

RESUMEN.

En la actualidad, aún existen empresas que no consideran que el ambiente laboral sean prioridades, por ende, no le dan importancia respecto a cómo mejorar las problemáticas dentro de este. Las organizaciones están buscando tener líderes eficaces que cuenten con destrezas sociales básicas para poder dirigir y relacionarse con las personas. El propósito de esta investigación es analizar el clima laboral y ver el impacto que se tiene con el efecto sistema neurona espejo en el desarrollo del ambiente laboral, además de vincularlo con el nivel de producción que posee la empresa. A través de los resultados obtenidos se identificó la perspectiva que tienen los trabajadores sobre la empresa, identificando las fortalezas y debilidades existentes y cómo estas se vinculan con el nivel de producción existente en la empresa.

Concluyendo así, que si existe una vinculación entre el clima laboral y el efecto neurona espejo con la productividad de la empresa, ya que con los datos obtenidos la neurona espejo influye directamente en la productividad de la empresa.

Palabras Clave: Beneficios del Ambiente Laboral, Clima Laboral, Clima Organizacional, Recursos Humanos, Sistema Neurona Espejo.

“ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN BASE AL SISTEMA NEURONA ESPEJO, APLICADO A UNA EMPRESA DEL SECTOR PRIVADO”

Iván Cubillos Garrido¹ / Nicolás Cisternas Moreno²

“ANALYSIS OF THE WORKING ENVIROMENT BASED ON THE MIRROR NEURON SYSTEM, APPLIED TO A PRIVATE SECTOR COMPANY”

ABSTRACT

At present, there are still companies that do not consider the work environment a priority; therefore, they do not give importance to how to improve this situation. Organizations are looking to have effective leaders, since it will mean that they have basic social skills to be leaders and be able to relate to people. The purpose of this research is to analyze the working environment and see the impact that the mirror neuron system effect has on the development of the working environment, in addition to link it with the level of production that the company has. Through the results obtained the perspective that the workers have about the company was identified, identifying the strengths and existing weaknesses and how they are linked to the level of production existing in the company.

Concluding that the existing link between the work environment and the mirror neuron effect with the productivity of the company, since with the obtained data the mirror neuron directly influences the productivity of the company.

Keywords: Benefits of the work environment, Work Climate, Organizational Climate, Human Resources, Mirror Neuron System.

¹ Contador Auditor, Magister en Gestión de Organizaciones, Universidad de Valparaíso, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Escuela de Auditoría. ivan.cubillos@uv.cl

² Licenciado en Sistemas de Información Financiera y Control de Gestión. NCISTERNASM@gmail.com

INTRODUCCIÓN

Hoy en día, los colaboradores todavía cuentan con un problema en las organizaciones, y es que estas no consideran el ambiente laboral y el clima organizacional como prioridades.

Un estudio señala que los líderes eficaces tienen que tener circuitos sociales poderosos donde se muestre que poseen una inteligencia emocional, ya que significaría que cuentan con destrezas sociales básicas para poder ser líderes y poder relacionarse con las personas, porque con estas estarían reflejando sus sentimientos y acciones a las demás personas dentro de una organización, generando una retroalimentación hacia los trabajadores bajo el sistema de neurona espejo, en donde estos pueden tener una retroalimentación positiva o negativa, todo dependiendo de las emociones y hechos que realice el líder frente a los trabajadores (Daniel & Richard, 2008). Siendo el feedback un impacto directo en la consecución de los objetivos de la organización, ya que estarán influyendo directamente tanto en el desarrollo del clima laboral como en la forma que las personas trabajan, como en el desenlace en el ambiente de trabajo y en cómo desarrollan sus tareas diarias para la consecución de los objetivos comunes.

En base al desarrollo de la investigación se buscará establecer cuáles son los principales problemas que se presentan con el clima laboral en la empresa en estudio, cómo este indicador está relacionado con el efecto neurona espejo y la influencia que tiene sobre la productividad de la empresa. Es por esto, que en base a los diferentes instrumentos de recolección de datos se identificaran los resultados obtenidos en base a las categorías de estudios (estructura organizacional, ambiente labora, motivación, liderazgo, toma de decisiones) además se analizarán y compararán los resultados con la teoría planteada.

Se espera que los resultados obtenidos tengan directa relación con la teoría establecida, donde un clima laboral malo afecte directamente en la productividad de la empresa, como así mismo que el efecto neurona espejo tenga directa relación en el desarrollo del clima laboral, y así mismo en la productividad de la empresa. Por ende, si los resultados de la investigación son favorables a un clima laboral bueno, se espera que la organización presente un nivel de producción favorable en cuanto a los resultados financieros que posea.

MARCO TEÓRICO

Antecedentes Generales

En toda organización, el área fundamental para el logro de objetivos es la de recursos humanos, la cual se encarga del clima laboral, el ambiente organizacional entre otros temas. Por parte de la organización, esta área ayudará a mejorar la eficacia y eficiencia de esta, generando que se produzca una mejora en la producción de

la misma. Si bien existen diferentes alcances que influyen en el desarrollo del clima laboral como organizacional, se apreciará uno de los efectos directos que incluyen en las personas, que es el sistema neurona espejo donde se dará lugar a los efectos que produce dentro de una organización y su efecto vinculando con el clima laboral y su productividad.

Si bien como se nombró anteriormente, un buen clima laboral lleva a mejorar a la empresa en todos sus sentidos, tanto en ambiente organizacional como su productividad, por esto es necesario aplicar encuestas y/o entrevistas al personal, las cuales serán definidas e indicando los beneficios que se obtienen al ser aplicadas, además de las acciones que se pueden tomar para mejorar la calidad del ambiente en caso de que los resultados no sean favorables.

