

UNIVERSIDAD DE MANIZALES
PROGRAMA DE ESPECIALIZACIÓN Y MAESTRIA EN GERENCIA DEL TALENTO
HUMANO

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN ESPECIALIZACIÓN

CARACTERIZACIÓN DE CLIMA LABORAL Y CALIDAD DE VIDA DE LOS
TRABAJADORES DE

LA EMPRESA LLANTAS Y RINES USA2

NEREIDA ETHEL HERNANDEZ GARZÓN

MANIZALES, FEBRERO 2013

UNIVERSIDAD DE MANIZALES
PROGRAMA DE ESPECIALIZACIÓN Y MAESTRIA EN GERENCIA DEL TALENTO
HUMANO

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN ESPECIALIZACIÓN

CARACTERIZACIÓN DE CLIMA LABORAL Y CALIDAD DE VIDA DE LOS
TRABAJADORES DE

LA EMPRESA LLANTAS Y RINES USA2

Informe final presentado por:

NEREIDA ETHEL HERNANDEZ GARZÓN

Director:

HECTOR MAURICIO SERNA GÓMEZ MsC

Universidad de Manizales

MANIZALES, FEBRERO 2013

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION	5
1. GENERALIDADES	6
1.1 Formulación del Problema.....	6
1.2 Planteamiento del Problema.....	6
1.3 Descripción del Problema	7
1.4 Llantas y Rines USA2	8
2. JUSTIFICACION	9
3. OBJETIVOS	10
3.1 Objetivo General.....	10
3.2 Objetivos específicos.....	10
4. ANTECEDENTES	11
5. MARCO REFRENCIAL	20
5.1. Comportamiento Organizacional.....	23
5.2. Calidad de Vida.....	23
5.2.1 Características Individuales.....	24
5.2.2 Calidad de Vida Laboral.....	25
6. METODOLOGIA	27
6.1 Diseño Metodológico.....	27

6.2 Población.....	28
6.2.1 Muestra.....	28
6.3 Instrumento.....	28
7. RESULTADOS.....	34
7.1. Instrumento CVT-GOHISALO.....	34
7.1.1. Seguridad Institucional.....	34
7.1.2. Seguridad en el Trabajo.....	36
7.1.3. Integración al Puesto de Trabajo.....	37
7.1.4. Satisfacción para el Trabajo.....	38
7.1.5. Bienestar logrado a través del Trabajo.....	39
7.1.6. Desarrollo Personal.....	40
7.1.7. Administración del Tiempo Libre.....	42
7.2. Guía Medición y Cuantificación del Medio Ambiente...	44
7.2.1. Campo de las Personas.....	45
7.2.2. Campo de la Organización.....	50
8. ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	57
9. CONCLUSIONES.....	62
10. LINEAMIENTOS PROPUESTA DE INTERVENCION.....	64
11. BIBLIOGRAFIA.....	66

INTRODUCCIÓN

El presente estudio hace referencia a la influencia del clima laboral en la calidad de vida de los colaboradores de una empresa denominada “Llantas y Rines USA2”, siendo un tema de gran importancia puesto que está orientado a conocer si las condiciones del ambiente laboral (clima laboral) influyen de forma negativa o positiva en los estilos de vida, pensamientos, sentimientos y comportamientos (calidad de vida) de los trabajadores que conforman dicho entorno.

Es por tanto que hablar de clima laboral y de calidad de vida, implica estudiar ideas que han regido en situaciones organizacionales desarrolladas a lo largo del tiempo, como pueden ser: conflictos, compromisos, ascensos, productividad, emociones, tareas laborales etc. Sin duda estaré hablando de una mejora no solo en las organizaciones o empresas sino también en el factor social y por qué no, familiar.

Por consiguiente, este ejercicio investigativo, tiene por objeto explicar y dar a conocer una perspectiva acerca del concepto de clima laboral en la calidad de vida de las personas, que hacen parte de un sistema como es la organización, la cual se alimenta de los aportes e investigaciones del comportamiento organizacional. Su importancia fundamental es la determinación del clima laboral en la calidad de vida en dicho entorno laboral, buscando con ello generar una propuesta de mejoramiento en relación al clima laboral y calidad de vida de las personas que conforman esta empresa.

1. GENERALIDADES

1.1 Formulación del Problema.

¿Cuáles son las características del clima organizacional y la calidad de vida laboral en la empresa Llantas y Rines USA2?

1.2. Planteamiento del Problema.

El mundo del trabajo es un espacio colectivo que hace parte de las necesidades humanas, se podría decir, que es uno de los campos de batalla más complejos en el transcurso de la vida, además es el único momento en el que sus miembros no pueden elegir al resto de la gente con la que van a interactuar. El ambiente general de emociones que se vive en una organización es denominado clima laboral, en el cual todas las personas que allí conviven requieren un proceso de adaptación.

Es así, que muchas veces las organizaciones o empresas se basan solamente en la producción material y los resultados que pueden darse económicamente, pero olvidan o no tienen en cuenta el talento humano, que poseen las personas que laboran en una empresa; puesto que las personas son dotadas de sensaciones, percepciones y emociones que al hacer referencia al desempeño laboral, pueden verse reflejados en los comportamientos y resultados que ellas mismas tienen en su lugar de trabajo, en cuanto al cumplimiento, desempeño y ejecución de sus tareas.

En este mismo sentido, es de gran importancia conocer la calidad de clima laboral y como éste influye en el mejoramiento de vida de las personas que hacen parte de las

organizaciones, con el fin de que las ya mencionadas, obtengan mejores resultados a nivel económico, humano y social.

1.3 Descripción del problema.

En la actualidad, las organizaciones están viendo que el tema del clima laboral es un factor que cada vez va tomando mayor importancia de forma globalizada en el mundo, las personas dirigentes de organizaciones, son pilares claves para que estos entornos laborales crezcan positivamente, por eso es que muchas empresas u organizaciones desarrollan e implementan una serie de mecanismos para identificar y mejorar el estado de su clima laboral, considerando que representa una clave de éxito social y económico.

Por tanto, las personas que hacen parte de estos entornos laborales, muchas veces son sujetos a diversos atropellos, convirtiéndose en víctimas a consecuencia de una baja calidad de vida laboral; por consiguiente, los empleados que ocupan cargos de dirección deben ejercer comportamientos y acciones en los ambientes de trabajo que sean fructíferos tanto para la organización misma, como para las personas que están bajo su mando.

De igual manera, se encuentran muchas veces ambientes, donde el trabajador está relegado y es visto como máquina de reproducción, interactuando en medios en donde son violados sus derechos como persona autónoma, con capacidad de tomar decisiones y con potencial para aportar grandes ideas en el crecimiento y desarrollo de la organización.

Es entonces, el clima laboral un factor complejo de identificar, puesto que se relaciona con múltiples factores, de carácter individual y social, dentro de los cuales las vivencias propias de cada integrante juegan un papel fundamental en sus pensamientos, percepciones y comportamientos actuales. Es necesario, construir un concepto claro de calidad de vida

laboral, que vincule a los empleados y modele de forma sana y adecuada la interacción en este entorno laboral, redundando en el bienestar personal y organizacional.

Por lo tanto, de esta manera, se podría generar una calidad de vida sana en los climas laborales, favoreciendo el éxito de las organizaciones y las personas que allí laboran, generando contextos que promuevan la capacidad de desarrollarse adecuadamente de forma eficiente y efectiva frente a la realización de sus tareas laborales.

1.4 Llantas y Rines USA2.

Esta empresa se originó hace aproximadamente 15 años (1997), en la ciudad de Armenia. Es una empresa pequeña que ha ido evolucionando en el transcurso del tiempo, la cual está dedicada a la compra y venta de repuestos para autos; como llantas, rines, accesorios etc.

Con el fin de complacer las exigencias y necesidades de los automotores, se inaugura una sucursal hace dos meses aproximadamente; en la que se prestan servicios como, alineación, balanceo, lavado, cambio de aceite, polarizado, rectificación de rines, restauración de pintura y eliminación de micro rayones entre otros.

Por tanto, la empresa está orientada a prestar servicios de alta atención y calidad a todas las personas que necesiten atención a sus automóviles, para **estos** servicios la empresa cuenta con una variedad de máquinas aptas para suplir las necesidades de los clientes que soliciten sus servicios; contando también con personal capacitado para ejercer diversas funciones.

2 JUSTIFICACION

Se ha determinado que el ambiente laboral es un factor indispensable en el éxito de cualquier organización, así mismo se conoce que repercute de forma significativa en las emociones pensamientos y comportamientos de las personas que hacen parte de la misma. Por esta razón, es necesario conocer los factores influyentes en el ámbito laboral que de una u otra forma develan conceptos que son adoptados de forma subjetiva por las personas que allí laboran, desencadenando en cada uno de ellos diversos comportamientos y conductas que son reflejados en la realización de sus tareas cotidianas en los entornos de trabajo.

Por consiguiente, la importancia fundamental de este estudio, es determinar de qué forma el clima laboral afecta en gran medida la calidad de vida laboral de los trabajadores que hacen parte de la organización. Todo esto con el fin de generar una propuesta de mejoramiento para que los empleados aprendan y ejerzan comportamientos adecuados que mejoren el desempeño individual, social y laboral.

3 OBJETIVOS

3.1 Objetivo General.

Generar una propuesta de intervención que permita mejorar las condiciones del Clima y la calidad de vida Laboral de la empresa Llantas y Rines USA2.

3.2 Objetivos Específicos.

- Caracterizar el clima organizacional de la empresa Llantas y Rines USA2 durante el periodo 2012.
- Reconocer aspectos de la calidad de vida laboral de la empresa Llantas y Rines USA2 durante el periodo 2012, a través de los colaboradores de la misma.

4. ANTECEDENTES

Hablar de clima laboral no solo deja riqueza en los conocimientos en disciplinas como la sociología y psicología, sino que también permite reconocer la presencia de variables que inciden en el comportamiento social de los integrantes de una organización. Hasta el momento, los estudios relacionados con este tema, se desarrollan en búsqueda de mejorar la productividad y la calidad del desempeño laboral. Estas investigaciones han reflejado la importancia que tiene el clima laboral en las organizaciones, convirtiéndolo, en el pilar del éxito total a nivel económico y social de las empresas.

Una de estas investigaciones, fue realizada en la universidad de Cauca, “Clima Organizacional: Hacia un Nuevo Modelo”, donde se estudió a fondo la organización, con el fin de “definir rasgos propios de la misma, haciendo que las personas que la conformaban ayudaran a definir el clima organizacional y de forma inconsciente, identificar que variables podrían intervenir en el mundo laboral” (Toro 1992, Londoño 1993).

Dentro de este estudio habla Robbins (1988: 140) exponiendo que: “las personas de una manera constante emiten enunciados de evaluación, ya sean favorables o desfavorables, con respecto a las cosas, las otras personas o los eventos, reflejando la manera como se sienten o como perciben la realidad que los rodea”. Además, la mayoría de investigaciones de comportamiento organizacional se han interesado en tres tipos de actitudes a saber: “satisfacción en el trabajo, compromiso con el trabajo y compromiso organizacional, permitiendo ver las actitudes como resultantes de la percepción del clima, lo cual ayuda a comprender la necesidad de conocer los factores que influyen estas actitudes en un proceso de medición del clima organizacional, a partir del propio sujeto de análisis” (Robbins, 1998: 142).

Otro aspecto a favor, es según Robbins (1.988: 315):

“Que sean los trabajadores y no sus superiores los que contribuyan a encontrar las variables de medición que se encuentra en lo que se conoce como percepción selectiva, que no es otra cosa que, lo que las personas quieren ver o escuchar, esto se basa en sus necesidades, motivaciones, experiencia, antecedentes y otras características personales”.

Entonces el clima laboral es entendido, como la percepción propia que tengan los colaboradores que hagan parte de **este** entorno, Bruner (1951) dice en Álvarez, (1992: 15) que la percepción es vista como “el proceso a través del cual el individuo connota de significado su situación y su ambiente”. Es decir; es una relación, en donde el ambiente influye en la forma de pensar de los colaboradores y el clima laboral influye en el comportamiento directo o indirecto de las personas que lo conforman.

En relación a esta temática, se realizó un artículo en la Universidad San Buenaventura en convenio con la fundación universitaria San Martín en Armenia Quindío (2010), denominado “Tres Grandes Variables del Clima Organizacional de las Empresas Colombianas”. En este trabajo, se destaca también, la importancia del clima laboral en las organizaciones, autores como Litwin y Stringer (1968) identificaron el clima laboral como “una de las áreas más importantes del estudio de las organizaciones, siendo el resultado de percepciones compartidas por el personal de una organización respecto al trabajo el ambiente físico y las relaciones interpersonales”. (Rodríguez, 1987: 43).

Por tanto, el clima laboral es entonces, una parte fundamental en el aprendizaje empírico de pensamientos, emociones y conductas que muestran los colaboradores de una organización en sus relaciones interpersonales y en el desempeño de sus tareas.

Siguiendo la misma línea se encuentra otro de los estudios realizados, dentro de la investigación relacionada con el Clima Laboral y la Calidad de Vida en el trabajo, fue el presentado por la Universidad Veracruzana

a Xalapa México (2007), denominado “La Calidad de Vida en el Trabajo, Un Término de Moda con Problemas de Conceptualización”; en este ejercicio investigativo, se encuentran conceptos como el de Schwartzmann (2003: 36), donde se habla de la calidad de vida como “una noción eminentemente humana que se relaciona con el grado de satisfacción que tiene una persona con su situación física, estado emocional, vida amorosa y social así como el sentido que le atribuye a su vida familiar entre otras cosas”.

Por otra parte, la organización internacional del trabajo (OIT) (2002), ha expuesto que, la calidad de vida de las personas en el trabajo, por ser un contexto que no puede aislarse de lo social, es fundamental para el desarrollo de los intereses y potenciales individuales de cada uno de sus integrantes. Entonces, los empleados que laboran en una organización deben reaccionar motivados por fuerzas internas positivas que equilibren todo su sistema y lo impulsen a la acción.

En este sentido, un artículo realizado en el año 2003, por la Fundación Universitaria Konrad Lorenz, presenta conceptos como el de Levi y Anderson (1980: 62), que exponen que “la calidad de vida es una medida de bienestar físico, mental y social tal como la percibe cada individuo y cada grupo. También lo es la felicidad y la recompensa”.

Es así, como los seres humanos, sin tener en cuenta en qué contexto se encuentran, son motivados por las recompensas que reciben ya sean físicas o psicológicas, Chaturvedi (1991: 12), expresa que: “la calidad de vida es la sensación subjetiva de bienestar del individuo”, también dice Zsalai (1980: 12) que: “la calidad de vida es la evaluación subjetiva del carácter bueno o satisfactorio de la vida como un todo”.

Es claro entonces, que la calidad de vida laboral, es el estado de congruencia total entre el ambiente de trabajo esperado y la aceptación del trabajador por el entorno laboral, pues según Mac. Gregor en su teoría “Y”, manifiesta que la satisfacción o frustración de una persona en referencia a su trabajo, se ve reflejado en el desarrollo de su potencial humano dentro del contexto laboral.

