

FOMENTO DEL SENTIDO DE PERTENENCIA EN LOS FUNCIONARIOS
ADMINISTRATIVOS Y ASISTENCIALES DE LA IPS TODOMED PASTO, CON
BASE EN SU PERCEPCIÓN DEL AMBIENTE LABORAL.

PRESENTADO POR:

MARÍA FERNANDA DE LA ROSA ERASO
LIZETH ASTRID LÓPEZ D'GUZMÁN ARIAS
VIVIANA DEL ROSARIO PANTOJA
DANIEL MATEO ARDILA

UNIVERSIDAD JORGE TADEO LOZANO
EN CONVENIO CON UNIVERSIDAD DE NARIÑO
GERENCIA DE TALENTO HUMANO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
SAN JUAN DE PASTO

2018

FOMENTO DEL SENTIDO DE PERTENENCIA EN LOS FUNCIONARIOS
ADMINISTRATIVOS Y ASISTENCIALES DE LA IPS TODOMED PASTO, CON
BASE EN SU PERCEPCIÓN DEL AMBIENTE LABORAL.

PRESENTADO POR:

MARÍA FERNANDA DE LA ROSA ERASO
LIZETH ASTRID LÓPEZ D'GUZMÁN ARIAS
VIVIANA DEL ROSARIO PANTOJA
DANIEL MATEO ARDILA

ASESOR: VICENTE FERNANDO SALAS SALAZAR

UNIVERSIDAD JORGE TADEO LOZANO
EN CONVENIO CON UNIVERSIDAD DE NARIÑO
GERENCIA DE TALENTO HUMANO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
SAN JUAN DE PASTO

2018

Tabla de contenido

Resumen

Introducción

1	Marco general de la investigación.....	8
1.1	Tema.....	8
1.2	Título.....	8
1.3	Línea de investigación.....	8
1.4	Descripción del problema.....	8
1.5	Formulación del problema.....	9
1.6	Justificación.....	9
2	Antecedentes	11
3	Objetivos	23
3.1	Objetivo general	23
3.2	Objetivos específicos.....	23
4	Metodología	24
4.1	Paradigma de investigación.....	24
4.2	Enfoque: Investigación Acción	25
4.3	Método de investigación: estudio de caso	25
4.4	Población.....	26
4.5	Técnicas de Investigación	27
4.6	Instrumentos.....	27
5	Cronograma.....	29
6	Presupuesto	31
7	Tabla 3. Presupuesto.	31
8	Bibliografía	32
	ANEXOS	34
	Anexo A. Formato Encuesta.	34
	Anexo B. Formato Entrevista.....	38

Lista de tablas

Tabla 1. Población.....	26
Tabla 2. Cronograma de investigación.....	29
Tabla 3. Presupuesto.....	31

Resumen

La investigación se realizó en la IPS Todomed-Pasto, tomando como objeto de estudio a los funcionarios, de los cuales, por medio de un análisis, se obtuvo la identificación de un problema relacionado con la irregularidad del sentido de pertenencia, por lo tanto, se planteó como objetivo general el fomento de este factor. Para dar respuesta a esta problemática, se planteó una metodología de investigación cualitativa con enfoque de investigación acción, que organizara un procedimiento de recolección de datos, determinantes en la identificación de la perspectiva personal a cerca de todos los aspectos del ambiente laboral donde se desempeñan los trabajadores, e ideando, para tal fin, el diseño de dos técnicas de estudio y un plan de acción.

Como resultado general se logró obtener un conjunto de datos precisos y concretos, sobre los cuales se aplicaron algunos mecanismos de intervención para dar solución a los planteamientos relativos a las dificultades y sus consecuencias dentro de la organización.

Introducción

El presente trabajo de investigación presenta aspectos relevantes en cuanto al sentido de pertenencia que poseen los funcionarios de la IPS Todomed de la ciudad de Pasto, frente a la percepción del ambiente laboral cotidiano. Para ello, se ha elaborado un compendio de mecanismos que se ponen en marcha de manera organizada, por medio de las técnicas de estudio. Con base en la información obtenida, es posible determinar y agrupar las opiniones de acuerdo a la tendencia que presentan, posibilitando así la ejecución de un plan de acción que permite desarrollar, desde la evaluación de resultados, una serie de actividades y propuestas que dan respuesta a los objetivos propuestos, para poder modificar de manera positiva la realidad actual y de esta forma conseguir un acople efectivo en los sistemas que conforman el ambiente laboral de la organización.

Específicamente, las técnicas utilizadas fueron dos: la encuesta semiestructurada y la entrevista. Ambas se complementaron para indagar sobre la percepción del ambiente laboral, desde dos ejes: opinión objetiva y subjetiva. Las respuestas obtenidas fueron los cimientos que estructuraron los mecanismos de acción para la elaboración de la propuesta.

Esta investigación se proyecta con el objetivo de lograr una mejoría en el sentido de pertenencia por cada funcionario de la IPS Todomed-Pasto. Los objetivos específicos se integran como escalas para alcanzar el propósito final; estos se consolidaron en primera instancia identificar los aspectos actitudinales que promueven el sentido de pertenencia de los funcionarios en el área Administrativa y Asistencial de la IPS Todomed Pasto. En segundo lugar, categorizar la información recolectada de acuerdo a la tendencia dominante, en búsqueda de priorizar las necesidades del funcionario y por último determinar las condiciones que la organización brinda a los trabajadores para el fomento del sentido de pertenencia en el Área Administrativa y Asistencial de la IPS Todomed Pasto.

Por ende, se hace la presentación específica y detallada de la problemática en cuestión, dando paso a la elaboración del planteamiento del problema, utilizando como respaldo una temática que promueve el interés por solucionar este tipo de inconvenientes, y postulando esta investigación como una propuesta de refuerzo, para accionar de manera

eficiente un procedimiento que permita mantener la estabilidad laboral en favor del equilibrio en el contexto laboral, dentro de los organismos empresariales.

Los propósitos que orientan los objetivos seleccionados para estructurar este proyecto, no sólo se proponen para acoger los intereses de la empresa, pues favorecen la opinión y el punto de vista del funcionario, en la búsqueda de un entorno de trabajo cómodo, donde las responsabilidades laborales no se encuentren aisladas, ni se sobrepongan sobre los intereses personales, fomentando así el desarrollo integral y los vínculos de relación entre colaboradores, traspasando las fronteras jerárquicas.

1 Marco general de la investigación

1.1 Tema

Sentido de Pertenencia

1.2 Título

Fomento del sentido de pertenencia en los funcionarios administrativos y asistenciales de la IPS Todomed Pasto, con base en su percepción del ambiente laboral.

1.3 Línea de investigación

Estudios Organizacionales

1.4 Descripción del problema

Hoy en día las empresas centran su atención en mejorar la calidad de vida de sus empleados, puesto que garantiza el éxito y favorece la permanencia de las organizaciones en su medio natural de mercado.