CONTEXTUALIZACIÓN DE ORGANIZACIÓN

El tema de organización y la administración dentro de la empresa se está usando hace miles de años y ha contextualizado muchas historias en donde la sociedad se ha desarrolla en base a ello. Es por esto que toda organización debe contar con una administración, ya que en base a ella se podrá desarrollar la empresa y cumplir los objetivos que se propone (Universidad Tecnológica Nacional, 2017)

Según el enfoque de Adalberto Chiavenato (2007), dice que la organización está conformada por diferentes interacciones con personas y con organizaciones. Siendo así, describiendo una organización como un sistema de actividades conscientemente coordinadas y organizadas entre dos o más personas, donde la cooperación entre ellas es muy esencial para la existencia de la organización, además señala que una organización existe solo cuando:

- 1) Hay personas Capaces de comunicarse
- 2) Están dispuestas a contribuir de forma conjunta y
- 3) Alcanzar un objetivo común (Barnard, 1971)

Clima Laboral

El clima laboral no es más que el medio por el cual se desarrolla el trabajo cotidiano dentro de una organización. La calidad de este clima influye de manera directa en la satisfacción de los trabajadores y, por lo tanto, en la productividad empresarial. Si la empresa logra conseguir una mayor productividad a través de su clima laboral, entonces está realizando todos los procesos para conseguir lo necesario para el éxito de la empresa.

De esta forma tener un buen clima laboral se orienta hacia los objetivos generales de la organización, mientras que un mal clima destruye el ambiente de trabajo ocasionando situaciones de conflicto, malestar y un bajo rendimiento en la productividad. (Emprende Pyme, s.f.)

El clima laboral está basado en la importancia del papel que está jugando todo el sistema de los individuos que integran la organización sobre sus modos de hacer, sentir y pensar y, por ende, en el modo en que su organización vive y se desenvuelve. (Eumed, s.f.)

A partir de estos estudios nace la inquietud de incorporar el concepto de clima al mundo organizacional, para poder explicar las interacciones entre la organización y el individuo, también su relación con la motivación del personal y su efecto en la productividad de la organización. (Álvarez, 1992)

Para los teóricos Katz y Kahn (1970), el clima laboral hace referencia a que toda organización crea su propio clima, con sus propias costumbres y estilos. El “clima laboral” refleja tanto las normas y valores del sistema formal como su reinterpretación en el sistema informal, reflejando así las presiones internas y externas de las personas que la organización atrae, de sus procesos de trabajo y distribución física, de las modalidades de comunicación y del ejercicio de la autoridad dentro del sistema.

Dentro de una organización es importante medir el clima laboral y saber diferenciar la satisfacción y la motivación, que son dos conceptos frecuentemente utilizados como sinónimos, pero que implican temáticas distintas y estrategias de gestión diferenciadas. El hecho de estar satisfecho no asegura que la persona se encuentre motivada, pero ciertamente si te encuentras motivado es un signo de que estás satisfecho. (COPEME, 2009)

Dentro de un buen clima laboral, siempre se está buscando crear un ambiente laboral agradable, ya que generar un clima laboral negativo con un ambiente insoportable, sin comunicación entre compañeros y un jefe tacaño, minimizaran las ganas de trabajar y el entusiasmo será nulo. Esto a su vez es negativo para la producción de la empresa, así como la estabilidad en ella, ya que se buscarán nuevos proyectos, aumentando el nivel de abandono del puesto de trabajo.

Es por esto que buscar desarrollar un clima laboral bueno debería ser de gran importancia para las organizaciones, ya que ayudará a tener:

- ✓ Un ambiente de trabajo cómodo que ayudará a eliminar la ausencia de tensiones, facilitando la comunicación y las relaciones entre los trabajadores.
- ✓ Un incremento del interés, creándose así un ambiente agradable, ayudando a que las ganas de trabajar se renueven día a día, y así mismo el interés por lograr nuevos desafíos o proyectos dentro de la organización.
- ✓ Satisfacción laboral a través de la colaboración, la comunicación, el trabajo en equipo y el reconocimiento por parte de los jefes, aumentando la felicidad en el trabajo de las personas.
- ✓ Un ambiente laboral bueno que permita desarrollar un trabajo individual y en grupo, permitiendo de esta forma optimizar los tiempos y recursos de la empresa (Randstad, 2017).

Como se ha dicho antes, tener un buen clima laboral dentro de la organización trae consigo múltiples beneficios, es por esto que es recomendable medir el clima laboral y organizacional cada cierto tiempo. Algunos de los beneficios encontrados son:

- ✓ Mejor estado anímico, físico y mental de los trabajadores.
- ✓ Un buen clima laboral y la motivación de los trabajadores harán crecer la creatividad y las ideas nuevas que puedan surgir.
- ✓ Mejoramiento de las interrelaciones entre los trabajadores con su entorno y sus compañeros.
- ✓ Los trabajos en equipo serán más dinámicos y fáciles, lo que ayudará a la gestión de trabajos en equipos de forma más efectiva.

Clima Organizacional

El clima organizacional se refiere a las características del medio ambiente de trabajo, estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores y causan una repercusión en el ambiente laboral que se desarrolla. De esta misma forma el clima organizacional proporciona una retroalimentación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo introducir cambios planificados, tanto en las conductas de los trabajadores y su satisfacción, como también en la estructura organizacional (Actualidad Empresa, 2013).

Según Méndez (2006), el clima organizacional ocupa un lugar destacado en la gestión de personas y señala que este concepto ha tomado un rol protagónico como objeto de estudio en distintos tipos de organizaciones, las cuales se encuentran en la permanente búsqueda de técnicas para su medición. Existen algunas investigaciones que han comprobado empíricamente que es más probable obtener mejores resultados laborales, un alto desempeño, y mayor compromiso o cooperación, cuando las personas se sienten parte de un grupo de trabajo con un clima organizacional satisfactorio.

