

PROPUESTA DE MEJORA EN EL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS
DE LA ÓPTICA ALEMANA E Y H SCHMIDT S.A

PATIÑO SERNA ANGIE VANESA

UNIVERSITARIA AGUSTINIANA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
BOGOTÁ D.C.

2018

PROPUESTA DE MEJORA EN EL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS
DE LA ÓPTICA ALEMANA E Y H SCHMIDT S.A

PATIÑO SERNA ANGIE VANESA

Asesor del trabajo
CUBIDES MORA QUILIAN JOSÉ

Trabajo de grado para optar el título como
Profesional en Administración de Empresas

UNIVERSITARIA AGUSTINIANA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
BOGOTÁ D.C.

2018

Nota de aceptación

Firma del presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

Bogotá Mayo del 2018

Dedicatoria

Este proyecto quiero dedicarlo, en primer lugar, a Dios, por haberme permitido llegar muy lejos, por haberme mostrado esta carrera tan bonita, por permitirme culminar este logro y darme toda la sabiduría necesaria para no desfallecer, por tener salud y, además, por su infinita bondad.

A mi madre querida, Yaneth Serna, por todo su apoyo incondicional, por sus valores, por todos los consejos y enseñanzas, por motivarme a emprender este nuevo camino lleno de logros. Ella es mi ejemplo a seguir; y puedo decir con total firmeza que tenerla a mi lado es la mayor bendición.

A mi padre, Wilson Patiño, que, aunque no esté en cuerpo sé que estará por siempre en mi corazón.

A mi hija Salomé, por ser mi motivación y mi gran inspiración de lucha para seguir alcanzando grandes metas.

Hoy dedico estas líneas a toda mi familia por estar presentes en cada paso importante de mi vida. Gracias por enseñarme el amor por lo que se hace, por ser una persona de bien y por no desfallecer en cada intento. ¡Gracias infinitas!

Agradecimientos

Quiero agradecer a la Universitaria Agustiniense, por abrirme sus puertas y permitirme entrar a una carrera llena de triunfos y bendiciones. Agradezco a todos mis profesores quienes aportaron grandes conocimientos, valores y amor por lo que se hace. Gracias a la sede Venecia, que fue donde me forjé como profesional y conocí grandes personas, entre ellas el Profesor Gabriel Rodríguez, quien tendrá un gran respeto y admiración de mi parte. Gracias también al docente Quilian José Cubides, tutor de pasantía, por su gran aporte y conocimiento hacia este proyecto.

Agradezco a la Óptica Alemana, en cabeza de la Gerente Natalia Gutiérrez, por toda la confianza depositada en mí, por sus consejos y enseñanzas, por permitirme desarrollar esta Pasantía Profesional. Gracias a ellos, se logró un excelente proyecto de grado. Gracias también a mis compañeros de trabajo por cada participación y aporte.

Gracias a mis compañeros de estudio, con quienes crecí no solo profesionalmente, sino personalmente, pues fuimos un grupo bastante unido, llenos de cualidades y objetivos diferentes, pero que hoy nos une un gran sueño, el cual es obtener el título de Administradores de Empresas. Hoy nos vamos con lágrimas llenas de felicidad, todos jugaron un papel importante en mi vida, gracias infinitas.

¡Dios, muchas Gracias por cada logro!

Resumen

La Óptica Alemana E y H Schmidt S.A., es una empresa fundada en el año 1914, dedicada a los servicios de optometría y a la distribución de lentes, su objetivo es brindar protección visual de calidad, consultas optométricas, suministro de lentes oftálmicos, lentes de contacto y una amplia gama de monturas a todas las personas que requieren corrección visual.

Partiendo de este aspecto se pretende diseñar un plan de mejoramiento desde el área de Recursos Humanos, orientado a la aceptación de los cambios por parte de los trabajadores, así mismo darle una solución a la problemática que se viene presentando debido a la falta de compromiso en las labores por parte de los colaboradores de la óptica, es por ello que se quiere desarrollar e implementar una propuesta para aumentar la actitud positiva, mejorar las emociones, generar seguridad y aceptación a los cambios organizacionales empleados por la empresa.

Abstract

The German Optics E and H Schmidt SA, is a company founded in 1914, dedicated to optometry services and the distribution of lenses, its objective is to provide quality visual protection, optometric consultations, ophthalmic lens supply, contact lenses and a wide range of frames to all people that require visual correction.

Starting from this aspect, we intend to design an improvement plan from the area of Human Resources, oriented to the acceptance of the changes by the workers, as well as to give a solution to the problem that has been presented due to the lack of commitment in the work by the optician's collaborators, that is why we want to develop and implement a proposal to increase the positive attitude, improve the emotions, generate security and acceptance of the organizational changes employed by the organization.

Contenido

Introducción	10
1. Problema de investigación	12
1.1. Pregunta de investigación	12
1.2. Síntomas.....	12
1.3. Causas	13
2 Objetivos	14
2.1. Objetivo general.....	14
2.2. Objetivos específicos	14
3. Justificación	15
4. Marco de referencia	16
4.1 Antecedentes estado del arte.....	16
4.2 Marco conceptual.....	17
4.3 Marco teórico.....	19
5. Diagnóstico	24
5.1. Misión	24
5.2. Visión.....	24
5.3. Reseña histórica	24
6. Etapa diagnóstica	26
6.1. Matriz DOFA.....	26
6.2. Análisis FOFA DODA.....	28
6.3 Instrumentos utilizados	30
7. Propuestas de plan de mejoramiento en el área de recursos humanos.....	43
7.1 Propuesta N° 1	43
7.2 Propuestas N° 2.....	46
7.3 Propuestas N° 3.....	51
Conclusiones	56
Recomendaciones	58
Referencias.....	59
Lista de tablas	61

Lista de figuras.....	62
Lista de anexos.....	63
Anexos	64

Introducción

Las herramientas y mejoras de cambio en una organización ayudan para que se adopten exitosamente nuevas actitudes y nuevas formas de incrementar la motivación y pasión por lo que se hace. Estas metodologías que se plantean desde la alta gerencia de una organización, permiten una nueva transformación de las estrategias y los procesos que llevan a cabo las empresas para optimizar sus objetivos, mejorar sus recursos, mantener la efectividad y asegurar el mejoramiento continuo de sus colaboradores.

El tema principal que abarca este proyecto surge de la problemática identificada por el comportamiento que han venido presentando los trabajadores de la Óptica Alemana frente al ambiente laboral no óptimo, la baja motivación al desempeñar su labor con pasión, la no aceptación de los cambios, la falta de comunicación y el no uso de las herramientas de ayuda que les brinda la empresa.

El siguiente proyecto se construirá con el fin de darle una solución a la problemática presentada y, así, plantear y desarrollar un plan de mejora orientado a optimizar el ambiente laboral, la motivación y la aceptación de los cambios, para que los trabajadores de Óptica Alemana realicen su labor con pasión y tengan un mayor compromiso con la empresa. Desde el área de Recursos Humanos, se quiere desarrollar un plan de mejoramiento orientado a los cambios organizacionales, por lo que cabe resaltar que en el proyecto se realizarán varias actividades que integran todas las áreas de la empresa. Entre estas, se desarrollará una encuesta de satisfacción laboral aplicada a todos los trabajadores de la óptica, junto con charlas, conversatorios y capacitaciones (algunas, a campo abierto). Se plantearán varias estrategias para incrementar la actitud y emociones positivas, efectuando así una mejora para ayudar a gestionar los recursos humanos, el ambiente laboral, la motivación y el compromiso por parte de los trabajadores. Al no saber utilizar estos elementos esenciales en la empresa, los colaboradores se hacen notar de una manera diferente frente a los clientes y demás compañeros, generando malestar y un bajo compromiso con su entorno laboral.

Es por ello que este plan de mejora buscará aumentar una comunicación asertiva y agradable; y, adicionalmente, logrará que los trabajadores se sientan motivados, felices y en un ambiente lleno de confianza. También se desarrollarán ciertas charlas y conversatorios por parte de inspiradores escogidos desde la Óptica, con el fin de que los colaboradores aprendan e

identifiquen el éxito y la razón del por qué decidieron trabajar en esta óptica. De este proyecto de grado se busca, como resultado final, que sus trabajadores tengan otra perspectiva de su labor en la organización.

En ese orden de ideas, se realizarán estas actividades que complementarán, de cierta manera, el ambiente laboral, y se dejarán planteadas algunas salidas de integración a campo abierto. Esta pasantía hará que el desarrollo de este plan traiga nuevos comportamientos de cambio en la compañía, beneficios para la empresa y diferentes actitudes positivas frente a las herramientas de ayuda entregadas por la óptica.

1. Problema de investigación

En la Óptica Alemana se ha evidenciado falta de compromiso entre los trabajadores hacia sus labores, una baja motivación, falta de comunicación asertiva, falta de trabajo en equipo, inseguridad y ciertos comportamientos negativos que influyen en el entorno organizacional. Esto va de la mano con el hecho de que los trabajadores no emplean las diferentes herramientas que la empresa entrega para que desarrollen con más facilidad su trabajo. A consecuencia de esto, se está generando un ambiente laboral no óptimo en la empresa.

1.1. Pregunta de investigación

¿Cuáles son los motivos por los cuales los trabajadores de la Óptica Alemana no trabajan con pasión, motivación y adicionalmente no hacen un ambiente laboral óptimo?

1.2. Síntomas

Los trabajadores mantienen una mala actitud frente a los compañeros de trabajo y frente a sus jefes, adicionalmente hay una constante falta de compromiso hacia la organización.

Hay inconformidades en el ambiente laboral por parte de los colaboradores de la Óptica Alemana, presentando actitud negativa y baja motivación.

Algunos trabajadores sienten que no son tratados con igualdad, puesto que notan que se tiene más condescendencia con otros empleados y sienten que no hay una comunicación afectiva por el área de Bienestar.

El área comercial constantemente se queja porque no existe amabilidad cuando necesitan resolver alguna duda referente a su labor con algún compañero.

Las vendedoras constantemente dejan ir a los pacientes que entran a la óptica buscando necesidad visual. Esto es una consecuencia de la falta de uso de las herramientas que la empresa les brinda para aumentar una mejora en su desempeño laboral. Los trabajadores piensan que estas herramientas no son necesarias, haciendo notar un bajo compromiso hacia su área.

Los constantes roles laborales entre algunos colaboradores hacen generar un ambiente laboral no óptimo, incrementando una insatisfacción en el entorno.

1.3. Causas

- Falta de compromiso hacia el trabajo
- Falencias en el ambiente laboral
- Falta de tacto en quienes introducen el cambio
- Desmotivación
- El no uso de las herramientas laborales
- Miedo a lo desconocido y al fracaso
- Presión por parte del grupo de trabajo
- No existe una comunicación asertiva
- Desconfianza entre compañeros
- Falta de trabajo en equipo
- Trato no equitativo
- La falta de apoyo por parte de algunos compañeros
- Falta de estímulo en el desarrollo de las labores
- Bajo compromiso en realizar un trabajo de calidad

2 Objetivos

2.1. Objetivo general

Desarrollar un plan de mejora en la empresa Óptica Alemana, orientado a optimizar el ambiente laboral, la motivación y la aceptación a los cambios.

2.2. Objetivos específicos

1. Elaborar matriz DOFA y aplicar encuesta de satisfacción organizacional a los trabajadores de la empresa Óptica Alemana.
2. Realizar una charla sobre las emociones, la razón y el pensamiento personal a todos los colaboradores de la Óptica Alemana.
3. Desarrollar conversatorio y entrevista para los colaboradores de la Óptica Alemana, fundamentada en los inspiradores que promueven la motivación, el desarrollo personal y la inspiración de sueños para lograr el éxito.
4. Fomentar la participación de todos los colaboradores de la Óptica Alemana realizando diferentes actividades lúdicas y talleres de esparcimiento dentro y fuera de la empresa.

3. Justificación

En las organizaciones, para que la transformación sea efectiva, es necesaria una actuación, tanto de los altos ejecutivos como la de los empleados. Sin embargo, la utilización de diferentes herramientas y metodologías para el bien y para que las empresas mejoren su calidad interna y sus diferentes áreas es necesaria para la promoción de la mejora continua, como contribuyente de vital importancia para la organización, de tal forma que ambos involucrados (altos ejecutivos y empleados) den su compromiso, participación y actitud positiva frente a los cambios.

Con la antigüedad y tradición que posee la Óptica Alemana, este proyecto buscará identificar las razones por las cuales los trabajadores están presentando una baja motivación, falta de pasión por lo que realizan, actitud negativa, el temor al cambio y a las diferentes herramientas que implementa la organización para llevar a cabo un buen desempeño laboral. Para esto, se contará con el apoyo de la Gerencia de la Óptica Alemana. Y para lograrlo, se propone un plan de mejoramiento que motive y genere participación por parte de todos los colaboradores. Se hará necesario, para cumplir dicho fin, identificar la actitud del personal frente a los cambios organizacionales; es por ello que se efectuará la encuesta de satisfacción organizacional para medir el grado de motivación, compromiso, trato equitativo, comunicación y comodidad de los trabajadores. Así, de esta manera, se pretende determinar qué planes de trabajo juegan un rol importante para cada uno de ellos.

Por otra parte, se hará necesario proponer acciones para mejorar la actitud frente a los cambios, como el realizar capacitaciones y charlas de motivación, para que los trabajadores adquirieran nuevos conocimientos que les permita seguir desarrollando habilidades para realizar eficazmente sus labores, aplicando la buena comunicación para establecer los planes de acción y contribuir a la mejora de un buen ambiente laboral. Para llegar a tal resultado, es necesario partir de un diagnóstico y recurrir a la elaboración de la matriz DOFA (debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas), ya que esta permitirá identificar una visión global de la situación de la empresa. Se realizarán también actividades lúdicas y talleres de integración en campo abierto para salir de la rutina, fomentar la participación, el buen estado de ánimo y el esparcimiento de los colaboradores, con el fin de identificar los diferentes comportamientos a nivel individual y grupal. Con estas salidas, la empresa conocerá las relaciones que tienen los colaboradores entre compañeros y consigo mismos.