La presente investigación se desarrolla en la IPS Todomed Ltda. en la sede de Pasto, donde se atienden pacientes que requieren medicamentos y atención de alto costo. Dicha sede cuenta con nueve funcionarios, los cuales se desempeñan en los cargos de: coordinación, médico experto, psicología, trabajo social, nutrición, regente de farmacia, auxiliar de enfermería, odontología y servicios generales. El personal que se ha citado corresponde a la población estudiada para la recolección necesaria de la información y su debido análisis evaluativo.

En este sentido, la investigación se concentra en identificar la percepción individual del personal, con respecto al compromiso y responsabilidad que se debe tener dentro de las actividades empresariales y sus requerimientos. Sin embargo, estos factores no sólo corren bajo el compromiso del funcionario, pues el ambiente laboral, la comunicación dentro de la organización y la relación entre compañeros determinan el sentido de pertenencia de cada individuo; es un proceso mediado por un conjunto de sistemas organizacionales que en

ocasiones fallan, ya sea por quiebres estructurales de la empresa, uso indebido del dialogo, por la sobrecarga laboral o por el abuso de poder según el nivel de jerarquía.

El sentido de pertenencia se consolida como una problemática compleja que divide los intereses y por ende los semblantes actitudinales del trabajador, desdibujando la proyección de la empresa y obstaculizando su progreso, dando como resultado un proceso aletargado que con el tiempo anula la calidad del servicio prestado hasta que el daño es irreversible.

1.5 Formulación del problema.

¿Cómo fomentar el sentido de pertenencia en los funcionarios administrativos y asistenciales de la IPS Todomed Pasto, con base en su percepción del ambiente laboral?

1.6 Justificación

Uno de los errores más comunes dentro de las empresas es omitir la relevancia que representa el tener en cuenta los aspectos actitudinales y característicos del trabajador, pues la opinión o las fortalezas que muestran y exponen atisbos de liderazgo no suelen ser reconocidos por los empleadores; cabe mencionar que la vida emocional y sentimental del individuo puede ser también cobijada por la colaboración de los recursos humanos, pues el compañerismo implica trascender en relaciones comunicativas integrales para comprender mejor el accionar del funcionario en diferentes situaciones y contextos laborales determinados, con el fin de aprovechar toda forma de expresión innovadora posible, en caso de que haya una selección de personal para ciertos acontecimientos por los que necesariamente, como empresa, hay que atravesar.

La necesidad de expresión y la supresión de la opinión generan en el trabajador una actitud desfavorable para los objetivos trazados por la empresa, gestando en él una conducta compuesta por el hastío y desánimo en las actividades de diario, conllevando a que la imagen de la organización se desvanezca en cada encuentro con los clientes o con las asociaciones.

De modo que es parte esencial la realidad que perciben los trabajadores con respecto a la organización, ya que no sólo puede influir en el sentido de pertenencia de sus miembros, sino también en la productividad de los mismos y de la empresa.

Ahora bien, el contexto donde el trabajador desarrolla sus habilidades y conocimientos es un espacio determinante en la calidad del trabajo que realiza, ya que aportan a la creación de un ambiente favorable de optimismo y confianza con la organización. Una empresa con una buena estrategia, acompañada de un clima laboral conveniente, apuntará hacia el éxito; si bien la calidad del mismo no es garantía para lograrlo, sí es una condición necesaria para obtenerlo.

Por esta razón es importante dirigir las miras hacia el estudio del sentido de pertenencia de los trabajadores de la IPS Todomed Pasto, puesto que la percepción sobre la realidad laboral constituye un elemento fundamental, no sólo para la implementación de políticas de gestión de personal, sino también, para el desarrollo estratégico de la organización. Por lo tanto, el estudio se centra en describir las percepciones individuales de los funcionarios, en relación al ambiente laboral que coexiste con la pertinencia de compromiso y responsabilidad dentro de la empresa.

Teniendo en cuenta los anteriores aspectos y añadiendo una exploración sobre los recursos humanos, físicos y económicos, se considera un proyecto concreto y pertinente dentro de la IPS Todomed Pasto, ya que no sólo presenta la problemática sino también cuenta con la población objeto de estudio para realizar dicha investigación.

Finalmente, este proyecto se dirige hacia las organizaciones para generar conciencia de la importancia que tiene la realidad del trabajador y la necesidad de expresarla, consiguiendo así una visión y un conocimiento apropiados de su empresa y la construcción de una identidad laboral, permitiéndole un desarrollo productivo y competitivo.

2 Antecedentes

Según Pérez, J. (2016, citado en Salas y Garzón 2013) la calidad de vida se define como la percepción subjetiva que tienen los individuos o grupos sociales acerca de la satisfacción de sus necesidades y las oportunidades que tienen para satisfacerlas. De esta forma, la calidad de vida supera los aspectos económicos que retribuyen un trabajo y se ubica en el ámbito de la satisfacción de necesidades y el desarrollo humano. De este modo si existe un bienestar laboral entre los trabajadores se verá reflejado en la apropiación por su trabajo y empresa.

Así mismo, Duque Ceballos (2014) refiere que “la percepción permite al individuo aproximarse a la realidad de acuerdo con sus preferencias, personalidad y características específicas. Permite, además, establecer las expectativas que el individuo puede generar ante una determinada situación o en un contexto específico”.

En este caso el contexto laboral busca evidenciar la percepción de existencia o inexistencia de un sentido de pertenencia que reconoce una organización y que al estar dirigidas a los colaboradores como grupo de interés resulta fundamental dentro de la estrategia de la empresa y la imagen que esta genera frente a estos.

Así mismo, según Brea (2014):

El sentido de pertenencia se ha definido como un sentimiento de arraigo e identificación de un individuo con un grupo o un ambiente determinado. Su existencia genera en la persona un compromiso con la construcción de significados que a la larga formaran parte de la memoria personal y del grupo al que se siente pertenecer. La participación en la construcción de esta memoria es activa y continua e implica un compromiso con desarrollo tanto personal como del grupo y del lugar.

En síntesis, la realidad subjetiva de los trabajadores es vital en la construcción de una identidad laboral y de un compromiso por la organización que implica directamente un crecimiento de la misma a nivel de productividad tanto individual como colectivo.

Para Chiavenato (2009), sentido de pertenencia es la seguridad que la persona obtiene cuando se siente que ocupa un lugar dentro de un grupo; esto lo llevará a buscar conductas que permiten ocupar un sitio.

Van den Berghe (2005) argumenta que, para despertar el sentido de pertenencia en los colaboradores, se deben realizar reuniones mensuales donde se toquen aspectos de la vida laboral, analogándolos con los de la cotidianidad, fuera de la empresa, con el fin de comunicar a sus empleados sobre la situación de la empresa, objetivos, planes y estrategias, solicitándoles ideas y sugerencias. Asimismo, reconoce que la parte más valiosa de la empresa es el ser humano, pero especialmente los colaboradores que utilicen su experiencia y conocimientos en el cambio, la innovación continua, la calidad del trabajo; esto conlleva a que la empresa mejore su productividad y sus niveles de éxito, innovando y con miras hacia el liderazgo en su campo natural de mercado.