Definir el concepto de clima organizacional implica tratar un grupo de componentes y determinantes que, en su conjunto, ofrecen una visión global de la organización. Dentro de los componentes y determinantes que se consideran con frecuencia son:

- **Características estructurales:** como el tamaño de la organización, su estructura formal, el estilo de dirección, etcétera.
- **Ambiente social:** el compañerismo, los conflictos entre personas o entre departamentos, la comunicación, entre otros.
- **Características personales:** las aptitudes y las actitudes, motivaciones, expectativas, entre otras.
- **Comportamiento organizacional:** la productividad, el ausentismo, la rotación, la satisfacción laboral, el nivel de tensión, entre otros.

La totalidad de estos componentes y determinantes configuran el clima de una organización, que es el producto de la percepción de estos por sus miembros. El clima organizacional, por tanto, es el resultado de la interacción entre las características de las personas y de las organizaciones (José, et al., 2009)

Sistema Neurona Espejo

El sistema neurona espejo fue descubierto en el año 1988, donde un grupo de neurocientíficos de Parma, encabezados por el Doctor Giacomo Rizz, comenzaron a trabajar en un experimento en el que se proponían desentrañar de qué modo las neuronas de la corteza premotora del macaco controlaban la acción de prensilidad. Las neuronas espejo permiten detectar en forma consciente o inconsciente las emociones de otra persona a partir de sus acciones, reproducen esas emociones como si fuese un espejo emocional de los demás.

La empatía y la simpatía son esenciales en las interacciones humanas y constituyen componentes necesarios para una convivencia saludable. Estudios realizados por escáneres cerebrales sobre la empatía (cognición social en general), se refirieron con frecuencia al sistema de neuronas espejo, que supone un modelo donde la percepción del estado del otro automáticamente activa en el observador las representaciones de dicho estado y esto genera las respuestas neurovegetativas y somáticas asociadas. Esto quiere decir, que se activarían en el observador los mecanismos neurológicos responsables de generar una emoción similar (Decety, 2010).

Estudios realizados en humanos dejan en evidencia que la acción las neuronas espejos en los seres humanos es indirecta y se basa sobre los estudios por imágenes de la función cerebral que demuestran la superposición de la activación entre los estados de observación y acción en regiones similares a las del cerebro de primates donde se han hallado neuronas espejo.

Con todo lo antes dicho, se entiende que las neuronas espejo se caracterizan por codificar las acciones tanto realizadas por la propia persona como las observadas, donde esto constituirá el sustrato neural de la comprensión del significado de las acciones de los otros individuos. Además, se plantea que el sistema de neuronas espejo se vincula con la codificación de habilidades del comportamiento aprendidas, la capacidad de imitación de las personas, el comportamiento social, la formación y comprensión de los conceptos, la comunicación y el lenguaje. (Yorio, 2010).

Ramachandran dice que las neuronas espejos son más bien conocidas como "neuronas de la empatía", ya que estas se ven desenvueltas en la comprensión de las emociones de las otras personas. De cierta forma, si la observación de una acción llevada a cabo por otro individuo activa las neuronas que permitieran al observador realizar la misma acción, estaríamos entonces ante una especie de "lectura de mente" (Feito, 2007).

Dentro de las organizaciones, las neuronas espejo cumplen un rol importante,

debido a que las emociones y actitudes de los líderes impulsan a sus trabajadores a reflejar esos sentimientos y hechos que se les ven reflejados. Un estudio realizado por María Dasborough mantuvo en observación a dos grupos de personas, uno recibió un feedback negativo sobre su desempeño acompañado por señales emocionales positivas, es decir, asentimientos con la cabeza y sonrisas; mientras que el otro recibió un feedback positivo que fue entregado con una actitud crítica, es decir, con el ceño fruncido y los ojos entrecerrados. En las entrevistas realizadas después donde se comparaba los estados emocionales de los dos grupos, las personas que habían recibido un feedback positivo acompañado de señales emocionales negativas dijeron que se habían sentido peor acerca de su desempeño en la organización en cuanto a las personas que recibieron un feedback negativo, pero de una forma agradable. Se puede decir entonces, que la forma de entregar el mensaje fue lo más importante para las personas, más que el mensaje entregado. Demostrando así el saber colectivo de que, cuando las personas se sienten mejor, su desempeño será el mejor (Goleman & , 2008).

En consideración, si los líderes esperan tener buenos resultados de sus trabajadores, deben seguir siendo exigentes con ellos, pero de manera en la que fomenten un estado de ánimo positivo en sus equipos de trabajo.

METODOLOGÍA, MATERIAL Y MÉTODOS

En la presente investigación se consideró un enfoque y diseño metodológico cuantitativo, con un alcance descriptivo. Con el fin de obtener la información necesaria para establecer e identificar el clima laboral existente en la empresa, se realizó una encuesta a los trabajadores de la organización, la cual contaba con 58 preguntas cerradas y 2 abiertas. Esto permitió ver y analizar cuáles son las percepciones que tienen los empleados sobre la empresa y ver el nivel de clima laboral existente.

Cada categoría fue evaluada otorgando un puntaje de acuerdo con las respuestas que se obtuvieron (ver imagen N°1).

Imagen N°1: Ponderación por Puntaje

Alternativas	Puntaje
Muy insatisfecho	0
Medianamente insatisfecho	25
Satisfecho	50
Medianamente satisfecho	75
Muy satisfecho	100

Fuente: Elaboración propia, 2017.

La metodología contempló la tabulación de los datos obtenidos de las encuestas realizadas, las cuales fueron ordenadas y analizadas a través del programa SPSS. Luego la información recopilada se cotejó utilizando el análisis del contenido y la discusión correspondió al estudio comparativo entre los resultados obtenidos de las encuestas realizadas. Finalmente, se levantaron las conclusiones, donde se discuten los resultados finales de la investigación, en consideración a los objetivos de la investigación.

