

# Análisis de la calidad del capital humano de los optómetras lasallistas que laboran en la localidad de chapinero

Ingrid Astrid Jiménez Barbosa\* / Andrés Solórzano\*\* / Mauricio Londoño\*\*\*

## RESUMEN

Se analizó la calidad del capital humano de 22 optómetras egresados de la Universidad de La Salle que laboran en el sector óptico en la localidad de Chapinero en Bogotá DC., registrados ante la Cámara de Comercio. Esto se realizó con base en una encuesta con doce preguntas de tipo cerrado las cuales se categorizaron de acuerdo con las variables que componen el concepto de capital humano. (Conocimientos, habilidades- destrezas y actitudes). En la variable conocimientos, se encontró que el 81% de los encuestados adelantó algún tipo de estudio luego de obtenido su grado profesional, éstos estudios fueron realizados en áreas clínicas de la optometría (45%), es importante anotar que predominan los estudios no formales. Las variables habilidades y destrezas muestran como principal fortaleza del optómetra, la refracción (31%) y la administración (31%). Lo anterior puede presentarse dada la naturaleza del trabajo que realizan estos profesionales en la localidad. La variable actitudes muestra que los profesionales de la localidad se sienten identificados con la filosofía de su empresa y además hacia el trabajo en equipo ya que un 41% de éstos participan en entidades de tipo asociativo o gremial. Observando éstas variables se puede concluir que los optómetras lasallistas que laboran en esta localidad, prefieren la educación no formal para adquirir o actualizar sus conocimientos y que no han desarrollado en un grado superior habilidades y destrezas en otros campos como el cuidado primario, la terapia visual y los exámenes de apoyo diagnóstico. Las actitudes de los optómetras Lasallistas que laboran en esta localidad denotan su formación integral y su compromiso con el servicio.

**Palabras clave:** capital humano, capital intelectual, calidad, sector óptico.

## ANALYSIS OF THE QUALITY OF THE HUMAN CAPITAL OF LA SALLE OPTOMETRIST WORKING IN THE AREA OF CHAPINERO

### ABSTRACT.

The quality of the human capital of 22 optometrist graduated from *la Universidad de la Salle* working in the optical trade sector in the area of *Chapinero* and registered with the Chamber of Commerce. This was done through a survey with 12 closed-type questions which were categorized based on the variables that make up the concept of human capital. (Knowledge, Skills-Abilities and attitudes.) In the knowledge area it was found that 81% of the people surveyed did some type of studies after graduating. These studies were related to the clinical area of optometry (45%). it is remarkable that non-formal studies predominate. The skill-ability variable shows as a principal strength of the optometrist, Refraction (31%) and Administration (31%). These results may be due to the nature of the work that these professionals perform in the area. The attitudes variable shows that they identify themselves with the philosophy of their companies and additionally, with teamwork as 41% participate in organizations of associative type. Looking into these variables it can be concluded that the *Lasallista* optometrist working in the area, prefer non-formal education in order to acquire or update their knowledge and also that they have not developed, at a higher degree, skills and abilities in other areas such as primary care, visual therapy and diagnosis support tests. The attitudes of *Lasallista* optometrist working in the area reveal their integral education and their commitment to service.

**Key words:** human capital, intellectual capital, quality, optical sector .

\* Optómetra, Magister en Administración, Especialista en Administración de Salud Ocupacional, Especialista en Pedagogía, profesora investigadora Universidad de La Salle. Correo electrónico: ijimenez@jupiter.lasalle.edu.co

\*\* Optómetra Universidad de La Salle. Optómetra de la Clínica Somer en Rionegro Antioquia. Correo electrónico: andres0823\_3@hotmail.com

\*\*\* Optómetra Universidad de La Salle. Gerente ML Visual (Salud Visual Empresarial) Bogotá. Correo electrónico: Correo electrónico: maulondo@hotmail.com

Fecha de recepción: 3 de febrero de 2005

Fecha de aprobación: 5 de mayo de 2005

## INTRODUCCIÓN

Actualmente se impone el concepto de sistemas de calidad (Deming, 1999) en la prestación de servicios. El ejercicio de la optometría no puede estar ajeno a esta tendencia y es así como conocer definiciones básicas como la del capital intelectual cobra gran importancia por encontrarse dentro de los requisitos para lograr la certificación de calidad.