4. Marco de referencia

4.1 Antecedentes estado del arte

A continuación, se relacionarán algunos de los trabajos similares a este proyecto que se han realizado para implementar un plan de mejoramiento en el área de Recursos Humanos de las empresas, para optimizar la aceptación a los cambios organizacionales y el clima organizacional, empleando la motivación, el trabajo en equipo, la actitud positiva y la mejora continua de los trabajadores. Los antecedentes son los siguientes:

El trabajo de grado de Joanna Vega, titulado *“Propuesta de plan de mejoramiento para el departamento de personal en la empresa Gaseosas Lux S.A”* Esta empresa necesitaba mejorar la parte motivacional de los trabajadores, debido a que realizaron una encuesta donde arrojó que el 25% de la población se sentía desmotivada. Esto motivó a la creación de un plan de mejoramiento en el área de Recursos Humanos para los empleados, en el que se realizaron programas de bienestar, espacios de recreación y cultura, teniendo en cuenta la estrategia que ellos plantearon. En su momento, los profesionales realizaron ciertas actividades como torneo de fútbol, en donde motivaron a los trabajadores a salir de la rutina diaria. Adicionalmente, crearon estrategias comunicativas internas en la empresa, teniendo en cuenta que los trabajadores sentían cierto grado de inconformismo porque no se sentían incluidos. Por otra parte, realizaron un reconocimiento a cada trabajador acorde al área en la cual se desempeñaba cada uno; esto generó un alto grado de motivación, participación y cambio en la actitud de los trabajadores de Gaseosas Lux S.A. (Joanna Vega Arias, 2007)

El trabajo de grado de Jairo Valero, titulado *“Propuesta de plan de mejoramiento del clima organizacional en la Asociación de Recicladores Pedro León Tabuchi hacia la búsqueda de un sentido de pertenencia”*. En esta empresa se presentó una problemática de clima organizacional, donde los asociados de la empresa no tenían un compromiso en la consecución de las metas propuestas por parte de las directivas. Los profesionales plantearon aportar soluciones al mejoramiento del sentido de pertenencia, desarrollando la propuesta de mejora y diseñando así capacitaciones de sensibilización sobre la comunicación, participación, trabajo en equipo, identidad, liderazgo y motivación. También implementaron juegos deportivos para crear participación e incentivos. Como resultado, fortalecieron el sentido de pertenencia y mejoró el

clima organizacional de los Asociados y altos mandos de la cooperativa. (Jairo Rodrigo Valero Pataquiva, Daniel Barbosa Herrera, 2009)

El trabajo de grado de Aristizabal, titulado “*Propuesta para el mejoramiento de la motivación de los empleados en la cadena de almacenes El Fogón Eléctrico*”. Esta empresa tuvo una problemática que representó un decrecimiento en el nivel de ventas, por la mala actitud laboral relacionada con ausentismo, mala atención a los clientes, el desaprovechamiento de los recursos que presentaron los trabajadores y, sumado a esto, la falta de sentido de pertenencia y motivación. Frente a esto, los profesionales implementaron su propuesta, desarrollando incentivos económicos, capacitaciones, recreación e integración familiar. El resultado de este plan de mejoramiento estuvo conjuntamente enfocado en incrementar los incentivos, la participación y la mejora continua por parte de los líderes de la empresa. Adicionalmente, desarrollaron actividades que mejoraron el clima y el sentido de pertenencia. (Aristizabal, Angela Florez, 2012)

4.2 Marco conceptual

Para el presente proyecto, se han definido los siguientes diez y siete (17) términos¹, considerados relevantes en la investigación, con el fin de brindar mayor claridad y entendimiento. Estos se nombran a continuación:

- **Actitud positiva:** significa elegir, pensar de forma constructiva, objetiva y sana. Asimismo, visualizar, anticipar lo mejor y aprender a pensar en lo bueno y lo agradable. Nuestros pensamientos son realmente poderosos. La importancia que ejerce ser optimistas en la vida, refleja siempre el estado de nuestra vida interior, nuestra filosofía y de nuestra perspectiva.
- **Ambiente laboral:** Es uno de los elementos más importantes en el día a día de la empresa, sin embargo, las características que lo determinan son difíciles de precisar. Pueden ser de naturaleza tangible o intangible, y se ha demostrado que influyen notoriamente en la productividad y en la vida privada de los empleados.

¹ Los siguientes conceptos son definiciones que se citan de distintas fuentes. Estas se pueden encontrar, para su lector, en la webgrafía especificada al final de este trabajo de grado.

- **Cambio organizacional:** Es aquella estrategia que hace referencia a la necesidad de un cambio. Esta necesidad se basa en la visión de la organización para que haya un mejor desempeño administrativo, social, técnico y de evaluación de mejoras.
- **Capacitación:** Se denomina la acción y efecto de capacitar a alguien. Capacitar, como tal, designa la acción de proporcionarle a una persona nuevos conocimientos y herramientas para que desarrolle al máximo sus habilidades y destrezas en el desempeño de una labor.
- **Comportamiento:** El comportamiento es la manera en la cual se porta o actúa un individuo en la vida o cualquier otro actor social.
- **Comunicación organizacional:** Es el conjunto de acciones, procedimientos y tareas que se llevan a cabo para transmitir o recibir información a través de diversos medios, métodos y técnicas de comunicación interna y externa con la finalidad de alcanzar los objetivos de la empresa u organización.
- **Clima organizacional:** Es el ambiente generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización, el cual está relacionado con la motivación de los empleados. Se refiere tanto a la parte física como emocional y mental.
- **Emociones:** Son reacciones psicofisiológicas que representan modos de adaptación a ciertos estímulos del individuo cuando percibe un objeto, persona, lugar, suceso o recuerdo importante.
- **Integración social:** Es un proceso dinámico y multifactorial que supone que gente que se encuentra en diferentes grupos sociales (ya sea por cuestiones económicas, culturales, religiosas o nacionales) se reúna bajo un mismo objetivo o precepto.
- **Liderazgo:** Es el arte de motivar, comandar y conducir a personas. Viene de la raíz inglesa leader que significa 'líder' y se compone con el sufijo "-azgo", que indica condición o estado, o sea, liderazgo es la cualidad de una persona para estar en la situación de líder.
- **Matriz DOFA:** Es un método de planificación que debería ser aplicado por todo dueño de negocio en apertura, ya que permite tener los enfoques claros de cuáles son los aspectos buenos y malos de su nuevo negocio, permitiendo de tal forma buscar soluciones para sus aspectos negativos, logrando así la mejoría progresiva del negocio.
- **Motivación:** Se basa en aquellas cosas que impulsan a un individuo a llevar a cabo ciertas acciones y a mantener firme su conducta hasta lograr cumplir todos los objetivos planteados.

En otras palabras, puede definirse a la motivación como la voluntad que estimula a hacer un esfuerzo con el propósito de alcanzar ciertas metas.

- **Personalidad:** Es la diferencia individual que distingue una persona de otra. Como tal, la personalidad es el término que describe y permite dar una explicación teórica del conjunto de peculiaridades que posee un individuo que lo caracteriza y lo diferencia de los otros.
- **Plan de mejora:** Es un instrumento para dirigir el rumbo de una institución, con base en el análisis y reconocimiento de su realidad, hacia el logro de unos objetivos establecidos de común acuerdo, con el fin de mejorar la gestión en lo laboral, administrativo, de comunidad y directivo.
- **Recursos humanos:** Los recursos humanos de una empresa (RRHH) o human resources (HR) en inglés, es una función y / o departamento del área de 'Gestión y administración de empresas' que organiza y maximiza el desempeño de los funcionarios, o capital humano, en una empresa u organización con el fin de aumentar su productividad.
- **Resistencia al cambio:** Todas aquellas situaciones en las cuales las personas deben modificar ciertas rutinas o hábitos de vida o profesionales, pero se niegan por miedo o dificultad a realizar algo nuevo o diferente.
- **Trabajo en equipo:** Es el trabajo hecho por varios individuos donde cada uno hace una parte, pero todos con un objetivo común.

4.3 Marco teórico

Teniendo en cuenta el problema planteado en el trabajo, junto con la experiencia y el conocimiento a lo largo de la carrera profesional de quien presenta este documento, se puede soportar la investigación en las siguientes teorías que servirán como argumentos de autoridad y fundamentos para desarrollar y sustentar la viabilidad de esta propuesta.

Según Kanaway (2011) *“Para dar lo mejor de sí mismo, un empleado debe estar motivado para hacerlo. Los directores o gerentes deben poder indicar un motivo o razón para exigir que se haga algo o para que los empleados quieran hacerlo. La coacción no sustituye a la actuación libre y voluntaria. Por este motivo, los empleados de todos los niveles deben tener la sensación*

de pertenecer a la empresa; debe desarrollar un sentido de seguridad y sentir que trabajan en un entorno seguro, saludable y enriquecedor”.

El autor resalta en este párrafo la importancia que tiene un trabajador para el desarrollo de la empresa, pues es necesario que los altos mandos de las organizaciones generen cierto vínculo de confianza para que los trabajadores sientan que hacen parte de la empresa. Adicionalmente, se espera que busquen en el entorno que los rodea un buen trato con los demás.

En complementariedad con el anterior postulado, se cita de López duque (2013) que el *“habla que en algunos casos, el cambio despierta sentimientos negativos en las personas y estas sencillamente no quieren cambiar; ya que consideran que no les conviene o que las obliga a moverse fuera de su zona de comodidad, estas reacciones pueden partir de sentimientos tales como: el desacuerdo, la incertidumbre, la pérdida de identidad y la necesidad de trabajar más”.*

Cuando se habla de resistencia al cambio, no existe ninguna empresa que no haya pasado por este proceso que, neutralmente hablando, parte de las herramientas que quiere o desea efectuar una organización ante sus colaboradores, para que los efectos de esta sean netamente contrarios, es decir, para que los colaboradores mantengan una buena relación frente al entorno, tengan una buena disposición y, adicionalmente, tengan conocimiento frente a las herramientas entregadas por la empresa. Es importante que los líderes manejen un buen trato y se relacionen en buenos términos hacia los colaboradores, contando también con que la empresa implemente capacitaciones constantes en las que puedan emplear sus conocimientos y adquieran cierta confianza frente a la nueva herramienta; así, los trabajadores darán una buena respuesta hacia los materiales entregados por la empresa, a la vez que tendrán un mejor desempeño frente a las personas que los rodean: compañeros de trabajo, líderes, clientes y demás personas ajenas a la empresa (entorno).

Según Chiavenato (2006) *“Las habilidades Humanas se relacionan con el trato con las personas, y se refieren a la facilidad de relación interpersonal y grupal. Incluyen la capacidad de comunicarse, motivar, coordinar, dirigir y resolver conflictos personales o grupales. Las habilidades humanas se relacionan con la interacción personal. El desarrollo de la cooperación*

en equipo, el estímulo a la participación sin temores ni recelos, y el desarrollo de las personas son ejemplos característicos de habilidades humanas; saber trabajar con personas y por medio de ellas”.

La motivación juega un papel importante frente a una organización que no tiene una buena respuesta por parte de los colaboradores, o que en casos comunes generan cierta resistencia ante los posibles cambios. Complementando lo que habla el autor Chiavenato, este resalta el buen trato y las habilidades humanas que las personas poseen, pues es importante estimular al equipo de trabajo con una buena motivación y que los altos mandos generen en los colaboradores amor por lo que se hace, mas no “trabajar por trabajar”. Esto se ve en muchos casos donde las empresas mantienen un salario fijo sin comisiones a sus trabajadores, porque los trabajadores parten de que ya tienen un salario y que no les importa si llega o se va un cliente; en cambio, si buscamos una mejora común en la empresa, partiendo de que las personas tengan una motivación y manejen una actitud positiva frente a los cambios la organización, se obtendrá un mayor desempeño y un trabajo en equipo conjunto.

Según Mayo (2006), citado por Chiavenato (2006, pág. 92) *“Las relaciones humanas son las acciones y actitudes desarrolladas a partir de los contactos entre personas y grupos. Cada persona posee una personalidad propia y diferenciada que influye en el comportamiento y en las actitudes de las otras personas con las que entra en contacto y, por otro lado, también es influenciada por las otras personas. Las personas tratan de adaptarse a las demás personas y grupos: quieren ser comprendidas, aceptadas y participar, con objeto de atender a sus intereses y aspiraciones personales”.*

Cuando se ingresa a una compañía por primera vez, las personas tienen expectativas sobre qué puede pasar o cómo se genera contacto con otras personas sin conocerlas. La adaptación inicial en una empresa contempla diferentes maneras de cómo ven los nuevos a los antiguos. Es por ello que la teoría de la Relaciones Humanas contempla la humanización del hombre en una empresa, el cómo son sus comportamientos y necesidades para no ser sometidos por los altos mandos. Si bien las empresas poseen el área de Recursos Humanos, área encargada del

mantenimiento laboral, esta genera un buen ambiente de respeto y tolerancia hacia los demás, permitiendo a los trabajadores participar en las diferentes actividades.

En el libro de Chiavenato (2006, pág. 59), en el que cita a Taylor (1911): "*El hombre es una extensión de una maquina*" "*el hombre vive por plata*" La Administración científica se limitó a las tareas y a los factores directamente relacionados con el cargo y la función del operario. A pesar de que la organización está constituida por personas, se prestó poca atención al elemento humano y se concibió la organización como una máquina. Así como se construye una maquina con una serie de piezas y ciertas especificaciones, también se construye la organización de acuerdo con un proyecto. De allí proviene la denominación "*Teoría de la Maquina*", dada a la administración científica.

De acuerdo a lo que planteó Taylor en esta teoría: "*El hombre es una extensión de una maquina*". Claramente se nota que a él se le olvidó que el ser humano necesita un trabajo digno, tanto físico como mental, en el que se valore la imaginación, las actitudes de un ser pensante y no de una máquina, pues cabe resaltar que hoy en día las organizaciones buscan personas con buenas actitudes y aptitudes para desempeñar un cargo. Por otra parte, el autor plantea que "*El hombre vive por plata*"; y desde el punto de vista crítico, hoy en día se evidencia en algunas compañías que los empleados solo trabajan por dinero y no porque su trabajo los llene de felicidad. Por ejemplo, en el área de ventas (comerciales), suele pasar que los trabajadores solamente venden para ganar una comisión, mientras que la empresa motiva al trabajador a que tiene o tiene que vender, pero se les olvida implementar otro tipo de estímulos más persuasivos y afectivos, que los vinculen de forma más efectiva con los altos mandos.

Según (Fayol, 2006) La teoría clásica concibe a la organización como una estructura, lo cual refleja la influencia de las concepciones antiguas de organización (la organización militar y la eclesiástica), tradicionales, rígidas y jerarquizadas. En este aspecto, la Teoría Clásica no se desligó del pasado. Para Fayol, la organización abarca solamente la estructura y la forma; por tanto, es estática y limitada.

En este párrafo, el autor relata que para Fayol era más importante vender como producir. Este se centró más por garantizar una estructura de mando hacia el recurso humano, una jerarquía "crear buenos jefes" para cada área. Estas dos últimas teorías van de la mano, porque ambas corresponden a la división mecanicista del trabajo, en la cual la división de las tareas es la base

del sistema. Aquello solo confirma que la teoría clásica solo se preocupó por la organización formal y descuido por completo la organización informal.

5. Diagnóstico

5.1. Misión

Somos una empresa dedicada a brindar Salud Visual con ética y profesionalismo, mejorando la calidad de vida de nuestros pacientes a través de un servicio integral y confiable, ofreciendo bienestar a los colaboradores y rentabilidad a los accionistas.