Robbins y Judge (2009) define el compromiso organizacional como una manera en la que el funcionario puede sentirse identificado con los objetivos empresariales, haciéndolos propios de sí mismo e interesándose hacerlos parte de sus propias metas. Sin embargo, puede haber algunos inconvenientes frente a esta perspectiva, puesto que es la rotación lo que confunde al colaborador y lo aísla del sentido de pertenencia. Este tipo de decisiones hacen que el personal se sienta inseguro puesto que da a entender que sus niveles de ejecución no son vastos para las expectativas empresariales.

Según Davis y Newstrom (2010), el compromiso laboral tiene una relación de causa y efecto, un indicador que define la postura del empleado hacia quedarse en una organización en el futuro. Esto acoge la visión que tiene el empleado acerca de su empresa y su nivel de propiedad frente a la misma, determinando así su disposición frente a las tareas que le sean asignadas. Esta postulación abarca al personal con mayor antigüedad en la empresa, esto se deduce porque son ellos quienes han convivido y han pasado la mayor parte de su tiempo experimentando éxitos y fracasos laborales. Los trabajadores comprometidos, generalmente tendrán un buen historial de asistencia, apego voluntario a las políticas de la sociedad e índices más bajos de rotación o ausentismo que los demás colaboradores.

El trabajo de grado titulado: “Influencia de las emociones en el desempeño laboral”(2009), elaborado por los profesionales: Lennys Torcoroma, Diana Paola y Nathalia Melo, de la universidad Cesmag. Contribuye con la investigación desarrollada, puesto que tiene muchas similitudes en cuanto a la relación con los factores del clima laboral, relaciones interpersonales en el trabajo y con los jefes, e incluso con niveles de carga laboral y su incidencia en el rendimiento de las actividades a realizar por cada empleado. Sin embargo, la presente investigación toma como bases los aportes de este trabajo, para trascender en las relaciones humanas y el trabajo en equipo, haciendo un análisis que indaga en la dimensión emocional del funcionario y cómo esta determina factores esenciales de desempeño y sentido de pertenencia en la empresa.

Este proceso de identificación es proporcional al grado de rendimiento y al cumplimiento de las funciones asignadas, pero más allá de estos aspectos, es posible evaluar la influencia que tienen los estados de ánimo individuales en el trabajo colectivo. Como primer afluente de información se pudo destacar que, dado a la cercanía y familiaridad que existe entre compañeros de trabajo, el malestar de cada individuo hace del ambiente un espacio malsano donde el resto del grupo resulta afectado; pese a esto, es necesario resaltar el aspecto positivo: internamente, cuando una persona tiende a afectarse emocionalmente y por ende en su nivel de producción, son los compañeros quienes cubren sus actividades hasta que las emociones del ser afectado se equilibren.

Lo notable del análisis es que la proximidad entre pares genera un estado de conciencia, por lo cual es posible afirmar que este tipo de “favores” son prestados y que se retribuyen cuando lo requiera el caso, y que para ello no se hace uso de la mediación de un superior.

Este trabajo de grado atribuye los aspectos esenciales para la iniciación de una estructura o plan de acción donde se respalden estos comportamientos solidarios entre compañeros, con incentivos que promueven el buen clima laboral, haciendo posible visualizar los elementos correspondientes a la sobrecarga laboral y la proximidad en las

relaciones laborales, así como la visualización de elementos no perceptibles en las primeras fases de cualquier problemática.

La investigación realizada por Oviedo, N.; Sacanambuy, M.; Matabanchoy, S. y Zambrano, C. (2016) titulado “Percepción de conductores de transporte urbano, sobre calidad de vida laboral”, entendiendo la transversalidad que tiene este tema en todos los procesos de prestación del servicio y gestión de la calidad, permitió proyectar el sistema de encuestas y entrevistas como una forma de recolección y categorización de información trascendental de opiniones, en procura del mejoramiento de la calidad de vida laboral a través de los procesos de gestión del talento humano, así como se desarrolló en la el Sistema Estratégico de Transporte Público de la ciudad de Pasto, donde se recolectó la información necesaria, entrevistando a 468 conductores del sistema para hacerse a la identificación de las áreas a fortalecer, como promoción en la calidad de vida de los conductores (salud laboral, bienestar laboral y percepción de trabajo), buscando una mejora en la prestación del servicio y favorecimiento del desarrollo de la ciudad. Estos aportes fueron esenciales para comprender la magnitud de lo esencial y lo útil que resulta la sintonía entre operarios y sus puntos de vista. Esto sin demeritar la objetividad, la subjetividad y la divergencia de los mismos, pues son las disimilitudes las que favorecen la construcción de un verdadero cambio integral dentro de una estructura compleja de sistemas funcionales que buscan brindar un servicio.

El trabajo titulado: Estrategias para aumentar el sentido de pertenencia de los empleados de odontología en servicios de salud IPS Suramericana (2015), perteneciente a la Facultad de Medicina de la Universidad de los CES- Medellín, creado por: Lina María Mejía Uribe y Julián Esteban Gallego Ramírez, contribuye a la presente investigación porque prioriza la encuesta como uno de los métodos más efectivos para tener en cuenta la opinión del trabajador y como el medio para accionar un conjunto de mecanismos que respondan a sus necesidades satisfactoriamente. En este caso, a diferencia del antecedente, el proyecto no fundamenta en la encuesta postulados directos en cuanto a la inclusión de incentivos que premian el buen comportamiento, sino que atribuye ideas para la sincronización de un programa de incentivos que aborda los intereses de los funcionarios desde el diálogo, por lo

tanto, se generó un espacio de interacción donde, en asociación con la encuesta y la entrevista, pudo establecerse en conjunto el programa de incentivos que respondiera de forma grupal a las características del premio, de acuerdo a las metas alcanzadas. Esto benefició un aspecto fundamental de la convivencia que es el compartir, además, promovió el uso de las redes de comunicación, donde se pusieron en juego los atisbos de creatividad para, en conjunto, seleccionar a la persona beneficiada con el incentivo por su buena labor, y la preparación del espacio y del momento para que llegue a conocimiento del ganador, la buena noticia.

Se trata de un proceso solidario que irrumpe los prejuicios de la separación radical entre los aspectos laboral y personal, donde las reglas de comunicación quedan claras en el momento en que se interactúa con el otro y se trabaja por el equilibrio y la armonía laboral, dando como resultado un ambiente de trabajo propicio, y así mismo, como un espacio de diálogo y punto de encuentro entre una comunidad empresarial. Los incentivos no se basan únicamente en el otorgar un día de descanso, existen otros estímulos que hacen que el funcionario se adhiera más con la empresa, como lo son la celebración de fechas especiales (cumpleaños) y las jornadas de integración.