Otra conceptualización importante, se encuentra un artículo desarrollado en la Universidad Pontificia Bolivariana en el cual refieren un estudio sobre “Calidad de Vida Laboral en los Empleados Temporales del Valle de Aburrá-Colombia” donde aportan definiciones propias del tema, como las de Chiavenato (2004: 6), expresando que:

“La calidad de vida laboral asimila dos posiciones antagónicas; por un lado la reivindicación de los empleados por el bienestar y la satisfacción en el trabajo, y por otro, el interés de las organizaciones por los efectos de la productividad y la calidad de vida”.

Esto significa que, las organizaciones deben preocuparse indiscutiblemente por el recurso humano que propicia la satisfacción de sus objetivos, debido a que mediante mejores recursos se le provean al empleado, mejor va a ser el rendimiento, viéndose reflejado con posterioridad a nivel empresarial. Entonces la calidad de vida será reflejada en el entorno no solamente humano, sino que también será un éxito rotundo en los resultados económicos de la organización.

Adicionalmente, en referencia a la influencia que otorga la calidad de vida laboral en los resultados de desempeño y éxito de una organización, se conoce una tesis realizada en la Universidad Complutense de Madrid, España, con familias Puertorriqueñas, donde utilizaron conceptos como el de Bandura (1977: 17), donde afirma que “hay una interacción entre el ambiente y la persona. En ese proceso las expectativas y creencias, así

como las competencias cognitivas se desarrollan y se modifican por las estructuras sociales y físicas dentro del ambiente”, confirmando, que los buenos ambientes laborales estructuran adecuadamente los pensamientos, sentimientos y conductas de los trabajadores de una organización.

Es entonces que, el punto más importante de este trabajo, está relacionado con el supuesto de Seligman (1990: 43) donde afirma que “unos estilos de vida saludables no solo harán sentir a la persona con mayor satisfacción hacia el trabajo, sino también en las relaciones con las demás personas”. Es así como, una persona que realiza su labor en su trabajo de forma agradable y motivadora, es una persona que posiblemente ejerza satisfactoriamente sus relaciones interpersonales con su familia y demás entornos.

Otro trabajo investigativo, que ha aportado hacia la conceptualización de la Calidad de vida laboral, fue el presentado en la universidad de Oviedo España, desarrollado por Almudena (2002) lleva a cabo un análisis crítico acerca de la delimitación conceptual y el panorama metodológico de la calidad de vida laboral. Castillo y prieto (1990) comentan que la calidad de vida laboral es el resultado de la actuación de un individuo socializado por y para el trabajo, por tanto un individuo se comporta y se transforma en un contexto significativo determinando el entorno socio-laboral específico. Por cuanto, se define que no existe un único método para evaluar la calidad de vida debido a su pluralismo metodológico y los diferentes niveles y focos de análisis.

Complementando esta conceptualización, en la universidad de Oviedo España (2002), se dio a conocer un artículo denominado “la calidad de vida laboral: una visión integradora”, en dicho artículo se presentan conceptos al respecto, como el que expone Katsell, Yankelovich, Fein Ornati y Nash (1975), donde expresan, que un trabajador disfruta de la calidad de vida laboral cuando: experimenta sentimientos positivos hacia su trabajo y sus

perspectivas de futuro, están motivado para permanecer en sus puestos de trabajo y realizarlo bien; cuando el individuo siente, que su vida laboral encaja bien con su vida privada percibe un equilibrio entre las dos, que afecta sus comportamientos y valores personales. Otro concepto expuesto, es el de Castillo y Prieto (1990: 13) que expresa “La calidad de vida laboral, es el resultado de la actuación de un individuo socializado por el trabajo, para el trabajo y en el trabajo”, por tanto los individuos se comportan y se transforman en un contexto significativo y determinado, el cual es su entorno socio laboral específico.

Por otro lado, abordando de manera específica la motivación laboral y las consecuencias que ésta genera en el comportamiento individual y laboral del ser humano, se realizó el estudio “Dinámica no lineal en la motivación del trabajo: propuesta de un modelo y resultados preliminares” desarrollado por José Navarro y Santiago de Quijano (2003) en la Universidad de Oviedo España, donde se muestran una propuesta de modelo de integración en el trabajo teniendo en cuenta el factor tiempo y la motivación.

Esta investigación incluye el concepto de Vroom (1964: 32) el cual dice que “la motivación en el trabajo, hace referencia al esfuerzo que las personas están dispuestas a iniciar y mantener en sus puestos de trabajo”, de igual manera el concepto social cognitivo de autoeficacia de Bandura (1997) deja ver que la importancia que tienen las creencias, en las capacidades de uno mismo para organizar y ejecutar cursos de acción requeridos para producir determinados logros.

En esta misma dirección Arrieta-Salas y Navarro (2008) plantean el análisis de algunas críticas dirigidas a las teorías de la motivación principalmente a las teorías de procesos. A pesar de tratarse de uno de los constructos centrales en psicología de las organizaciones y del trabajo, la investigación y el desarrollo de nuevas teorías en motivación laboral han

disminuido considerablemente en los últimos años. Varios autores atribuyen esta situación al dominio ejercido por las teorías clásicas y plantea la necesidad de desarrollar nuevos enfoques teóricos y nuevas estrategias metodológicas con el fin de revitalizar el campo adecuándolo a las condiciones vigentes en la actualidad.

Consecuentemente, este trabajo presta especial atención a aquellas teorías que han fallado sistemáticamente, en el proceso de analizar los efectos potenciales del tiempo sobre los componentes más importantes de la teoría. Igualmente, utiliza la premisa del descuido de la dimensión temporal, a través de la revisión de literatura que permite observar las debilidades de las teorías de la motivación formuladas hasta el momento, especialmente las relativas al estudio dinámico del fenómeno. Kanfer (1990) y Navarro (2001) han hecho a nivel metodológico importantes críticas a estas teorías por considerar que en general limitan la noción de proceso al establecimiento de relaciones episódicas entre variables puesto que las mediciones que proponen con el fin de capturar la dinámica del fenómeno, resultan más bien medidas sincrónicas fundamentadas en la creencia de que fenómenos como el de marras se caracterizan esencialmente por ser estables y equilibrados.

Por tanto a nivel teórico Navarro (2001: 62) ha señalado que:

La limitación más importante de estas teorías estriba en que conceptualizan la motivación como un fenómeno lineal cuando en realidad se trata de un fenómeno cuyo comportamiento dista del ser estable y consistente a lo largo del tiempo en un trabajador posterior.

Ahora bien, dentro de este desarrollo investigativo, existe una categoría que ha ido ganando importancia a través del tiempo y es “El acoso laboral-mobbing” cuyo principal acercamiento ha sido el desarrollado por Peralta (2004) en la universidad de los andes en Bogotá, donde se interpreta este término como una conducta insultante, maliciosa, ofensiva, intimidadora, abusiva del poder y persistente que hace sentir a la persona burlada,

humillada o vulnerable, deteriorando el autoestima y generando ansiedad. Esta investigación propone algunas causas y consecuencias del fenómeno, sugiriendo adicionalmente, ideas para la prevención a nivel organizacional e individual.

Dentro de esta misma investigación se presenta el concepto de Hirigoyen (1999: 27), en el cual se expone el acoso laboral como:

“Cualquier manifestación de una conducta abusiva y especialmente los comportamientos, palabras, actos gestos y escritos que puedan atentar contra la personalidad, la dignidad o la integridad física de un individuo o que puedan poner en peligro su empleo o degradar el clima de trabajo”

Posteriormente, utilizan el concepto de hostigamiento laboral de Hubert (1997: 29) quien lo define como; “la humillación intimidación o conducta hostil dirigida siempre a la persona que frecuenta el mismo lugar por un tiempo largo de tiempo y que presenta dificultades para defenderse”, y se complementan a través de la propuesta de Zapf y Gross (2001), que exponen que la intimidación laboral ocurre en el momento en que alguien es atormentado ofendido y socialmente excluido, así como cuando debe realizar tareas humillantes en una posición de inferioridad, además sostienen que las personas que soportan esta agresión enfrentan insultos persistentes, apodosos ofensivos, burlas aislamiento, critica constante, abuso físico y personal e incluso actos menos evidentes como son el aislamiento o exclusión del grupo de compañeros.

Con base en estas definiciones, la comisión Europea (1995) intentó llegar a un acuerdo sobre el término genérico de violencia en el lugar de trabajo, presentado en el informe Randstad (2003: 36), de la siguiente manera “incidentes de abuso a una persona con amenazas o asalto relacionadas con su trabajo que implican un desafío implícito o explícito a su seguridad, bienestar o salud”.

Como conclusión es claro, que las investigaciones apuntan a que las necesidades individuales, físicas y emocionales de las personas que trabajan y cumplen funciones o tareas en áreas laborales, sean satisfechas, con el fin de lograr un equilibrio en la manera de asumir los propios estilos de vida laboral y las respuestas que estas personas manifiestan, viéndose reflejado en la interacción y realización de su trabajo de una forma muy sana y positiva.

5. MARCO REFERENCIAL

La importancia del clima organizacional y de calidad de vida, ha sido un tema de marcado interés desde varios años atrás, actualmente el clima organizacional ha dejado de ser una variable fantasma para convertirse en un factor de relevada importancia estratégica.

A través de los años se reconoce como pionero del término “calidad de vida laboral” a Louis Davis (1970), en un estudio que se realizó en la universidad Pontificia Bolivariana en Colombia “calidad de vida de los trabajadores temporales del valle de Aburra” y por medio de él, pretendían describir la preocupación que debía suscitar en toda la organización del bienestar y la salud de todos los empleados para que estos desempeñaran óptimamente sus tareas.

Sin embargo; actualmente, dicho término incluye también aspectos físicos, ambientales y psicológicos, con un profundo respeto por la comodidad de las personas y su satisfacción laboral. Igualmente, se han realizado investigaciones, en la universidad del Cauca en Colombia con el fin de estudiar a fondo las organizaciones y definir los rasgos propios de la misma, a través de las interacciones de sus miembros, permitiendo formar de manera inconsciente, las diferentes variables que intervienen en el mundo laboral.

Por tanto, el clima organizacional de cualquier institución es propio de dicha organización, no solo por las características de la misma, sino por las percepciones que cada individuo tiene del medio ambiente de trabajo en el cual se desempeña, percepciones que están influidas a su vez por los aspectos culturales propios de cada persona. Bajo esta premisa es dado afirmar que no es posible encontrar dos instituciones que tengan el mismo clima organizacional y dicho clima refleja la interacción entre las características personales de cada individuo y las propias de su organización. Esta interacción crea en cada persona una valoración o construcción de rechazo, de aceptación o de tolerancia que influye

necesariamente en sus actitudes y comportamientos y que con el tiempo puede traducirse en frustraciones o en logros tanto en el ámbito personal, como social, económico y laboral. Igualmente, hoy día está plenamente comprobado, que las diferencias culturales, raciales, de nacionalidad, de credo religioso, etc., influyen no solo en la percepción que toda persona tiene del mundo, sino en sus comportamientos frente a las realidades de la vida cotidiana, dicho de otra forma, lo que para alguien puede ser relevante para otro puede no serlo.

Acto seguido, la mayoría de investigaciones al respecto, según se expone en este estudio, se han interesado en tres tipos de actitudes a saber: satisfacción en el trabajo, compromiso con el trabajo y compromiso organizacional. Esta división permite ver las actitudes, como resultantes de la percepción del clima, lo cual ayuda a comprender la necesidad de conocer los factores que influyen éstas en un proceso de medición del clima organizacional, a partir del propio sujeto de análisis. Siendo un aspecto de gran relevancia, la identificación de las variables de medición a partir de los trabajadores y no sus superiores.

De este modo, la percepción, ayuda entonces a comprender la necesidad de la participación activa del objeto de estudio puesto que esta forma de querer ver o escuchar es diferente en cada persona y no deja de estar influenciada por el grupo al cual pertenece. Si lo que se pretende, es precisamente conocer la percepción del medio ambiente, en este caso laboral de determinadas personas, lo lógico es que se recurra a ellas y no sean otros quienes definan qué es o no importante para aquellos.

Es así, que lo que cuenta es la forma como una persona ve las cosas y no la realidad objetiva. Si la realidad influye sobre la percepción, es la percepción la que determina el tipo de comportamiento que un individuo va a adoptar. El comportamiento de la gente está basado en la percepción de lo que es la realidad, no en la realidad misma. Es por eso que

cada persona selecciona los diversos indicios que influyen en sus percepciones respecto a las otras personas, a los objetos y los símbolos.

Por consiguiente, llegar a conocer esos factores que influyen para que cada persona seleccione esos indicios y no otros, es de gran importancia y la única manera de conocerlos es permitiendo al individuo su expresión. De ahí, la necesidad de existir un test de pertinencia con el cual se puedan determinar las variables que interesan a cada grupo definido de personas, asegurando de esta manera que solo los aspectos más relevantes para cada grupo sean los que permitan hacer la medición del clima organizacional, evitando el desgaste de estudiar variables que a determinados grupos no interesan y que pueden más bien conducir a confusión.

Además, el fin último del modelo, como el de todos los modelos de medición del clima organizacional conocidos hasta ahora en este estudio ya mencionado con anterioridad, es el de proporcionar información valiosa a las instituciones, para la toma de decisiones encaminadas a mejorar el clima organizacional, de tal forma que, toda la actividad del talento humano se centre en lograr una vida realmente benéfica a escala personal y social de sus trabajadores y con el cliente externo quien también será uno de los beneficiados del proceso de mejoramiento continuo que de este proceso deba generarse.

Es así, como deber seleccionarse un modelo en el cual y mediante un primer instrumento, denominado test de pertinencia, las personas ayuden a definir las variables a medir y con el segundo instrumento se lleve a cabo la medición del clima basado en las variables encontradas.

Es notable, que en la actualidad, se requiere conocer las percepciones que tienen los trabajadores acerca del ambiente laboral, teniendo en cuenta sus objetivos personales y organizacionales, que para este ejercicio investigativo, tendrán como fenómeno vital en la construcción del clima laboral, la variable liderazgo, puesto que en cualquier organización

o empresa, la capacitación y el desarrollo del potencial humano es una tarea a la cual los mejores dirigentes han de dedicar enorme tiempo y atención.

5.1. Comportamiento Organizacional

En un estudio realizado en la Universidad San Buenaventura Medellín seccional Armenia en convenio con la Fundación universitaria San Martín (2010) se expone el tema de “tres grandes variables del clima organizacional”; este estudio determina el momento histórico donde el hombre deja de ser concebido, como una máquina de producción, siendo visto desde su esencia humana y social. Esta investigación plantea un punto importante del clima laboral: “el Spirit, término que indica la percepción que el trabajador tiene de la satisfacción de sus necesidades sociales y disfrute del sentimiento de la labor cumplida”

Por lo mismo, es necesario conocer las percepciones que tienen los trabajadores acerca del ambiente laboral, teniendo en cuenta sus objetivos personales y organizacionales, teniendo en cuenta la variable liderazgo como fenómeno vital en la construcción del clima laboral, debido a que, en cualquier organización o empresa la capacitación y el desarrollo del potencial humano es una tarea a la cual los mejores dirigentes han de dedicar enorme tiempo y atención

5.2. Calidad de vida

En la fundación universitaria Konrad Lorenz (2003) Bogotá, se conoció un estudio titulado “calidad de vida una visión integradora”, donde se refiere a la calidad de vida como un estado de satisfacción general, derivado de la realización de las potencialidades de las personas, que está compuesta por aspectos subjetivos y objetivos, esto se puede ver reflejado en la acción de las personas que hacen parte de un ambiente de trabajo, por lo que

la expresión emocional, la seguridad percibida, la productividad, el bienestar material y las relaciones armónicas entre otros, con el ambiente físico y social del entorno forman el concepto de calidad de vida laboral.