5.2. Visión

Consolidarnos como una de las empresas líderes en soluciones visuales, con nuestro compromiso de excelencia en el servicio y calidad de los productos, generando aportes innovadores al mercado de la Salud Visual, logrando crecimiento y sostenibilidad.

5.3. Reseña histórica

Como si hubiera llegado por primera vez el hielo o el imán, el anuncio publicitario que empezó a circular en los periódicos de 1916, que advertía que de Alemania habían llegado los primeros ojos artificiales, captó la mirada del gran público.

Aquellos ‘ojos’ eran los mismos dos pequeños espejuelos de vidrio que unos aros de níquel sostenían sobre los ojos de los bogotanos con problemas visuales. Todos idénticos. Todos por un peso.

Sin embargo, en esta ocasión, las gafas no se adquirían en las farmacias o boticas, sino que eran recetadas en la calle 12, entre 7.^a y 9.^a, en el centro de la ciudad, por unos de los primeros optómetras de Colombia, sino el primero: Ernesto Schmidt, el fundador de la Óptica Alemana, empresa que este año cumple 100 años en el mercado de la ciudad.

Schmidt, que venía de Alemania con destino a Chile, atracó en Barranquilla por problemas con la embarcación y, debido a la demora en los arreglos, se fue asentando en una ciudad que en ese entonces tenía una comunidad teutona fuerte, entre los cuales estaban los fundadores de la cervecería Bavaria y la Sociedad Colombo Alemana de Transporte.

Recién llegado fue contratado en la sección de óptica de la casa Pelke, en Bogotá, y allí pudo comprobar rápidamente que la formulación de los anteojos se hacía de manera rudimentaria, sin estudiar a fondo el problema, razón por la cual decidió irse a Estados Unidos a estudiar optometría.

A su regreso, fundó la óptica Alemana en Barranquilla, que luego llevaría a la capital bajo una modalidad desconocida hasta entonces: un laboratorio de mecánica óptica, consultorio, y venta de anteojos. Todo eso combinado con las famosas témperas alemanas Pelikan o Faber Castell, además de relojes, joyas, material quirúrgico y demás.

El negocio ya estaba tomando fuerza y Ernesto se había casado con una alemana de origen aristocrático, hija de una condesa, con la que luego tendría 7 hijos, tres de los cuales estudiaron optometría.

Su sueño entonces era crear una gran clínica de salud visual: la clínica Alemana. Todo parecía estar perfilado para que aquel sueño se realizara en los años siguientes. Sin embargo, el inicio de la Segunda Guerra Mundial, en la que Colombia decidió apoyar la causa de los aliados, lo obligó a cambiar el nombre de su empresa (se llamó por unos años Los hermanos Schmidt) para evitar que el gobierno se la expropiara.

Luego vendría el Bogotazo, que reduciría su local a un montón de escombros y entonces, para recomenzar, los Schmidt tuvieron que vender una finca que habían adquirido en el municipio de Victoria, en Caldas.

La nueva sede estaba ubicada en donde hoy se levanta el Palacio de Justicia. En 1968, Ernesto traslada su negocio a la sede de la avenida 19 con carrera 9, donde actualmente se mantiene (en total hay tres sedes). Hoy, a su alrededor, existen un promedio de 580 ópticas, cuando en ese entonces el negocio era un lugar aislado, único. (ElTiempo, 2014)

Al día de hoy, la óptica cumple 104 años, es pionera en el mercado de anteojos recetados en la ciudad de Bogotá, con más de 2 millones de pacientes atendidos y el objetivo de brindar soluciones integrales a los problemas oculares de las personas.

6. Etapa diagnostica

6.1. Matriz DOFA

En la Matriz DOFA, se permite desarrollar, apoyar e implementar la formulación de estrategias de mejora en la problemática evidenciada en la Óptica Alemana E y H Schmidt S.A., para fines del mejoramiento interno y factores externos que mitiguen la situación planteada.

Tabla 1.

Matriz Dofa

MATRIZ DOFA ÓPTICA ALEMANA E Y H SCHMIDT S.A.
FACTORES INTERNOS
FORTALEZAS
1. Se cuenta con una experiencia de más de 100 años
2. El recurso humano de la compañía está capacitado en cuanto al conocimiento del producto.
3. Se cuenta con los equipos médicos optométricos necesarios.
4. Existe un excelente servicio al cliente.
5. Se cuenta con diversos convenios empresariales a nivel Bogotá
6. Existe una oferta diferencial por calidad.

Nota: Autoría propia.

Tabla 2.

Debilidades

DEBILIDADES
1. La imagen de la Óptica principal no es innovadora.
2. A los trabajadores les genera dificultad adaptarse a los cambios organizacionales.
3. Baja motivación y actitud positiva por parte de los trabajadores.

4. Falta de comunicación asertiva y a tiempo.
5. Falta de trabajo en equipo.
6. Falta de compromiso por parte de los trabajadores.

Nota: Autoría propia.

Tabla 3.

Matriz DOFA – Factores externos

MATRIZ DOFA ÓPTICA ALEMANA E Y H SCHMIDT S.A
FACTORES EXTERNOS
AMENAZAS
1. Competencia desleal en el sector.
2. La ubicación de la sede principal es insegura, ya que se encuentra ubicada en una zona de alto riesgo de delincuencia.
3. Crecimiento de competencia informal en el sector.
4. El desempleo afecta el poder adquisitivo de los posibles clientes.
5. Cirugías oftalmológicas.
6. Reglamentaciones Gubernamentales.

Nota: Autoría propia.

Tabla 4.

Oportunidades

OPORTUNIDADES
1. Reconocimiento de la Óptica.
2. Capacitaciones al personal por parte de los laboratorios ópticos cuando entra un nuevo producto al mercado.
3. Creación de nuevos convenios y brigadas empresariales.
4. Licitaciones con el estado y empresas privadas.
5. Alianzas estratégicas con las otras Ópticas Alemanas (unión).
6. Necesidad visual de las personas y crecimiento en el mercado.

Nota: Autoría propia.

6.2. Análisis FOFA DODA²

A continuación, se plantearán las estrategias de mejora para mitigar las problemáticas globales encontradas en la empresa Óptica Alemana E y H Schmidt S.A, teniendo en cuenta la práctica y el desarrollo a lo largo de la carrera profesional de quien presenta este proyecto de grado, por lo cual se puede soportar e implementar la formulación de las siguientes estrategias:

- **Formulación de estrategias**

F + O.

La combinación de estos dos factores da la creación de potencialidades que, a su vez, permiten la creación de estrategias ofensivas.

La estrategia que se plantea busca la ampliación de sedes a nivel Bogotá, aprovechando los convenios, licitaciones y brigadas empresariales que la empresa ha logrado conseguir. Adicionalmente, se cuenta con la Habilitación que posee la organización para brindar el servicio de consultas y venta de los productos fuera de las instalaciones de la óptica. Lo anterior va ligado con la necesidad visual que tienen muchas personas que, por una u otra razón, no pueden visitar la óptica, de tal forma que se priorice la oportunidad a los trabajadores de rotar, salir y cambiar de ambiente.

F + A.

La combinación de estos dos factores da la creación de riesgos que, a su vez, permiten la creación de estrategias defensivas, en este punto es importante aprovechar las fortalezas para contrarrestar las amenazas.

Teniendo en cuenta la experiencia de más de 100 años y la oferta diferencial que posee la Óptica Alemana, se plantea la estrategia de realizar una promoción para los clientes frecuentes “fieles”, brindándoles un pack accesible y la consulta a mitad de precio. Esta estrategia ya se encuentra puesta en marcha en la compañía.

D + O.

² Análisis DODA FOFA, este es un análisis cruzado que sirve para profundizar sobre las estrategias que se quieren implementar en el presente trabajo; debilidades con las oportunidades, debilidades con amenazas, fortalezas con oportunidades y las fortalezas con amenazar.

La combinación de estos dos factores da paso a desafíos que permiten la creación de estrategias de cambio o reorientación, para responder al cómo se minimizan las debilidades para el aprovechamiento de las oportunidades. Para ello, se postula la siguiente lista de propuestas:

Se propone realizar un conversatorio motivacional, por parte de un inspirador de sueños a los colaboradores de la empresa: el señor Juan Sebastián Bejarano.

Se propone también el realizar una entrevista por los sueños, con el señor Álvaro Chajín, Gerente General de Servioptica.

Se propone realizar una salida que tiene como objetivo brindar a todos los trabajadores de la Óptica Alemana, incluyendo a los familiares, un día de Picnic en familia, para así tener una mejor aceptación frente a las diferentes actitudes que se han presentado en la empresa, entre ellas, la baja comunicación,

Se propone realizar un taller de pintura con todos los colaboradores de la Óptica Alemana para brindar esparcimiento, relajación e incentivar la creatividad y proactividad, buscando la mejora y la actitud positiva.

Se propone realizar una salida de campo a “Ecoparque Makute³”, en la cual participarán todos los colaboradores de la empresa para generar diversión, trabajo en equipo y actividades de esparcimiento. Esta tendrá el nombre de “Olimpiadas Alemanas” donde los trabajadores tendrán juegos de búsqueda de tesoros, deportes, trabajo en equipo, habilidades físicas y emocionales, para fortalecer las relaciones interpersonales, sentido de solidaridad y la motivación.

D + A.

La combinación de estos dos factores da paso a las limitaciones que a su vez permiten la creación de estrategias de supervivencia. Aquí se plantean estrategias que evitan que la amenaza crezca desde las debilidades identificadas.

Teniendo en cuenta la competencia que existe en el sector y la imagen que posee la óptica de la sede principal (centro), no se puede cambiar por motivos internos económicos, pero se propone la estrategia de cambiar la música actual por música de relajación y sonidos de la naturaleza, que permita a los trabajadores estar en un ambiente tranquilo con la posibilidad de manejar una mejor actitud frente a los clientes y demás colaboradores.

³ Ecoparque Makute es un parque Ecológico ubicado en la Mesa, Cundinamarca. Cuenta con varias zonas verdes; y está especialmente diseñado para realizar juegos extremos y actividades grupales diseñadas para las empresas.

Se propone una capacitación sobre las emociones, el ser y pensamiento personales para dar una mirada a la razón y a las cosas que más motivan a las personas.

6.3 Instrumentos utilizados

- **Encuesta realizada al personal de la Óptica Alemana**

Teniendo en cuenta los resultados arrojados en el diagnóstico de la empresa Óptica Alemana E y H Schmidt S.A., se determinó realizar una encuesta a todo el personal de la empresa, el cual tendrá como finalidad evaluar y determinar los puntos críticos y falencias que se vienen presentando en la organización. Esta encuesta se aplicó en una jornada de trabajo a las 30 personas que asistieron a la empresa, considerando que el total de los trabajadores de la óptica son 34; y 4 de ellos no pudieron asistir por motivos personales.

- **Objetivo**

Aplicar encuesta de satisfacción organizacional a los trabajadores de la Óptica Alemana para determinar las falencias y puntos críticos que se han venido presentando y, así, ayudar a la formulación de las propuestas encaminadas hacia el plan de mejoramiento.

- **Población**

La población para el desarrollo de la encuesta serán los trabajadores de la Óptica Alemana, la cual cuenta con 34 empleados entre comerciales, administrativos y operativos.

- **Análisis de la encuesta**

En la encuesta que se despliega a continuación se realizaron 13 preguntas, entre ellas, 9 de selección múltiple y las otras cuatro preguntas abiertas, con calificación desde (1) como el puntaje o calificación más bajo, siendo (3) el puntaje o calificación de nivel intermedio y siendo (5) la mejor respuesta, puntaje o calificación más alta. Las otras cuatro preguntas son abiertas, es

decir, que los trabajadores debían escribir con sus propias palabras y responder el cuestionario. Esta encuesta fue realizada el día 23 de febrero del 2018 con una metodología cuantitativa y cualitativa⁴.

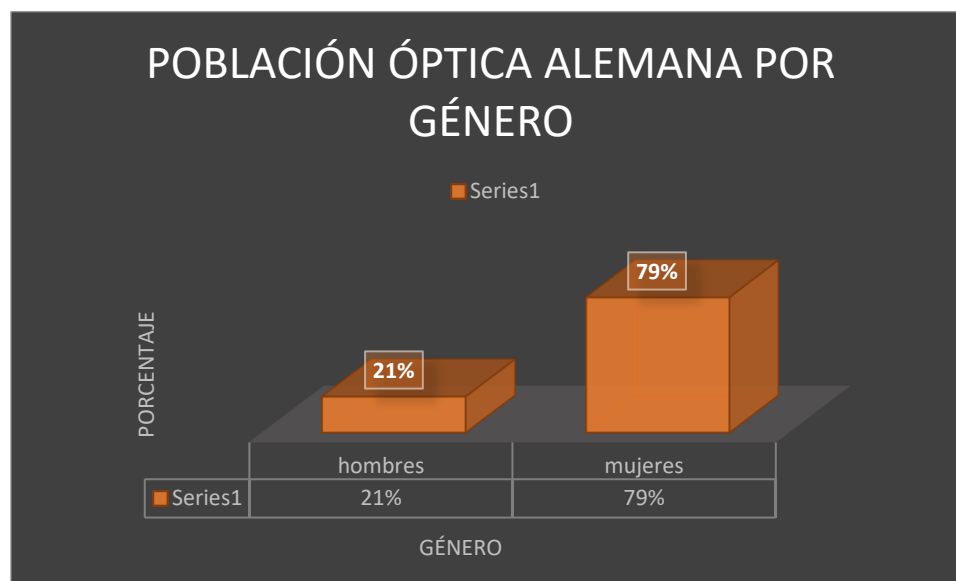
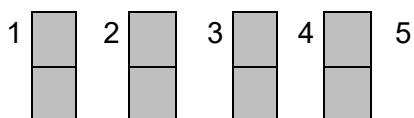


Figura 1. Población por género Óptica Alemana. Nota: Autoría propia.

Se observó la composición por género según el gráfico N°1. La empresa está conformada por 34 personas, de las cuales el 79% son mujeres y el 21% son hombres, determinando que la población más alta son las mujeres, según la encuesta realizada a los 30 trabajadores que participaron y asistieron a la empresa. De esto, se despliegan a continuación las 13 preguntas:

A continuación, se muestran los cuadros ejemplo de las preguntas de selección múltiple siendo (1) la respuesta con puntaje o calificación más baja y (5) siendo la respuesta con puntaje o calificación más alta.

Ejemplo de calificación:



⁴ Ver Anexo N°1 Se anexa la presente encuesta en el anexo N°1 del proyecto del trabajo.

Se detallan los cuadros de ejemplo, siendo 1 y 2 los puntajes o calificaciones más bajos, 3 y 4 el puntaje intermedio; y, por último, 5 siendo el puntaje más alto, tomando como referencia este ejemplo para determinar las propuestas de mejora y las soluciones a las problemáticas evidenciadas durante la pasantía.

1. ¿Se siente usted motivado en la empresa?