El proyecto titulado: “Motivación, Liderazgo Y Sentido De Pertenencia. Clima organizacional Flores La Valvanera Ltda.” (2008), de la Facultad de Trabajo Social - Universidad de la Salle, presentado por las trabajadoras sociales: María Carolina Forero, Ximena Rincón Morales y María Victoria Velandia, permitió aclarar algunos conceptos con respecto a las dudas e inconformidades de los funcionarios en el momento en que llegan a prestar sus servicios profesionales en una empresa, y las tareas asignadas son desconocidas o totalmente diferentes a las que desempeñaba en su anterior empleo. No cabe duda que esto ha representado una problemática a nivel de rendimiento, dado que es muy complejo contextualizarse con las funciones específicas y características de una organización.

Lo anteriormente mencionado, sumado a los vacíos contextuales en la labor ejecutada, fomentan dentro del funcionario una actitud negativa y de resignación, minimizando las intenciones de liderar proyectos por temor a cometer errores y perjudicar involuntariamente a la empresa. La contribución de este proyecto a la investigación realizada

se basó en la generación de un esquema que dio origen a la entrevista, actividad que se elaboró con el fin de que las preguntas pudieran ser respondidas con profundidad, y para ello se pensó en su aplicación con agentes externos a la organización, procurando que las respuestas sean totalmente transparentes y libres a la limitación de un tiempo exacto para manifestar las opiniones.

Como aporte significativo del proyecto, se tuvo en cuenta principalmente la noción de clima laboral, la cual fue transformada para este caso como ambiente laboral. uno de los rubros básicos que se pensó para la aplicación de la entrevista fue la adaptación al ambiente y las consecuencias que trajeron las primeras acciones desempeñadas, en comparación con el nivel de perfeccionamiento con el cual se ejecutan hoy en día. Desde este punto fue posible aclarar dudas con respecto a la adaptación y al crecimiento del liderazgo o participación sobresaliente en la toma de decisiones, dando como resultado el sentido de pertenencia, el cual es el fin último de esta investigación, sin dejar a un lado los pilares que se tuvieron en cuenta para hacer de este proceso investigativo, un referente confiable y aplicable para el desarrollo de otras investigaciones.

El trabajo de grado titulado: El sentido de pertenencia (SP) como elemento de la cultura organizacional (CO): factores que inciden en su desarrollo, (2017) correspondiente al programa de Administración de Empresas de la Universidad Santo Tomas, desarrollado por Ángela María López Cuburuco, apoya a la idea del presente proyecto desde el principio de identidad del trabajador, como factor incidente con los procesos que garantizan la perdurabilidad y el sostenimiento de la empresa en su medio de mercado natural, partiendo de las propuestas estratégicas para fortalecer el valor organizacional de los funcionarios.

Lo dicho equivale a la función de mejorar las relaciones entre empleados desde las estrategias de cultura organizacional, en pos de la productividad y el bienestar del trabajador. Los valores organizacionales son procesados por cada trabajador de distinta manera, es una vía heterogénea de construir cultura desde la participación individual y las propuestas de objetivos personales, hasta llegar a las metas en común. Para ello se trabajaron los lazos personales asertivos, en un programa de jornadas de integración constituido por diferentes

fases, donde se trabajaron principalmente las relaciones personales desde el nivel jerárquico más alto, buscando ejemplificar la conducta de un buen operario que necesita ineludiblemente de su compañero; así se fomentó el espíritu de compañerismo y transversalmente el de liderazgo, dando como resultado el compromiso con la empresa, la motivación en la jornada laboral, confianza en la toma de decisiones y la identificación de las características personales en la necesidad del compañero.

La tesis titulada: Plan de comunicación interno para posicionar el sentido de pertenencia y empoderamiento en el público interno de la empresa moderna alimentos s.a. (2012) presentada para la Maestría En Dirección De Comunicación Empresarial e Institucional, de la Universidad de las Américas de Chile, contribuye a la investigación con la idea de “activos intangibles” que se relaciona directamente con el trabajo interno para la mejora de la comunicación, en beneficio de la fundamentación de valores empresariales para el cuidado de la imagen de la organización. En este punto, es preciso hablar de la renovación y reinención interna, buscando implementar la cultura empresarial en coherencia con el plan de integración participativa integral.

Para profundizar en el tema, se afirma que este plan consiste en la enfatización de la identidad organizacional, esto dio pie para hacer un análisis, con la colaboración de la parte administrativa, donde se indague acerca de cómo son las relaciones laborales en la misma empresa pero en diferentes sucursales; el fin de la actividad recalca en la obligatoriedad de identificar problemáticas que pueden generar un atraso regional en cuanto a la calidad de la prestación de servicios, pero sobre todo se desarrolló a fin de ponerse a nivel con las demás dependencias.

Para ello, después del estudio analítico, se llegó a la conclusión de que es necesario ser más insistentes y a su vez manejar la persuasión con la clientela, generando en el afiliado un espíritu de superación que nace desde un planteamiento con influencias psicológicas que trastocan las posturas radicales de las personas contactadas y que se genere un cambio desde el interés por la adherencia al proceso clínico.

Lo relevante aquí es el ¿cómo esta actividad influye en el sentido de pertenencia de los trabajadores? Pues se visualiza desde un sólo punto de vista: en conjunto se trabaja la oralidad y las estrategias de comunicación interna para perfeccionar el sistema comunicativo con los clientes, esto deviene en la necesidad de potenciar la persuasión y por cada avance con el paciente, el operario se siente mucho más útil y de paso fortalece su experiencia para retos mayores, donde la voz de liderazgo es la que se manifiesta en el momento de optar por permanecer activo en las oportunidades de participación voluntaria, que surgen frecuentemente.

El trabajo de grado titulado: Análisis y plan de mejora de los factores de clima organizacional que inciden en el sentido de pertenencia de los colaboradores de la orquesta sinfónica de cuenta. (2017) correspondiente a la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación – Carrera de Psicología Organizacional de la Universidad Azuay de Cuenca-Ecuador, presentada por: Juan Sebastián Vivar Orellana y Renato Patricio Torres Álvarez, aporta a la presente investigación desde las pruebas diagnósticas del clima organizacional, en cuanto a las posibilidades económicas de la organización. Estos postulados van de la mano con la prestación de un servicio de calidad, dado que las empresas atraviesan crisis económicas que se tornan complejas y tienden a concluir en la renuncia de los funcionarios.

Este aspecto se tomó en cuenta, ya que la organización ya atravesó una dificultad de esta magnitud, sin embargo, los trabajadores decidieron enfrentar la situación y presentar lealtad ante el sentido de pertenencia. Fue muy favorable encontrar este antecedente porque influyó en una de las preguntas formuladas en la entrevista, la cual consiste en conocer la opinión del funcionario con respecto a las carencias de equipos o de herramientas, que por alguna razón la empresa no se encuentra en condición de otorgar. Esto provoca la desmotivación y fallas lógicas en el cumplimiento de las obligaciones, pero en respuesta a este inconveniente, y dándole la importancia propicia a la opinión del operador, se ha pensado en el cubrimiento de estas necesidades por medio del amparo en las gestiones que se encuentren al alcance de la parte administrativa de la empresa, mostrando insistencia en caso de una respuesta negativa por parte de los superiores hasta el punto en que se tenga que ceder y conceder lo que se solicita.