El capital humano (Becker, 1998) como parte del capital intelectual (Brooking, 1996; Edvinsson, 1998), debe ser un concepto que los optómetras como empresarios y trabajadores deben entender, debido a que la calidad del personal del cual se rodean en el momento de ejercer la profesión es un factor importante para el éxito o fracaso de la misma.

La actualización de conocimientos relacionados con los avances tecnológicos y nuevas tendencias, sumados al correcto manejo de las relaciones interpersonales garantiza un desenvolvimiento acertado dentro de cualquier organización y además permite ser un factor diferencial frente a la competencia. (Euroforum, 1998).

El optómetra de hoy debe ser un optómetra completamente competente, debe tener presente que tanto los conocimientos, como las habilidades - destrezas y actitudes son factores definitivos para su éxito como profesional de calidad.

Este estudio fue elaborado con el fin de analizar y evaluar la calidad del capital humano de los optómetras lasallistas que laboran en la localidad de Chapinero en Bogotá.

## MATERIALES Y MÉTODOS

**Tipo de estudio.** Se realizó un estudio de tipo descriptivo, teniendo en cuenta que la intención

primordial radica en describir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos para destacar los elementos esenciales de su naturaleza. De esta forma se obtuvieron las notas que caracterizan la realidad estudiada. Lo anterior se realizó de la siguiente manera:

**Población y muestra del estudio.** Población (finita): optómetras lasallistas que se desempeñan en el sector de la óptica en la localidad de Chapinero. Número Total: 22

Muestra: será igual al número de la población. Esta muestra es viable ya que la población no es muy grande y se posee una lista completa de ella (García Romero *et al*, 1999).

**Fuentes de Información.** Primaria: se obtuvo a través de una base de datos empresarial suministrada por la Cámara de Comercio de Bogotá, actualizada a 2 septiembre de 2003, con el dato poblacional de cuántas ópticas están registradas en la localidad de Chapinero.

**Análisis de datos.** Para el análisis estadístico de los datos, se utilizó el programa de Excel del paquete Office de Microsoft Windows®.

**Recolección de información.** Se elaboró una encuesta con doce (12) preguntas cerradas, luego de haberse efectuado una prueba piloto de una muestra aleatoria de cinco (5) optómetras que laboran en la Universidad de La Salle, para validarla y después se aplicó a la población objeto de estudio.

## RESULTADOS

Los resultados se clasificaron de acuerdo a las variables establecidas para el estudio.

## CONOCIMIENTOS

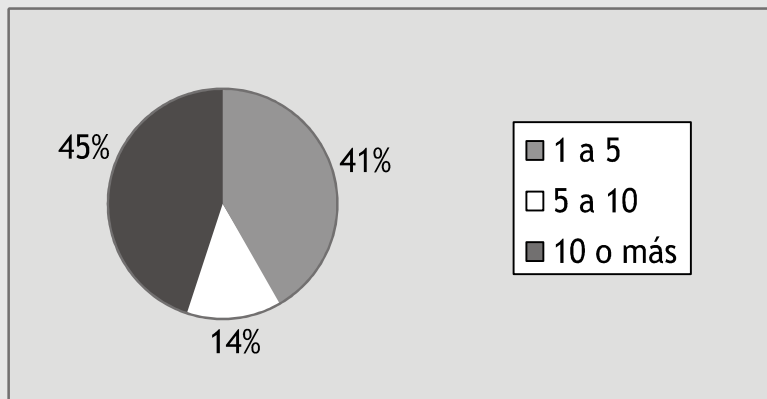
### PREGUNTA No. 1

Esta pregunta va dirigida a evaluar el conocimiento basado en los años de experiencia en el ejercicio de la profesión.