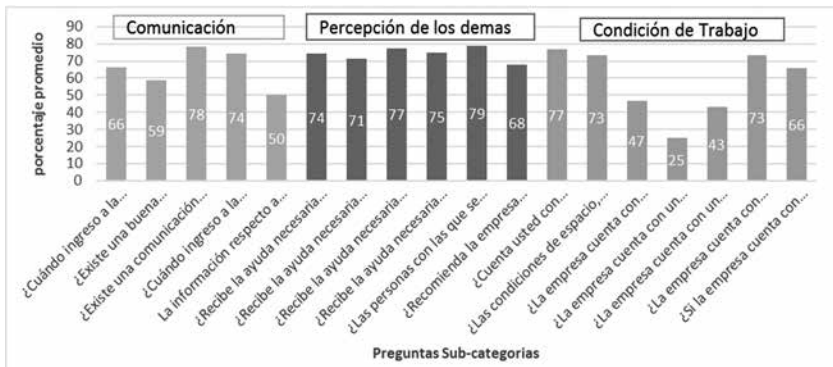
RESULTADOS

El análisis de la encuesta aplicada se realizó en base a las categorías y subcategorías de análisis según la teoría del sustento, así mismo, las puntuaciones que se aplicaron fueron evaluadas en base a las categorías ya descritas, donde cada una de ellas tuvo una puntuación de acuerdo a lo establecido anteriormente; de esta forma, mientras más cerca estén del valor 100, los resultados entregados serán mejores o positivos, y mientras más cerca estén del valor 0, los resultados serán peores o negativos, teniendo como resultado neutro la puntuación de 50, que significara regular.

Respecto a la encuesta realizada, esta fue aplicada a 32 personas de una empresa de supervisiones marítimas y asesorías técnicas. Esta encuesta tiene la característica de ser un instrumento confidencial, donde se resguarda la identidad de los trabajadores. El documento contó con 58 preguntas cerradas, con 5 alternativas cada una de ellas, donde las afirmaciones se responden en base a la escala de Likert.

A continuación, se desclasificarán de mejor forma los resultados entregados por la encuesta aplicada, de modo de analizar específicamente los aspectos que presentan mayores y menores puntuaciones, esto con el fin de identificar las fortalezas y debilidades que presenta la empresa.

Gráfico N°1: Resultados por Sub-Categoría “Ambiente Laboral”

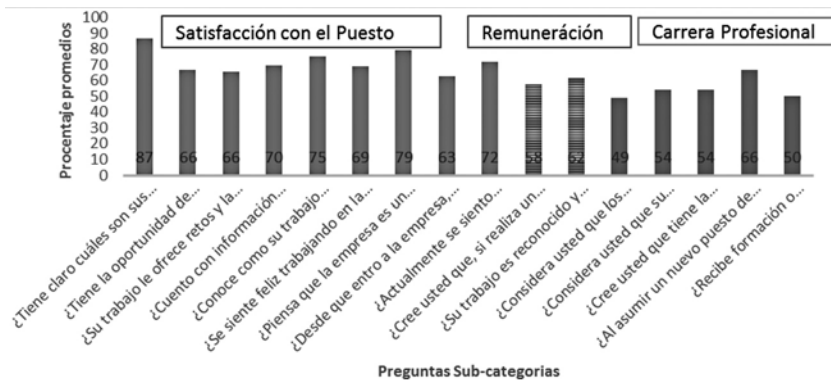


Fuente: Elaboración propia, 2017.

Esta subcategoría trata de buscar la colaboración y el desarrollo del trabajo en equipo dentro de la organización, además es el modo en el cual los trabajadores se relacionan con su ambiente de trabajo, es por esto que se pueden apreciar tres subdimensiones de análisis: comunicación, percepción de los demás y condiciones de trabajo.

Como promedio general, esta última obtuvo un 66%, considerado un buen valor, ya que supera el 50% de lo regular. Respecto a las subdimensión de comunicación, esta obtuvo un 65%, valor que es bueno para la empresa, ya que quiere decir que cuenta con un nivel de comunicación bueno-regular; además dentro de esta categoría se puede observar que la afirmación que mayor valor afirmativo tuvo fue “¿Existe una comunicación respecto a sus compañeros?” con 78%, lo que indica que dentro de la organización existe una muy buena comunicación entre los trabajadores y que la información fluye.

Gráfico N°2: Resultados por Sub-Categoría “Motivación”



Fuente: Elaboración propia, 2017.

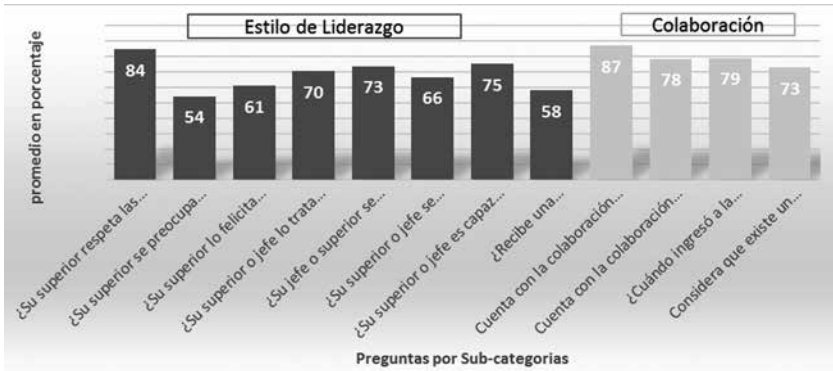
Esta subcategoría muestra la motivación que existe dentro de la organización con sus empleados, la cual cuenta con una puntuación del 62%, indicador que es bueno para la empresa, ya que supera el 50% de lo regular.

Respecto a la subdimensión de satisfacción con el puesto, esta tiene un valor del 72%, valor bastante bueno para la organización, ya que se acerca al 100%. Dentro de esta subdimensión la afirmación que mejor valoración tuvo fue “¿Tiene claro cuáles son sus tareas y responsabilidades de trabajo?” con un 87% de afirmación, lo cual da a entender que es una empresa que es clara al informar a sus trabajadores las responsabilidades que poseen.