Por lo tanto la Calidad de vida es una medida de bienestar físico, mental y social tal como la percibe cada individuo y cada grupo es así que éste concepto ha sido desarrollado y entendido como un estado de satisfacción general, derivado de la realización de las potencialidades de las personas y compuesta por aspectos subjetivos y objetivos, que se pueden ver reflejados en la acción de los integrantes que hacen parte de un ambiente de trabajo.

Igualmente, los seres humanos desarrollan actividades que hacen parte de la calidad de vida; como el cumplimiento de tareas realizadas en los lugares de trabajo, en donde muchas veces no se adquiere un papel importante y productivo para que las personas obtengan una mayor satisfacción personal, por este motivo, sería importante tener como propósito en las empresas, el crecimiento y desarrollo de las potencialidades individuales.

5.2.1. Características Individuales.

El ser humano tiene un historial de aprendizajes adquiridos durante el tiempo por la interacción directa o indirecta con el entorno tanto intrínseco y extrínseco que son propios de cada persona, los cuales son manifestados y modelados en los diferentes ambientes. Estos hacen que las personas manifiesten comportamientos, estilos y hábitos que los hacen únicos y distintos y que de una u otra manera ejercen un papel fundamental en cualquier entorno.

Por esta misma razón, es que se pueden percibir los estilos de vida saludables o poco sanos en la interacción con el medio, en este caso en los ambientes laborales. Las personas viven en continua relación con su entorno, de igual manera las personas que poseen hábitos y aprendizajes sanos, pueden mostrarse más seguros, adoptando posturas conscientes en los diferentes ambientes.

Igualmente en las relaciones interpersonales y laborales se observan que los ambientes que se caracterizan por su calidez, aportan un sin número de experiencias y aprendizajes, que retroalimentan los estilos de vida que hacen parte de las personas que laboran en dicho entorno.

5.2.2. Calidad de vida laboral

En referencia a la calidad de vida en un estudio en la universidad de los Andes en Bogotá Colombia, " seis experiencias sobre la motivación" por Enrique Oligastri (2003) se da a conocer que las personas que reciben medios formativos productivos en los ambientes de trabajo, mejoran su calidad de vida en los contextos no solo laborales si no en los entornos de familia y sociedad.

Por lo tanto la calidad de vida laboral depende de todos aquellos elementos que hacen parte del medio ambiente del trabajo, como son el salario, la salud, la seguridad laboral, condiciones ambientales, organización del trabajo, contenido del puesto etc. La satisfacción laboral depende entonces, de la naturaleza y características de las condiciones del trabajo, con un componente subjetivo, el cual hace referencia al conjunto de percepciones y experiencias laborales que de una manera individual y colectiva originan realidades y características dentro de un mismo ambiente organizacional.

Es así, que este proceso sociocognitivo del medio laboral, surge de un complicado sistema de relaciones y medios de interacción que establecen las personas entre sí y que les permiten definir y actuar, trasmitiendo valores y creencias, compartiendo actitudes y pautas de comportamiento. Por esto la realidad laboral tiene el propósito de mejorar y promover una mejor calidad de vida en los ambientes de trabajo y en la organización.

6. METODOLOGIA

6.1. Diseño Metodológico.

La presente investigación se desarrolla mediante una metodología cuantitativa, la cual se define como un tipo de investigación sistemática y controlada. El presente estudio es de corte descriptivo y tiene como objetivo caracterizar las condiciones del clima organizacional y la calidad de vida laboral en la empresa Llantas y Rines USA2 durante el periodo 2012.

El estudio se compone de dos instrumentos, que permitirán reflejar la realidad de la organización, a través de la percepción de los evaluados, en aspectos propios de la empresa, así como componentes subjetivos de las condiciones laborales en las que se encuentra.

Es así como se utilizarán dos instrumentos, que permitirán cumplir con los objetivos, el primero es el CVT- GOHISALO, que evalúa siete (7) dimensiones propias de la organización, específicamente aspectos como el Soporte y Seguridad institucional, así como componentes subjetivos en referencia a los dirigentes, conducto regular, canales de comunicación, entre otros. Las calificaciones se pueden presentar en una puntuación que va de 0 a 4, para lo cual 0 corresponde a Nada Satisfecho y 4 al Máximo de Satisfacción.

El segundo instrumento, es la Guía para Medición y Cuantificación del Medio Ambiente de una Empresa, cuyo objetivo como su nombre lo indica, es medir el clima laboral, teniendo en cuenta la percepción de los evaluados, sobre el ambiente y las condiciones de trabajo. La valoración sea de igual manera de 0 a 4, donde 0 corresponde a Falso y 4 Verdadero.

Por último el método de análisis de la información será mediante la identificación del parámetro de la media para cada indicador de medida, el cual estará supeditado a la evaluación de su desviación estándar, con el fin de corroborar su veracidad.

6.2. Población.

Para la presente investigación se tuvieron en cuenta los integrantes del grupo de trabajo de Llantas y Rines USA. Hombres y mujeres, capacitados para ejercer diversas funciones relacionados con la atención al parque automotor de la ciudad de Armenia. Estos empleados son de clase media baja, en su mayoría viven en la zona sur de la ciudad, con habilidades para el manejo de las máquinas que posee la empresa. La mayoría de la población es de género masculino, puesto que se requieren habilidades muy específicas relacionadas con el género para laborar en la organización.

6.2.1. Muestra.

La muestra corresponde a los 10 empleados de Llantas y Rines USA, segunda sucursal. Son en su mayoría personas de género masculino siete (7) integrantes y tres (3) de género femenino (3), que oscilan en edades entre 23 años y 55 años.

6.3 Instrumentos.

La presente investigación pretende caracterizar la calidad de vida laboral y el clima organizacional, por tal motivo se utilizaron dos instrumentos que se exponen a continuación:

Instrumento CVT- GOHISALO: Este instrumento, está orientado a la medición del clima y calidad de vida en el trabajo. Consta de un cuestionario que fue sometido a un proceso de validación de contenido, constructo y criterio, garantizando propiedades psicométricas que aseguran medir el concepto en la población estudiada. Su calificación está entre (0-4), consta de siete (7) dimensiones y 74 ítems, En el cuadro se expone el instrumento.

Cuadro 1. Instrumento CVT – GOHISALO.

CVT – GOHISALO	
SOPORTE INSTITUCIONAL PARA EL TRABAJO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mi jefe inmediato muestra interés por la Calidad de Vida de sus trabajadores. ▪ Mi jefe inmediato se interesa por la satisfacción de mis necesidades. ▪ Mi jefe inmediato se interesa por conocer y resolver los problemas de mi área laboral. ▪ Cuento con el reconocimiento de mi jefe inmediato, por el esfuerzo en hacer bien mi trabajo. ▪ Cuento con el apoyo de mi jefe para resolver problemas y simplificar la realización de mis tareas. ▪ Cuando tengo problemas extralaborales, que afectan mi trabajo, mi jefe está en disposición de apoyarme. ▪ Recibo retroalimentación por parte de mis compañeros y superiores en cuanto a la evaluación que hacen de mi trabajo. ▪ En mi institución se reconocen los esfuerzos de eficiencia y preparación con oportunidades de promoción. ▪ Considero que tengo libertad para expresar mis opiniones en cuanto al trabajo sin temor a represalias de mis jefes. ▪ Es el grado de satisfacción que tengo con respecto al trato que recibo de mis superiores. ▪ Me dan a conocer la forma en que se evalúan los procedimientos que sigo para realizar mi trabajo. ▪ Recibo los resultados de la supervisión de mi trabajo como retroalimentación. ▪ Este es el nivel de satisfacción que tengo con respecto al proceso que se sigue para supervisar mi trabajo. ▪ Se me ha indicado de manera clara y precisa la forma en que debo de hacer mi trabajo.
SEGURIDAD EN EL TRABAJO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El siguiente es mi grado de satisfacción con respecto al salario que tengo. ▪ Comparando mi pago con el que se recibe por la misma función en otras instituciones que conozco me siento. ▪ El siguiente es el grado de satisfacción que tengo en cuanto al sistema de seguridad social al que estoy adscrito. ▪ Es mi grado de satisfacción con respecto a los planes de retiro con que se cuenta en este momento en la institución. ▪ Es mi grado de satisfacción con respecto a las condiciones físicas de mi área laboral (ruido, iluminación, limpieza, orden, etc.). ▪ Es mi satisfacción con respecto a las oportunidades de actualización que me brinda la institución. ▪ Mi grado de satisfacción por el tipo de capacitación que recibo por

	<p>parte de la institución es.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tengo las mismas oportunidades que los compañeros de mi categoría laboral, de acceder a cursos de capacitación. ▪ Considero que mi salario es suficiente para satisfacer mis necesidades básicas. ▪ Considero que recibo en cantidad suficiente los insumos necesarios para la realización de mis actividades laborales. ▪ Considero que la calidad de los insumos que recibo para la realización de mis actividades laborales es la requerida. ▪ En mi trabajo se me realizan exámenes de salud periódicos (por parte de la institución). ▪ Las oportunidades de cambios de categoría (movimientos de escalafón) se dan en base a currículum y no a influencias. ▪ Los problemas de salud más frecuentes de los trabajadores de mi institución pueden ser resueltos por los servicios de salud que me ofrece la misma. ▪ Es el grado de satisfacción que siento por la forma en que están diseñados los procedimientos para realizar mi trabajo.
<p>INTEGRACIÓN AL PUESTO DE TRABAJO</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cuando surgen conflictos en mi trabajo, éstos son resueltos por medio del diálogo. ▪ Busco los mecanismos para quitar los obstáculos que identifico en el logro de mis objetivos y metas de trabajo. ▪ Cuando se me presentan problemas en el trabajo, recibo muestras de solidaridad por parte de mis compañeros. ▪ Obtengo ayuda de mis compañeros para realizar mis tareas, cuando tengo dificultad para cumplirlas. ▪ Existe buena disposición de mis subordinados para el desempeño de las actividades laborales y la resolución de problemas. ▪ Corresponde a la frecuencia en que en mi institución se respetan mis derechos laborales. ▪ Mi trabajo contribuye al logro de objetivos comunes con mis compañeros de trabajo. ▪ Me siento motivado para estar muy activo en mi trabajo. ▪ Grado de satisfacción que siento del trato que tengo con mis compañeros de trabajo. ▪ Considero que el puesto de trabajo que tengo asignado va de acuerdo con mi preparación académica y/o capacitación.
<p>SATISFACCIÓN POR EL TRABAJO</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mi grado de satisfacción por trabajar en esta institución (comparando con otras instituciones que conozco), es. ▪ Con relación a las funciones que desempeño en esta institución, mi nivel de satisfacción es. ▪ Mi grado de satisfacción por el uso que hago en este trabajo de mis habilidades y potenciales es. ▪ Mi grado de satisfacción al realizar todas las tareas que se me asignan es. ▪ Satisfacción que siento en relación a las oportunidades que tengo para aplicar mi creatividad e iniciativa en mi trabajo. ▪ Con respecto al reconocimiento que recibo de otras personas por mi trabajo me siento. ▪ Mi grado de satisfacción ante mi desempeño como profesional en este trabajo es. ▪ Con respecto a la forma de contratación, con que cuento en este momento, me encuentro. ▪ En relación con la duración de mi jornada de trabajo me encuentro.

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Con respecto al turno de trabajo que tengo asignado me encuentro. ▪ En cuanto a la cantidad de trabajo que realizo, mi grado de satisfacción es.
<p style="text-align: center;">BIENESTAR LOGRADO A TRAVÉS DEL TRABAJO</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cuento con la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales para el desempeño de mis actividades diarias (vestir, caminar, trasladarse, alimentarse, etc.). ▪ Cuento con la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales para el desempeño de mis actividades laborales. ▪ Mi trabajo me permite acceder en cantidad y calidad a mis alimentos. ▪ Desde mi perspectiva, mi ingesta diaria de alimentos es suficiente en cantidad y calidad³⁴ Me siento identificado con los objetivos de la institución. ▪ Disfruto usando mis habilidades y destrezas en las actividades laborales diarias. ▪ Con respecto a la calidad de los servicios básicos de mi vivienda me encuentro. ▪ ¿Qué tanto percibo que mi trabajo es útil para otras personas?. ▪ Mi trabajo contribuye con la buena imagen que tiene la institución ante sus usuarios. ▪ Es el grado de compromiso que siento hacia el logro de mis objetivos, con respecto al trabajo. ▪ El grado de satisfacción que siento con respecto a las dimensiones y distribución de mi vivienda, relacionándolos al tamaño de mi familia es.
<p style="text-align: center;">DESARROLLO PERSONAL</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tengo la posibilidad de mejorar mi nivel de vida en base a mi trabajo en esta institución ▪ Considero que el logro de satisfactores personales que he alcanzado se deben a mi trabajo en la institución ▪ Mis potencialidades mejoran por estar en este trabajo ▪ Considero que mi empleo me ha permitido tener el tipo de vivienda con que cuento ▪ Considero que el trabajo me ha permitido brindar el cuidado necesario para conservar la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales ▪ Mi trabajo me brinda la oportunidad de hacer frente a cualquier situación adversa que se me presente ▪ Recibo de parte de los usuarios, o clientes de la institución, muestras de reconocimiento por las actividades que realizo ▪ Es el grado de compromiso que siento hacia el logro de los objetivos de la institución
<p style="text-align: center;">ADMINISTRACIÓN DEL TIEMPO LIBRE</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mi trabajo me permite cumplir con las actividades que planeo para cuando estoy fuera del horario de trabajo ▪ Mis actividades laborales me dan oportunidad de convivir con mi familia ▪ Mis horarios de trabajo me permiten participar en la realización de actividades domésticas ▪ Mis actividades laborales me permiten participar del cuidado de mi familia (hijos, padres, hermanos y/u otros) ▪ La necesidad de llevar trabajo a casa se presenta

Guía para Medición y Cuantificación del Medio Ambiente de una Empresa: Este guía es utilizada para la medición del clima laboral. El propósito de este instrumento es brindarle a la organización la oportunidad de expresar su percepción sobre el ambiente y las condiciones del trabajo con el fin de contribuir al mejoramiento de la organización. Los resultados se develan como Zona Crítica de 0 a 1; Zona de Alto Riesgo de 1 a 2; Zona de riesgo de 2 a 3 y Zona aceptable de 3 a 4. De igual manera, este instrumento está compuesto por dos campos, campo de las personas y campo de la organización, con 4 ítems cada uno y 24 preguntas en total, en el cuadro 2 y 3 se exponen las escalas de medida.