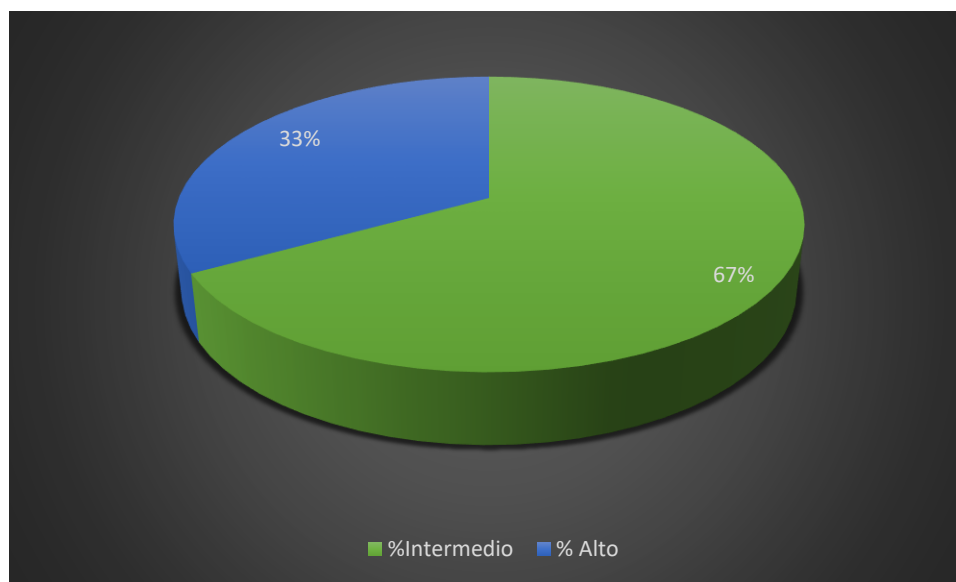


Figura 2. Resultado encuesta No. 1. Nota: Autoría propia.

Se observó que el 67% de los trabajadores encuestados de la empresa Óptica Alemana consideran una calificación de término medio en cuanto a la motivación en la empresa, es decir, se sienten motivados, pero no como ellos quieren; mientras que el 33% restante indicó en un alto porcentaje que sí se siente motivado. Sin embargo, existe un porcentaje insatisfecho, que considera que la empresa debería realizar actividades para determinar una mejora en la motivación.

2. ¿Existe comunicación afectiva por parte del área de bienestar?

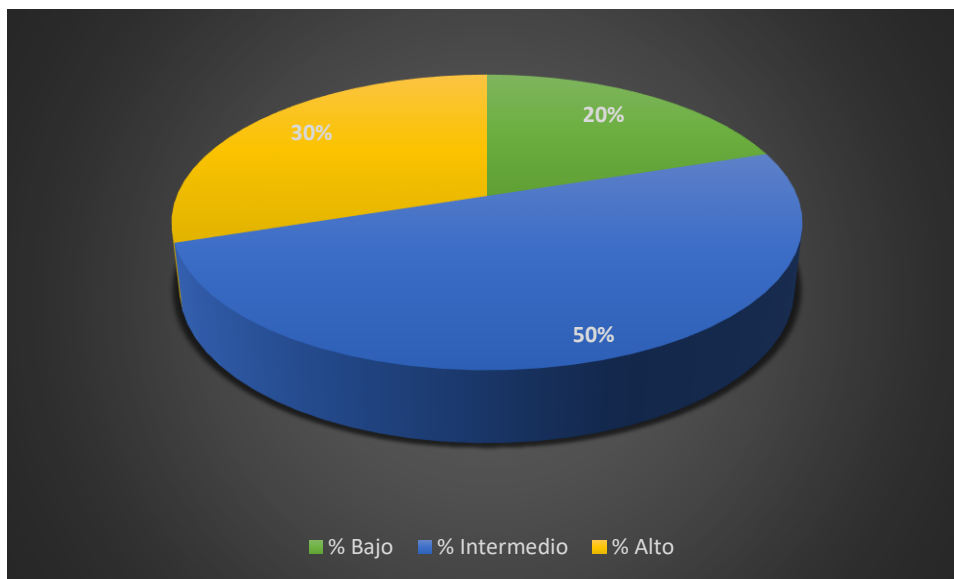


Figura 3. Resultado encuesta No.2. Nota: Autoría propia.

Analizando la gráfica se observa, que el 50% de la población encuestada determinó que medianamente existe una comunicación afectiva y amigable dentro del área. El 20% de la población laboral detalla que existe una baja comunicación afectiva y que solo el 37% de la población asegura que existe una excelente comunicación afectiva y amigable dentro de su área.

3. ¿Sus compañeros de trabajo son amables con usted cuando necesita resolver alguna duda referente a su labor?

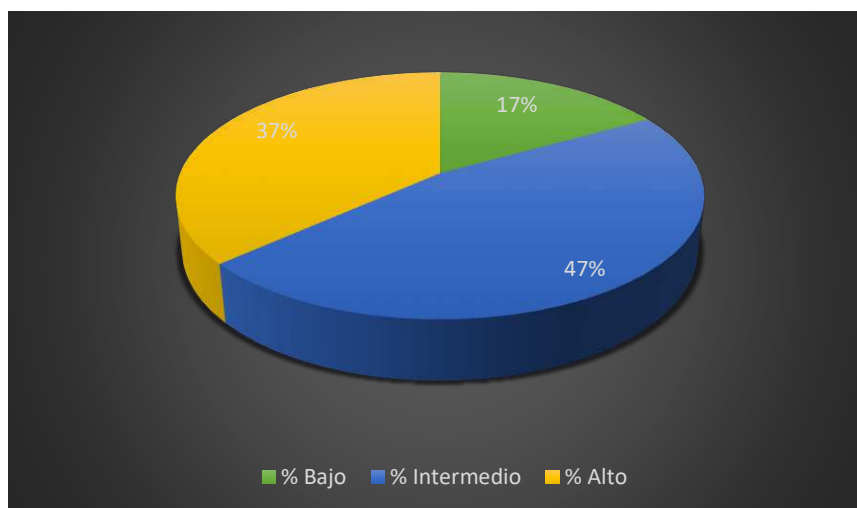


Figura 4. Resultado encuesta No. 3. Nota: Autoría propia.

Se observó que el 47% de los trabajadores de la Óptica Alemana determinan que medianamente sus compañeros de trabajo son amables consigo mismos cuando se trata de resolver alguna duda referente a sus labores. El 37% dice que sí son amables cuando necesitan resolver alguna duda; y el 17% contempla que sus compañeros de trabajo no son amables cuando necesitan resolver alguna duda referente a la labor. Esto denota que hay un porcentaje bastante amplio al que no les agrada ningún afecto que genere compañerismo laboral.

4. ¿Su supervisor, o alguien del trabajo se preocupa por usted como persona?

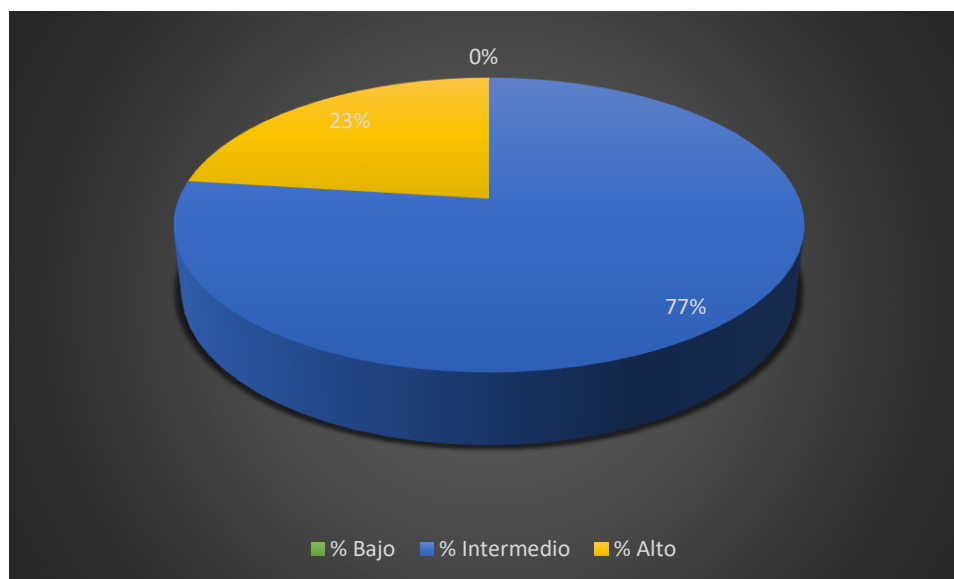


Figura 5. Resultado encuesta No. 4. Nota: Autoría propia.

Interpretando la gráfica se observa, que el 77% de la población de Óptica Alemana percibe que los supervisores se preocupan poco por ellos como personas; y el otro 23% determina que los supervisores sí se preocupan por ellos como personas, denotando una motivación y actitudes emocionales bajas.

5. ¿Alguien en el trabajo estimula su desarrollo personal?

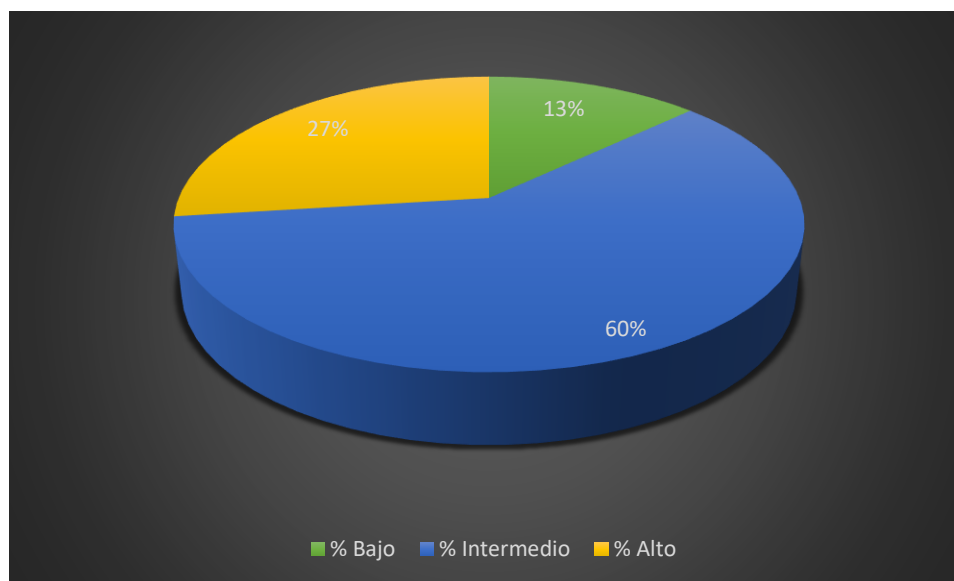


Figura 6. Resultado encuesta No. 6. Nota: Autoría propia.

Se observó que el 60% de los trabajadores de la Óptica Alemana sienten en términos medios que no estimulan su desarrollo personal como debería ser. El 27% percibe que sí estimulan su desarrollo personal; y el 13% siente que no existe ninguna clase de estímulo por parte de algún compañero o supervisor.

6. ¿Sus compañeros de trabajo están comprometidos en hacer un trabajo de calidad?

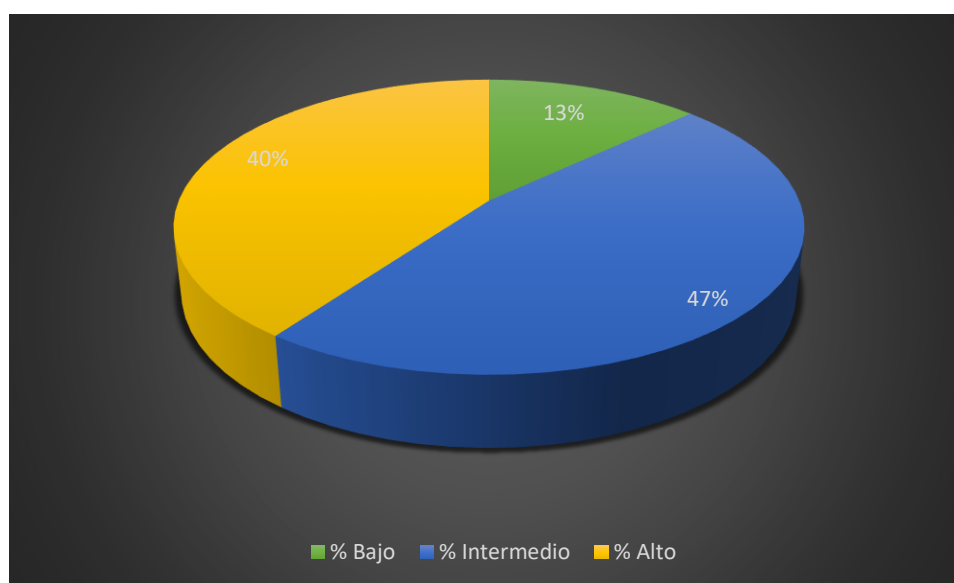


Figura 7. Resultado encuesta No. 6. Nota: Autoría propia.

Se observa que el 47% de la población laboral determina que medianamente los trabajadores no están del todo comprometidos en hacer un trabajo de calidad, mientras que un 40% cree que sus compañeros se comprometen en realizar un trabajo de calidad. Un 13% siente que no existe ninguna clase de compromiso en hacer un trabajo de calidad. Esto es consecuencia de la actitud negativa que algunos colaboradores hacen frente a los supervisores y compañeros. Entre algunos casos, se incluye el no querer emplear las herramientas que la empresa les entrega para la mejora en el desempeño y la buena función.

7. ¿Existe comunicación afectiva y amigable dentro de su área de trabajo?

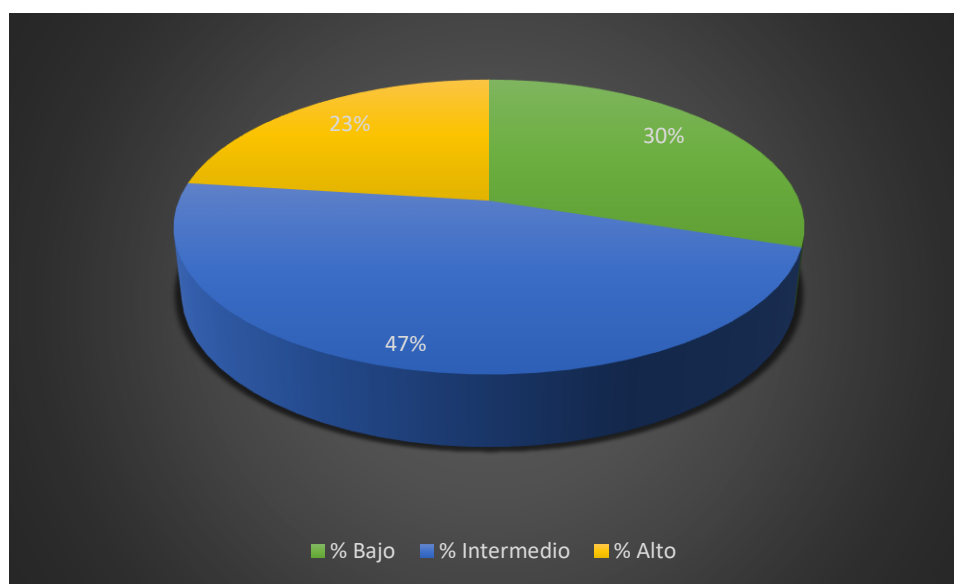


Figura 8. Resultado encuesta No. 7. Nota: Autoría propia.