Ahora, con respecto a la subdimensión de remuneración, esta obtuvo una puntuación del 60%, indicador que solo supera en 10% el valor regular que es 50%.

Por otra parte, la subdimensión de carrera profesional posee una puntuación de 55%, valor que se encuentra en lo regular de las puntuaciones, siendo así la peor evaluada dentro de la categoría de análisis.

Gráfico N°3: Resultados por Sub-Categoría “Liderazgo”

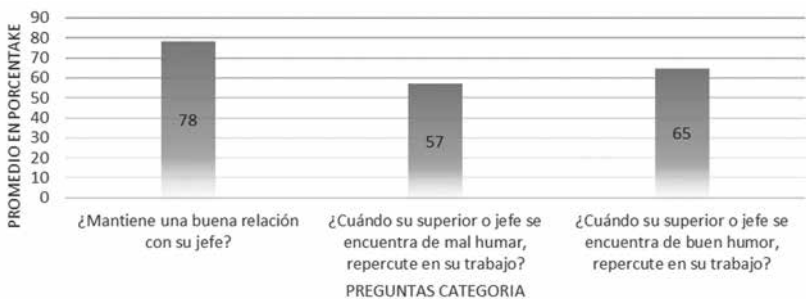


Fuente: Elaboración propia, 2017.

Esta dimensión evalúa el nivel de liderazgo que poseen los jefes dentro de la organización desde el punto de vista de los trabajadores, además busca medir la integración de los miembros con las demás personas de la organización. Esta categoría considera dos subdimensiones: estilo de liderazgo y la colaboración.

Como promedio de la subcategoría de análisis, esta obtuvo un 73%, indicador que es bastante bueno, ya que supera por 23% el rango de regular y donde se puede entender que la empresa posee buenos líderes, capaces de tener seguidores que lo ayudan en las labores diarias. Hay que señalar que, dentro de esta categoría, la subcategoría con mayor puntuación fue de colaboración con un 79%. Ahora bien, respecto a la dimensión “estilo de liderazgo”, la afirmación con más ponderación fue “¿Su superior respeta las diferencias de cultura, sexo y religión?” con un 84% de afirmación.

Gráfico N°4: Resultados por Sub-Categoría “Sistema Neurona Espejo”



Fuente: Elaboración propia, 2017.

Respecto a esta categoría de análisis, esta posee una ponderación del 67%, encontrándose entre lo regular y lo bueno, pero hay que señalar que acá se mide el vínculo de sentimiento que se genera entre los jefes y sus trabajadores y estos con la empresa. Respecto a la primera afirmación “¿Mantiene una buena relación

con su jefe?” esta posee un porcentaje del 78%, siendo la con mayor puntuación y mostrando un resultado bastante bueno ya que casi llega al 80%, además muestra que existe buena relación entre jefes y trabajadores, lo demostrando que se existe un buen ambiente de trabajo, lo que repercute en que los trabajadores puedan realizar sus tareas de forma más relajada y no con presión de sus jefes.

Ahora respecto a la afirmación con menos ponderación es “¿Cuándo su superior o jefe se encuentra de mal humor, repercute en su trabajo?”, demostrando que un 57% de los trabajadores opina que cuando sus jefes se encuentra de mal humor repercute en su desarrollo laboral; si bien no es un porcentaje alto, igual tiene gran importancia, sobretodo porque la última afirmación “¿Cuándo su superior o jefe se encuentra de buen humor, repercute en su trabajo?” posee un 65%, valor igual por encima de lo regular.

Fortalezas y debilidades encontradas

Para analizar las fortalezas y debilidades encontradas en las categorías y subcategorías de análisis, asociadas al clima laboral, en base a los resultados obtenidos por la encuesta, es necesario establecer el criterio de evaluación para poder identificarlas.

Criterio N°1: Comparar los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta respecto a sí mismos, según los siguientes porcentajes ponderados y su criterio:

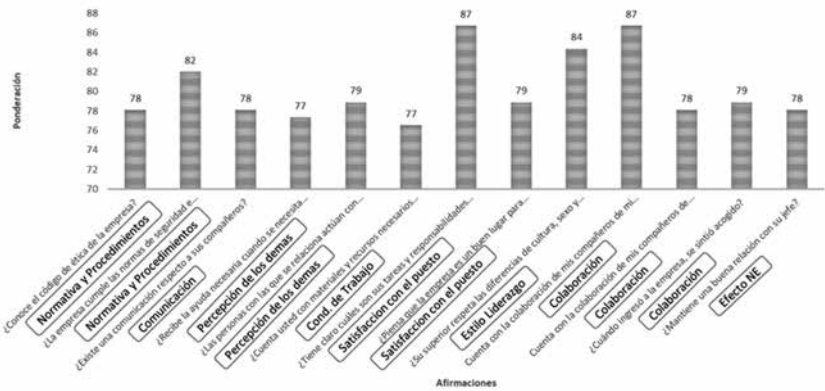
- Hasta 25%: deficiente (1)
- De 26% a 50%: regular (5)
- De 51% a 75%: bueno (39)
- De 76% a 100%: muy bueno (13)

Si bien este criterio es utilizado para analizar los resultados de la empresa con ella misma, esto permitió identificar las afirmaciones con mayor y menor ponderación, pero hay que tener presente, que lo ideal sería haber comparado los resultados con otros datos anteriores de la empresa; pero al consultarles a ellos si antes habían realizado alguna evaluación del clima laboral en la organización, respondieron que nunca antes.

Finalmente, este criterio ayudará a clasificar las afirmaciones y definir cuáles son las fortalezas y debilidades presente en la organización con respecto al clima organizacional. Es por esto que para la identificación de las fortalezas se tomaron las 13 afirmaciones con mayor ponderación; en cambio, para identificar las debilidades se tomaron en cuenta aquellas ponderaciones que estaban clasificadas como deficientes y regulares, siendo en total 6 afirmaciones. De esta forma se pudo tomar un mejor rango de las debilidades presentes en la organización.