Cuadro 2. Instrumento guía de medición y cuantificación del medio ambiente, campo de las personas.

CAMPO DE LAS PERSONAS	
RELACION PERSONA - EMPRESA	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El personal está convencido de que a la empresa le importa la gente, y está de acuerdo con la remuneración y con los beneficios que esta le tiene asignado. ▪ El personal habla con orgullo de la empresa, y la defiende cuando alguien la crítica, respeta sus normas y decisiones y falta solo por fuerza mayor. ▪ Se percibe que cada uno de los que conforman la empresa hace su tarea con tanta dedicación como si fuera para sí.
ESTILO DE LOS DIRIGENTES	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Todos hablan bien de los que ocupan posiciones dirigentes, fundamentalmente porque tratan a sus colaboradores como personas. ▪ Las decisiones y las comunicaciones son ágiles y coherentes, lo que revela una organización dinámica y la existencia de políticas y líneas claras. ▪ Todos tienen claro cuál es su tarea con total precisión, cual es la importancia de esta, y quienes son sus “proveedores” y “clientes” internos.
DINAMICA HORIZONTAL	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se observa que todos en la empresa conocen, tanto los “valores”, tras los cuales actúa ésta, así como también sus proyectos, comportándose a favor de ellos. ▪ Se nota que los distintos sectores de la empresa actúan como un equipo, sin conflictos y con intensiones que coinciden y favorecen a la empresa. ▪ Los grupos externos de la empresa, que actúan dentro de ésta lo hacen claramente, sin interferir en lo absoluto, ni en las intensiones, ni en los proyectos, ni en los intereses de la misma.
DINAMICA VERTICAL	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se observa que todos los que ocupan funciones dirigentes, tienen disposición por capacitar a sus colaboradores, y convocarlos cuando hay que tomar decisiones. ▪ Todo el personal piensa que los que ocupan posiciones dirigentes son capaces, tanto para dirigir personas como para afrontar los problemas que se le plantean. ▪ El personal de los distintos niveles recibe permanentemente y de forma clara la comunicación que espera de sus superiores.

Cuadro 3. Instrumento guía de medición y cuantificación del medio ambiente, campo de la organización.

CAMPO DE LA ORGANIZACIÓN	
SISTEMA ORGANIZATIVO BASICO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Todos conocen el organigrama. ▪ Las decisiones y las comunicaciones en la empresa son ágiles, coherentes y sin contradicciones. ▪ Todos tienen claro cuál es su tarea con total precisión y cuál es la importancia de ésta.
SISTEMA DE SELECCIÓN DE PERSONAL	<ul style="list-style-type: none"> ▪ En cada puesto de trabajo está la “persona justa”, observándose una perfecta adaptación a la tarea. ▪ La selección de nuevos colaboradores está a cargo de quienes por función están para ello. ▪ Se percibe que quienes ocupan puestos directivos, están capacitados para seleccionar candidatos externos.
SISTEMA DE DESARROLLO PERSONAL	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El trato que reciben “los nuevos” desde el primer día ayuda a la rápida integración en la empresa misma. ▪ El personal siente que la empresa tiene una preocupación real por capacitarlo. ▪ Cuando un puesto queda vacante, se aprecia que el mismo es cubierto con rapidez y sin improvisaciones.
SISTEMA DE COMUNICACIONES	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El personal tiene a su alcance medios de comunicación que lo mantiene debidamente informado. ▪ Cada integrante de la empresa es convocado periódicamente por el superior directo. ▪ Todo el personal puede expresar sus inquietudes en reuniones o encuestas formales.

7. RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados obtenidos, a través de la aplicación de los instrumentos utilizados con el fin de medir el Clima laboral de la empresa “Llantas y Rines USA2” y la Calidad de Vida laboral de los 10 empleados participantes de esta investigación.

7.1. Instrumento CVT- GOHISALO.

Las respuestas de este cuestionario reflejan el grado de satisfacción del sujeto, respecto a los diferentes tópicos marcados. El puntaje 0 se entiende como Nada Satisfecho y 4 como el máximo de Satisfacción. Se presentarán a continuación los resultados arrojados en cada una de las dimensiones evaluadas.

7.1.1 Seguridad Institucional.

Los puntajes más representativos de esta dimensión reflejan por una parte, que los empleados consideran que reciben muy poca retroalimentación en su trabajo por parte de los supervisores, situación evidenciada con un puntaje de 0,40 (ítem 28). Igualmente, se revela que los empleados no ven en sus superiores interés e referencia a su calidad de vida, puntaje obtenido de 0,80 (ver gráfico 1).

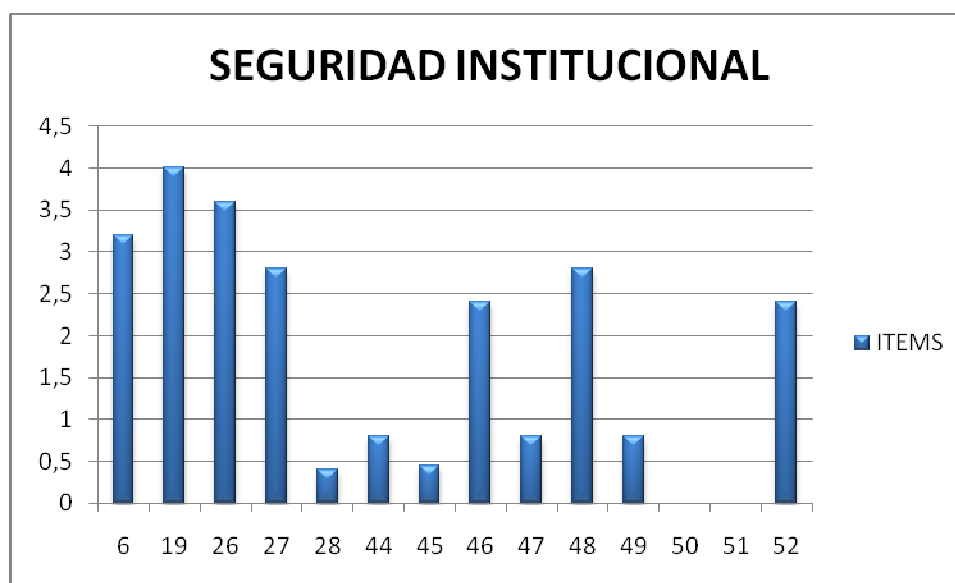
Adicionalmente, se encuentra que los empleados expresan que sus jefes, nunca se han interesado por la satisfacción de sus necesidades, puntaje de 0,45 (ítem 45). El puntaje de 0,80 (ítem 47), refleja que los participantes expresan que no obtienen ningún reconocimiento por hacer bien su trabajo y mucho menos reciben retroalimentación de su trabajo por parte de sus superiores o compañeros, puntaje 0 (ítem 50), percibiendo que no cuentan con el apoyo de sus superiores en caso de problemas extralaborales, puntaje 0,80

(ítem 49). Por último se obtiene un puntaje de 0 (ítem 51) que representa que los empleados nunca reciben reconocimientos de eficiencia, ni existe preparación con oportunidades de promoción (ver gráfico 1).

Sin embargo los tres primeros ítems (ítems 6, 19 y 26), con puntajes de 3,2, 4 y 3,6 respectivamente, reflejan que los evaluados se sienten satisfechos con el trato recibido por parte de sus superiores, así como expresan que le han sido brindadas instrucciones en referencia a su trabajo de manera clara y consideran que están de acuerdo con el proceso determinado en la empresa para supervisar el trabajo que realizan (ver gráfico 1).

En general esta dimensión tiene un puntaje promedio de 1,74, lo que devela una clara insatisfacción de los empleados a nivel de Seguridad Institucional, es decir, que los evaluados perciben que no cuentan con acciones específicas dentro de su contexto laboral, tales como, el apoyo y supervisión de los superiores, evaluación del trabajo y oportunidades de promoción (ver gráfico 1).

Gráfica. Descripción Seguridad Institucional.



7.1.2. Seguridad en el trabajo.

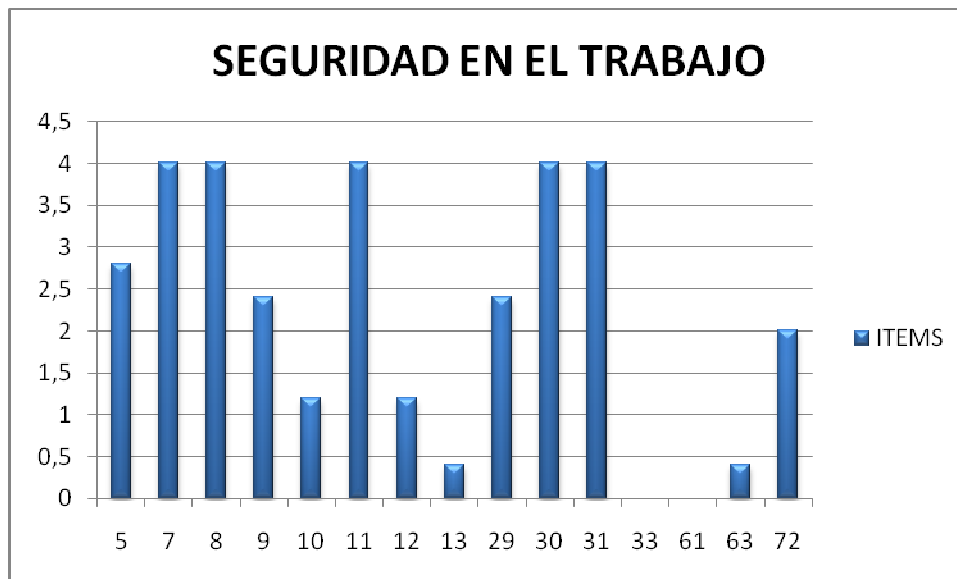
Se puede observar que los empleados sienten que no cuentan con planes de retiro satisfactorios para ellos (ítem 10) puntaje 1,2; así mismo consideran que la empresa no les brinda oportunidades de actualización, puntaje 1,2 (ítem 12); ni les brindan capacitaciones relacionadas con su cargo (ítem 13) puntaje 0,4. En este mismo tema, los empleados consideran que no tienen las mismas oportunidades que otros, para acceder a cursos de capacitación (ítem 33), puntaje 0 (ver gráfico 2).

Por otro lado, se obtuvo un resultado de 0 (ítem 61), lo que significa que los empleados no reciben atención médica por parte de la empresa y solo afiliaron a algunos de ellos al sistema de Seguridad Social. Por último se obtuvo un puntaje de 0,8 (ítem 63) que revela que la selección de promoción laboral no se realiza con base al curriculum de los empleados sino por influencias (ver gráfico 2).

Por el contrario, el puntaje de 4 obtenido en los ítems 7, 8, 11, 30 y 31, revelan que los empleados se encuentran satisfechos en referencia al salario obtenido por su trabajo, incluso al compararlo con el que pagan en otras empresas por la misma labor. Igualmente se sienten totalmente satisfechos por las condiciones físicas brindadas por la empresa para el desarrollo de su labor, con los insumos necesarios y la calidad requerida para realizar sus actividades laborales (ver gráfico 2).

En general, esta dimensión cuenta con un puntaje de 2,18, reflejando una satisfacción media con las condiciones brindadas por parte del trabajador, considerando que no son suficientes para el desarrollo laboral e individual de cada uno de los integrantes de la empresa (ver gráfico 2).

Gráfica 2. Descripción Seguridad en el Trabajo.



7.1.3. Integración al puesto de trabajo.

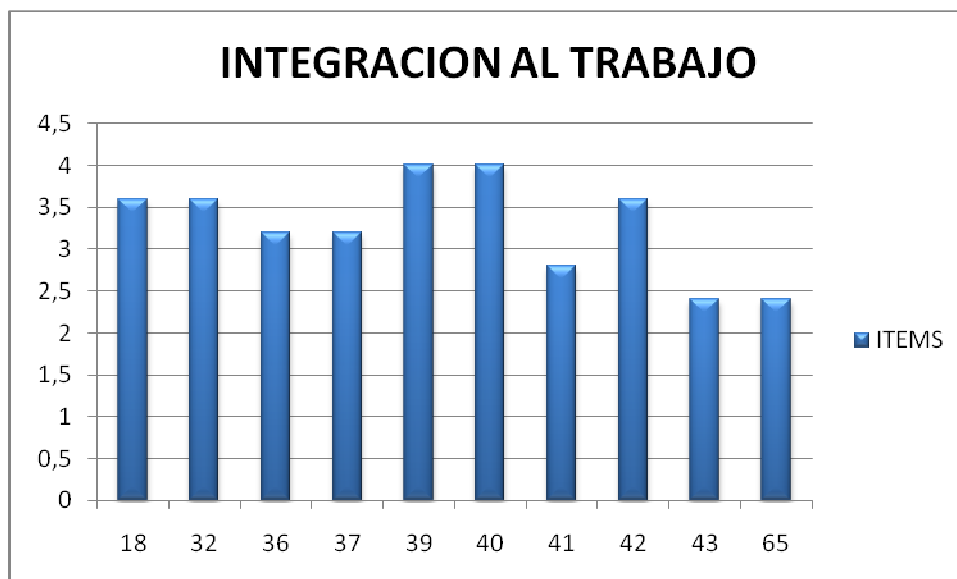
Los Resultados arrojan puntajes de 3,5 (ítem 18 y 32), lo que indican que los empleados se sienten satisfechos con la manera como se interrelaciona con sus compañeros y el respeto que se evidencia a los derechos laborales de todos los sujetos. De igual manera aparece un resultados de 3,2 (ítems 36 y 37), revelando que los empleados se encuentran motivados para realizar su trabajo, considerando que aporta al logro de objetivos comunes con sus compañeros de trabajo (ver gráfico 3).

Ahora bien, los resultados de 4 (ítem 39 y 40) reflejan que utilizan el diálogo para solucionar los problemas laborales y poseen mecanismos para enfrentar los obstáculos en su actividad diaria laboral (ver gráfico 3).

En general esta dimensión presenta un puntaje promedio de 3,28, lo cual evidencia una clara satisfacción en referencia a las dinámicas relacionales entre los empleados que

forman parte de la empresa, lo cual fortalece la motivación y compromiso para lograr los objetivos comunes de la organización (ver gráfico 3).

Gráfica 3. Descripción Integración al Trabajo.