Interpretando la gráfica, se observa que el 47% de la población laboral determina que medianamente existe una comunicación afectiva y amigable dentro del área de trabajo. El 30% dice que no existe una comunicación afectiva dentro del área de trabajo; y el 23% de la población siente que sí existe una excelente comunicación dentro de su área laboral.

8. ¿Considera importante las herramientas que la empresa le entrega para desempeñar su función?

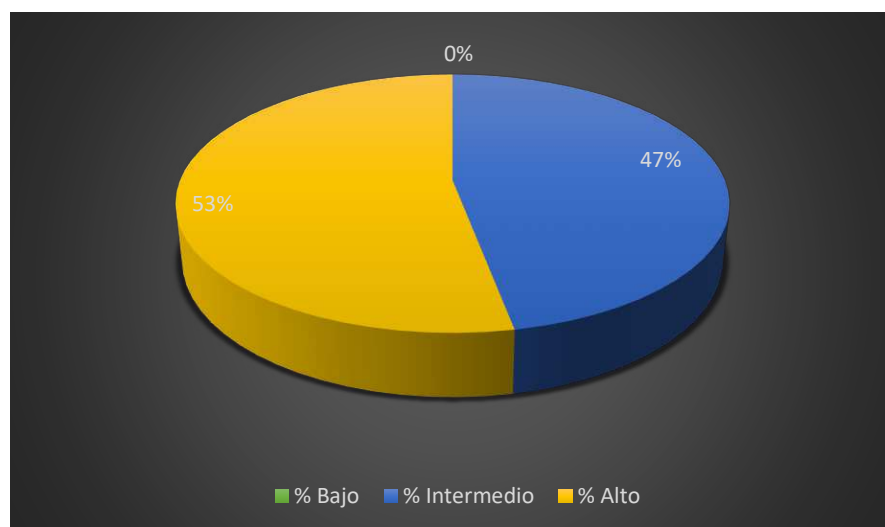


Figura 9. Resultado encuesta No.8. Nota: Autoría propia.

Observando la gráfica, se determinó que el 53% de la población laboral considera importante las herramientas que la óptica le entrega para desempeñar sus funciones, mientras que el 47% de los trabajadores sienten que las herramientas no son importantes para realizar sus funciones.

9. ¿Usted volvería a trabajar en una óptica?

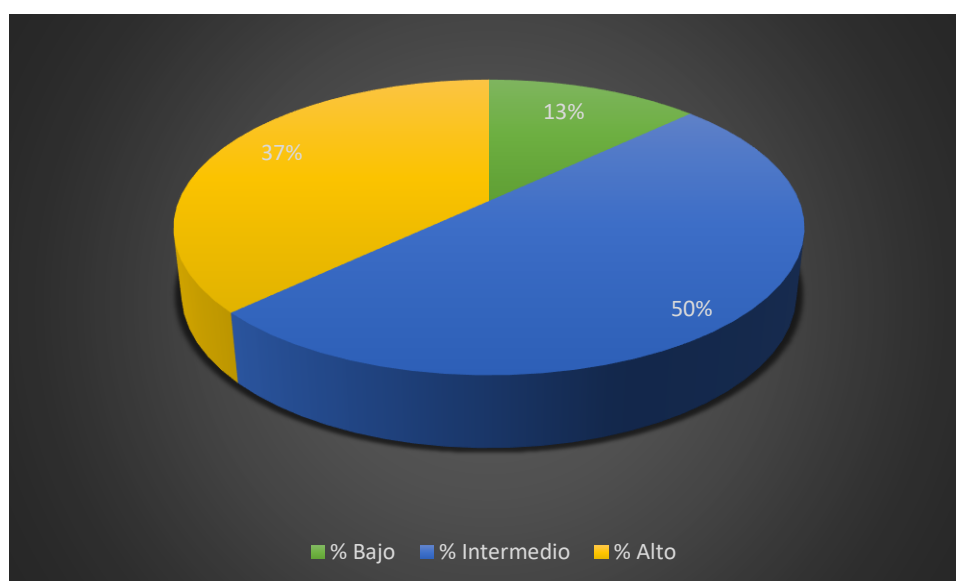


Figura 10. Resultado encuesta No. 9. Nota: Autoría propia.

Analizando la gráfica, se observó que el 50% de los trabajadores de la Óptica Alemana medianamente volverían a trabajar en una óptica, mientras que el 37% determinó que sí volverían a trabajar en una óptica. Por último, el 13% de la población dijo que no volvería a trabajar en una óptica.

- **Preguntas abiertas:**

Las siguientes preguntas que se realizaron en la empresa Óptica Alemana son abiertas, teniendo en cuenta que es importante conocer cualitativamente a los trabajadores, y saber cuáles son los principales motivadores y los diferentes puntos de vista.

10. ¿Qué lo motiva a hacer su trabajo con pasión?

Se despliegan las siguientes variables las cuales son el común denominador de la pregunta:

- A. El bienestar
- B. El compromiso con su labor
- C. La familia o apoyo en sus seres queridos
- D. El poder servir a las personas o clientes
- E. Proyecto de vida
- F. El factor monetario

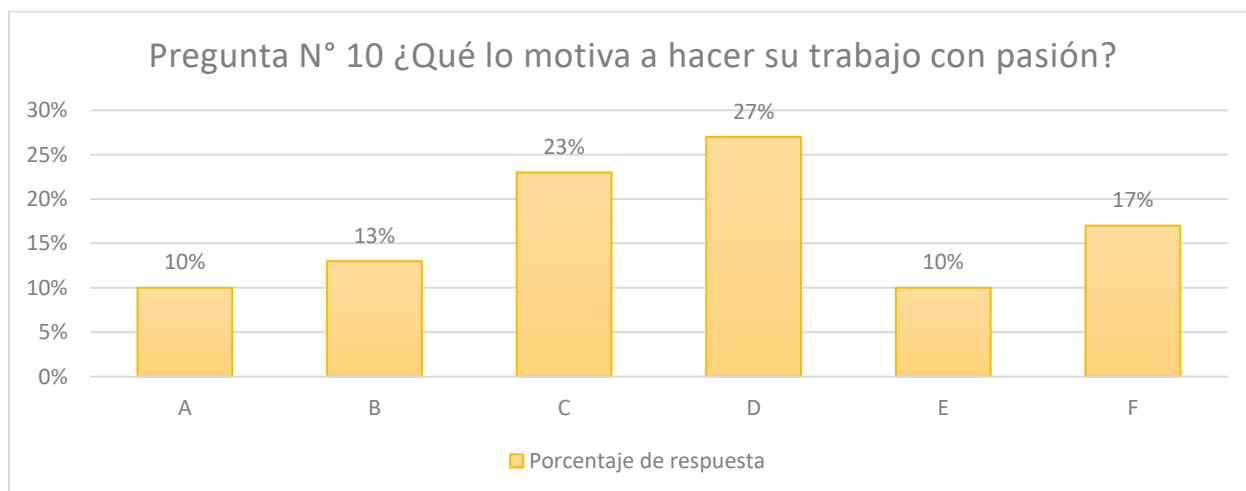


Figura 11. Resultado encuesta No. 10. Nota: Autoría propia.

Interpretando el gráfico, se observa que el 27% de los trabajadores de la Óptica Alemana los motiva a hacer un trabajo con pasión y el poder servirle a las personas que requieren diferentes necesidades visuales cuando llegan a la óptica. Este factor los llena de mucha felicidad y satisfacción, ya que el 23% se siente motivado con el apoyo familiar que recibe. Dicen que su familia es “el motor de vida” y que “por ellos hacen hasta lo imposible”. El 17% percibe que el principal motivador es el factor monetario; al 13% lo motiva el compromiso con su labor empresarial; y el 10% lo siente como proyecto de vida y el bienestar que les brinda la Óptica Alemana.

11. ¿Cuál sería su trabajo ideal?

Se despliegan las siguientes variables las cuales son el común denominador en la pregunta:

- A. Donde exista un buen ambiente laboral
- B. Donde haya compromiso
- C. Donde exista trabajo en equipo
- D. Donde exista la posibilidad de crecimiento laboral
- E. Donde haya flexibilidad en el horario
- F. Tener empresa propia
- G. El que desarrolla en la actualidad

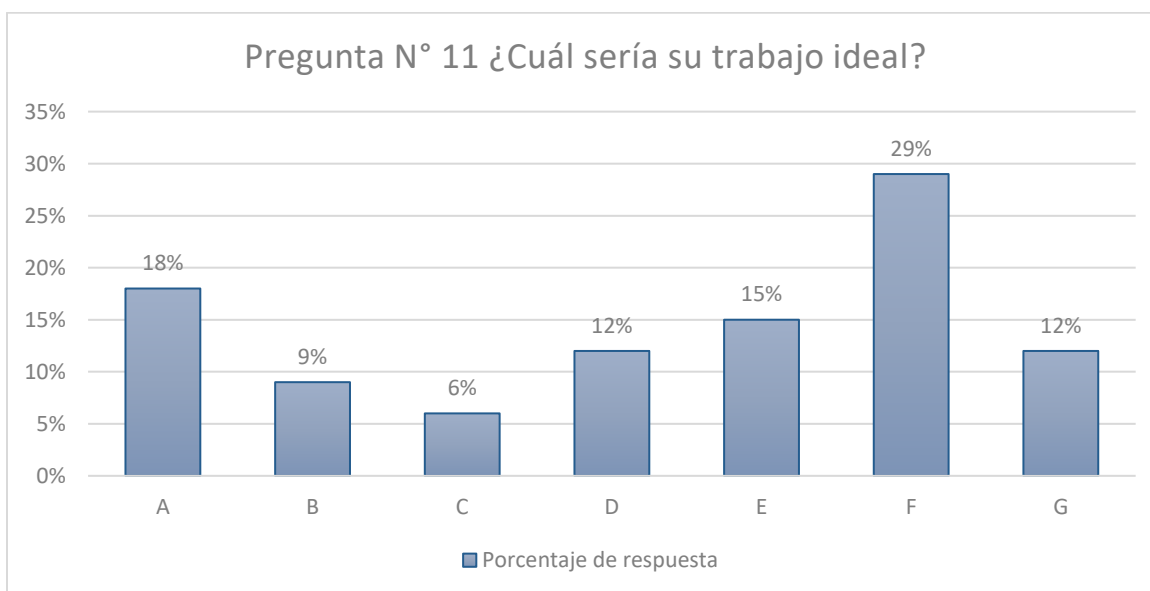


Figura 12. Resultado encuesta No. 11. Nota: Autoría propia.

Analizando el gráfico, se observó que el 29% de la población laboral donde se denota la pregunta “¿Cuál sería su trabajo ideal?” determinó que quieren forjar su propia empresa, seguido del 18% en el que dicen que el trabajo ideal sería en el que existiera un buen ambiente laboral; el 15% indicó que donde exista la flexibilidad en cuanto al horario; el 12% considera que es donde exista la posibilidad de crecimiento; y el que se encuentran desarrollando en la actualidad, es decir, en la Óptica Alemana, el 9% considera que el trabajo ideal sería donde exista un alto compromiso. Por último, el 6% determinó que el trabajo ideal es aquel en el que haya trabajo en equipo.

12. ¿En qué empresa le gustaría trabajar?

Se despliegan las siguientes variables, las cuales son el común denominador de la pregunta:

- A. Empresa propia
- B. En un Banco
- C. Otras empresas
- D. Empresas que fomenten el bienestar y crecimiento
- E. Óptica Alemana

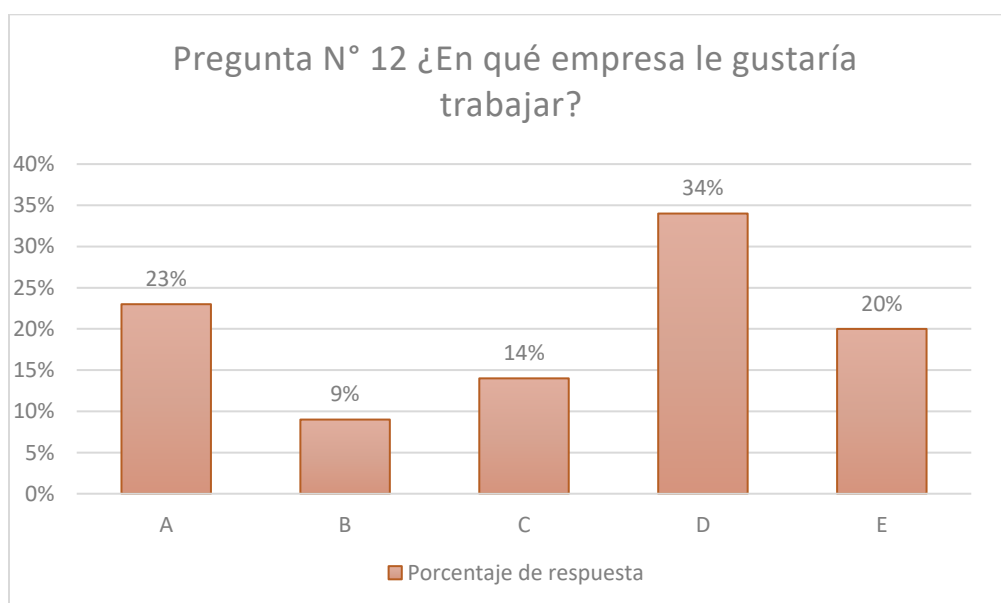


Figura 13. Resultado encuesta No. 12. Nota: Autoría propia.

Interpretando el gráfico, se observa que al 34% de la población le gustaría trabajar en empresas que fomenten el bienestar y crecimiento. El 23% dijo que le gustaría tener su propia empresa, mientras que el 20% considera que le gustaría seguir trabajado en la Óptica Alemana. El 14% determinó que le gustaría trabajar en otras empresas como Servioptica, Zeiss, Universidades, Hospitales, con el gobierno y empresas reconocidas como Disney y Google. El 9% determinó que le gustaría trabajar en bancos como el BBVA y Bancolombia, por la posibilidad de tener un incremento salarial más alto y posibilidades de ascenso.

13. ¿Qué mejoraría en el área donde desempeña su labor?