A continuación, se presentarán gráficos correspondientes a las fortalezas y debilidades encontradas en la organización, como también la ponderación resultante de cada una de las afirmaciones.

Gráfico N°5: Afirmaciones con más alta ponderación de Fortalezas

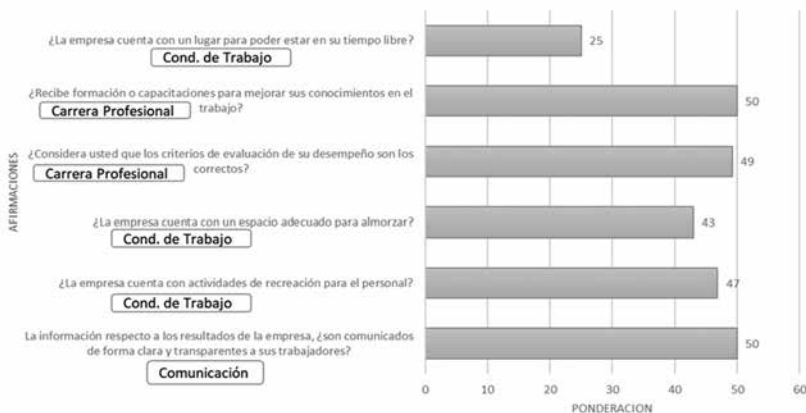


Fuente: Elaboración propia, 2017.

A partir del criterio de análisis utilizado, es posible identificar 13 afirmaciones como fortalezas para la organización y que es necesario que se mantengan así al transcurrir los años. Hay que señalar, además, que la empresa cuenta con fortalezas en cada subcategoría de análisis, pero en una sola área no había fortalezas (“carrera profesional”).

Entre las fortalezas encontradas, se puede decir que la gente se siente bien con las normativas y procedimientos que utiliza la organización con sus empleados, por los resultados que las encuestas mostraron. Otras fortalezas serían la sensación de bienestar y compañerismo que sienten los trabajadores con sus mismos pares, el hecho de saber que pueden contar con los demás cuando necesiten ayuda y que tienen una buena comunicación entre ellos; estas generan que se produzca un ambiente de trabajo grato, sobre todo cuando las personas dicen tener claras sus funciones dentro de la organización, ya que de esta forma tienen un sentimiento de orgullo por la empresa, lo que les hace desear querer trabajar allí y mantenerse por mucho tiempo.

Gráfico N°6: Afirmaciones con más baja ponderación de Debilidades



Fuente: Elaboración propia, 2017.

A partir del criterio de análisis utilizado, es posible identificar 6 afirmaciones como debilidades para la organización y que son necesarias de mejorar por parte de la gerencia, ya que así se podrá lograr un mejor ambiente laboral.

Una de las primeras debilidades encontradas y con menos ponderación de porcentaje y que además implica otras dos afirmaciones, es aquella que se relaciona directamente con las condiciones de trabajo de las personas y su carrera profesional. El no tener un lugar para pasar sus tiempos de recreación, almuerzo o ratos libres con horarios en los que no trabajen, les genera un malestar y descontento con la empresa, esto debido a que la mayoría de los trabajadores son de lugares alejados a la oficina, por ende, no pueden regresar a sus casas a almorzar o hacer el tiempo entre jornadas. Es por esto que gerencia debería dar énfasis en analizar y ver la forma de poder mejorarlo, ya que este tema es importante sobre todo para los trabajadores. El que no se sientan cómodos trabajando en un lugar que no les ofrece ciertos beneficios que son primordiales para ellos, genera a la larga que busquen otro trabajo o que no realicen sus tareas con el mejor ánimo y disponibilidad.

Una de las últimas debilidades encontradas se relaciona con que las personas sienten que sus jefes no cuentan con las herramientas y criterios necesarios para que los evalúen, ya que a veces el favoritismo hacia algún trabajador y/o la amistad extralaboral pueden influir en la forma en como evalúan a los empleados. También el hecho que no tengan conciencia sobre algunos temas de normas, reglamentos o nuevas disposiciones que se vayan insertando en el mercado, les generara un nivel de descontento, ya que al estar desactualizados sobre algunas formas de trabajo o normativas genera que no puedan realizar sus trabajos de la forma correcta.

Vinculación Clima laboral con la productividad de la Empresa

Respecto a los ingresos obtenidos por la empresa durante los años 2016 y 2017, en la siguiente imagen, se puede apreciar en detalle los ingresos, utilidades o pérdidas que obtuvo la organización durante los meses de enero a septiembre de ambos años nombrados anteriormente.

Imagen N° 2: Ingresos Empresa en estudio Años 2016-2017, de enero a septiembre.

	2016	2017
Ventas Marítimas	873.485.067	999.570.585
Ventas Terrestres	422.573.840	321.913.960
Utilidad	150.758.981	-181.970.708

Fuente: Datos de empresa en estudio, 2016-2017.

En la imagen anterior se puede ver que los ingresos de la empresa en “ventas Marítimas” han aumentado en comparación con el año 2016 y el 2017 en un 14% aproximadamente, teniendo un valor de alza de \$126.085.518.- pesos, indicador que es muy bueno para la empresa, ya que quiere decir que están haciendo las cosas bien en el mercado en que se mueven y que el servicio que están entregando está siendo reconocido por sus clientes y demás organizaciones, apreciando la calidad y prestigio que están entregando.