7.1.4. Satisfacción para el trabajo.

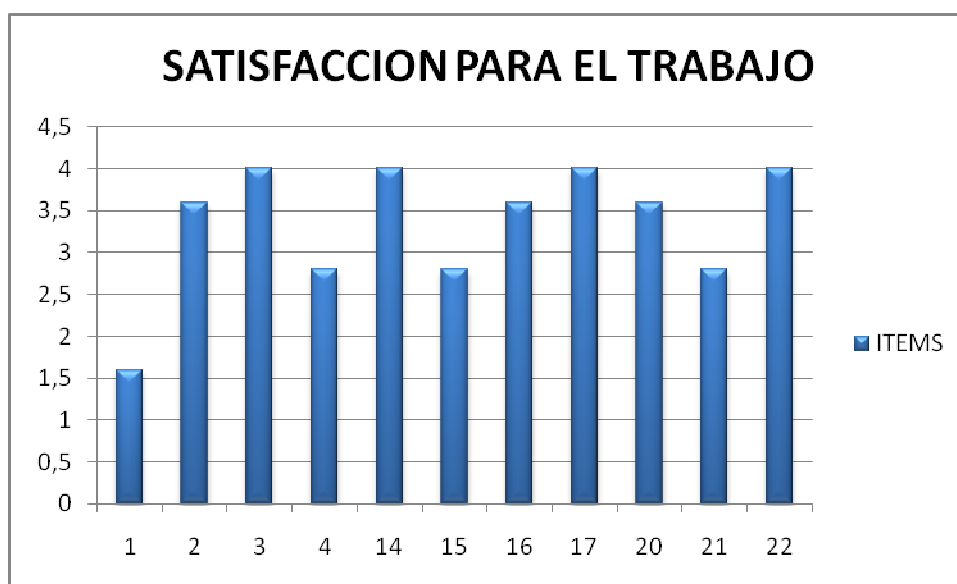
El puntaje de **1,6** (ítem 1), revela que los empleados no se encuentran de acuerdo con la forma de contratación en que se encuentran en la empresa. Aunque el resultado de **3,6** (ítem 2), refleja que los empleados se encuentran satisfechos con la duración de la jornada laboral (ver gráfico 4).

Así mismo el puntaje de **4** (ítems 3,14,17 y 22), representa que se encuentran satisfechos con el turno que desarrollan, con la empresa en la que laboran en comparación con otras instituciones, al igual que se sienten satisfechos al realizar las tareas asignadas y su desempeño como profesional en el cargo que se encuentran (ver gráfico 4).

Por último, el resultado de 3.6 (ítems 16 y 20), evidencian una alta satisfacción en su trabajo porque le permite desplegar su creatividad e iniciativa y le permite desarrollar todas sus habilidades y potencialidades (ver gráfico 4).

En general esta dimensión obtiene un puntaje 3,34, lo que indica que existe una satisfacción general hacia el trabajo que desarrollan, reconociendo la posibilidad de utilizar su creatividad y todas sus potencialidades; de igual manera revela la satisfacción con la empresa para la cual laboran y en general su desempeño laboral (ver gráfico 4).

Gráfico 4. Descripción Satisfacción para el Trabajo.



7.1.5. Bienestar logrado a través del trabajo.

El puntaje de 4 obtenido (ítems 23, 24, 34, 35, 59, 60, 66 y 73), evidencian que los empleados se sienten muy satisfechos en referencia a la calidad de los servicios básicos de sus viviendas, sus dimensiones y distribución de la misma. Además se refleja que se

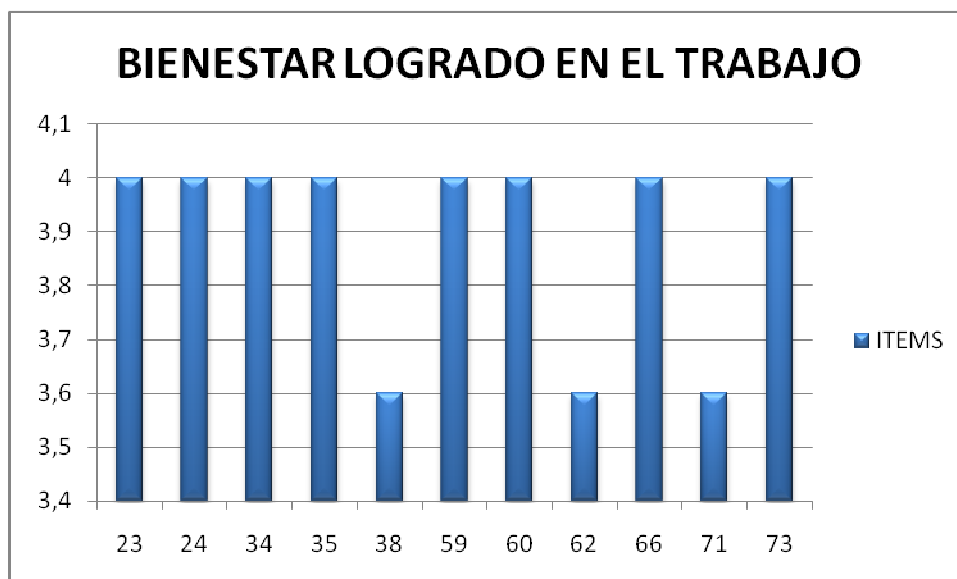
sienten identificados con los objetivos de la institución, sintiendo que su labor es útil para otras personas, contribuyendo a la buena imagen que tiene la empresa (ver gráfico 5).

Por otra parte se refleja que los sujetos, cuentan con las capacidades necesarias para desarrollar su labor y realizar las actividades cotidianas de su vida, sintiendo un gran compromiso hacia el logro de sus objetivos (ver gráfico 5).

Adicionalmente el puntaje de 3,6 (ítems 38, 62 y 71) arrojados en la prueba, revelan que los empleados disfrutaban al utilizar sus habilidades y destrezas en su labor diaria; este puntaje refleja también, que su trabajo le permite acceder a los alimentos necesarios, siendo consumidos en una adecuada cantidad y calidad (ver gráfico 5).

En general esta dimensión posee un puntaje promedio de 3,890, lo que implica que los sujetos se encuentran muy satisfechos con las necesidades que pueden suplir de su vida cotidiana, gracias al trabajo que desempeñan, como son la vivienda, la salud en general, la nutrición y su manera de vivir (ver gráfico 5).

Gráfico 5. Descripción Bienestar Logrado en el Trabajo.



7.1.6 Desarrollo personal.

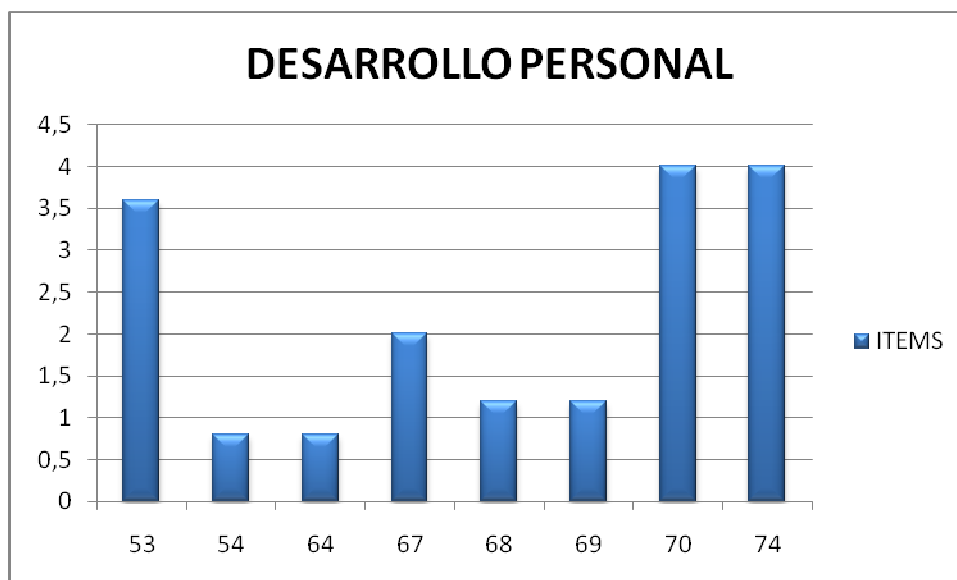
Según el análisis descriptivo el puntaje de 3,6 (ítem 53), revela que los empleados consideran que tiene la oportunidad de enfrentar las diferentes dificultades que se presenten en su puesto de trabajo. Igualmente el puntaje de 4 (ítems 70 y 74), refleja que los empleados sienten que tiene la posibilidad de tener los cuidados necesarios para conservar la integridad de todas sus capacidades, además, siente un alto grado de compromiso hacia el logro de los objetivos de su empresa (ver gráfico 6).

Por el contrario, el puntaje de 0,8 (ítems 54 y 64), refleja que los empleados no tienen la posibilidad de mejorar su nivel de calidad de vida, en base a su trabajo y expresan que nunca reciben muestras de reconocimiento por su trabajo, por parte de los usuarios de la empresa (ver gráfico 6).

Por último el resultado de 1,2 (ítems 68 y 69), demuestra que los empleados consideran que sus potencialidades no mejoran en la medida en que desarrollan sus actividades laborales y por otro lado piensan que con su empleo no han podido adquirir la vivienda que requieren (ver gráfico 6).

En general el resultado de esta dimensión es de 2,2, lo que indica una satisfacción media en referencia a las expectativas personales logradas a través de su puesto de trabajo y la seguridad personal (ver gráfico 6).

Gráfico 6. Descripción Desarrollo Personal.



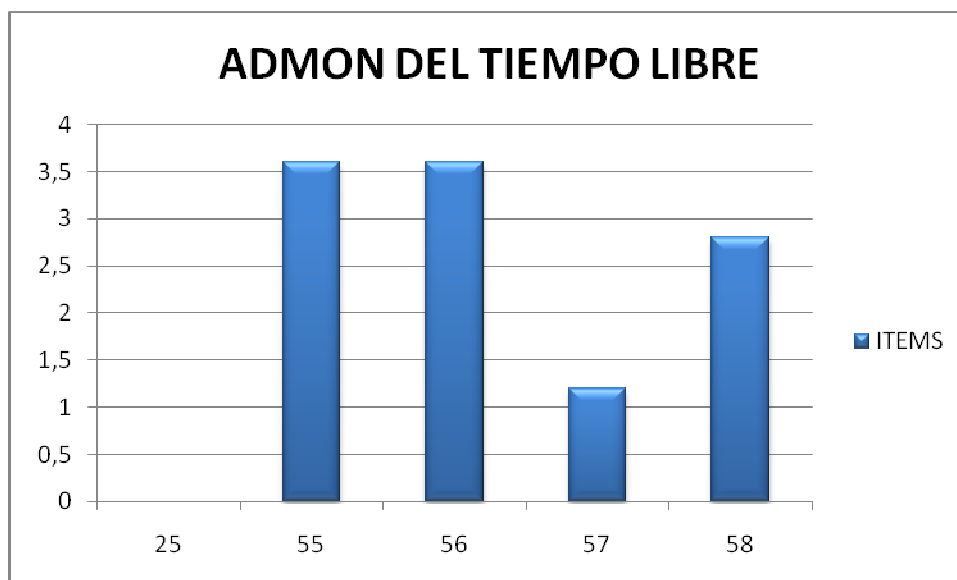
7.1.7 Administración del tiempo libre.

El puntaje de 0 (ítem 25), revela que nunca deben llevar trabajo a casa. Así mismo el puntaje de 1,2 (ítem 57), refleja que los horarios de trabajo no le permiten participar en actividades domésticas, por lo que puede concluirse que los empleados tienen un horario extenso (ver gráfico 7).

Por el contrario, el puntaje de 3,6 (ítems 55 y 56) evidencia que los empleados consideran que el trabajo les permite cumplir con actividades fuera de su vida laboral y también participar en la convivencia familiar (ver gráfico 7).

En general esta dimensión posee un puntaje promedio de 2,24, que indica una satisfacción media en referencia al tiempo que tienen libre para disfrutar de su familia y actividades extralaborales (ver gráfico 7).

Gráfica 7. Descripción Administración del Tiempo Libre.



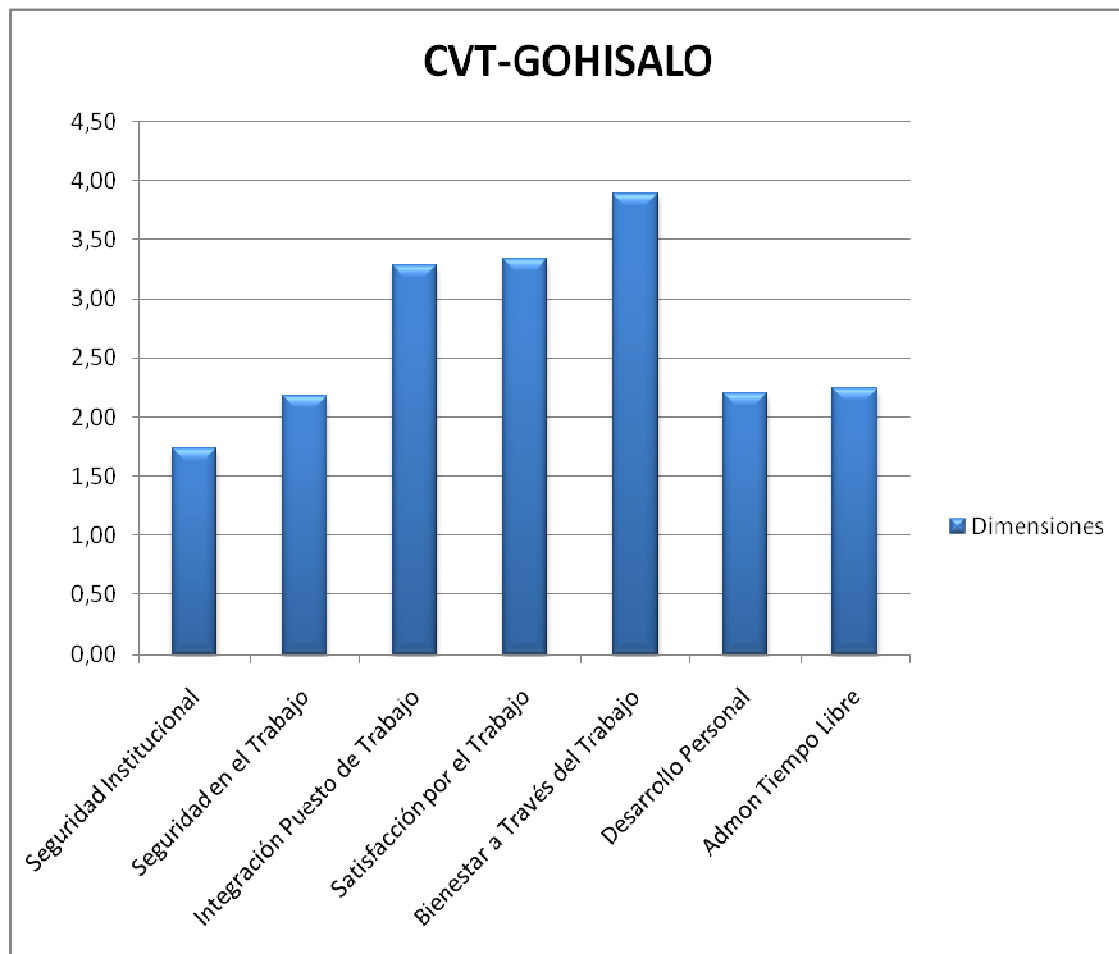
En resumen, los resultados reflejan que la Dimensión de Seguridad Institucional, es la que refleja una mayor insatisfacción, lo cual evidencia que los empleados no perciben un apoyo constante por parte de los dirigentes en las diferentes situaciones que se presentan en el ámbito laboral (ver gráfico 8).

En el puntaje aparece una satisfacción media tanto en la, Seguridad del Trabajo, como en el Desarrollo Personal y la Administración del Tiempo Libre, dimensiones que hacen referencia a la posibilidad del desarrollo personal, social y familiar a partir del trabajo, así como la disposición de tiempo para realizar diferentes actividades extralaborales (ver gráfico 8).

