal%20de%20la%20Entidad.>
- Congreso de la republica. (2006). *Ley 1010*. Obtenido de <https://fup.edu.co/wp-content/uploads/2016/03/acoso-laboral-ley-1010-2006-camara-comercio-medellin.pdf>
- Conocimientos Web. (2015). *Teoría del clima organizacional de Likert*. Obtenido de <https://conocimientosweb.net/zip/article1578.html>
- Gómez, A. (2017). Estudio financiero y su impacto. *Finanzas y Economía*.
- Grupo Interdisciplinario. (1950). *Código Sustantivo del trabajo*. Obtenido de <https://www.ilo.org/dyn/travail/docs/1539/CodigoSustantivodelTrabajoColombia.pdf>
- Grupo Interdisciplinario. (1991). *Constitución política de Colombia*. Obtenido de <https://pdba.georgetown.edu/Constitutions/Colombia/colombia91.pdf>
- Jagannathan, A. (2014). Determinants of employee engagement and their impact on employee performance. *International journal of productivity and performance*

- management. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 63(3), 308-323. doi:10.1108/IJPPM-01-2013-0008
- Likert, R. (1968). *El factor humano de la empresa*. Bilbao, España: Devito.
- Magana, H. (2012). *Escuela conductista de la administración*. Obtenido de <https://sites.google.com/site/admicommxindustrial/escuela-conductista-de-la-administracion>
- Mendez Alvarez, C. E. (2005). Clima organizacional en empresas colombianas 1980-2004. *Universidad del Rosario*, 4(9), 100-121. Obtenido de <https://revistas.urosario.edu.co/index.php/empresa/article/view/917/822>
- Ministerio de trabajo, seguridad social y de salud. (1986). *Resolución 2013*. Obtenido de <http://copaso.upbbga.edu.co/legislacion/Resolucion%202013%20de%201986%20Organizacion%20y%20Funcionamiento%20de%20Comites%20de%20higiene%20y%20SI.pdf>
- Niño, L. (2018). Uso de la norma APA en los proyectos. *Guía Metodológica*, 2-8.
- Organización Internacional del trabajo. (2017). *HealthWise Manual Operativo: Mejoras laborales en los servicios de salud*. Obtenido de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---sector/documents/instructionalmaterial/wcms_604886.pdf
- Organización Internacional del Trabajo. (2020). *Impulsando la productividad: Una guía para organizaciones empresariales*. Obtenido de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---act_emp/documents/publication/wcms_759690.pdf
- Organización Mundial de la salud. (29 de Diciembre de 2017). *Salud y derechos humanos*. Recuperado el 18 de Abril de 2021, de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/human-rights-and-health>
- Peralta, R. (2020). *El clima organizacional*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/el-clima-organizacional/>
- Presidente de la república. (1984). *Decreto 614*. Obtenido de http://copaso.upbbga.edu.co/legislacion/decreto_614%2084%20Organizacion%20y%20Administracion%20Salud%20Ocupacional.pdf

- Presidente de la republica. (1998). *Decreto 2504*. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=3346>
- Presidente de la republica. (2015). *Decreto 1083*. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=62866>
- Presidente de republica. (1998). *Decreto 1572*. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=1285>
- Reinoso, N., & Gómez, F. (2018). Contexto en Salud y Calidad en Colombia. *Fundación universitaria del Área Andina*. Recuperado el 16 de 03 de 2021
- Robbins, S. (1999). En *Comportamiento Organizacional*. Pearson Education.
- Uribe Prado, J. F. (2015). En *Clima y ambiente organizacional: Trabajo, salud y factores psicosociales*. Mexico: Manual Moderno.

Anexo 1

Instrumento utilizado en la prueba piloto:

Con dos partes, la primera para obtener una caracterización de la población y la segunda enfocada netamente al clima organizacional.