Hay que señalar que sobre las ventas Terrestres no ha sucedido lo mismo que en las ventas anteriores, en este caso, las ventas producidas en el 2016 fueron mayores que las ventas ocurras en el 2017, llegando a tener una disminución de las ventas de un 24% respecto del año 2016 al 2017 con un valor de \$-100.659.880.- pesos

Vinculación de Fortalezas de la empresa con las Ventas Obtenidas

Como bien se describió anteriormente, la empresa tuvo diferentes fortalezas encontradas respecto a su clima laboral, entre las cuales podemos encontrar la buena comunicación, respeto entre compañeros, ayuda de otras áreas, disponibilidad de materiales y recursos necesarios para desarrollar las funciones, claridad en las responsabilidades y tareas que tienen los trabajadores, buena imagen respecto a que la empresa es un buen lugar para trabajar, colaboración entre pares, buena relación con el jefe, y efecto neurona espejo respecto a cuando los jefes se encuentran de buen humor.

Teniendo en cuenta los datos extras que se obtuvieron de la empresa, y las ventas obtenidas, se puede decir que gracias a los nuevos cambios que el gerente general ha incurrido en realizar en la organización para una mejor distribución de los puestos de trabajo, nuevos beneficios otorgados al personal e implementación de nuevas actividades de recreación, han ayudado a que el clima laboral y organizacional vaya mejorando en beneficio de la empresa y de los mismos trabajadores, de la misma

forma se puede ver reflejado en las respuestas obtenidas en las encuestas. Todo esto se puede asociar al aumento de las ventas que se produjeron respecto del año 2016 al 2017, ya que si bien, el otorgar mejoras a los trabajadores, hacer que se sientan bien y preocuparse un poco más de ellos, han ayudado a que realicen su trabajo de la mejor forma posible y con la mejor disposición, así mismo se ve reflejado y se puede comprobar respecto a la fortaleza que se encontró sobre el efecto neurona espejo, la cual decía que cuando el jefe se encontraba con buen ánimo repercutía en los trabajadores.

Todo esto se corrobora ya que un 65% aproximado de los trabajadores estaba de acuerdo en que cuando sus jefes estaban bien, ellos de cierta forma también lo estaban y les daban cierto un nivel de tranquilidad en cuanto realizaban su trabajo, ya que no sentían presión o nerviosismo sobre que el jefe pudiera decirles algo malo o regañarlos por algún error pequeño que hubieran realizado, esto generaba que pudieran trabajar y realizar sus tareas con el mejor ánimo y mejor disposición posible.

DISCUSIÓN Y CONCLUSIÓN

El clima laboral se relaciona directamente con la percepción de los trabajadores sobre la organización, en donde esto puede llegar a afectar los niveles de producción, de satisfacción de las personas, el nivel de rotación, el nivel de ausentismo, la eficiencia de las personas, entre otras.

Con la encuesta aplicada, para determinar el clima laboral de la empresa, se permitió conocer y analizar la percepción que tenían los trabajadores sobre las distintas categorías de análisis descritas en la metodología de investigación. La información recopilada permitió obtener un conocimiento interno de la empresa, identificando así aquellos aspectos más y menos importantes que los trabajadores perciben dentro de la organización.

A partir de los resultados es posible concluir que la empresa se encuentra con un buen nivel de clima laboral. Cabe destacar que se tienen categorías de análisis con resultados muy positivos como otros no tanto, pero de igual forma los trabajadores perciben la empresa como un buen lugar para trabajar. La colaboración, la comunicación y la satisfacción con el puesto son unos de los aspectos más valorados por los trabajadores y de los cuales mayores ponderaciones tuvieron en el análisis de resultados. Esto en definitiva es muy provechoso para la empresa, ya que según lo expuesto en la teoría, que la empresa se preocupe por tener un buen clima laboral y organizacional es muy importante hoy en día, porque ayudará a la consecuciones de los objetivos organizaciones y a mejorar la productividad de la empresa.

Las relaciones laborales, el estilo de liderazgo y el ambiente laboral son muy positivos en cuanto a los resultados obtenidos, siendo así el penúltimo nombrado

como una de las categorías con más ponderación, resultado destacable, ya que es importante tener líderes fuertes en la empresa, porque, según los autores Clerc, Saldivia y Serrano, a falta de planificación en una organización, esto se puede subsanar con la presencia de un buen líder.

Otro resultado positivo para la empresa fue la participación que existe en la organización como el nivel de colaboración que se genera entre los mismo trabajadores, resultado que se pudo comprobar inmediatamente, ya que el solo hecho de tener la disposición de participar y responder la encuesta, confirma el deseo que tiene la empresa con querer mejorar y satisfacer las necesidades sociales de los empleados, haciéndolos partícipes en este proceso de evaluación del clima laboral de la organización. Incluso, con los mismos resultados la empresa buscará mejorar aquellos aspectos deficientes que se han encontrado.

En relación a lo planteado en el marco teórico, generar un buen clima laboral y buscar el bienestar de los trabajadores es necesario para la organización, porque esto ayudará a conseguir mejores resultados en cuanto a su producción. Con los resultados obtenidos se está comprobando, ya que la empresa cuenta con buenos niveles en cuanto al clima laboral que posee; así mismo, se ve reflejado en el aumentos de las ventas que se produjeron desde el año 2016 al año 2017, lo cual también está directamente relacionado con los nuevos beneficios que se le han otorgado a los trabajadores de la empresa durante este año.

Respecto a los resultados obtenidos sobre el efecto neurona espejo, cuenta con un 65% de la ponderación en “¿Cuando su superior o jefe se encuentra de buen humor, repercute en su trabajo?” los trabajadores están de acuerdo con que el buen humor o el buen estado de ánimo repercute directamente en la forma en que desarrollan su trabajo durante su día labora, demostrando así el efecto neurona espejo, ya que este consiste en reflejar el estado de ánimo de las personas hacia otras, generando de esta forma transmitir su estado anímico.