Por último las dimensiones de Integración, Satisfacción y Bienestar en el trabajo, poseen puntajes altos, que revelan una actitud positiva en referencia a las relaciones internas entre los empleados, de igual manera sienten que a través de su trabajo pueden suplir las necesidades básicas de su familia y adicionalmente ellos consideran que el trabajo que realizan va de acuerdo a su preparación académica, sienten que sus derechos laborales son respetados teniendo en cuenta que el trabajo contribuye al logro de objetivos comunes con

sus compañeros de trabajo. Por último se revela que los trabajadores presentan buena disposición en el desempeño y actividades laborales y resolución de conflictos (ver gráfico 8).

Gráfico 8. Descripción General Estructura Calidad de Vida del Trabajo.



7.2 Guía para Medición y Cuantificación del Medio Ambiente de una Empresa.

Es utilizado para la medición del clima laboral. El propósito de este instrumento es brindar a la organización la oportunidad de expresar su percepción sobre el ambiente y las condiciones del trabajo con el fin de contribuir al mejoramiento de la organización. Los resultados se develan como Zona Crítica de 0 a 1; Zona de Alto Riesgo de 1 a 2; Zona de

riesgo de 2 a 3 y Zona aceptable de 3 a 4. De igual manera, este instrumento está compuesto por dos campos, campo de las personas y campo de la organización, con 4 ítems cada uno y 24 preguntas en total, las cuales se exponen a continuación:

7.2.1. Campo de las personas.

Se presentan a continuación las diferentes sub-categorías que conforman este campo, para la medición de clima en el trabajo.

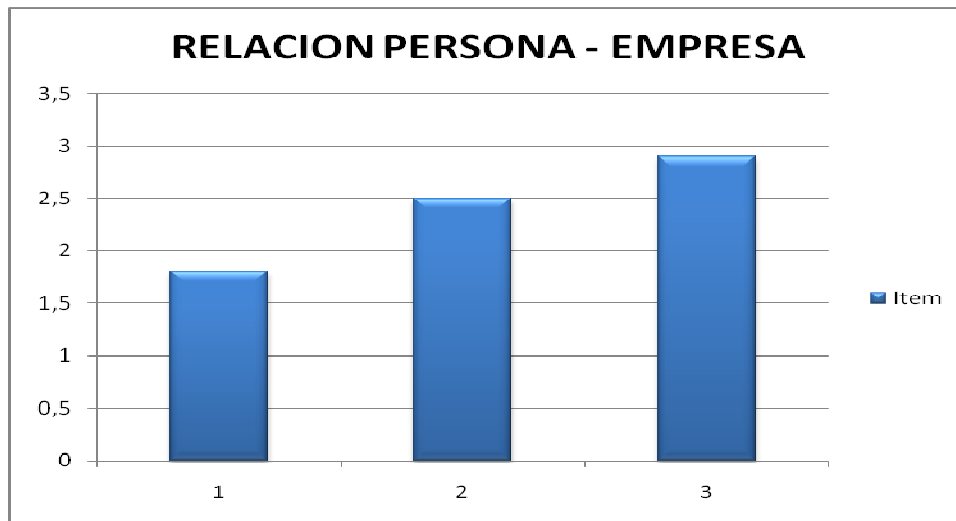
- **Relación Persona-Empresa:**

El puntaje de 1,8 obtenido (ítem 8), revela que los empleados consideran que para la empresa no son importantes y además ellos no están de acuerdo con el salario, ni los beneficios asignados en su cargo (ver gráfica 9).

Los dos puntajes siguientes en la tabla (ítems 16 y 24) revelan que las respuestas de los empleados no son unánimes en referencia a dos temas, por una parte el sentido de pertenencia y respeto por las normas que rigen la organización y por otra parte el compromiso con las tareas asignadas (ver gráfica 9).

En general el Campo de Relación Persona-Empresa, con puntaje 2,4, se define que se encuentra en una Zona de Riesgo, aunque los empleados no están de acuerdo en referencia a los temas planteados; sin embargo si es claro que ellos perciben que no son importantes para los dirigentes y por consiguiente no reciben los beneficios que desde su punto de vista deberían tener (ver gráfica 9).

Gráfico 9. Descripción Relación Persona Empresa.



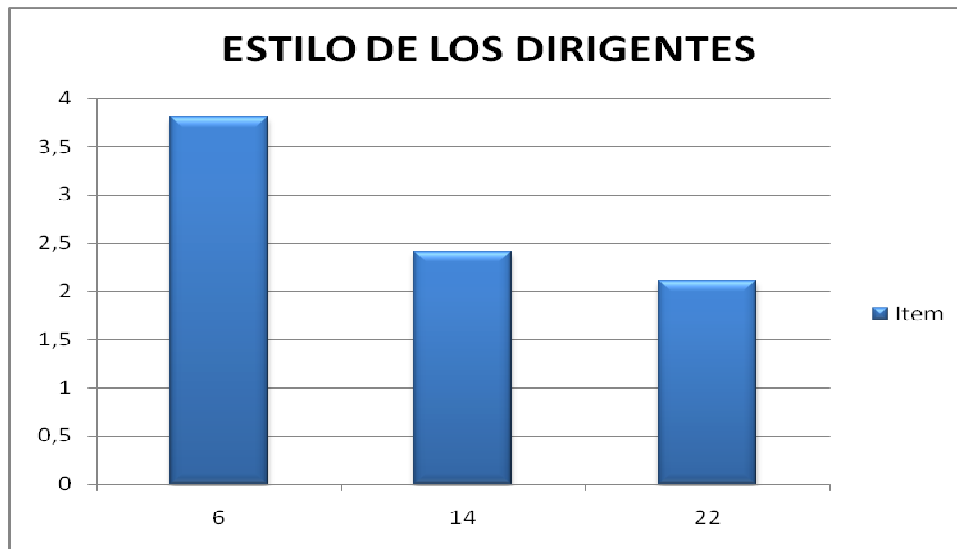
- **Estilo de los Dirigentes:**

En esta dimensión el puntaje de 3,8 (ítem 6) refleja que los empleados se expresan bien de sus superiores, porque éstos los tratan como seres humanos y no como objetos (ver gráfica 10).

De igual manera que en el caso anterior, aparecen dos puntajes 2,4 y 2,1 (ítems 14 y 22) que reflejan opiniones diferentes entre los empleados en relación a la percepción de sus capacidades de acuerdo al trato que reciben por parte de sus superiores y la conformidad que sienten hacia los dirigentes en relación a su nivel de superioridad (ver gráfica 10).

En general, el puntaje de este campo (2,77), evidencian una **Zona de Riesgo**, pero es importante tener en cuenta que existen opiniones divididas en cuanto a la percepción que los empleados tienen de sus dirigentes y el trato que reciben por parte de éstos en su cotidianidad laboral (ver gráfica 10).

Gráfico 10. Descripción Estilo de los Dirigentes.

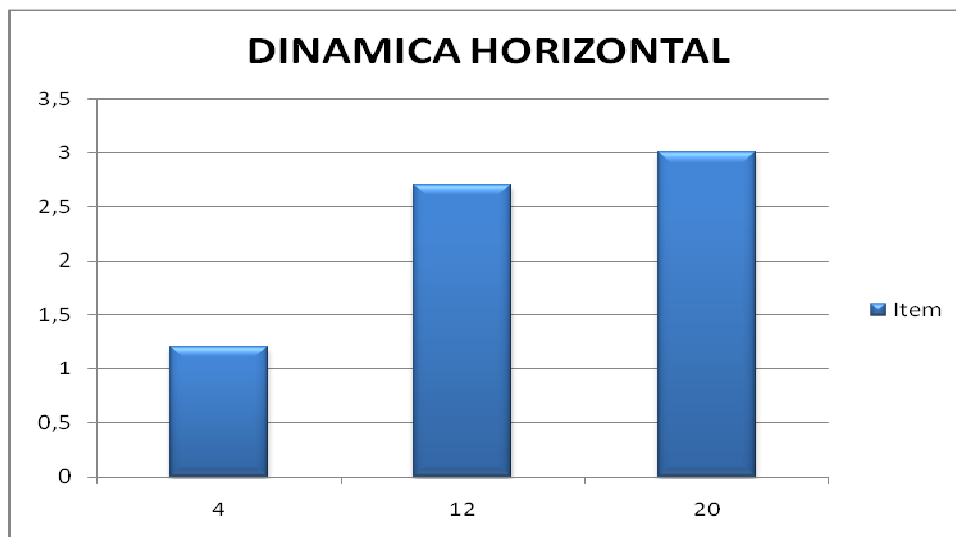


- **Dinámica Horizontal.**

El puntaje obtenido de 1,2 (ítem 4), evidencia que los empleados no tienen claro cuáles son los valores que deben regir su comportamiento, ni los proyectos institucionales (ver gráfica 11). Por el contrario el puntaje 3 (ítem 20) revela que los empleados observan que los grupos externos actúan de forma clara en la empresa, sin interferir en las dinámicas laborales (ver gráfico 11). En referencia a si los sectores de la empresa actúan como un equipo (puntaje 2,7; ítem 12), las respuestas de los empleados no son unánimes (ver gráfico 11).

En este campo de Dinámica Horizontal, las respuestas son divididas (2,3), aunque se define acorde al puntaje una **Zona de Riesgo**, reconociéndose que existe poca claridad en los valores y proyectos institucionales, pero por el contrario se evidencia que los acercamientos de grupos externos no interfieren en las dinámicas laborales (ver gráfico 11).

Gráfico 11. Descripción Dinámica Horizontal.



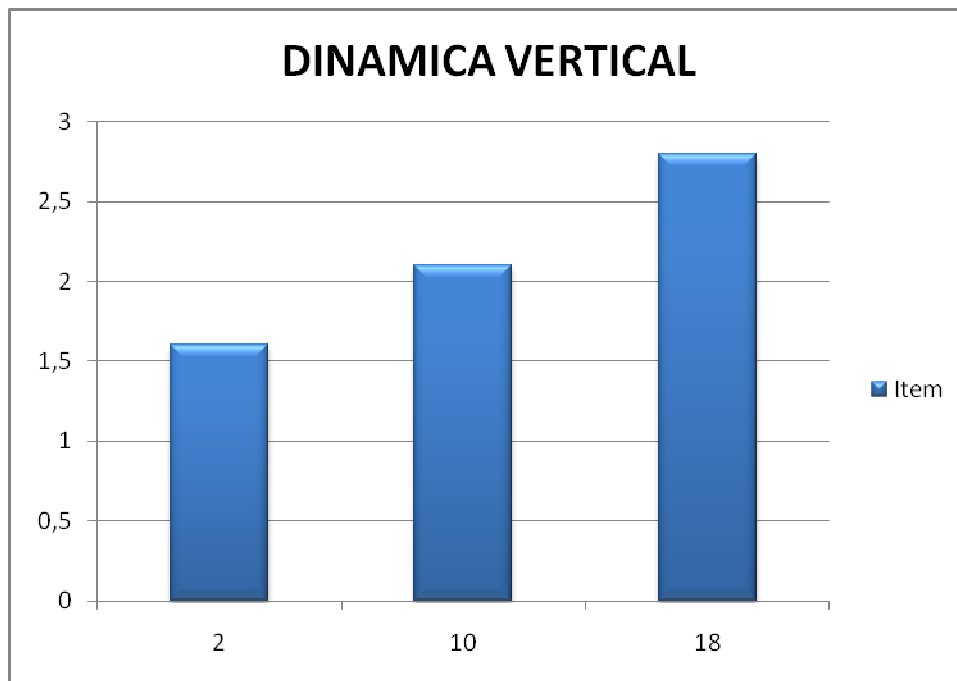
▪ **Dinámica vertical:**

El primer puntaje de 1,6 (ítem 2) refleja que los dirigentes no tienen interés en capacitar a los empleados y no los tienen en cuenta para la toma de decisiones o resolución de conflictos que le competen (gráfico 12).

Los puntajes de 2,1 y 2,8 (ítems 10 y 18) reflejan respuestas contradictorias al preguntarles sobre la opinión de la capacidad de los dirigentes para cumplir sus funciones y los canales de comunicación entre las diferentes jerarquías (ver gráfico 12).

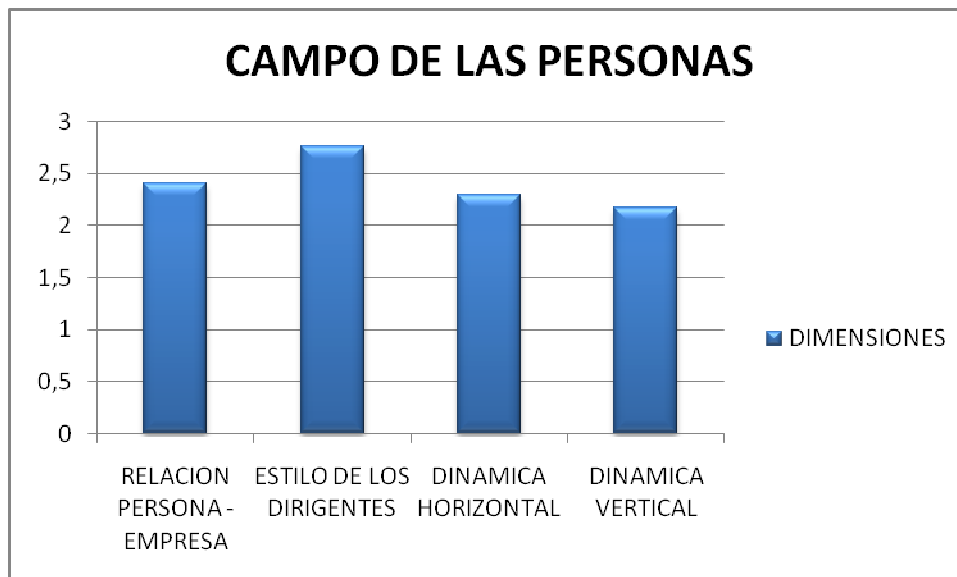
En general el Campo dinámica Vertical (2,16), se define como una **Zona de Riesgo**, pero, existen opiniones diferentes entre los empleados, reflejando claramente que para ellos, los dirigentes no tienen ningún interés por brindarles capacitaciones o incluirlos en la toma de decisiones que le competen (ver gráfico 12).

Gráfico 12. Descripción Dinámica Vertical.



Se puede concluir que en este campo, se revelan unas falencias específicas, como es el hecho de que los empleados, sienten que no son importantes para los dirigentes de la empresa y por esta razón no se interesan por capacitarlos o tenerlos en cuenta para decidir o solucionar problemas, adicionalmente acorde a las respuestas, los empleados no tienen claro ni los valores, ni los proyectos institucionales; sin embargo, ante el cuestionamiento sobre lo que piensan y expresan los empleados de sus superiores, contradictoriamente las respuestas revelan que los empleados sienten que son tratados como personas y no como objetos por parte de sus jefes; pero tal vez, estas respuestas no son del todo honestas, sino que pueden estar relacionadas con el miedo a perder su trabajo o recibir represalias por parte de los dirigentes (ver gráfico 13).