Se despliegan las siguientes variables las cuales son el común denominador de la pregunta:

- A. El clima laboral
- B. El trabajo en equipo
- C. El trato equitativo
- D. La comunicación asertiva
- E. El compromiso por el trabajo
- F. La innovación
- G. Nada

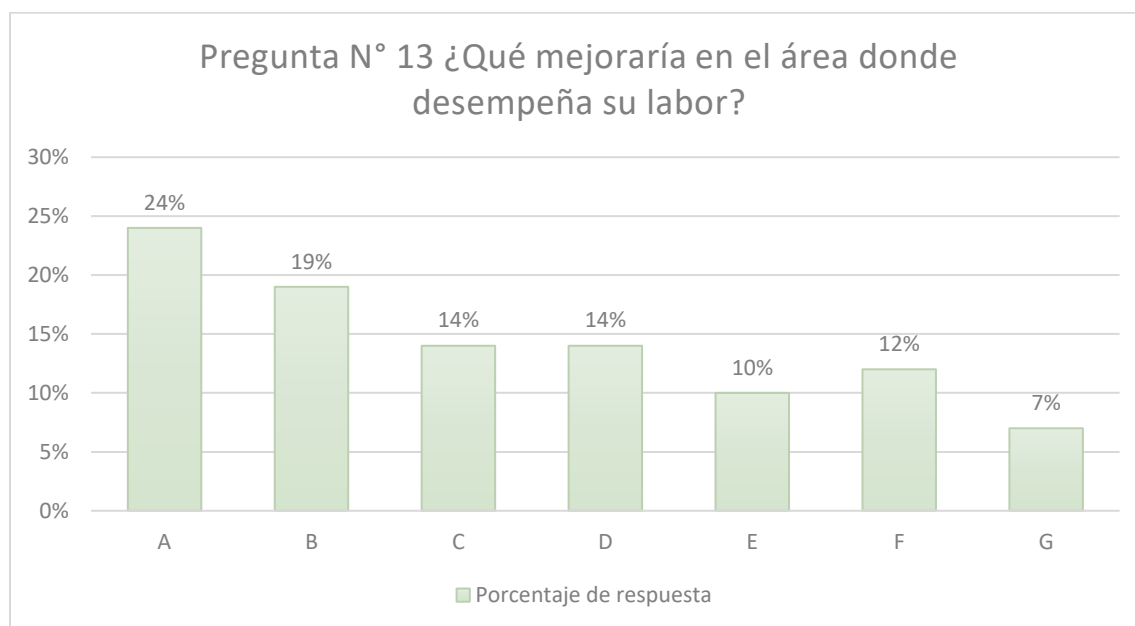


Figura 14. Resultado encuesta No. 13. Nota: Autoría propia.

Analizando la gráfica, se observa que el 24% de la población laboral considera que mejoraría en el área donde desempeña su labor el clima laboral. El 19% determinó que mejoraría el trabajo en equipo; el 14% mejoraría el trato equitativo o la igualdad para todos los trabajadores. Que todos sean tratados por igual va de la mano con una buena comunicación entre las diferentes áreas. El 12% mejoraría la innovación e infraestructura, es decir, que todo se viera más tecnológico y que se invirtiera en equipos de trabajo; el 10% mejoraría el compromiso con el trabajo; y, por último, el 7% no mejoraría nada, ya que piensan que todo está bien en su área laboral.

7. Propuestas de plan de mejoramiento en el área de recursos humanos

Para las propuestas, se encuentra detallado el cronograma de actividades proyectadas, de las cuales algunas ya se encuentran cumplidas dentro del desarrollo de la pasantía profesional⁵.

7.1 Propuesta N° 1

Realizar una charla sobre las emociones, la razón y el pensamiento personal a todos los colaboradores de la Óptica Alemana.

- **Justificación**

Varias empresas de los diferentes sectores han intentado desarrollar programas que permiten asegurar el bienestar y el aspecto emocional de sus trabajadores. Estas, a su vez, brindan soluciones a las problemáticas o conflictos que generan malos hábitos dentro de un ambiente laboral. La felicidad en el trabajo es un componente que muchas empresas han tomado en cuenta, pues un colaborador feliz incrementa la pasión por las labores que realiza, mejora los resultados y aumenta su creatividad. Es por ello que esta propuesta está enfocada en brindar una charla a los trabajadores de la Óptica Alemana sobre las emociones, la razón, el ser y el pensamiento personal, para que puedan mejorar e identificar las relaciones, teniendo como resultado una mejora en el clima laboral, disminuyendo el miedo, enfermedades, mayor compromiso y mejores resultados.

- **Objetivo General**

Realizar una charla sobre las emociones, la razón y el pensamiento personal a todos los colaboradores de la Óptica Alemana.

⁵ Ver anexo 2 del presente trabajo

- **Objetivos específicos**

- Brindar a los trabajadores de la Óptica Alemana el conocimiento sobre el origen de las emociones y la importancia para el ser humano.
- Interpretar las diferentes emociones positivas dentro del entorno laboral para conseguir resultados de crecimiento personal y organizacional.
- Mejorar las relaciones interpersonales entre los diferentes departamentos que conforman la empresa Óptica Alemana, realizando una actividad grupal que permita incrementar las emociones positivas en la empresa.

- **Propuesta planteada**

Se propone dictar una charla sobre las emociones y una mirada al pensamiento personal. Esta permitirá conocer la importancia de las emociones como motor de supervivencia, crecimiento personal y desarrollo de las personas dentro del entorno laboral. Esta charla consiste en que los trabajadores de la Óptica Alemana conozcan e identifiquen el rol de las emociones, tanto personales como laborales. Esto ayudará, a su vez, a mejorar la motivación, controlar los impulsos, regular los diferentes estados de ánimo y lograr una mayor empatía con las personas del entorno. Esta actividad debe ser dirigida por parte de un consultor que tenga conocimiento sobre el tema a tratar. En este punto cabe resaltar que se contratará a un consultor de la empresa P&M Consultores, ya que es indispensable contar con todos los colaboradores, de la mano con los departamentos de Recursos Humanos y Bienestar. A su vez, se contará con el departamento de comunicaciones, el cual será el encargado de entregar la información a todos los trabajadores por medio del E-mail corporativo. Esto buscará que toda la empresa se entere de la actividad que se quiere realizar.

La logística de la actividad comprende los siguientes elementos: el salón en el cual se realizan las capacitaciones en la óptica ubicado dentro de la empresa, sillas y video vip. Cabe resaltar que el material será entregado por parte del consultor para el desarrollo de las actividades grupales. También es importante contar con el refrigerio para todos los colaboradores, el cual será entregado por parte del área de bienestar de la compañía.

Estas charlas se deben realizar anualmente en la empresa Óptica Alemana, para disminuir las actitudes negativas, incrementar la motivación y que los trabajadores tengan la oportunidad de conocer a sus compañeros desde otra perspectiva.

- **Desarrollo de la propuesta**

Se llevó a buen término y se organizó la primera actividad, llevada a cabo el día lunes 26 de febrero del 2018, en las instalaciones de la Óptica Alemana. Se contrató un consultor de la empresa P&M Consultores, la señora Mónica María Plata, quien fue la encargada de desarrollar la charla que tuvo como título “*Emociones positivas, la razón, el ser y el pensamiento personal*”. Esta comenzó a las 7:00 am, reuniendo a todos los colaboradores de la Óptica Alemana en un recinto cerrado.

La primera actividad que se llevó a cabo en la charla fue una presentación donde todos los asistentes conocieron el término emociones y las diferentes actitudes que enfrentan los seres humanos ante una situación inesperada, ya sea de felicidad, rabia, tristeza o miedo. Luego de observar la presentación la señora Mónica, hizo una serie de preguntas sobre cuales habían sido las primeras emociones que enfrentó el ser humano desde épocas remotas. Todos los participantes interactuaron y comenzaron a entregar una serie de repuestas donde se concluyó que la primera emoción del ser humano había sido el miedo. Posterior a esta actividad, se observó un video en el que se reflejaban las diferentes emociones y las que frecuentemente se utilizan en un entorno laboral.

Luego se dividió el salón por grupos de trabajo, entregando material como: papeles, marcadores, esferos, bombas y lápices. Esta actividad consistía en que cada grupo debía escoger una emoción positiva para luego exponerla ante todos los trabajadores, explicando el porqué de esa emoción, qué significaba y cómo debía aplicarse en el entorno laboral de la empresa, para aprender a manejar las emociones frente a las actividades diarias en la organización. La actitud que reflejaron los trabajadores, luego de haber compartido sus diferentes emociones, generó más apoyo, trabajo en equipo, tolerancia, sentido de pertenencia y solidaridad entre las distintas áreas de la empresa, De esta charla, los trabajadores decidieron conjuntamente escoger dos inspiradores para que compartan en una próxima charla experiencias de vida, el cómo hicieron para llegar donde están y por qué es importante luchar por los sueños. Estos personajes son el

señor ⁶Juan Sebastián Bejarano y el señor Álvaro Chajin⁷. Finalizando la charla se les compartió un delicioso refrigerio a todos los trabajadores. Por último, todos los asistentes reflejaban felicidad y agradecieron por haber conocido el manejo de las emociones en el entorno laboral y personal⁸.

7.2 Propuestas N° 2

Desarrollar conversatorio y entrevista para los colaboradores de la Óptica Alemana, fundamentada en los inspiradores que promueven la motivación, el desarrollo personal y la inspiración de sueños para lograr el éxito.

- **Justificación**

En el mundo laboral es importante resaltar las capacitaciones, charlas y conversatorios para que exista un constante cambio tanto personal como motivacional. Esto permite que los trabajadores comprendan temas que las organizaciones desean brindar para el aprendizaje y desenvolvimiento del personal en cuanto a las tareas que cada uno desarrolla desde su área. Estas conferencias están ligadas a capacitaciones que se han convertido en una herramienta fundamental para fomentar principios y valores éticos en un entorno organizacional. Es importante estimular, brindar y motivar a los colaboradores manifestando este tipo de charlas para que las empresas impulsen a realizar un trabajo por gusto y no por obligación.

Esta propuesta será el vehículo para motivar a los colaboradores a cambiar la forma de ver su trabajo y ver esto como el principio del cómo lograr las metas propuestas por cada uno desde su labor. Los inspiradores escogidos para esta propuesta son el señor Álvaro Chajin, quien es el Gerente General y propietario de la empresa Servioptica, y el señor Juan Sebastián Bejarano, quien es el Director de Formación y desarrollo de producto en la empresa Servioptica. Juntos fueron escogidos por los trabajadores de la empresa en la charla que se llevó a cabo el día lunes 26 de febrero. La finalidad de realizar estas dos actividades servirá para que cada trabajador,

⁶ Juan Sebastián Bejarano, Director de Formación y desarrollo de producto en la empresa Servioptica.

⁷ Álvaro Chajin, Gerente General y propietario de la empresa Servioptica.

⁸Se hace entrega de registro fotográfico de la charla y se anexa en el presente trabajo. Para esto, **ver anexo N°3**

desde su área, luche por sus sueños, conozca e implemente buenos hábitos que conduzcan al éxito, el crecimiento y la inspiración que desean encontrar para el transcurso de sus vidas.

- **Objetivo general**

Desarrollar conversatorio y entrevista para los colaboradores de la Óptica Alemana, fundamentada en los inspiradores que promueven la motivación, el desarrollo personal y la inspiración de sueños para lograr el éxito.

- **Objetivos específicos**

- Conocer a los inspiradores y casos de éxito reales para incentivar a los colaboradores de Óptica Alemana a luchar por sus sueños.
- Motivar a los trabajadores de la óptica a que desarrollen su labor con pasión y que mejoren las relaciones con el entorno.
- Implementar un cambio organizacional enfocado al desarrollo personal de los colaboradores de la Óptica Alemana partiendo de los inspiradores.

- **Propuesta planteada**

- **Conversatorio**

Se propone realizar un conversatorio con el señor Juan Sebastián Bejarano, Desarrollador Científico de la empresa Servioptica⁹, inspirador de sueños escogido por los colaboradores de la Óptica Alemana el día de la charla sobre las emociones positivas llevada a cabo el día 26 de febrero.

Este conversatorio se enfoca en que los trabajadores de la Óptica Alemana conozcan cómo lograr el éxito, luchar por sus sueños y que la forma de ver su labor sea correspondida a realizarla con pasión. Además, se busca motivar a los trabajadores a lograr sus metas y

⁹ Servioptica, es un Laboratorio Oftálmico el cual provee todas las ópticas del país incluyendo la Óptica Alemana.

propósitos. Cabe resaltar que el enfoque de esta actividad permitirá que los trabajadores interactúen, generen preguntas y opiniones al inspirador de sueños. El conversatorio será dirigido por el señor Juan Sebastián Bejarano, de la mano con el área de Mercadeo de la empresa, siendo la Coordinadora de Mercadeo de la empresa Óptica Alemana la señorita María Alejandra Montaña, quien será la persona encargada en desarrollar la entrevista.

El recinto donde se realizará el conversatorio será en el Hotel Dann Carlton, ubicado en el centro de la ciudad de Bogotá, en la Avenida 19 N° 5 – 72. Allí estará disponible el salón donde se llevará a cabo el conversatorio. Por otra parte, se les brindará un delicioso desayuno a todos los participantes. Los responsables de la actividad y la logística del evento serán el área de Bienestar, el área de Mercadeo y, por supuesto, la estudiante pasante, Angie Patiño Serna.

- **Desarrollo de la propuesta**

Se logró realizar la segunda actividad propuesta, la cual lleva por nombre *“Inspírate, cree y atrevete”*. Este conversatorio fue desarrollado el día viernes 2 de marzo en el Hotel Dann Carlton, contando con el invitado el señor Juan Sebastián Bejarano, quien fue el inspirador escogido por los trabajadores de la Óptica Alemana, comenzando a las 7:00 am y reuniendo a todos los asistentes.

Se da inicio al conversatorio, iniciando con un delicioso desayuno para todos los trabajadores de la óptica. Es ahí donde se presenta el señor Juan Sebastián Bejarano, mientras que la señorita María Alejandra Montaña, Coordinadora de Mercadeo de la óptica Alemana, inicia su entrevista. Posteriormente, comienza a contarnos cómo inicio en el mundo del sector óptico. Brevemente cuenta que es egresado de la universidad de la Salle, obteniendo el título de Optómetra. Nos cuenta que nunca se imaginó estar trabajando como desarrollador científico y de producto de una empresa multinacional. Comenta también que le da gracias a Dios por regalarle el trabajo que ahora desempeña, que lo ha llevado a conocer, ayudar a las personas y viajar por el mundo. Luego de esto, los trabajadores comienzan a hacerle una serie de preguntas, las cuales fueron: ¿Cómo inicio Juan Sebastián, en el mundo de la salud visual? ¿Cuáles son sus principales motivadores?, ¿Qué es lo que más valora de su trabajo?, ¿Por qué es importante el trabajo en equipo para su organización? ¿Desde su cargo y experiencia, usted fomenta valores éticos a sus trabajadores?, ¿Qué mensaje nos deja el día de hoy? Entre otras.

