



Fondo
Editorial
UBA

InvestUBA

REVISTA ARBITRADA DE LA
DIRECCIÓN DE POSTGRADO.
PROGRAMAS DE GERENCIA,
INGENIERÍA Y FINANZAS

DIEP

Decanato de Investigación,
Extensión y Postgrado.

ISSN: 2739-0500
DL: AR2021000099
investuba@uba.edu.ve
<https://revistasuba.com/>

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA EL MEJORAMIENTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN UNA EMPRESA

Isabel Vegas

isavegas48@gmail.com

Universidad Bicentennial de Aragua

Enviado: 23/10/2023• Aprobado: 30/03/2024• Publicado: 30/12/2024

Resumen

El clima organizacional es crucial para el buen funcionamiento de una empresa, influido por elementos como la comunicación interna, la cultura organizacional, el liderazgo y las políticas de recursos humanos. Una cultura basada en valores compartidos y respeto mutuo favorece un clima saludable y colaborativo. Se propone un Programa de Capacitación para el Mejoramiento del Clima Organizacional, basado en una investigación integral que incluye estudio documental y de campo. El objetivo es optimizar todas las dimensiones del clima organizacional, fortaleciendo áreas críticas para mejorar las relaciones laborales y actitudinales en un equipo de trabajo. Con respecto a la metodología se utilizó un enfoque cualitativo de nivel descriptivo para la creación del proyecto factible. Se concluyó que, con el diseño de programa de capacitación es posible mejorar la calidad del trabajo interno de la empresa debido a su factibilidad y a su alcance teórico y práctico.

Palabras clave: clima organizacional, capacitación, programa.

Training Program For Improvement Of The Organizational Climate In A Company

Abstract

The organizational climate is crucial for the proper functioning of a company, influenced by elements such as internal communication, organizational culture, leadership and human resources policies. A culture based on shared values and mutual respect favors a healthy and collaborative climate. A Training Program for the Improvement of Organizational Climate is proposed, based on a comprehensive research that includes documentary and field study. The objective is to optimize all the dimensions of the organizational climate, strengthening critical areas to improve labor and attitudinal relations in a work team. Regarding the methodology, a descriptive qualitative approach was used for the creation of the feasible project. It was concluded that, with the design of the training program it is possible to improve the quality of the internal work of the company due to its feasibility and its theoretical and practical scope.

Keywords: organizational climate, training, program.

Introducción

Actualmente los líderes empresariales reconocen la relevancia de implementar programas de capacitación y desarrollo para el avance de sus organizaciones. Estas iniciativas promueven el crecimiento personal, incrementan la eficiencia y calidad en el trabajo, y contribuyen significativamente al bienestar laboral.

El clima organizacional determina la calidad de servicio y gestión dentro de una empresa, es por ello que las organizaciones más exitosas invierten anualmente una parte de sus recursos al desarrollo y capacitación de su capital humano, lo que les ha permitido mantenerse a la vanguardia en cuanto a las tendencias más actualizadas y los tipos de programas capaces de adaptarse a las necesidades de las mismas.

En un equipo de trabajo bien consolidado y con una estructura organizativa clara, se mejora la eficiencia y la independencia y se potencian las fortalezas de cada trabajador. Por el contrario, en entidades con funciones poco claras, comunicación deficiente y problemas entre áreas, las debilidades se hacen evidentes.

Por otro lado, (Iglesias y Sánchez, 2015) argumentan que el término clima organizacional “se refiere al conjunto de características medibles que caracterizan un entorno de trabajo, según las percepciones de sus empleados”. Partiendo de esta premisa, resulta relevante que las empresas deben medir y comprender el clima laboral ya que tiene un impacto significativo en el desenvolvimiento de su personal, los resultados de las metas y la gestión de la calidad del servicio.

Tomando en cuenta las consideraciones anteriores, la investigación tuvo como objetivo diseñar un programa de capacitación para el mejoramiento del clima organizacional considerando los resultados obtenidos en el diagnóstico y la factibilidad del mismo. La estructura del siguiente artículo reflejará la metodología, los resultados, la discusión y las conclusiones de la propuesta.

Metodología

La investigación se enmarcó en el enfoque cualitativo y el tipo de investigación es descriptiva y un estudio de tipo proyecto factible. Con respecto a las técnicas e instrumentos de recolección de datos utilizados se utilizó la aplicación de una encuesta sobre el clima organizacional a tres de los empleados.

El escenario de estudio, fue el Núcleo de Lechería de El Sistema de Orquestas y Coros Juveniles e Infantiles de Venezuela, ubicado en la ciudad de Lechería, estado Anzoátegui, al final de la avenida principal de Lechería, sector playa cangrejo. El Núcleo es una estructura organizacional central y primordial de El Sistema con el propósito de sistematizar la práctica colectiva de la música, como modelo formativo, humanista y de inclusión organizacional social, donde se desarrollan los Programas y las Escuelas. El Núcleo de Lechería posee una estructura administrativa y académica integrada por 20 personas.