Aplicando la encuesta se aprecia que el mayor número de optómetras egresados que laboran en la óptica en el sector estudiado, tienen más de 10 años de experiencia con un 45% ; sin embargo, es importante resaltar que un porcentaje muy representativo del 41% está siendo ocupado por los recién egresados con menos de 5 años de experiencia.

En la localidad se da un fenómeno interesante, a nivel de óptica se está compartiendo, prácticamente al mismo nivel, el mercado laboral entre los optómetras «de vieja guardia» con los optómetras recién egresados, lo que genera una competencia entre los conocimientos y seguridad que genera el ejercicio profesional durante largo tiempo y los conceptos basados en las nuevas tendencias de conocimientos de la optometría. Esta situación puede ser positiva si se llega a generar una relación de doble vía entre los profesionales, en la cual se compartan fortalezas de cada generación, lo cual se vería reflejado en un mayor conocimiento, y por ende mayor calidad en el capital humano de los egresados.

**FIGURA 1. AÑOS DE EXPERIENCIA DE LA POBLACIÓN OBJETO DE ESTUDIO EN EL SECTOR ÓPTICO EN LA LOCALIDAD DE CHAPINERO, AÑO 2003.**



### PREGUNTA No. 2

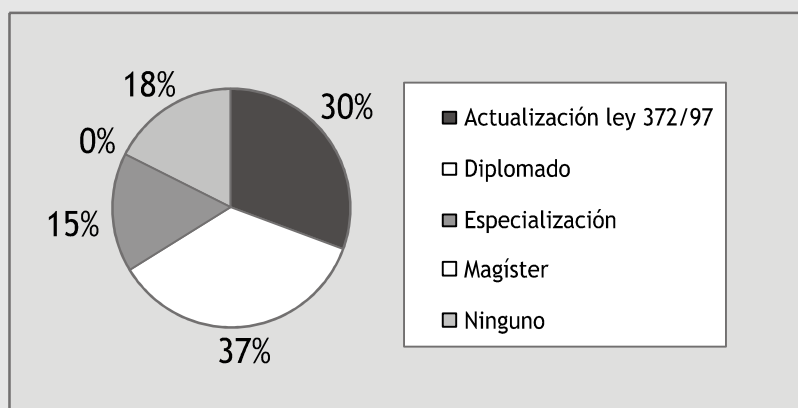
Esta pregunta va dirigida a conocer el nivel de estudios posteriores al pregrado en el cual se encuentran los egresados lasallistas.

La encuesta muestra que un porcentaje muy alto (81%) de los profesionales ha realizado algún tipo de estudio después de obtener su título profesional; sin embargo, es de gran importancia anotar que de éste porcentaje, sólo un 15,15%, ha cursado estudios de tipo formal (postgrado).

No se puede pasar por alto que existe un porcentaje nada despreciable del 18,1%, no ha efectuado ningún tipo de estudio posterior a su pregrado, lo que sumado al bajo porcentaje de quienes han realizado

postgrados o especializaciones genera una baja en la calidad del conocimiento, siendo observado bajo el punto de vista de la profundización en la educación.

**FIGURA 2. TIPO DE ESTUDIOS REALIZADOS POR LA POBLACIÓN OBJETO DE ESTUDIO, DESPUÉS DE OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL.**



### PREGUNTA No. 3

Elaborada para conocer las áreas específicas, en el ámbito de la optometría, en las cuales los profesionales profundizaron sus conocimientos.

El estudio presenta una clara tendencia a la profundización en el área clínica con un 45%. Este porcentaje muestra un perfil eminentemente clínico del profesional lasallista en la localidad de Chapinero. Aunque el área clínica ocupa un renglón muy importante dentro del ejercicio de la optometría, bajo los conceptos de calidad y de capital humano, se debería tener mayor énfasis en cada una de las áreas que hacen parte de la profesión con el fin de lograr optómetras integrales que se desempeñen de igual manera en el aspecto clínico como en otros ámbitos; por ejemplo, la gestión administrativa, tan importante a nivel comercial.