El conversatorio giro en torno a cómo luchar por lo que se quiere en la vida. Dejó una bonita enseñanza a los trabajadores de la óptica: *“con disciplina y perseverancia se llega a grandes cosas, por favor luchan por sus sueños”*.

La actitud que reflejaron los trabajadores fue de agradecimiento, felicidad, motivación y muchas ganas de luchar por sus sueños; y se reflejó un cambio positivo en la empresa acompañado de más compromiso y más trabajo en equipo¹⁰.

- **Propuesta planteada**

- **Entrevista**

Se propone desarrollar una entrevista con el señor Álvaro Chajin, Gerente General y propietario de la empresa Servioptica, inspirador de sueños escogido por los colaboradores de la Óptica Alemana, para el día de la charla sobre las emociones positivas, llevada a cabo el día 26 de febrero del 2018.

La entrevista será dirigida por el señor Álvaro Chajin, quien contará todo el transcurso y parte de su vida como propietario de la empresa Servioptica, acompañado por la señorita María Alejandra Montaña, Coordinadora del área de Mercadeo de la empresa, quien realizará la entrevista al inspirador. Esta entrevista estará fundamentada en lograr, conocer y participar abiertamente en cómo luchar por los sueños, motivando a todos los trabajadores ya que son la base indispensable en las organizaciones, sin recurso humano las empresas no llegarían a una meta objetiva.

El lugar donde se llevará a cabo la entrevista será en el Hotel Tequendama, ubicado en la carrera 10 # 26 – 21. También se les invitará un delicioso desayuno por parte de la empresa a todos los trabajadores y asistentes al evento. Los responsables de la actividad y logística serán el área de Bienestar, el área de Mercadeo y la pasante, Angie Patiño Serna. Esta entrevista estará proyectada para realizarse el día jueves 24 de mayo; en este momento, ya se encuentra lista la logística del lugar y la confirmación previa al evento.

¹⁰ Se hace entrega de registro fotográfico del conversatorio y se anexa en el presente trabajo, adicionalmente la tarjeta de invitación entregada vía e-mail. Para esta información, **ver anexo N°4**

- **Desarrollo de la propuesta**

Se llevó a buen término la tercera actividad propuesta, la cual lleva por nombre “*Un sueño hecho realidad*”. Esta entrevista fue desarrollada el día jueves 24 de mayo en el Hotel Tequendama, ubicado en la carrera 10 # 26 – 21, en el salón Bolívar, recinto cerrado, siendo el invitado especial el señor Álvaro Chajin, presidente de la compañía Servioptica. Dicha entrevista inició a las 7:00am, reuniendo a todos los trabajadores. La entrevista inicia con una gran pregunta: ¿Cómo hizo realidad su sueño? El señor Chajin comienza brevemente a exponer toda la trayectoria que ha vivido desde que era un joven, contando como construyo Servioptica y su historia a través del tiempo; además, habla de que inició con tres empleados, con un préstamo de un millón de pesos y muchas ganas. Hoy en día afirma que son alrededor de mil setecientos empleados. Desde sus inicios, vendía frutas y trabajaba con la empresa Coca cola, como encuestador y repartidos de productos en las tiendas de barrio. También conto por todas las difíciles situaciones que tuvo que enfrentar con su madre, recién separada cuando tan solo tenía 16 años. Brevemente se conoció la historia del señor Chajin.

Luego vinieron las preguntas, mientras que los trabajadores comían un delicioso desayuno. La persona encargada de entrevistar al señor Chajin, fue la señorita María Alejandra Montaña, Coordinadora de Mercadeo de la óptica. Las preguntas fueron: ¿Qué fue lo que lo enamoró en el mundo de la óptica? ¿Cómo ha sido trabajar con la familia? ¿Cuál es su principal motivador? ¿Cómo superó la peor dificultad en la vida tanto personal como laboral? Por otra parte, hizo varias recomendaciones y aconsejó a los trabajadores a llevar una buena relación con el entorno laboral y personal, resaltando que se debe caminar para conocer cómo se debe ver la vida, amar lo que hacemos, seguido de una frase: “*Sencillez y humildad eso es lo que hace grande a la gente*”. También dio tres tips que necesita un emprendedor para forjar su empresa. Estos fueron:

1) Tener sueños y metas claras, 2) Rodearse de buenas personas y 3) Sentir que se tiene suerte.

Resaltó la importancia de trabajar en equipo, lo bueno de comprender a los empleados y la importancia de luchar por los sueños. Por último, dejó una frase muy interesante, la cual fue: “*Para ser grande hay que pensar en grande*”. Luego de salir del recinto a las 9:00am, algunos

trabajadores se mostraron felices y otros lloraron, pues fue tanta la dicha y el regocijo que no pudieron contenerse¹¹.

7.3 Propuestas N° 3

Fomentar la participación de todos los colaboradores de la Óptica Alemana realizando diferentes actividades lúdicas y talleres de esparcimiento dentro y fuera de la empresa.

- **Justificación**

La recreación y actividades fuera del entorno laboral, suelen brindar a las empresas una imagen mucho más agradable frente a las personas que trabajan dentro de ella, enfocando valores positivos, creando espacios con más estabilidad tanto emocional como motivacional, ayudando a salir de la rutina, reduciendo el estrés y fomentando la salud psicológica de los trabajadores. Así mismo, ayuda a unir lasos amistosos entre compañeros y a que los trabajadores estén más comprometidos con la organización y exista una mejora en el ambiente laboral. Las propuestas que se despliegan a continuación buscan promover, incentivar y fomentar actividades de recreación que generen espacios de diversión en la compañía Óptica Alemana. Esto ayudará a mantener relaciones interpersonales, motivacionales y emocionales, junto con lasos de confianza.

Contar con la familia es fundamental. Es por ello que una de las actividades que se desarrollarán tendrá como nombre día de Picnic. Esta salida se realizará en el parque el Lago, más conocido como “El parque de los novios” ubicado en la ciudad de Bogotá, donde los trabajadores tendrán la oportunidad de llevar a sus familias y mascotas. Allí se desarrollarán diferentes juegos recreativos y de esparcimiento. Dentro de las actividades que se desarrollarán, se tendrán en cuenta la integración y el trabajo en equipo. Estas serán en diferentes lugares, dentro de los que se incluye el parque de aventura Makute, ubicado en la Mesa, Cundinamarca, donde se llevarán a cabo varios juegos de participación, comunicación y diversión. Por otra parte, se realizará un taller de pintura que buscará estimular la imaginación y ayudará a salir de la

¹¹ Se hace entrega de registro fotográfico de la entrevista y se anexa en el presente trabajo, adicionalmente se anexa la imagen de la invitación entregada vía e-mail. **Ver anexo N°5**

rutina diaria de los trabajadores de la óptica, fomentando la mejora del clima laboral y la motivación.

- **Objetivo general**

Fomentar la participación de todos los colaboradores de la Óptica Alemana realizando diferentes actividades lúdicas y talleres de esparcimiento dentro y fuera de la empresa.

- **Objetivos específicos**

- Realizar día de Picnic en el parque el Lago con los trabajadores de la Óptica Alemana y sus familiares.
- Desarrollar taller de pintura para los trabajadores de la Óptica Alemana, enfocado a la estimulación de la imaginación.
- Desarrollar salida recreativa al parque de aventura Makute con los trabajadores de la Óptica Alemana, para mejorar la motivación y el ambiente laboral.

Se plantearán las siguientes actividades en la empresa Óptica Alemana para estimular el desarrollo motivacional, preservar el buen ambiente laboral y mejorar cambios positivos frente a las actitudes que han venido presentando los trabajadores de la óptica. A continuación, se desplegarán una serie de actividades participativas, recreativas, lúdicas y de esparcimiento, fuera del entorno laboral.

- **Propuesta Planteada**

- **Día de Picnic en familia**

Se propone realizar una salida al parque el Lago, más conocido como “el parque de los Novios”. Esta actividad llevara por nombre “Día de Picnic en familia”. El detalle importante que se pretende resaltar en esta salida es contar con el apoyo familiar de los trabajadores, teniendo en cuenta que la familia es la base principal de las personas. A cada trabajador se le hará llegar la

invitación de la salida por medio del E-mail corporativo. Este será entregado por parte del área de comunicaciones, con el apoyo del área de Mercadeo. El lugar donde se llevará a cabo esta salida será en el parque metropolitano el Lago, ubicado en la ciudad de Bogotá, sobre la calle 63 N° 45-10. Esta actividad se realizará el día domingo 6 de mayo, desde las 10 de la mañana hasta las 2 de la tarde. Allí se dejará un lugar predestinado para la Óptica Alemana y toda su comunidad.

Esta actividad consiste en generar lasos amistosos, participativos y divertidos por parte de todos los colaboradores. La persona a cargo de la salida será la pasante Angie Patiño, quien se encargará de toda la logística. Cabe resaltar que cada trabajador llevará su alimento, es decir, su compartir para él y su núcleo familiar. Los trabajadores llegarán directamente al parque, podrán llevar sus mascotas y juegos, como balones, lasos, bicicletas, frisbee, patines etc.

- **Desarrollo de la propuesta Día de Picnic**

Se empleó y se organizó la tercera actividad, llevada a cabo el día domingo 6 de mayo del 2018, desde las 11:00am hasta las 4:00pm y a campo abierto, en el parque “El Lago”, más conocido como el “parque de los novios”, donde tuvo como nombre *“Tarde de picnic con toda tu familia”* Luego de que todos los trabajadores llegaran al parque, se dio inicio a la primera actividad la cual fue bailar Zumba, esta actividad dirigida por el bailarín German Rojas, quien fue contactado por la pasante Angie Patiño, para que desarrollara su actividad de baile con todos los trabajadores y familiares de la Óptica Alemana, esta actividad comenzó hacia las 12:00pm contando con 53 personas asistentes al evento, posterior a la clase de Zumba se dio inicio al compartir del almuerzo, donde todos llevaron sus alimentos como: dulces, jugos, sándwiches, almuerzos etc. Hubo mucha solidaridad y los compañeros compartieron de sus alimentos con otros.

Hacia la 1:00pm se realizaron varios juegos de recreación. Entre estos, hicieron el famoso juego de la olla, el cual consistía en hacer un círculo de personas y no dejar caer la pelota. La persona que dejara caer la pelota iba dentro de la olla; y estando ahí recibía un balonazo. Todos participaron y se divirtieron mucho. La tercera y última actividad consistió en distribuir dos grupos grandes. Cada grupo debía llevar una serie de pimpones por un camino donde al final había un tarro pequeño. En ese tarro se debían depositar los pimpones y, por ningún motivo,

podían dejar caer sus pimpones, o automáticamente perdían puntos y tenían que comenzar de nuevo. El grupo que más pimpones depositara era el ganador y obtendría un regalo. Estos regalos eran chocolates, mientras que el juego estuvo acompañado de trabajo en equipo, confianza y alegría.

La actitud que reflejaron los trabajadores, luego de haber compartido en esta actividad junto a sus seres queridos, fue de solidaridad, trabajo en equipo, motivación, compromiso y mucha felicidad. Al día siguiente, siendo lunes, todos comentaban sobre la actividad y lo bien que la habían pasado, ya que resaltaron mucho el haber ido con sus familiares, pues para unos el mayor motivador es la familia y para otros es poder compartir un día diferente, donde sientan cambios positivos y que generen un buen ambiente¹².

- **Propuesta planteada**
- **Salida al parque de aventura Makute**

Se propone realizar salida de campo al Ecoparque de aventura, recinto abierto con todos los trabajadores de la empresa Óptica Alemana, combinando deportes extremos y de aventura, integrando desafíos en tierra y agua, dejando en claro el trabajo en equipo y la motivación. Se realizarán las siguientes actividades: Canopy¹³, Rappel, Puentes Colgantes, Circuito de Cuerdas, Simulador de Salto al Vacío, etc. Estas actividades tienen como objetivo generar una enseñanza que divierta, proponga retos, desafíos y permita a los trabajadores motivarse, fortaleciendo las relaciones interpersonales, aumentando el sentido de pertenencia, solidaridad entre los equipos de trabajo y mejorando así el ambiente laboral.

El lugar donde se llevará a cabo la actividad será en el Ecoparque de aventura Makute¹⁴, ubicado en La Mesa, Cundinamarca. Adicionalmente, los trabajadores contarán con el refrigerio de entrada, así como el almuerzo y la cobertura de la entrada al parque, teniendo en cuenta que dicha actividad se realizará un domingo y deben llegar a la Óptica Alemana sobre las 6 de la

¹² Se hace entrega de registro fotográfico de la actividad en el parque El Lago y se anexa en el presente trabajo así como la tarjeta de invitación enviada vía e-mail. **Ver anexo N°6**

¹³ Estas actividades son consideradas como deportes extremos

¹⁴ Es un parque Ecológico que ofrece espacios y vivencias de deporte y aventura.

mañana. También se contratará un bus que transportará a los trabajadores de ida y vuelta, deberán llevar ropa cómoda deportiva y toda la actitud necesaria. Esta actividad estará a cargo del área de Recursos Humanos, Bienestar de la mano con la Gerencia de la empresa y con el total apoyo logístico de la pasante, Angie Patiño Serna. Es importante resaltar que dicha actividad está proyectada para el mes de julio del presente año. Teniendo en cuenta la separación del lugar y el tema logístico, se deja planteada esta actividad para su posterior desarrollo.

- **Propuesta planteada**

- **Taller de pintura**

Se propone desarrollar taller de pintura para los trabajadores de la Óptica Alemana, incrementando la creatividad e imaginación y reduciendo el estrés causado por el día a día. Este taller estará enfocado en generar gran sentido de pertenencia y compromiso por la compañía. El lugar donde se llevará a cabo este taller será en las instalaciones de la óptica. Se contratará una persona que tenga el pleno conocimiento sobre esta actividad; y esta entregará a cada trabajador los materiales necesarios para el desarrollo de la actividad, como: Pinturas, lienzos, pinceles etc. Las personas que estarán a cargo de la mencionada actividad serán el área de Bienestar y Recursos Humanos de la compañía. A cada trabajador se le hará entrega de una invitación para su participación al taller vía E-mail. Cabe resaltar que esta actividad estará proyectada a finales del mes de junio, queda planteada para su posterior desarrollo.

Conclusiones

De acuerdo al trabajo realizado y la información recopilada mediante las encuestas de satisfacción laboral, aplicadas a los trabajadores de la Óptica Alemana E y H Schmidt S.A, se puede concluir lo siguiente:

Durante la pasantía que se llevó a cabo en la empresa Óptica Alemana E y H Schmidt S.A., y todo lo aprendido durante la carrera profesional de quien presenta este proyecto, como Administradora de Empresas, se pudieron aplicar los conocimientos adquiridos. Teniendo en cuenta la problemática que se venía presentando en la organización, se determinó lo siguiente:

El diagnóstico arrojado al realizar la matriz DOFA, permitió afirmar la formulación de la problemática. Adicionalmente, se pudo evidenciar, a través del análisis de la información y como se observó en las encuestas aplicadas al 81% de los trabajadores que hicieron presencia y que además participaron en la encuesta, se logró determinar que el trasfondo de la problemática evidenciada en la empresa era que los trabajadores no estaban comprometidos con realizar un trabajo con pasión, es decir, que trabajaban por trabajar. A consecuencia de esto, se generó un mal ambiente laboral acompañado de baja motivación, falencias en la comunicación asertiva, falta de trabajo en equipo y desigualdad. Se considera que el cuestionario es confiable, pues dichas encuestas ayudaron a conocer y a afirmar detalladamente las falencias por las que estaba pasando la óptica.