Con respecto a las fases de la investigación se desarrolló en 3 fases. Primeramente, se realizó una revisión documental para organizar y estructurar todo el sustento teórico referente al clima organizacional, sus características, los tipos de clima organizacional, cultura organizacional, capacitación y desarrollo, y procesos de capacitación. En cuanto a las fases formales de la investigación la primera fase de diagnóstico consistió en la aplicación de una encuesta sobre el clima organizacional a 3 empleados de la institución.

En la segunda fase de análisis se pudo evidenciar las áreas más críticas que ameritan atención en cuanto a la mejora del clima laboral y la tercera fase de ejecución se propuso el diseño de un programa de capacitación para el mejoramiento del clima organizacional en una empresa.

Resultados

La fase diagnóstica de esta investigación se desarrolló en el Núcleo de Lechería de EL SISTEMA, donde se seleccionaron tres participantes, con previa información acerca de la aplicación de la encuesta sobre el clima organizacional del Núcleo. El objetivo era identificar las necesidades e impresiones de los empleados

en cuanto a la dinámica laboral, la comunicación del equipo, el liderazgo y los lineamientos institucionales.

Para tal fin se aplicó un modelo de encuesta con diez preguntas que de acuerdo a una escala del 1 al 5 se debía identificar cuan bueno o malo era la apreciación de cada una. En relación a la aplicación de la entrevista a los tres participantes se pudo evidenciar que las áreas más críticas que ameritan atención en cuanto a la mejora del clima laboral son las siguientes:

Comunicación efectiva entre los equipos de trabajo: los resultados demostraron una necesidad recurrente en mejorar los canales de comunicación entre los diferentes equipos que permita entender las ideas de manera clara, fomentar el compañerismo y fortalecer la colaboración entre las diferentes áreas de trabajo.

Liderazgo dentro de la organización: se pudo evidenciar que el liderazgo y la falta de claridad en las directrices es una debilidad dentro de la organización afectando el desempeño de resto del equipo y a su vez el incumplimiento de las funciones de cada empleado. Por ello, es fundamental que el líder a cargo del equipo de trabajo pueda desarrollar habilidades y actitudes a nivel gerencial.

Formación y capacitación del personal: los resultados reflejan que el personal está dispuesto y presto a los procesos de capacitación, en donde no solo se aborden las funciones de las áreas específicas, sino también en el desarrollo de habilidades blandas como toma de decisiones, resolución de conflictos y comunicación asertiva.

Tomando en cuenta los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta, resulta necesario llevar a cabo el diseño del programa de capacitación para el mejoramiento del clima organizacional en la empresa y fortalecer las áreas que requieren una atención primordial para el buen desenvolvimiento de la jornada laboral con un clima positivo y motivador. En la fase de ejecución, la estructura del

programa abordará las áreas críticas de acuerdo al siguiente contenido: habilidades de comunicación, trabajo en equipo, resolución de conflictos, liderazgo y gestión del cambio.

La capacitación del personal estará basada en un modelo de esquema moderno, en el cual se presta gran importancia a la planificación, a la intencionalidad de las acciones, a la visión proactiva, a la innovación y creatividad, a los futuros desafíos de inestabilidad y cambio y a la proyección a largo plazo de las metas organizacionales.

La idea detrás de un programa de formación es detectar y corregir las principales debilidades de la empresa y diseñar una fórmula que le permita desempeñar mejor las funciones individuales de cada empleado para así mantener un buen nivel de rendimiento laboral.

El objetivo principal del programa de capacitación es brindar a la organización y sus miembros las mejores y más actualizadas estrategias y habilidades administrativas que les permita mayor especialización en sus áreas, motivación y seguridad ante la toma de decisiones y la resolución de problemas, sentido de pertenencia e identificación con la institución, habilidades gerenciales y manejos de equipos de trabajo, comunicación efectiva y asertiva y estructura organizacional y desempeño laboral.

Tabla 2

Programa de capacitación para el mejoramiento del clima organizacional en una empresa.

Acción	Responsable	Plazo	Recursos Necesarios
Mejorar la comunicación dentro del equipo de trabajo y los miembros de cada departamento con talleres de formación y reuniones semanales para socializar y compartir la información académica y administrativa.	Gerente Estadal	1 mes	Facilitador, personal del núcleo, sala de reuniones, video beam, cuaderno de anotaciones.

Fortalecer la capacidad de liderazgo y las competencias gerenciales a través del acompañamiento especializado y la inducción previa de talleres de liderazgo y empoderamiento.	Gerente Estatal	2 mes	Facilitador, director del núcleo, computadora, conexión a internet.
Desarrollar y ofrecer seminarios de capacitación referente a la resolución de conflictos y la toma de decisiones.	Director del Núcleo	2 meses	Facilitador, personal del núcleo, horas de trabajo, sala de usos múltiples.
Promover y motivar el desarrollo de una cultura organizacional sana que permita al empleado identificarse con la institución y con los valores de la misma.	Director del Núcleo	1 día al mes	Facilitador, sala de reuniones, personal del núcleo, video beam, hojas de trabajo.