### PREGUNTA No. 4

Por medio de ésta pregunta se midió el grado de actualización que tienen los optómetras dentro de su ejercicio profesional.

Congresos, foros y seminarios brindan a sus asistentes conocimientos innovadores sobre las nuevas tendencias de la profesión en todas sus áreas, de aquí se genera el valor de esta pregunta dentro de la definición de calidad.

Los resultados muestran que sólo la mitad de los encuestados asistieron a estos eventos, dejando una gran cantidad de profesionales alejados de la actualización y las nuevas tendencias, lo que provoca una desventaja competitiva frente a quienes sí los realizaron, sin olvidar los nexos profesionales que se pueden construir con los colegas que asistan.

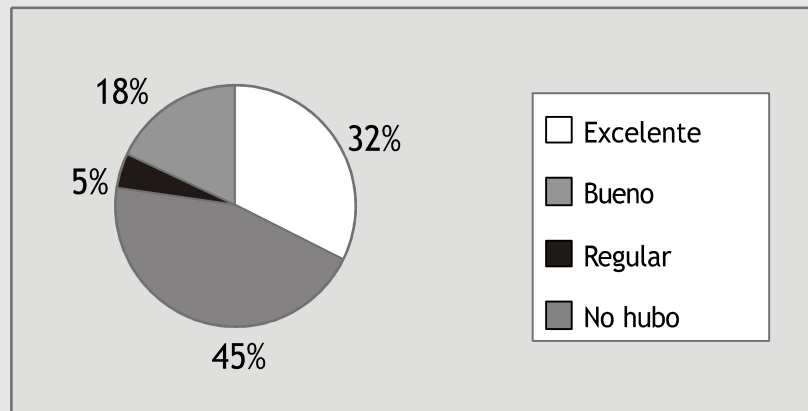
## HABILIDADES – DESTREZAS

### PREGUNTA No. 5

Va encaminada a conocer el tipo de entrenamiento recibido antes de comenzar a ejercer su cargo lo cual garantiza mayor habilidad para su desempeño laboral.

En términos generales los profesionales consideran de bueno a excelente el entrenamiento recibido (77%), lo cual influye directamente en el mejoramiento de la calidad del capital humano de los profesionales que laboran en esta localidad.

**FIGURA 3- CALIFICACIÓN DEL ENTRENAMIENTO RECIBIDO POR LA POBLACIÓN OBJETO DE ESTUDIO, POR PARTE DE SU EMPRESA, AÑO 2003.**



### PREGUNTA No. 6

Esta pregunta pretende medir en unidades de tiempo la destreza adquirida por parte del profesional en la atención del paciente.

Durante el estudio surgió un inconveniente debido a que que ésta pregunta al ser aplicada no midió propiamente la destreza, por el contrario generó un censo de opinión sobre el tiempo en el cual, los optómetras consideran necesario para atender un paciente con total tranquilidad y confiabilidad. Por tanto, esta pregunta no cumplió con el objetivo que realmente tenía.

### PREGUNTA No. 7

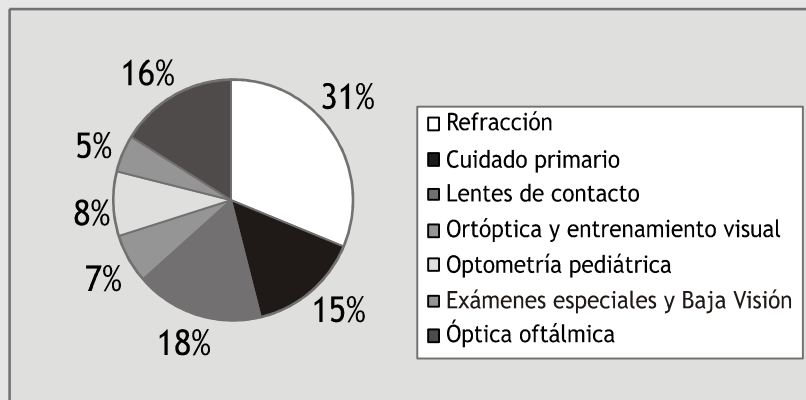
Esta pregunta se elaboró con un doble fin, conocer las fortalezas clínicas de los optómetras y a su vez las debilidades, teniendo en cuenta los porcentajes obtenidos en cada área.