Se analizaron las causas por las cuales se estaba presentando un ambiente laboral no óptimo entre las distintas áreas. Estas eran: la falta de compromiso, la baja motivación, la falta de comunicación asertiva y el sentido de pertenencia. Estas variables arrojadas permitieron tener una visión más globalizada en la empresa; y se determinó que, a través de actividades de participación, capacitación e integración a campo abierto, se puede lograr un compromiso y una aceptación al cambio, fortaleciendo un buen ambiente laboral y a su vez estimulando la motivación por parte de los inspiradores y la actitud positiva para lograr sueños. Cabe resaltar que, si la empresa inculca estímulos, confianza, solidaridad y pasión por el trabajo, los empleados siempre van a estar comprometidos con su labor.

Las herramientas estadísticas permitieron analizar los resultados cualitativamente y cuantitativamente, lo que ayudo a reconocer las falencias y desarrollar el plan de mejora que se implementó en la empresa. Al implementar las propuestas del presente trabajo, se puede

desarrollar una mejora continua encaminada hacia el buen trabajo y el desempeño de las labores. Observando los resultados de la salida de campo al parque “El Lago”, se lograron estimular valores éticos como fortalezas de cada persona (solidaridad, buen trato, buena comunicación asertiva y trabajo en equipo). Estos ayudaron a fomentar un cambio entre las distintas áreas, aumentando la motivación y las ganas de trabajar con amor. Teniendo en cuenta que uno de los motivadores más significativos para los trabajadores es el apoyo familiar con un 23%, se pudo identificar que cuando se realizan actividades que integran a sus seres queridos existe un mayor compromiso y aceptación al cambio, acompañado de alegría, motivación, trabajo en equipo, buena comunicación, solidaridad y un cambio significativo en el entorno laboral, pues estas actividades hacen que las personas salgan de la rutina, implementen valores para su vida y tengan un ambiente laboral más enriquecedor.

Recomendaciones

- Es recomendable diseñar programas de bienestar donde se involucre la participación del núcleo familiar de los trabajadores, teniendo en cuenta que el objetivo fundamental hacia ellos es brindar un estímulo motivador en el cual el trabajador se sienta a gusto, tenga un mayor desempeño y trabaje con más compromiso.
- Es recomendable realizar charlas y conversatorios enfocados a las experiencias personales de personajes inspiradores, para que los trabajadores puedan reflexionar, se sientan identificados, incrementen su productividad, luchen por sus sueños y mantengan una motivación agradable frente a la empresa.
- Se recomienda fomentar una buena comunicación asertiva, así como mantener y reforzar las buenas relaciones interpersonales, si se considera que el 14% de los trabajadores resalta que falta más comunicación entre las distintas áreas de la empresa; esto para darle solución a las problemáticas presentadas frente a los clientes y, de esta manera, mitigar los roces o malos entendidos entre los grupos de trabajo.
- Se recomienda motivar a los trabajadores con las diferentes actividades que diseña el área de bienestar, para que haya una mayor acogida. Es importante mencionar las actividades que se quieren lograr y con qué fin se hacen.
- Es necesario conocer las aspiraciones de cada uno de los empleados para fortalecer su desarrollo profesional e incentivarlos a estudiar, a que luchen por sus sueños y a que siempre tengan un objetivo en la vida.
- Se recomienda desarrollar las actividades proyectadas para el mes de junio y julio del presente año.

Referencias

- Arevalo, D. M. (2011). *Diseño y ejecucion de un plan de mejoramiento para la empresa creaciones las dos MM. Diseño y ejecucion de un plan de mejoramiento para la empresa creaciones las dos MM*. Universidad Autonoma de Occidente, Santiago de Cali, Colombia.
- Aristizabal, A. F. (2012). *Propuesta para el mejoramiento de la motivacion de los empleados en la cadena de almacenes El Fogon Electrico en el 2012. Propuesta para el mejoramiento de la motivacion de los empleados en la cadena de almacenes El Fogon Electrico en el 2012*. Universidad de Medellin, Medellin, Colombia.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración* (Septima ed.). Mexico: McGraw-Hill Interamericana.
- ElTiempo. (1 de Diciembre de 2014). *La Óptica Alemana Festeja sus 100 años*. Obtenido de El tiempo Archivo: <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-14917657>
- Fayol, H. (2006). *Teoria Clasica* (Septima ed.). Mexico: McGraw-Hill Interamericana.
- Jairo Rodrigo Valero Pataquiva, D. B. (2009). *Propuesta de plan de mejoramiento del clima organizacional en la Asociacion de Recicladores Pedro Leon Tabuchi hacia la busqueda de un sentido de pertenencia. Propuesta de plan de mejoramiento del clima organizacional en la Asociacion de Recicladores Pedro Leon Tabuchi hacia la busqueda de un sentido de pertenencia*. Universidad de la Salle, Bogotá, Colombia.
- Joanna Vega Arias, J. P. (2007). *Propuesta de plan de mejoramiento para el departamento de personal en la empresa Gaseosas Lux SA. Propuesta de plan de mejoramiento para el departamento de personal en la empresa Gaseosas Lux SA*. Universidad de la Salle, Bogotá, Colombia.
- Kanawaty, G. (2011). *Introduccion al Estudio del Trabajo 4ta Edición OIT*. Ginebra: Limusa.
- Maria Esperanza López Duque, L. E. (Abril de 2013). *Resistencia al cambio en organizaciones modernas. Dialnet, 153*. Obtenido de file:///C:/Users/Hp/Downloads/Dialnet-ResistenciaAlCambioEnOrganizacionesModernas-4269616%20(1).pdf
- Mayo, E. (2006). *Teoria de la relaciones humanas* (Septima ed.). Mexico: McGraw-Hill Interamericana.

Óptica Alemana E y H Schmidt. (26 de febrero de 2018). *www.opticaalemana.com.co*. Obtenido de *www.opticaalemana.com.co*: *www.opticaalemana.com.co*

Taylor, F. (1911). *Administración Científica*. Estados Unidos: McGraw-Hill.

Lista de tablas

Tabla 1. Matriz DOFA	26
Tabla 2. Debilidades	26
Tabla 3. Matriz DOFA – Factores externos	27
Tabla 4. Oportunidades	27

Lista de figuras

Figura 1. Población por genero Óptica Alemana.	31
Figura 2. Resultado encuesta No. 1.	32
Figura 3. Resultado encuesta No.2.	33
Figura 4. Resultado encuesta No. 3.	33
Figura 5. Resultado encuesta No. 4.	34
Figura 6. Resultado encuesta No. 6.	35
Figura 7. Resultado encuesta No. 6.	35
Figura 8. Resultado encuesta No. 7.	36
Figura 9. Resultado encuesta No.8.	37
Figura 10. Resultado encuesta No. 9.	37
Figura 11. Resultado encuesta No. 10.	38
Figura 12. Resultado encuesta No. 11.	39
Figura 13. Resultado encuesta No. 12.	40
Figura 14. Resultado encuesta No. 13.	41

Lista de anexos

Anexo 1. Encuesta aplicada a los trabajadores de la Óptica Alemana	64
Anexo 2. Cronograma de actividades	67
Anexo 3. Charla sobre las emociones y pensamiento personal a cargo de la consultora Mónica Plata.	68
Anexo 4. Conversatorio Juan Sebastián Bejarano, inspirador de sueños escogido por los trabajadores de la Óptica Alemana.	69
Anexo 5. Entrevista con el señor Álvaro Chajin.	71
Anexo 6. Salida día de Picnic en familia	74

Anexos

Anexo 1. Encuesta aplicada a los trabajadores de la Óptica Alemana

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN EN EL ENTORNO LABORAL DE LA EMPRESA ÓPTICA ALEMANA E Y H SCHMIDT S.A

DD	MM	AA

Encuestador	Angie Patiño Serna
-------------	--------------------

- A continuación, encontrará una serie de preguntas relacionadas con la satisfacción y el entorno laboral de la empresa Óptica Alemana. Por favor califique de (1) a (5) en donde (5) es la mejor respuesta y (1) el puntaje más bajo.

1. ¿Se siente usted motivado en la empresa?

1 2 3 4 5

2. ¿Existe comunicación afectiva por parte del área de bienestar?

1 2 3 4 5

3. ¿Sus compañeros de trabajo son amables con usted cuando necesita resolver alguna duda referente a su labor?

1 2 3 4 5

4. ¿Su supervisor, o alguien del trabajo, se preocupa por usted como persona?

1 2 3 4 5

5. ¿Alguien en el trabajo estimula su desarrollo personal?

1 2 3 4 5

6. ¿Sus compañeros de trabajo están comprometidos en hacer un trabajo de calidad?

1 2 3 4 5

7. ¿Existe comunicación afectiva y amigable dentro de su área de trabajo?

1 2 3 4 5

8. ¿Considera importante las herramientas que la empresa le entrega para desempeñar su función?

1 2 3 4 5

9. ¿Usted volvería a trabajar en una óptica?

1 2 3 4 5

- Conteste las siguientes preguntas abiertas:

10. ¿Que lo motiva a hacer su trabajo con pasión?

R/

11. ¿Cuál sería su trabajo ideal?

R/

12. ¿En qué empresa le gustaría trabajar?

R/

13. ¿Que mejoraría en el área donde desempeña su labor?

R/

¡¡MUCHAS GRACIAS POR SU TIEMPO!!

Anexo 2. Cronograma de actividades

Se anexa el cronograma de actividades programadas y proyectadas durante la pasantía profesional desarrollada en la empresa Óptica Alemana E y H Schmidt S.A.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES CUMPLIDAS Y PROYECTADAS							
Actividades	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Cumplida o Pendiente
Encuesta de satisfacción							ok
Charla sobre las emociones y el penamiento personal							ok
Conversatorio Juan Sebastián Bejarano							ok
Entrevista por los sueños Alvaro Chajin							ok
Día de Picnic en familia parque el Lago							ok
Taller de pintura							Pendiente
Salida Parque de aventura Makute							Pendiente

Fuente: elaboración propia.

Anexo 3. Charla sobre las emociones y pensamiento personal a cargo de la consultora Mónica Plata.



Fotografías: elaboración propia.

Anexo 4. Conversatorio Juan Sebastián Bejarano, inspirador de sueños escogido por los trabajadores de la Óptica Alemana.

Se anexa tarjeta de invitación:





Fotografías: elaboración propia.

Anexo 5. Entrevista con el señor Álvaro Chajin.



¡INSPIRATE, CREE Y ATRÉVETE!

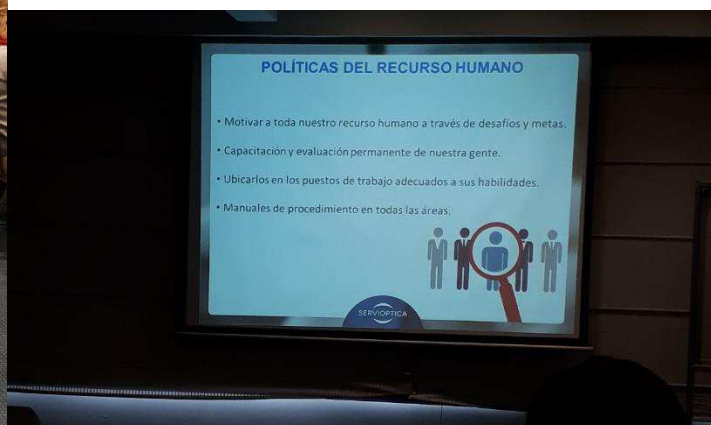
Te invitamos a disfrutar un desayuno en el que compartiremos
junto a Don Álvaro Chajín Consejero de Servioptica su
experiencia en la construcción de un sueño hecho realidad.
¡TE ESPERAMOS!

Lugar: Hotel Tequendama Carrera 10 # 26-21 – Salón Bolívar
Fecha: 24 de mayo de 2018
Hora: 7:00 AM
Tema: Inspírate, cree y atrévete
Invitado: Álvaro Chajín





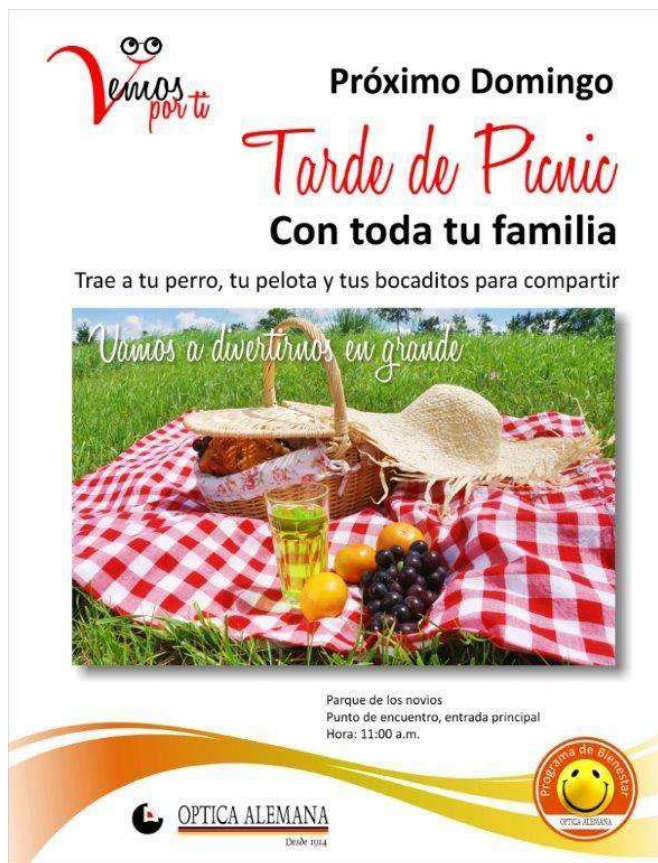




Fotografías: elaboración propia.

Anexo 6. Salida día de Picnic en familia

Se anexa invitación a la salida




Vamos por ti


Próximo Domingo
Tarde de Picnic
Con toda tu familia


Trae a tu perro, tu pelota y tus bocaditos para compartir

Vamos a divertirnos en grande



Parque de los novios
Punto de encuentro, entrada principal
Hora: 11:00 a.m.

 **OPTICA ALEMANA**
Desde 1914

 Programa de Beneficio
OPTICA ALEMANA





Fotografías: elaboración propia.

¡Muchas Gracias!