Esto disminuye la incomodidad por falta de recursos tecnológicos y mejora el clima organizacional, pues la inversión, así como las buenas actitudes, es un factor determinante en el funcionamiento de un sistema comunicativo complejo donde caben tantos partícipes activos. El sentido de pertenencia se fundamenta desde el enfrentamiento a las situaciones adversas, en conjunto con lo que se ha mencionado en otros apartes del este escrito, pues el cubrimiento de las necesidades simples debe ser completo y paralelo a los rubros de justicia y solidaridad laboral; además, los funcionarios se sienten respaldados cuando un ente administrativo aboga por la comodidad y por las necesidades del grupo de talento humano.

El proyecto titulado: El sentido de pertenencia como eje rector de la motivación laboral, de la Ingeniería en Gestión Empresarial del Instituto Tecnológico Superior de San Pedro de las Colonias, San Pedro, Coah., México, elaborado por: Sergio Macías Cárdenas, José de Jesús Aguilar Reyna, Immer Alberto Ramírez Cisneros y Héctor Enrique Escobar Olguín, corresponde en gran medida a la investigación desarrollada y fundamenta algunos puntos específicos como lo son la motivación laboral e integración., encontrando entre estos conceptos un punto de convergencia que se basa en la rotación del personal para hacer se sientan capaces de desempeñar otras actividades y que pueden ser agentes funcionales en caso de que alguno de los funcionarios llegase a faltar en alguna de las jornadas; para ello se generó la posibilidad de encontrar un espacio donde los trabajadores pudiesen compartir un compendio de experiencias y quehaceres laborales, los cuales han resultado más dispendiosos y la forma respectiva en como dieron solución ante las incidencias. No fue necesaria una contextualización extensa, dado que las labores ejecutadas por el personal de TODOMED-Pasto, tienen una gran cantidad de aspectos en común y se encuentran estrechamente relacionadas entre sí.

Esta actividad se consolidó como un factor determinante para la elección de factores puntuales para la elección de las preguntas en la encuesta aplicada, dado que las experiencias más complejas por las cuales se ha atravesado, son de interés general dentro de la organización y hubo un enfrentamiento colectivo para cada una de ellas, pero las opiniones para determinar qué problemática fue la más desequilibrante diferían entre sí, propiciando la

oportunidad de encontrar, entre los aspectos mencionados, algunos componentes característicos de cada uno de los funcionarios, vistos como herramientas para enfrentar problemas de una determinada naturaleza, y por otro lado, generando conciencia de que el equipo de trabajo forma un sistema de componentes que se complementa y para que funcione correctamente es necesaria la presencia activa de cada uno de sus integrantes.

Este antecedente se constituye como un vector primordial para reconocer que el sentido de pertenencia a una empresa, desde la mediación que brinda la motivación laboral, no sólo concibe aspectos positivos o incentivos reguladores de conductas, pues también es posible mejorar la apropiación de una identidad empresarial desde el enfrentamiento colectivo ante toda situación prevista o imprevista, independientemente del grado de éxito que se haya obtenido como resultado. También en el fracaso se fomenta el respaldo.

El trabajo de grado titulado: Los niveles de sentido de pertenencia en un grupo de profesionales bajo contratación laboral simulada en distintas organizaciones guatemaltecas (2014), presentado en Facultad de Humanidades de la Universidad Rafael Landívar, en Guatemala, por Ana Cristina Jurado Muñoz, aporta a la presente investigación la estratificación del sentido de pertenencia, ajustada en niveles y mediada por factores como la edad, el tiempo de servicio prestado en la entidad, el nivel académico alcanzado y el rango laboral, donde se evidencia, desde la concepción de Sentido de Pertenencia, el nivel de compromiso, identificación y motivación. Esto fue en la investigación una condición determinante porque permitió, desde la formulación de preguntas, precisar la información que se buscaba obtener desde una línea objetiva. Además, en contraste con los resultados de productividad y el manejo de las relaciones dentro de la organización, fue posible hacer un ejercicio de seguimiento individual en coherencia con las respuestas obtenidas. Lo anterior se constituye como una ayuda para personalizar los ejercicios necesarios correspondientes, en busca de mejorar el sentido de pertenencia desde el estudio de caso particular.

Por otra parte, este trabajo de grado contribuye con la proyección y construcción grupal de una filosofía laboral, esto se enfoca desde la intención de hacer más grande la apropiación de la identidad empresarial, desde la percepción de aspectos elementales de las personas con las que se interactúa a diario y desde la identificación de oportunidades de desarrollo empresarial, partiendo del trabajo en equipo y la evaluación justa de resultados.

Para hacer más preciso el proceso, se establece una metodología especial, la cual se tuvo en cuenta, donde se conciben dos variables: Sentido de pertenencia y Estabilidad laboral, concluyendo con la idea de mantener activa la identidad empresarial con la ayuda de actividades extra laborales que produzcan en el individuo un ambiente de constante renovación.

El proyecto titulado: Propuesta de clima organizacional para la I.P.S Las Américas de la ciudad de Ipiales (2015), de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables; programa de Administración de Empresas de la Universidad de Nariño, presentado por Yuli Patricia Sinza Castillo y Luis Eduardo Rosero Yela, se perfila como uno de los referentes con mayor influencia para la investigación porque propone al lugar de trabajo como “Un segundo hogar” debido a que en él se comparten muchas horas en compañía de los compañeros, ejecutando las labores correspondientes; este aspecto se tuvo en cuenta para formular una pregunta donde se rescataron las respuestas que afirmaban lo siguiente: la permanencia dentro de la empresa no se limita a la carga laboral cotidiana estipulada en el contrato, pues a veces es necesario trasgredir los límites del horario laboral y quedarse más tiempo ejecutando actividades, con el ánimo de corresponder a la organización con compromiso y responsabilidad, sin ánimo de reclamar un porcentaje salarial mayor.

Lo que sobresale de este estudio es el encontrar una tendencia en cuanto a la permanencia dentro de las instalaciones de trabajo, puesto que las tareas del otro día no se pueden acumular. Desde este punto es preciso proyectar dentro de la propuesta, no sólo un incentivo que reconozca el compromiso, sino el generar un clima organizacional que favorezca el cambio esporádico de espacios de trabajo, en la medida en que sea posible; esto con el fin de armonizar la conducta de los funcionarios, y de conservar los hábitos laborales que velan por la productividad de la empresa.

En síntesis, los anteriores antecedentes responden a los requerimientos del presente proyecto desde algunos aportes específicos que sirvieron como forma de estructuración en los componentes que buscan responder a los objetivos propuestos. Más allá de concebir estos aportes como un soporte teórico, se utilizaron como herramientas de acción en la generación de ideas para hacer de las técnicas de estudio, un sistema organizado de recepción

de información objetiva y subjetiva, donde las opiniones son el eje por el cual se mueven todos los procesos de desarrollo investigativo.

Los antecedentes también ofrecen ángulos de visión de una problemática empresarial en común y sus diferentes maneras de responder ante ellas desde la individualidad a la colectividad, donde el compromiso y la percepción que se tiene hacia la empresa y sus particularidades, responden a la forma de accionar y de consolidarse como agentes de cambio.