El estudio mostró que en el área donde se sienten más hábiles y diestros los egresados es la parte de refracción con un 31%, seguido de lentes de contacto, óptica oftálmica y cuidado primario, los cuales presentan porcentajes muy similares entre sí. No se puede dejar pasar por alto, el bajo porcentaje que obtuvieron áreas como pediatría, exámenes especiales y ortóptica, las cuales son de gran

importancia puesto que si no se manejan con total seguridad no se puede brindar una atención integral

al paciente, lo que faltaría a los conceptos que contiene la calidad en el capital humano.

**FIGURA 4. ÁREAS DE LA OPTOMETRÍA CONSIDERADAS COMO FORTALEZAS, POR LA POBLACIÓN OBJETO DE ESTUDIO, AÑO 2003.**



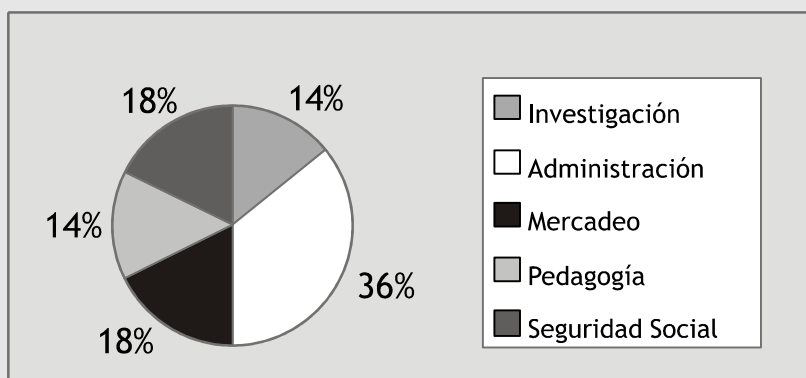
**PREGUNTA No. 8**

Tiene la misma intención de la pregunta anterior, sólo que esta se refiere a las áreas complementarias de la optometría.

Predomina la administración, como fortaleza de los profesionales, aunque al relacionarla con los

resultados de la pregunta 3, se puede deducir que esta tendencia es adquirida más por el carácter comercial del campo de acción que por una educación formal, generando una habilidad administrativa más empírica que teórica. Las demás áreas mencionadas presentan porcentajes muy similares entre sí aunque con porcentajes relativamente bajos.

**FIGURA 5. ÁREAS COMPLEMENTARIAS DE LA OPTOMETRÍA CONSIDERADAS COMO FORTALEZAS, POR LA POBLACIÓN OBJETO DE ESTUDIO, 2003.**



## ACTITUDES

### PREGUNTA No. 9

Mide la actitud frente a la organización en que se desempeña el profesional con base en la identificación o no de éste con las políticas y filosofía de la empresa.

Se aprecia que un 81,8% de los optómetras se encuentran de acuerdo con los lineamientos de sus empresas, lo cual conlleva a un buen ambiente de trabajo y por ende una buena prestación en el servicio generando calidad y un capital humano más productivo.

### PREGUNTA No. 10

Evalúa la actitud de hacer más agradable su entorno laboral por medio de sus propios aportes.

Es de resaltar que el 100% de los encuestados han aportado ideas para el mejoramiento de su ámbito laboral, independientemente que éstas sean o no

tomadas en cuenta. Esta actitud es positiva porque propende directamente con un aumento de la calidad del servicio, lo que los convierte en un capital humano muy valioso para cualquier organización.