Clima Organizacional

La presente encuesta bajo tipología de prueba piloto, tiene la finalidad de reunir información para el análisis de factores que influyen en el clima organizacional de una empresa determinada y será utilizada exclusivamente para fines académicos. La información obtenida será almacenada, procesada, usada, transmitida y/o transferida, según corresponda y se le dará el tratamiento de datos personales, atendiendo de forma estricta los deberes de seguridad y confidencialidad ordenados por la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013 y demás regulaciones relacionadas. La información aquí suministrada es de carácter confidencial por lo que agradecemos la mayor sinceridad en sus respuestas

¿A qué grupo de edad pertenece? *

Menos de 18 años

18-30 años

31-50 años

51-70 años

Más de 70 años

¿Cuál es su género? *

Mujer

Hombre

Otro

Nivel educativo *

- Primaria
- Secundaria
- Universitario
- Posgradual

¿En qué grupo se encuentra su cargo dentro de la compañía? *

- Nivel Operativo o de Soporte
- Supervisores o Jefes
- Administradores o Gerentes
- Alta Gerencia

Antigüedad en la compañía *

- 2 años o menos
- De 3 a 5 años
- De 6 a 10 años
- De 11 a 15 años
- Más de 15 años

Sección 2 de 2

Sección sin título



Por favor, marcar solo una casilla, donde:

1. Totalmente en desacuerdo - 2. En desacuerdo - 3. Ni en desacuerdo ni de acuerdo - 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

11. Usted considera que tiene la oportunidad de desarrollo profesional en la organización. *

	1	2	3	4	5	
Totalmente en Desacuerdo	<input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo				

12. Recibe formación para actualizar los conocimientos del trabajo. *

	1	2	3	4	5	
Totalmente en Desacuerdo	<input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo				

13. El trabajo realizado en su cargo contribuye al cumplimiento de los objetivos de la organización. *

	1	2	3	4	5	
Totalmente en Desacuerdo	<input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo				

14. Recomendaría la organización como lugar de trabajo. *

	1	2	3	4	5	
Totalmente en Desacuerdo	<input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo				

OBSERVACIONES

Por favor describa brevemente que tan pertinentes, claras y coherentes fueron las preguntas realizadas, o que cambiaría.

Texto de respuesta largo

Anexo 2

Instrumento de recolección utilizado en la población objeto de estudio

Con dos partes, la primera para obtener una caracterización de la población y la segunda enfocada netamente al clima organizacional.

Sección 1 de 2

Clima Organizacional

La presente encuesta tiene la finalidad de reunir información para el análisis de factores que influyen en el clima organizacional de una empresa determinada y será utilizada exclusivamente para fines académicos. La información obtenida será almacenada, procesada, usada, transmitida y/o transferida, según corresponda y se le dará el tratamiento de datos personales, atendiendo de forma estricta los deberes de seguridad y confidencialidad ordenados por la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013 y demás regulaciones relacionadas. La información aquí suministrada es de carácter confidencial por lo que agradecemos la mayor sinceridad en sus respuestas

¿A qué grupo de edad pertenece? *

- Menos de 18 años
- 18-30 años
- 31-50 años
- 51-70 años
- Más de 70 años

¿Cuál es su género? *

- Mujer
- Hombre
- Otro

Nivel educativo *

- Primaria
- Secundaria
- Universitario
- Posgradual

¿En qué grupo se encuentra su cargo dentro de la compañía? *

- Nivel Operativo o de Soporte
- Supervisores o Jefes
- Administradores o Gerentes
- Alta Gerencia

Antigüedad en la compañía *

- 2 años o menos
- De 3 a 5 años
- De 6 a 10 años
- De 11 a 15 años
- Más de 15 años

9. Cuenta con la colaboración laboral de compañeros de OTROS departamentos. *

1 2 3 4 5

Totalmente en Desacuerdo Totalmente de acuerdo

10. Considera que cuenta con accesibilidad a las actividades de bienestar que brinda la compañía (como días libres, actividades extra laborales, bonificaciones, etc) *

1 2 3 4 5

Totalmente en Desacuerdo Totalmente de acuerdo

Por qué considera usted que no cuenta con la accesibilidad a las actividades de bienestar?

Texto de respuesta largo

.....

11. Usted considera que tiene la oportunidad de desarrollo profesional en la organización. *

1 2 3 4 5

Totalmente en Desacuerdo Totalmente de acuerdo

Si considera que no tiene oportunidad de desarrollo profesional, indique por qué

Texto de respuesta largo

.....

12. Recibe formación para actualizar los conocimientos del trabajo. *

1 2 3 4 5

Totalmente en Desacuerdo Totalmente de acuerdo

13. El trabajo realizado en su cargo contribuye al cumplimiento de los objetivos de la organización. *

	1	2	3	4	5	
Totalmente en Desacuerdo	<input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo				

14. Recomendaría la organización como lugar de trabajo. *

	1	2	3	4	5	
Totalmente en Desacuerdo	<input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo				

OBSERVACIONES

Texto de respuesta largo

Anexo 3

Este anexo se incluye como un documento independiente en formato Excel.