Por tal motivo, como en todo proceso de mejora, naturalmente existen fallas, pero estas se constituyen como el motor que proyecta y sistematiza el presente trabajo y sus componentes, pues la búsqueda de la mejoría de una empresa nace desde el estudio de las más pequeñas estructuras de funcionamiento, accionadas por la percepción y la respuesta mental que concibe el empleado frente a sus funciones cotidianas, incluyendo los aspectos emocionales que se transmiten por medio de las redes de comunicación entre compañeros.

Por esta razón en lo que respecta a la presente investigación, es importante resaltar a IPS TODOMED PASTO ya que se la puede tomar como un ejemplo claro para estudiar la temática a profundidad, donde se ha evidenciado que es una empresa que brinda a sus empleados beneficios para su crecimiento personal y laboral dentro de los cuales se encuentra subsidios educativos, créditos con bajo interés, apoyo en formación y capacitación, bonificaciones entre otros; sin embargo no se observa una apropiación por la empresa debido a que se demuestra, a través del contacto directo con el personal administrativo, que los trabajadores refieren comentarios negativos, desinterés por la imagen corporativa, baja motivación hacia el desarrollo de las actividades, actitudes negativas hacia la ejecución de las labores, lo cual indica un escaso sentido de pertenencia por parte de los trabajadores frente a la organización.

En este sentido la presente investigación se centra en describir las percepciones colectivas del personal en relación a la existencia de compromiso y responsabilidad en la empresa por lo tanto no es una medida del sentido de pertenencia de cada individuo, se trata de indagar que tanto el personal considera que existe sentido de pertenencia en la empresa.

3 Objetivos

3.1 Objetivo general

Fomentar el sentido de pertenencia en los funcionarios administrativos y asistenciales de la IPS Todomed Pasto, con base en su percepción del ambiente laboral.

3.2 Objetivos específicos

- Identificar los aspectos actitudinales que promueven el sentido de pertenencia de los funcionarios en el área Administrativa y Asistencial de la IPS Todomed Pasto.
- Categorizar la información recolectada de acuerdo a la tendencia dominante¹, en búsqueda de priorizar las necesidades de los funcionarios.
- Determinar las condiciones que la organización brinda a los trabajadores para el fomento del sentido de pertenencia en el Área Administrativa y Asistencial de la IPS Todomed Pasto.

¹ En esta investigación se hace referencia a la similitud en cuanto a la opinión sobre un hecho en común.

4 Metodología

4.1 Paradigma de investigación

Esta investigación está enmarcada en el paradigma cualitativo debido a que en el estudio a realizarse se efectuará una interpretación de la realidad social y cultural que experimentan los funcionarios Administrativos y Asistenciales de la IPS Todomed Pasto.

Esta investigación, a pesar que se encuentra respaldada, regulada y asistida por una técnica de análisis de resultados importante como lo es la encuesta, no se limita a la evaluación numérica, pues la percepción es un factor que no se puede medir, simplemente se debe tener en cuenta desde la dimensión humanista para poder comprenderla y trazar la búsqueda de una estructura donde se conjuguen las necesidades disímiles de los funcionarios, para poder conseguir un ambiente donde sea posible configurar el método de trabajo con las particularidades del personal. “El paradigma de investigación cualitativa, designa comúnmente la investigación que produce y analiza los datos descriptivos, como las palabras escritas o dichas, y el comportamiento observable de la persona” (...) (Taylor y Bogdan, 1984, p.5).

El paradigma es cualitativo porque pretende comprender el comportamiento de los funcionarios desde su percepción del ambiente laboral por medio de la interacción social y describiendo la problemática a tratar, teniendo en cuenta las vivencias diarias de los sujetos que hacen parte de la investigación.

Es por eso que la definición “refleja un método de investigación interesado en primer lugar por el sentido y en la observación de un fenómeno social en medio natural” (Van Maanen, 1983, p.9). Resaltando así la interacción entre pares, que se lleva a cabo en la empresa, es decir, este lugar se convierte en un espacio en el que es posible percatarse de las dificultades que se vislumbran desde la experiencia diaria de trabajo, donde, desde un análisis detallado y un seguimiento con fines descriptivos aplicados en el sujeto, puede deducirse cuáles son las principales causas de incomodidad o indisposición, pero también es posible identificar cuáles serían las soluciones.

Es importante establecer que esta investigación se basa en el paradigma de investigación cualitativo, con el que se busca describir y explicar la problemática de la empresa, frente al compromiso y pertenencia que los trabajadores tienen en la IPS.

4.2 Enfoque: Investigación Acción

Para esta investigación se ha optado por elegir el enfoque de Investigación Acción, dado que en el estudio realiza una reflexión de una situación social en su medio natural, con el propósito de mejorar la participación activa y consciente de la población partícipe del caso. Sin embargo, se destaca la participación de las investigadoras como parte del proceso de cambio, compartiendo ideas e hipótesis como soluciones a la problemática y corroborando la veracidad de la información en la recolección de datos, donde se indaga sobre la perspectiva personal de cada partícipe, desde un plano que incluye la opinión sobre la actividad laboral cotidiana en sus ámbitos individual y colectivo, pero a su vez involucran aspectos de la parte emocional, en procura de construir en conjunto un ambiente laboral ideal.

“La investigación acción es el proceso de reflexión por el cual en un área problema determinada, donde se desea mejorar la práctica o la comprensión personal, el profesional en ejercicio lleva a cabo un estudio -en primer lugar, para definir con claridad el problema; en segundo lugar, para especificar un plan de acción [...] Luego se emprende una evaluación para comprobar y establecer la efectividad de la acción tomada. Por último, los participantes reflexionan, explican los progresos y comunican estos resultados a la comunidad de investigadores de la acción. La investigación acción es un estudio científico auto reflexivo de los profesionales para mejorar la práctica”. (McKernan, 1999, p. 25).

4.3 Método de investigación: estudio de caso

Para la ejecución de esta investigación se tomó el estudio de caso como método de indagación, precisamente porque permite trabajar con un grupo de personas que comparten unas características en común y además posibilita el análisis e interpretación de los factores que pueden incidir en su comportamiento y desempeño dentro de una organización.

Con respecto a lo anterior, es importante reconocer que para la resolución de problemas, en este caso empresariales, se deben tomar en consideración múltiples perspectivas que permitan comprender las diferentes variables y en consecuencia no delegar este proceso a una sola visión del conflicto.

(...) el método de estudio de caso es una herramienta valiosa de investigación, y su mayor fortaleza radica en que a través del mismo se mide y registra la conducta de las personas involucradas en el fenómeno estudiado, mientras que los métodos cuantitativos sólo se centran en información verbal obtenida a través de encuestas por cuestionarios (Yin, 1989 en Martínez 2006, p. 167).

4.4 Población

La población está constituida por funcionarios de la IPS Todomed, Pasto, la cual cuenta con ocho integrantes entre los cuales se encuentra el área administrativa y asistencial.