Gráfico 13. Descripción componentes Campo de las Personas.



7.2.2. Campo de la organización.

A continuación se presentan las sub-categorías que componen este campo y conforman la valoración del clima laboral.

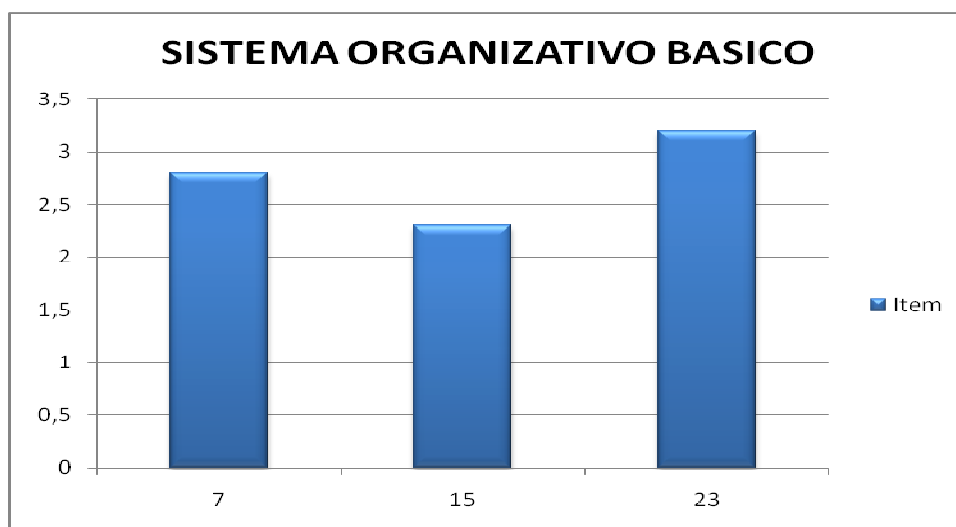
- **Sistema Organizativo Básico:**

Se obtuvo un puntaje de 3,2 (ítem 23) que evidencia que los empleados tienen una total claridad en referencia a su labor y la importancia que tiene en el desarrollo funcional de la empresa.

Los puntajes de 2,8 y 2,3 (ítems 7 y 15) revelan opiniones diferentes en relación al conocimiento del organigrama y la existencia de buenos canales de comunicación, así como políticas claras.

En general el sistema Organizativo Básico se encuentra en un promedio de **2,77**, definido como **Zona de Riesgo**, que si bien es cierto que revela deficiencias en los canales de comunicación y el conocimiento del organigrama, también se refleja que el personal tiene total claridad de sus funciones y de la importancia de éstas en el funcionamiento global de la empresa.

Gráfico 14. Descripción Sistema Organizativo Básico.



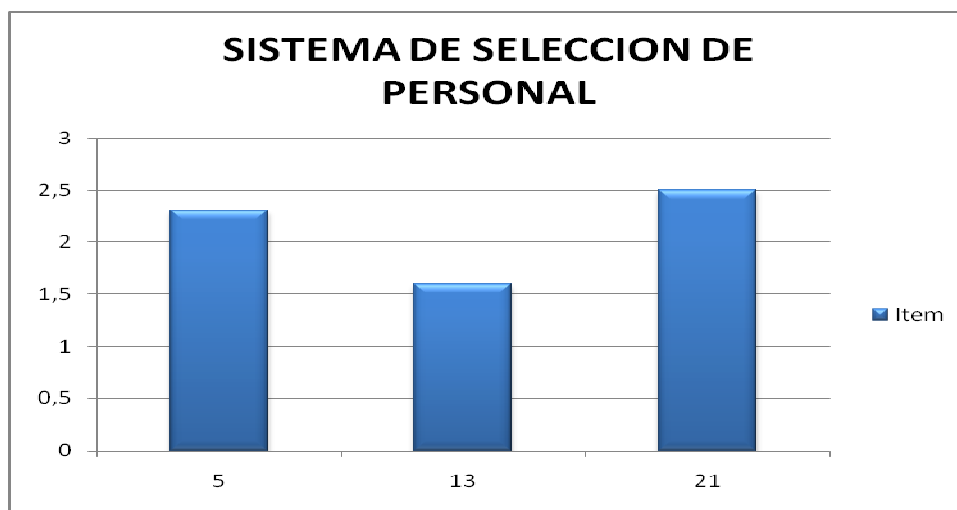
▪ **Sistema de Selección de Personas:**

El puntaje de **1,6** (ítem 13) revela deficiencias claras en el momento de seleccionar nuevos empleados, puesto que quienes cumplen este rol, no tienen capacitación suficiente para ello (ver gráfico 15).

Los puntajes de 2,3 y 2,5 (ítems 5 y 21) evidencian opiniones contrarias en relación a la labor de sus compañeros y la pertinencia de ellos en cada uno de los cargos, al igual que la manera como seleccionan los empleados para promoción o ingreso a la empresa (ver gráfico 15).

En general el sistema de Selección de Personas se encuentra en **Zona de Riesgo** por obtener un porcentaje de **2,13**, lo cual significa que no existen protocolos claros para la contratación de personal, ni tienen personal suficientemente capacitado para desempeñar esta importante función, por tanto algunos de los empleados, no cumplen con las características suficientes para realizar una tarea específica dentro de la organización (ver gráfico 15).

Gráfico 15. Descripción Sistema de Selección de Personal.

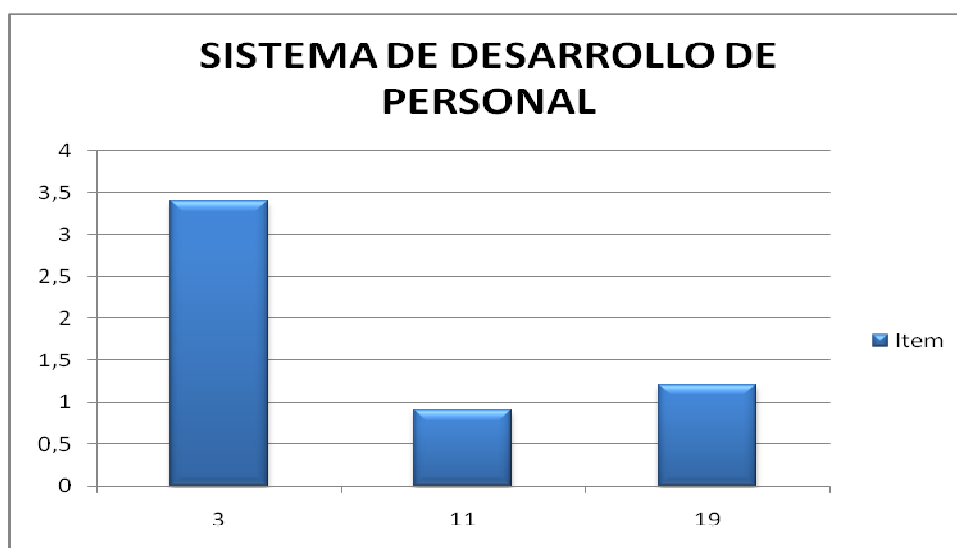


▪ **Sistema de Desarrollo de Personal:**

El primer puntaje 3,4 (ítem 3), revela que los empleados reciben de manera adecuada a los empleados nuevos, lo que permite que se adapten rápidamente al trabajo y a la empresa (ver gráfico 16). El 0,9 (ítem 11) de nuevo confirma que no existe interés por parte de los dirigentes de brindar capacitaciones a los empleados que le permitan aprender nuevas cosas aplicadas a su actividad laboral (ver gráfico 16). El puntaje de 1,2 (ítem 19) revela que no existen mecanismos dentro de la organización, que le permitan sustituir rápidamente los empleados en caso de vacantes (ver gráfico 16).

En general el Sistema de Desarrollo personal se encuentra en **Zona de Alto Riesgo** por obtener un porcentaje de **1,83**, evidenciando que hay una notable falta de interés por capacitar a los empleados, ya sea para mejorar el funcionamiento en su actividad laboral específica o para promocionarse para cambio de empleo en caso de vacantes y en referencia a la vinculación laboral externa, también aparecen marcadas deficiencias, razón por la cual existen personas dentro de la organización que no tienen las capacidades y conocimientos suficientes para las funciones que debe cumplir (ver gráfico 16).

Gráfico 16. Descripción Sistema de Desarrollo de Personal.

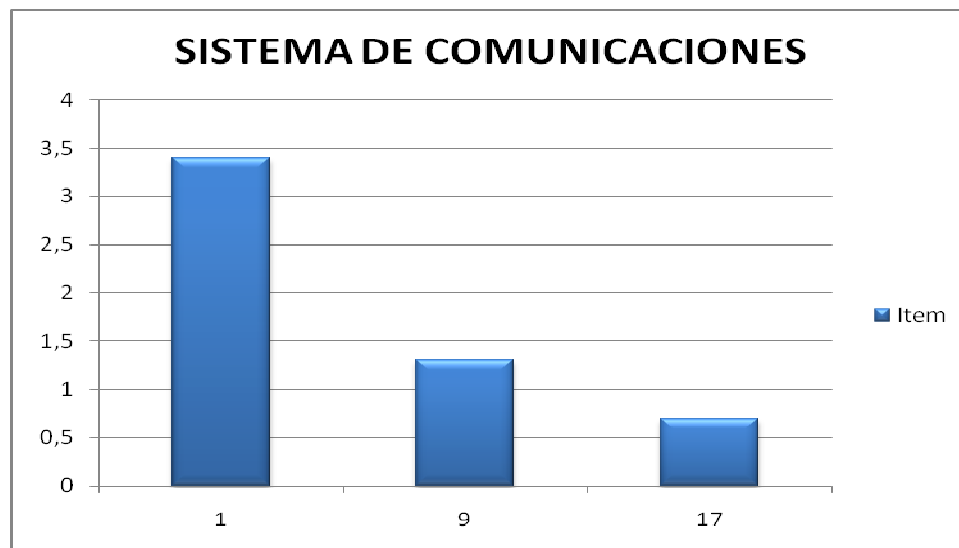


▪ **Sistema de Comunicaciones:**

El puntaje de 3,4 (ítem 1), evidencian que los empleados tienen al alcance medios de comunicación que le permiten estar informado de los acontecimientos presentados dentro de la organización (ver gráfico 17). El puntaje de **1,3** (ítem 9) refleja que no existe ningún tipo de retroalimentación por parte de los dirigentes hacia la labor que desempeñan cada uno de los integrantes de la empresa (ver gráfico 17). Por último el puntaje de **0,7** (ítem 17) siendo el más bajo de toda la prueba, revela que sin lugar a dudas, no existen espacios en

donde los empleados puedan expresar sus inquietudes, sugerencias o realizar análisis con sus superiores relacionados con la labor que desempeñan (ve gráfico 17). En general el Sistema de Comunicaciones se encuentra en **Zona de Alto Riesgo** por obtener un porcentaje de **1,80**, lo que demuestra que no existen dentro de la empresa los recursos suficientes para tener comunicaciones constantes que permitan mejorar el funcionamiento global de la empresa (ver gráfico 17).

Gráfico 17. Descripción Sistema de Comunicaciones.

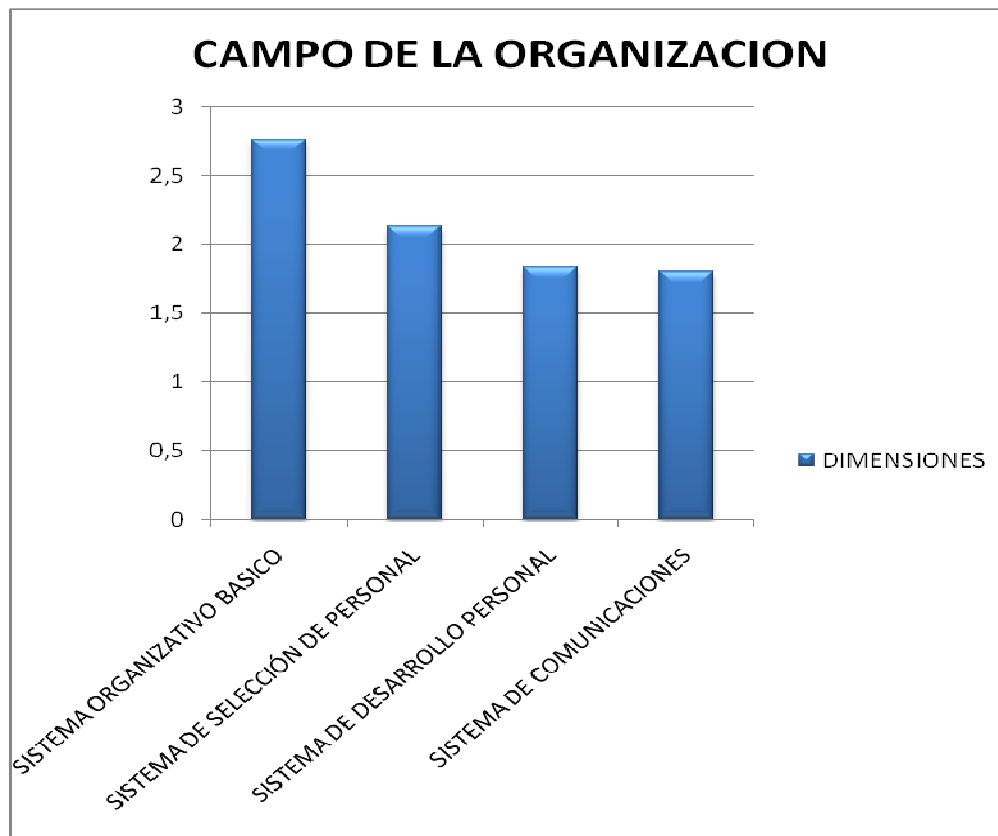


En conclusión en esta dimensión, existe una falencia representativa en la organización y ordenación de la empresa, siendo revelado que no existen mecanismos de contratación eficientes, sin embargo, los empleados tienen claro cuáles son sus funciones y aportan un gran apoyo en la adaptación de nuevos empleados a su cargo y a la empresa (gráfica 18).