Fuente: Vegas (2024)

Discusión

La capacitación está asociada con el desarrollo de las competencias tanto individuales como colectivas lo cual es fundamental para el desarrollo profesional y personal del talento humano, así como para el éxito de las organizaciones en las que trabajan. Por su parte (Chiavenato, 2007) afirma que “La capacitación casi siempre ha sido entendida como el proceso mediante el cual se prepara a la persona para que desempeñe con excelencia las tareas específicas del puesto que ocupa”.

Se refiere a enseñar a los empleados operativos o técnicos la forma de hacer el trabajo para el que fueron contratados. Es decir, se enfoca principalmente en la aplicación inmediata de lo aprendido. “Ayuda a los trabajadores a mantenerse actualizados con las tendencias de la industria, adaptarse a nuevas tecnologías y cumplir eficazmente con las exigencias de su área” (Aguilera, 2023).

El programa de capacitación que se ha planteado para el mejoramiento del clima organizacional de una empresa y aplicado específicamente al Núcleo de Lechería de El Sistema de Orquestas y Coros Juveniles e Infantiles de Venezuela,

tiene como propósito desarrollar habilidades y competencias en el ámbito laboral en cuanto a comunicación, resolución de conflictos y toma de decisiones, liderazgo y empoderamiento y cultura organizacional, que lo convierte en un proyecto factible considerando los recursos humanos, tecnológico y económicos con los cuales cuenta a institución.

En cuanto a la factibilidad del recurso humano se considera que la motivación individual ante los nuevos desafíos laborales es la primera señal de aceptación, ya que el personal tiene la disposición de aprender y capacitarse en aquellas áreas donde considera que posee una mayor debilidad. En cuanto a los recursos tecnológicos también se encuentran a disposición de la institución, al igual que lo espacios físicos a utilizarse.

En cuanto a los recursos económicos, la institución cuenta con los profesionales en el área para trabajar cada área de la capacitación, y en algunos casos que se necesite un facilitador externo, también es capaz de cubrir con los honorarios del profesional a cargo del taller o seminario.

Por otro lado, es importante mencionar que el programa de capacitación es totalmente adaptable a otros contextos, lo cual resulta beneficioso de acuerdo a su alcance práctico y es factible implementarlo en otros Núcleos del país que puedan tener las mismas debilidades en cuanto a los tópicos que se han planteado anteriormente. Además, el programa cuenta con la flexibilidad de añadir nuevos talleres o cursos que sean de vital importancia para la organización.

En este sentido resulta necesario mencionar que la aplicación del programa puede ser exitoso y eficaz para la institución, proporcionando así una mejoría en el rendimiento y la gestión de los diferentes equipos de trabajo, donde a su vez se canalizan todas aquellas necesidades o debilidades arrojadas en las encuestas realizadas que se presentaron en la organización.

Conclusiones

Los procesos de capacitación y desarrollo en las empresas son fundamentales para adquirir nuevas competencias y habilidades que permitan enfrentar los desafíos de un mercado en constante cambio e innovación. Esta

capacitación no solo mejora la gestión de procesos y fomenta la mejora continua, sino que también aumenta el compromiso laboral y contribuye a la satisfacción del capital humano de la organización.

Como se ha evidenciado, el ambiente laboral dentro de una organización es un elemento clave para el éxito y el bienestar de sus empleados. Analizarlo y comprenderlo es la clave para la gestión de la empresa y permite identificar los factores débiles o negativos que influyen en él y tomar medidas necesarias para mejorarlo, favoreciendo así la productividad, la satisfacción laboral y el compromiso de los empleados.

Es importante tener en cuenta que cada organización posee una identidad propia y una combinación única de aspectos que se ven reflejados en su propia cultura particular, que se moldea a partir de los valores, creencias y prácticas compartidas por los miembros de la organización. Es por ello que el reto de las organizaciones es contar con procesos de mejora continua de las habilidades necesarias para alcanzar altos estándares de resultados y monitorear a través del seguimiento continuo el desempeño laboral de sus empleados a través de la recolección de datos e información.

Como resultado de la investigación, se puede determinar que la aplicación del diseño del Programa de Capacitación para el Mejoramiento del Clima Organizacional es considerada como un plan factible debido a su alcance y significación no solo para la organización, sino también como modelo y ejemplo en cuanto a su alcance teórico y práctico, quedando demostrado que su aplicación generará cambios significativos en la gestión interna.

Referencias

- Aguilera, C. (2023). Por qué es importante la capacitación y desarrollo empresarial. Ispring. Disponible en: <https://www.ispring.es/blog/capacitacion-y-desarrollo>
- Chiavenato, I. (2009). Gestión del talento humano. México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V
- Iglesias, A. y Sánchez, Z. (2015). Medisur. An Overview of the Organizational Climate 13(3). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2015000300002&lng=es&tlng=en.