Tabla 1. Población.

POBLACION					
	NOMBRE	EDAD	GENERO	CARGO	ANTIGÜEDAD
FUNCIONARIOS ASISTENCIALES	Luis Gabriel Ortega Silva	43	Masculino	Médico Experto	4 años
	Carlos Andrés Cabrera Rosero	35	Masculino	Psicólogo	8 meses
	Leidy Viviana Díaz Arciniegas	32	Femenino	Trabajadora social	4 años
	Carolina Iizteñ Fajardo Yepez	27	Femenino	Regente de Farmacia	2 años
	Paula Andrea de la Rosa Eraso	29	Femenino	Odontóloga	2 años
	Lis Michel Castillo Castro	23	Femenino	Nutricionista	1 año
		NOMBRE	EDAD	GENERO	CARGO
FUNCIONARIOS ADMINISTRATIVOS	Brian Steven Mosquera Pérez	25	Masculino	Asistente Administrativo	2 años
	Soledad Mónica Lasso Guzmán	53	Femenino	Servicios Generales	4 años

4.5 Técnicas de Investigación

En primer lugar, se parte de la observación directa participativa, puesto que permite conocer de manera real la problemática que existe en el contexto enmarcado en la investigación, además posibilita la revisión y el desempeño de las labores realizadas, así como también la parte actitudinal de cada miembro del equipo de trabajo en relación con sus labores específicas de acuerdo a su quehacer laboral, formulando y estableciendo el planteamiento del problema.

Encuesta: es de tipo semi-estructurado porque realiza preguntas específicas con el fin de conocer y ahondar en el proceso de seguimiento frente a la parte laboral que se maneja en la empresa.

Entrevista: es una de las técnicas más adecuados en este caso, debido a que se aplicaron un conjunto de preguntas que permitieron ejecutar una revisión profunda acerca de la percepción de los funcionarios con respecto al ambiente laboral, ahondando en las inquietudes y en los limitantes que obstaculizan la realización del sujeto como ente relevante de cambio dentro de la empresa.

Se trata de una entrevista dialogada donde los parámetros de jerarquía se aíslan para poder recolectar información que complementa la que ya se tiene, profundizando en los aspectos más relevantes como lo son los tipos de relaciones entre el superior y sus subordinados; de esta forma es posible alcanzar una visión mucho más amplia acerca de los factores que mueven los sistemas de comunicación en la IPS, y sobre todo, es viable adentrarse en la dimensión emocional de la persona, reconociendo sus intereses y de manera indirecta reconocer los posibles incentivos para que la funcionalidad individual, y con un mayor esfuerzo la colectiva, puedan significar un cambio notorio.

4.6 Instrumentos

- Batería de preguntas.
- Papel.
- Internet.
- Computador.
- Impresora.

- Teléfono.
- Cámara fotográfica.
- Vehículos de transporte.

5 Cronograma

Tabla 2. Cronograma de investigación.

Semanas / Actividades	Meses																			
	Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Entrega Anteproyecto																				
Asesorías																				
Solicitud para autorización de aplicación de la técnica																				

encuesta y entrevista																				
Trabajo de campo <i>/Aplicación de técnica – encuesta y entrevista)</i>																				
Análisis de Resultados																				
Entrega Proyecto e informe																				

6 Presupuesto

7 Tabla 3. Presupuesto.

ITEMS	CANTIDAD	VALOR UNIDAD	VALOR TOTAL	NUMERO DE DESPLAZAMIENTOS	TOTAL
FISICO					
TRANSPORTE	4 PERSONAS	\$9.000	\$36.000	2	\$72.000
PAPELERIA VARIOS			\$50.000		\$ 50.000
REFRIGERIOS	14	\$8000	\$112.000		\$112.000
IMPREVISTOS			\$50.000		\$50.000
HUMANOS					
NÚMERO DE PERSONAL	10				
TOTAL:					\$284.000

8 Bibliografía

- Brea, L. (2014). *Factores determinantes del sentido de pertenencia de los estudiantes de Arquitectura de la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra, Campus Santo Tomás de Aquino*. Murcia: Universidad de Murcia.
- Brea, L. (2014). *Factores determinantes del sentido de pertenencia de los estudiantes de Arquitectura de la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra, Campus Santo Tomás de Aquino*. Murcia: Universidad de Murcia.
- Forero, M.; Rincón, X. y Velandia, M. (2008). *Motivación, Liderazgo Y Sentido De Pertenencia. Clima organizacional Flores La Valvanera Ltda.* (Tesis de pregrado). Universidad de la Salle. Recuperado de:
<https://mail.google.com/mail/u/0/#inbox/FMfcgxvzLFFTnjgVKcCxtvzhzGgPgFMS?projector=1&messagePartId=0.1>. Fecha de consulta: enero 23 del 2018.
- Jurado, A. (2014). *Los niveles de sentido de pertenencia en un grupo de profesionales bajo contratación laboral simulada en distintas organizaciones guatemaltecas.* (Tesis de grado). Universidad Rafael Landívar. Recuperado de:
<https://mail.google.com/mail/u/0/#inbox/FMfcgxvzLFFTwpSvPxRkjckFvWvDbKn?projector=1&messagePartId=0.3>. Fecha de consulta: enero 23 del 2018.
- López, A. (2017). *El sentido de pertenencia (SP) como elemento de la cultura organizacional (CO): factores que inciden en su desarrollo.* (Tesis de pregrado). Universidad Santo Tomás. Recuperado de:
<https://mail.google.com/mail/u/0/#inbox/FMfcgxvzLFFTnjgVKcCxtvzhzGgPgFMS?projector=1&messagePartId=0.2>. Fecha de consulta: enero 23 del 2018.
- McKernan, J. (1999). *Investigación-acción y curriculum*. Madrid: Morata.
- Macias, S.; Aguilar, J.; Ramírez, A. y Escobar, H. (2016). *El sentido de pertenencia como eje rector de la motivación laboral.* (Tesis de pregrado). Instituto Tecnológico Superior de San Pedro de las Colonias. Recuperado de:

https://docs.google.com/document/d/1xNMDA78Se8ljJshuGjssVkVW1L2jxA4j4D_AuxE9b5s/edit. Fecha de consulta: enero 23 del 2018.

Martínez, P. (2006). *El método de estudio de caso. Estrategia metodológica de la investigación científica*. Pensamiento y Gestión, (20), pp. 165-193.

Mejía, L. y Gallego, J. (2015). *Estrategias para aumentar el sentido de pertenencia de los empleados de odontología en servicios de salud IPS Suramericana*. (Tesis de posgrado). Universidad de los CES- Medellín. Recuperado de:

<https://mail.google.com/mail/u/0/#inbox/FMfcgxvzLFFTwpSvPxRkjlckFvWvDbKn?projector=1&messagePartId=0.4>. Fecha de consulta: enero 23 del 2018.

Oviedo, N.; Sacanambuy, M.; Matabanchoy, S. y Zambrano, C. (2016). *Percepción de conductores de transporte urbano, sobre calidad de vida laboral*. Revista Universidad y Salud.