Igualmente se reconoce la ausencia de capacitaciones, tanto para su cargo actual como para escalar en la organización. Por último aparece la confirmación de que no existen espacios en los que los empleados puedan exponer sus inquietudes o sugerencias y en ningún

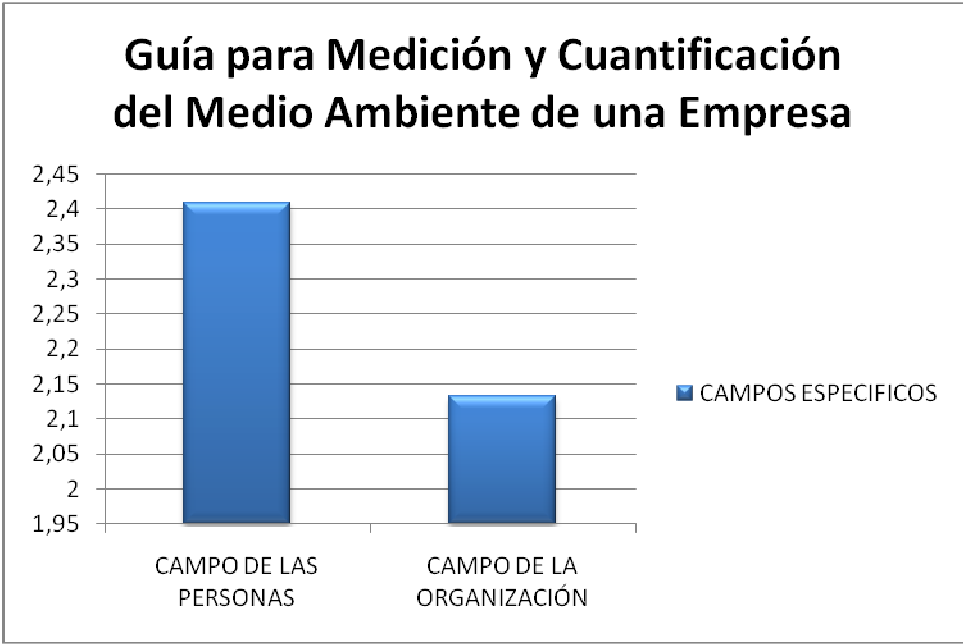
momento reciben retroalimentación por parte de sus superiores en referencia a el trabajo que desempeña (ver gráfica 18).

Gráfico 18. Descripción componentes Campo de la Organización.



La evaluación revela que en esta empresa, el puntaje más alto corresponde al campo de las personas, por tanto presentan un buen clima a nivel del personal, sus dinámicas relacionales, la actitud de los dirigentes, los canales de comunicación y la disposición y motivación de cada empleado para lograr los objetivos en común. Sin embargo, de igual manera se demarca una fuerte falencia a nivel organizacional, referido a las condiciones laborales, los mecanismos de contratación, el interés de los dirigentes por brindarles capacitaciones para mejorar su desempeño o tenerlos en cuenta para futuras promociones (ver gráfico 19).

Gráfico 19. Descripción dimensiones Campo de la Organización y Campo de las Personas.



8. ANALISIS DE RESULTADOS

Dentro de la cotidianidad de la empresa Llantas y Rines USA2, se observan múltiples circunstancias evidenciadas en los resultados de las pruebas, algunas de tipo adverso y otras positivas que facilitan el desarrollo humano individual y social dentro del contexto de la organización.

Como primera medida, los resultados arrojados en referencia a la calidad de vida en el trabajo, revelaron que la dimensión más afectada y con menos satisfacción por parte de los empleados, es el campo de la Seguridad Institucional, que se refleja en la falta de interés por parte de los dirigentes en los sujetos que conforman la empresa y la ausencia constante de retroalimentación o cualquier tipo de reconocimiento hacia la labor que desempeñan los empleados, es decir, no existen estímulos externos por parte de los superiores en rango organizacional, que pudieran incrementar la motivación para el trabajo.

Sin embargo, la mayoría de los empleados expresan que se sienten satisfechos con el trato recibido por los jefes, lo que debería analizarse a profundidad puesto que hay una marcada contradicción en las respuestas, que puede deberse al miedo de recibir represalias o aspectos relacionados con la claridad de las preguntas que hacen parte de los instrumentos aplicados.

Por otra parte, para el caso de la Guía para medición y cuantificación del medio ambiente, los resultados revelan igualmente, que existe poco interés de los dirigentes hacia los empleados, razón por la cual, poseen características de contratación que no tienen en cuenta la calidad de vida de las personas y mucho menos las necesidades que deben suplir.

En este mismo sentido los resultados en 3 dimensiones más, de este primer instrumento, reflejan en general una satisfacción media en la valoración de las mismas,

consecuentemente los empleados consideran que no poseen las condiciones laborales que requieren para suplir algunas necesidades primarias y secundarias.

Adicionalmente, es notable la ausencia del interés por parte de los dirigentes de capacitar a sus empleados, ya sea para ejercer mejor sus funciones o para estar preparados en caso de vacantes superiores. A partir de estas circunstancias, existe una percepción de injusticia social, debido a que los empleados no reciben ni la formación, ni los cuidados, como tampoco el interés que debieran proporcionarles sus directivos.

Con base en estos resultados, se refleja un contexto, en el cual los empleados perciben que no son importantes para la empresa, como se evidenció en la dimensión de relación persona-empresa, donde aparecen actitudes y sentimientos ambivalentes en referencia al respeto por las normas y el sentido de pertenencia con la empresa, indispensables en el desempeño de cualquier labor.

Por estas razones, las personas que laboran en esta organización, se sienten desalentadas en la realización de sus deberes en el trabajo, no muestran creatividad en sus tareas, ni aportan ideas para contribuir al mejoramiento de la empresa, puesto que muchos dirigentes no permiten que ellos den a conocer sus opiniones en relación a los problemas que se presentan en los ambientes de trabajo.

Ahora bien, es evidente que no existe claridad en los empleados, de los valores que rigen la organización y por lo tanto su comportamiento no está dirigido hacia los proyectos institucionales; desde esta perspectiva, se complica el desarrollo individual, puesto que las vivencias de un contexto en particular, que en este caso es el laboral, redundan inmediatamente en el desarrollo personal en todas sus esferas de funcionamiento. Es así como el desarrollo individual, siendo un proceso en el cual interactúan múltiples

situaciones, los empleados perciben que el trabajo no les permite tener una calidad de vida acorde a sus metas y necesidades.

En este mismo punto, se reveló también, que las personas que conforman esta empresa, sienten que su trabajo no les brinda la posibilidad de desarrollar sus capacidades y potencialidades, aún así, no recibirían ningún tipo de reconocimiento por parte de sus jefes y por consiguiente al no recibir un acción reforzante, desaparece en el sujeto, el interés por comprometerse más con sus funciones y utilizar todos los conocimientos que posean para realizarlas de una manera más eficiente, efectiva y productiva.

Por el contrario, los resultados en el tema de las funciones específicas, revelaron que la mayoría de los empleados, tienen total claridad sobre el trabajo que deben realizar, aunque los resultados en los canales de comunicación, evidencian que a pesar de que existe una buena comunicación entre los empleados del mismo rango, apareciendo una falencia marcada en la comunicación de un nivel jerárquico a otro, con la ausencia total de espacios en los que puedan exponer sus sugerencias o inquietudes en busca de mejorar la organización desde adentro, redundando en una mejoría constante de la imagen y servicios que brinda la empresa.

En este sentido, es importante destacar que el campo de la dinámica vertical, es el que demarca el puntaje de mayor riesgo; puesto que en la organización, las dificultades más fuertes, se evidencian en el funcionamiento de los niveles jerárquicos y su interrelación en las dinámicas laborales.

De igual manera, otro aspecto fundamental que tienen un alto riesgo, es que no existen mecanismos adecuados para la contratación del personal, ni personas con los conocimientos necesarios para selección de personal, lo que hace que se obstaculice en cierta manera la funcionalidad de la organización y crea en los empleados actuales,

emociones que afectan de manera negativa su trabajo, puesto que en ningún momento cuentan con ellos para cualquier tipo de promoción y se basan en realizar contrataciones en las cuales se presta una muy baja atención a los perfiles necesarios para las vacantes, lo que en ciertos momentos genera un mayor malestar en los empleados y pone en riesgo la estabilidad organizacional.

Esta falta de personal con conocimiento en la ordenación de los recursos humanos, hace que se presenten resultados inesperados adversos a nivel de dinámicas relacionales; la incongruencia entre los dirigentes y los trabajadores, hacen que en primer lugar los empleados ejerzan sus funciones de una forma mecánica, sin entusiasmo, sin deseo y sin amor a su trabajo y en segundo lugar, la jerarquía que muestran los superiores para con sus empleados, provoca un distanciamiento cada vez mayor. Los dirigentes se muestran autoritarios con poco interés en el estado emocional y las situaciones que estos puedan estar viviendo, interesados únicamente en el trabajo físico que puedan desempeñar sus trabajadores, aislando drásticamente el estado psicológico de los empleados.

Por estos motivos, los resultados de la evaluación, permiten identificar que el clima laboral no es armónico, como tampoco en gran medida lo es la calidad de vida de las personas que hacen parte de esta organización. Incluso se puede concluir que el clima en la empresa se encuentra en un estado crítico, puesto que no existe una atmósfera de tranquilidad, armonía o compromiso que sean sanos para el afrontamiento y resolución de los conflictos de la cotidianidad laboral. Por consiguiente, estas falencias se convierten en una amenaza total puesto que no son ambientes propicios para que los empleados desarrollen sus tareas laborales con satisfacción.

Para finalizar, se puede determinar, que si a un clima laboral desfavorable se suma una decadente calidad de vida laboral, como la que poseen las personas que hacen parte de esta

organización, se caerá en un continuo desgaste psicológico, físico y mental. Motivo por el cual, es vital que los dirigentes tomen conciencia de la importancia que un buen clima laboral y una calidad de vida en el trabajo, puesto que si dirigen su atención a estas falencias, estarían cuidando el bienestar de sus recursos humanos, que en definitiva son el activo más importante con el que cuentan.

9. CONCLUSIONES

- El clima organizacional siendo parte de la cotidiana laboral, juega un papel fundamental en la calidad de vida de los empleados, puesto que ante la ausencia del respeto e interés por parte de los dirigentes, los empleados empiezan a sentirse minimizados, incapaces y con pocas potencialidades para desarrollar. En este contexto aparecen sentimientos ambivalentes que involucran el sentido de pertenencia y la motivación externa para desarrollar de manera productiva su labor, entonces, si bien es cierto que el salario que reciben los empleados, les permite suplir algunas de las necesidades, también es cierto que el bienestar psicológico y emocional juega un papel fundamental en la calidad de vida de estos sujetos, por lo cual, en presencia de un clima organizacional crítico como lo es el de Llantas y Rines USA2, se presenta inevitablemente una calidad de vida deficiente, evidenciada en la insatisfacción por parte de los empleados, en referencia al apoyo recibido por parte de los dirigentes en su contexto laboral y personal, puesto que sienten que no son importantes para ellos y por tanto no reciben los beneficios que deberían tener desde su percepción, dentro de los cuales se revela la ausencia de capacitaciones para mejorar su desempeño. Así mismo, ellos consideran que no existen protocolos claros para la contratación de personal, ni personas capacitadas para dicha labor y mucho menos mecanismos de comunicación suficientes para el desarrollo integral de la empresa.
- El Clima organizacional de Llantas y Rines USA2 se desarrolla en un ambiente disfuncional donde se evidencia claramente falta de comunicación, respeto, compromiso y sobretodo donde no se reconoce la existencia de los empleados como seres humanos, sino como autómatas que les permiten lograr sus objetivos institucionales. Se observa

de manera marcada el desinterés de los dirigentes hacia los empleados, no solo en referencia al apoyo dentro de la organización, sino también en referencia a la posibilidad de capacitación o escalar dentro de la misma organización; haciéndose evidente la dificultad de comunicación que existe entre los niveles organizacionales. En contraposición la motivación y compromiso de los empleados no es el necesario para el buen desempeño de su labor, evidenciándose igualmente un desinterés por los objetivos y las normas organizacionales que redundan de manera directa en el desempeño laboral.

- Los aspectos relacionados con la Calidad de vida de los empleados de Llantas y Rines USA2 evidenciados a través de los instrumentos son: Condiciones laborales deficientes para suplir las necesidades primarias y secundarias que poseen, desmotivación general por parte de los empleados, al igual que se refleja falta de creatividad, ausente iniciativa para el desarrollo de sus labores, percepción de pocas oportunidades de desarrollo de capacidades y potencialidades individuales y sociales. Por el contrario, aparecen niveles de satisfacción referentes al trabajo que desarrollan y las expectativas personales logradas a través de este trabajo, considerando que su labor contribuye al logro de los objetivos comunes de la empresa. De igual manera, los empleados tienen la percepción, de buenas dinámicas relacionales entre los empleados y un adecuado tiempo libre, para dedicarlo a su núcleo familiar y actividades extralaborales.

10. LINEAMIENTOS PARA UNA PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

Con el fin de generar una propuesta de intervención desde los resultados encontrados, a continuación se presenta los objetivos de la propuesta, y unas posibles actividades a realizar.

▪ Objetivo General :

Generar una propuesta de intervención que permita mejorar las condiciones del Clima y la calidad de vida Laboral de la empresa Llantas y Rines USA2.

Objetivos Específicos:

- Reforzar los canales de comunicación existentes en las diferentes jerarquías de la organización.
- Promover la evaluación de las condiciones laborales con el fin de suplir las necesidades básicas de los empleados, mejorando el compromiso y sentido de pertenencia hacia la organización.

▪ Actividades:

- Reuniones con los miembros de la Organización, con el fin de presentarles los resultados de este trabajo investigativo, buscando concientizarlos de las falencias encontradas, esperando propuestas que surjan del mismo grupo evaluado.
- Desarrollar procesos psicoterapéuticos a nivel individual a los empleados que así lo requieran.

- Generar talleres de sensibilización en busca de mejorar las dinámicas relacionales, especialmente entre los empleados y los dirigentes, puesto que ésta es una de las falencias más notorias de la evaluación. En este punto se pueden realizar actividades con la finalidad de promover y fortalecer la comunicación, el desarrollo humano, herramientas de socialización y las relaciones interpersonales.

- Promulgar procesos de capacitación y desarrollo con diferentes entidades (SENA, Universidad del Quindío) que permitan el mejoramiento del desempeño laboral.

11. BIBLIOGRAFÍA

- Ardila, Ruben (2003). *Calidad de vida una definición integradora*. Colombia: Fundación Universitaria Konrad Lorenz.
- Díaz, Burgos (2005). *Estilos de Vida y Satisfacción Laboral*. España: Universidad Complutense de Madrid.
- Gonzales Baltazar, Raquel /Idalgo, Augusto /Santa cruz /Guadalupe Salazar, José. *Calidad de vida en el trabajo “un término de moda con problemas de Conceptuación*. México: Universidad Veracruzana Xalapa.
- Guillermo Ernesto Garcia Villamizar. *Clima organizacional: hacia un nuevo modelo*

http://www.unicauca.edu.co/porik_an/imagenes.../No.../articulo6.pdf.
- Muñoz (2010). *Calidad de vida laboral en empleados temporales del valle de Aburrá*. Colombia: Universidad Pontificia Bolivariana
- Muñoz Torres Peña y Yepes Guapacha (2010). *Tres grandes variables del clima organizacional en empresas colombianas*. Colombia: Universidad San Buenaventura Medellín.
- Navarro, José y Quijano, Santiago (2003). *Dinámica no lineal en la motivación en el trabajo*. España: Psicothema.
- Ogliastrì, Enrique (2003). *Seis experiencias sobre la motivación de grupos de trabajo*. Colombia: Universidad de los Andes.

- Peralta (2004). *El acoso laboral- mobbing perspectiva psicológica*. Colombia:
Universidad de los Andes.
- Salas Navarro, Arrieta (2008). *Motivación en el trabajo: Viejas teorías y nuevos horizontes*. Costa Rica: Universidad de Costa Rica.
- Segurado Torres, Almudena y Agulló Tomas Esteban (2002). *Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la psicología social*. España:
Psicothema.