Por ejemplo, si los jefes llegan con buena disposición y con buen humor, esto se trasmite directamente a los trabajadores con los que se desenvuelve, generando que las personas puedan trabajar de forma más tranquila, de forma más eficiente, con mejor disposición y sin presiones innecesarias para cumplir sus tareas. En cambio, cuando el jefe se encuentra de mal humor, esto repercute directamente en los trabajadores que se encuentran con él, ya que se crea un ambiente de trabajo más tenso, los trabajadores no realizan sus tareas con la mejor disposición, lo que a la larga afecta directamente al nivel de productividad de la empresa.

A lo anterior hay que sumarle el hecho que los trabajadores tengan buena relación con sus jefes, sobre todo cuando la empresa presenta un 78% respecto a la relación entre jefe y trabajadores; el cual también tiene directa relación con el resultado obtenido del efecto neurona espejo en cuando al buen humor de los jefes, ya que según lo teórico, el tener buena relación con sus jefes ayuda a construir un mejor clima laboral, generando que exista una mayor comunicación, colaboración,

mejora en el nivel de satisfacción dentro de la empresa y mejora en el trabajo en equipo, características que se pueden observar y vincular directamente con los resultados obtenidos de esta empresa en estudio.

Luego de efectuar los respectivos análisis y discusiones de los datos obtenidos, es posible exponer las conclusiones que dan cumplimiento a los objetivos planteados en la investigación.

Se puede observar que tanto los resultados obtenidos por la encuesta aplicada y los resultados de las preguntas abiertas son coincidentes y complementarias, permitiendo obtener un mejor análisis sobre la prevalencia de las percepciones que tienen los trabajadores. Pero estos también nos ayudan a profundizar en el sentir de los trabajadores a través de las opiniones que entregaron con las preguntas realizadas, ya que de esta forma se pudo comprender mejor cuales eran las percepciones similares que existían en ambos análisis de resultados.

Una vez realizado el análisis sobre todas las categorías en estudio, fue posible determinar cuál era el nivel de clima laboral existente en la organización, siendo este uno de buen calibre. Además, de esta forma se pudo exponer un análisis respectivo a cada categoría, determinando cuales eran las mayores puntuaciones que se obtuvieron en base a las diferentes percepciones y afirmaciones correspondientes, logrando así identificar todas las preguntas realizadas con su ponderación en porcentaje correspondiente.

Hay que señalar que, con las fortalezas encontradas en la empresa en estudio, se pudo determinar si realmente existía una vinculación entre el clima laboral y la productividad de la empresa. Logrando de esta forma afirmar la vinculación existente entre el clima laboral y el efecto neurona espejo con la productividad, ya que con los datos analizados se dedujo que tener un buen clima laboral influye directamente en la productividad de la empresa. Esto observado en los resultados, donde la productividad de la empresa creció en un 2% respecto del año 2016 al año 2017.

Tras el análisis realizado, se puede afirmar con propiedad que el clima laboral adquiere real importancia hoy en día en las organizaciones, ya que a partir del estudio realizado se ha puesto en evidencia una problemática organizacional existente en muchas empresas, temáticas que deberían ser abordadas e intervenidas sobre todo si quieren que las empresas subsistan en el futuro y tengan mejoras en el nivel de productividad.

En síntesis, la precedente investigación contribuyó a comprender la importancia que tiene el clima laboral en las empresas, y cómo este puede llegar a influir directamente a la consecución de los objetivos organizaciones, como también puede ser un factor importante el efecto neurona espejo, ya que esto contribuye a aumentar o disminuir la productividad de la empresa, como el desarrollo de un buen clima laboral en la organización.

BIBLIOGRAFÍA

- Actualidad Empresa, 2013. Actualidad Empresa. [En línea] Available at: <http://actualidadempresa.com/el-clima-laboral-y-organizacional/> [Último acceso: 30 Julio 2017].
- Bravo, V.N. & Barros, M.P., 2011. Scielo. [En línea] Available at: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662011000200004 [Último acceso: 30 Julio 2017]
- Chiavenato, I., 2006. Introducción a la teoría general de la administración. Séptima edición ed. México: McGraw Hill.
- Chiavenato, I., 2007. Administración de recursos humanos, el capital humano de las organizaciones. octava edición ed. México: McGraw Hill Interamericana.
- COPEME, 2009. Medición del Clima Laboral. Primera Edición ed. s.l.: COPEME.
- Decety, J., 2010. Intramed. [En línea] Available at: <http://www.intramed.net/contenido/ver.asp?contenidoID=62272> [Último acceso: 31 Julio 2017].
- D. G. & R. B., 2008. La Inteligencia Social y la Biología del Liderazgo. En: La Inteligencia Social y la Biología del Liderazgo. s.l.: Harvard Business Review, p. 86 a la 95.
- Eumed, s.f. Eumed. [En línea] Available at: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007c/340/Origenes%20y%20definicion%20de%20clima%20laboral.htm> [Último acceso: 31 Julio 2017].
- Feito, L., 2007. Tendencias 21. [En línea] Available at: http://www.tendencias21.net/Las-neuronas-espejo-nos-ayudan-a-comprender-las-intenciones-de-los-otros_a1498.html [Último acceso: 02 Agosto 2017].
- Goleman, D. & R. B., 2008. La inteligencia social y la biología del liderazgo. En: H. B. Review, ed. La inteligencia social y la biología del liderazgo. s.l.: s.n., pp. 86-95.
- Hickok, G., 2014. The Myth of Mirror Neurons. Nueva York: W.W Norton & Company.
- Infonomia, 2010. Infonomia. [En línea] Available at: <http://>

www.infonomia.com/neuronas-espejo-en-la-empresa/
[Último acceso: 31 Julio 2017].

- L. A., 2015. Investigación y Ciencia. [En línea] Available at:<http://www.investigacionyciencia.es/revistas/mente-y-cerebro/evaluar-la-personalidad-654/neuronas-espejo-13703> [Último acceso: 31 Julio 2017].
- Yorio, A. A., 2010. El Sistema de neuronas espejo: evidencias fisiológicas e hipótesis funcionales. Revista Argentina de neurocirugía, Volumen 24.