Terán, G. (2012). *Plan de comunicación interna para posicionar el sentido de pertenencia y empoderamiento en el público interno de la empresa Moderna Alimentos S.A.* (Tesis de posgrado). Universidad de las Américas. Recuperado de:

<https://mail.google.com/mail/u/0/#inbox/FMfcgxvzLFFTnjgVKcCxtvzhzGgPgFMS?projector=1&messagePartId=0.4>. Fecha de consulta: enero 23 del 2018.

Vivar, J. y Torres, R. (2017). *Análisis y plan de mejora de los factores del clima organizacional que inciden en el sentido de pertenencia de los colaboradores de la orquesta sinfónica de Cuenca*. (Trabajo de grado). Universidad del Azuay. Recuperado de:

<https://mail.google.com/mail/u/0/#inbox/FMfcgxvzLFFTnjgVKcCxtvzhzGgPgFMS?projector=1&messagePartId=0.3>. Fecha de consulta: enero 23 del 2018.

ANEXOS

Anexo A. Formato Encuesta.

Encuesta sobre el ambiente laboral en la IPS Todomed sede Pasto

La coordinación de la IPS Todomed sede Pasto, manifiesta la necesidad de conocer la opinión de su personal, respecto a una serie de asuntos de interés organizacional, como base para emprender la mejora de sus condiciones.

Por este motivo le pedimos por favor, conteste las diez preguntas que encontrará a continuación, marcando con una equis (X) las respuestas que considere más acordes a su realidad laboral.

Marque una sola respuesta en cada pregunta. Conteste con toda sinceridad y no omita ninguna.

Con objeto de que pueda expresarse con la máxima libertad, este cuestionario es anónimo, por lo que le rogamos que no firme ni escriba su nombre. No obstante, si deseara hacer alguna observación, puede escribirla al final del cuestionario.

1. ¿Cree usted que esta empresa es un buen sitio para trabajar, comparándola con otras empresas que usted conoce?

- a. Es una de las mejores empresas que conozco.
- b. Es un poco mejor que la mayoría.
- c. Más o menos, es igual que todas.
- d. Es peor que algunas.
- e. Es una de las peores que conozco.

2. ¿Se iría usted a trabajar a otra empresa, suponiendo que le pagaran igual y que pudiera desempeñar el mismo trabajo?

- a. Inmediatamente.
 - b. Muy probablemente.
 - c. Depende de las circunstancias.
 - d. Lo pensaría mucho antes de irme.
 - e. Decididamente, no.
3. ¿Cree que la Empresa hace lo que puede para mejorar las condiciones del personal?
- a. Sinceramente, sí.
 - b. Se preocupa bastante.
 - c. Hace lo corriente. No mucho.
 - d. Hace poco en este sentido.
 - e. No se preocupa.
4. ¿Piensa que otras empresas tratan a su personal mejor que ésta?
- a. Sí, todas.
 - b. Bastantes.
 - c. Algunas.
 - d. Muy pocas.
 - e. Ninguna.
5. ¿Cree que, si cumple bien con su trabajo, mejorará su posición en la empresa?
- a. Sí.
 - b. Probablemente.
 - c. Según lo que haga.
 - d. Es poco probable.

e. No. Aquí es inútil, aunque se cumpla con el trabajo.

6. ¿En qué condiciones se encuentran las relaciones con su jefe inmediato?

a. Excelentes.

b. Buenas.

c. Corrientes.

d. Un poco tirantes.

e. Desagradables.

7. ¿Le consulta su jefe algunos asuntos importantes de trabajo?

a. Nunca.

b. Parece que le molesta discutir los asuntos con los colaboradores.

c. Alguna vez me consultó algo.

d. Cambia opiniones conmigo a menudo.

e. Suele tomar seriamente en consideración lo que le digo.

8. Si dependiera de usted, ¿haría las cosas de forma diferente a lo que le dice su jefe?

a. Casi siempre las haría de otra manera.

b. Cambiaría bastantes cosas muchas veces.

c. Haría ligeras modificaciones muy a menudo.

d. Pocas veces tendría que cambiar cosas o detalles.

e. Casi nunca tendría que cambiar sus planes.

9. ¿Le aprecia su jefe en todo lo que vale?

- a. No. En absoluto. Nunca.
- b. No me aprecia en todo mi valor como funcionario.
- c. A veces es un poco injusto conmigo.
- d. Me estima en lo que valgo.
- e. Me estima en más de lo que valgo.

10. ¿Cree que su jefe trata de ayudarlo a mejorar en la empresa?

- a. Francamente, sí.
- b. Generalmente tiene voluntad.
- c. Me ayuda si con ello no se perjudica.
- d. No hace nada para ayudarme.
- e. Le molesta que prosperen sus ayudas.

Gracias por su colaboración.

Anexo B. Formato Entrevista.

Entrevista Tendencias dominantes de pensamiento sobre el ambiente laboral.

Autonomía Laboral

¿Qué ha hecho en su trabajo actual que le haya resultado más gratificante?

¿Cuál es el logro laboral conseguido del que más orgulloso se siente?

¿En qué ocasiones de su trabajo siente que tiene que consultar a su jefe antes de actuar?

¿Cuáles son las tareas que más le gustan hacer en su trabajo? ¿Y las más aburridas?

Dinamismo Y Aprendizaje

¿Cómo se desarrolla un día de trabajo típico? ¿Cuáles son los problemas diarios propios de su trabajo? ¿Qué hace para resolverlos?

¿En qué situaciones laborales ha sentido la necesidad de dejar una tarea sin resolver?

¿Cuáles han sido los problemas a los que ha tenido que adaptarse en su trabajo?

¿Cuáles fueron los compromisos individuales asignados para usted en este mes y cuál fue el grado de cumplimiento?

¿Ha tenido que hacerse cargo de tareas que no eran usuales o propiamente suyas?

¿Cómo enfrentó esas situaciones?

Adaptación

¿Qué diferencias percibe entre su anterior empleo y el actual?

¿Qué diferencias hay entre el ambiente laboral actual y el anterior?

¿Cómo se siente cuando alguien censura alguno de sus comportamientos?

Trabajo En Equipo

Describa un logro importante que haya obtenido con su equipo de trabajo.

¿Cuáles son los aspectos que más valora cuando trabaja en equipo?

¿Con qué personas se ha sentido más cómodo y ha rendido mejor?

Tolerancia

Describa la situación laboral más tensa que ha experimentado. ¿Cómo se resolvió?

¿Cómo trata de descargar la presión diaria de trabajo?

Perspectiva Personal

¿Qué aspectos de su personalidad son los más valorados por las personas más cercanas a usted y qué otros suelen motivar el enfado de estas?

¿Cómo describiría su situación de trabajo ideal?

¿Qué aspectos valora más de la empresa en la que trabaja?

¿Cuáles son las razones que le llevarían a aceptar una nueva propuesta de trabajo?

¿Cuáles son las insatisfacciones de su empleo actual?