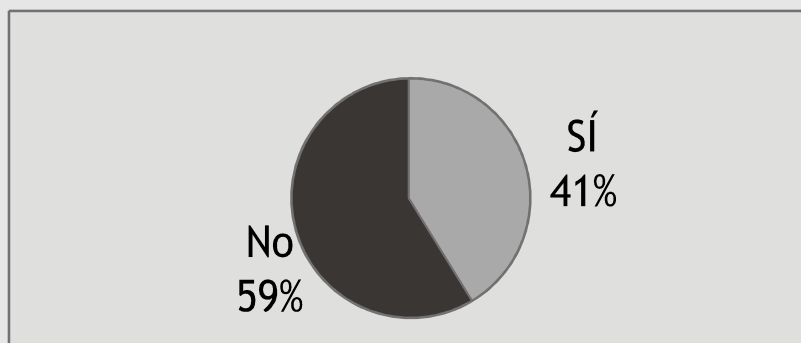
### PREGUNTA No. 11

Analiza y mide la actitud del optómetra hacia su profesión y hacia sí mismo.

Se toma como establecido, bajo los parámetros de la calidad del capital humano, que si el profesional se siente a gusto con lo que hace, se interesará por la consolidación del gremio con las respectivas ventajas que esto le representa.

Un 59% de los encuestados no se encuentran agremiados, lo que a primera vista podría indicar la falta de interés o de unión entre colegas, pero un factor muy importante, que podría ser considerado como causa, es las diferencias que existen entre el pensar de la mayoría de los egresados con las políticas de los gremios existentes.

**FIGURA 6. ESTADO DE AGREMIACIÓN DE LOS EGRESADOS OBJETO DE ESTUDIO, AÑO 2003.**



## PREGUNTA No. 12.

Mide la actitud del profesional para el mejor funcionamiento de la empresa.

Un gran porcentaje (81,8%) de los preguntados colaboran con otras actividades diferentes a las que les corresponden, lo cual muestra un perfil más flexible y colaborador dentro de la organización.

Este valor porcentual es muy representativo ya que muestra una buena calidad de capital humano porque el profesional que no tiene problema en desempeñarse en otras actividades dentro de su **empresa adquiere más valor puesto que puede llegar a conocer el funcionamiento global de la organización.**

## DISCUSIÓN

Al tomar la idea de analizar la calidad del capital humano de los optómetras lasallistas que laboran en la localidad de Chapinero, se realizó una revisión bibliográfica que permitiera definir las variables que rigieran el estudio.

Es así como se ampliaron los conocimientos no sólo en el tema propuesto para investigación sino en otros también pertenecientes al contexto de administración y gerencia, mostrando un mundo poco explorado por parte de los optómetras.

Al aplicar el estudio, se observó el poco conocimiento que hay sobre el tema de calidad y capital humano por parte de los profesionales de la optometría.

Al analizar los resultados obtenidos, evaluando las cuatro variables mencionadas del capital humano, se concluye que uno de los principales problemas de la prestación de servicios con calidad, es la falta del

concepto de optómetra integral, ya que la tendencia es primordialmente hacia la parte clínica, pasando a un segundo plano áreas igualmente importantes para que el optómetra tenga acceso a un campo de acción más amplio, y participe en muchas actividades de las cuales ha sido relegado por otros profesionales y en las cuales tiene ingerencia.

Similar caso se observa dentro del área clínica ya que los optómetras encasillan su campo de acción hacia la parte refractiva principalmente dejando de lado áreas tan importantes como lo son el cuidado primario, exámenes especiales, ortóptica y optometría pediátrica.

De otro lado el estudio mostró de una forma clara, la falta de educación de tipo formal y de profundización en todas las áreas que comprende la optometría, que sumados a un bajo interés por la asistencia a congresos, foros y seminarios, origina una falta de preparación y de actualización en cuanto a conocimientos se refiere, ante un mundo en constante evolución y cambio que requiere una continua formación.

Finalmente, cabe resaltar que el optómetra lasallista opina que al salir del Alma Mater se encuentra en capacidad de afrontar exitosamente el medio en el cual se va a desenvolver, puesto que su formación se basa en unos conceptos muy sólidos, su calidad humana es buena, se preocupa por la empresa en que labora, aporta ideas para su mejoramiento y es colaborador, siendo él, por sí mismo, capital humano de calidad para cualquier organización. Lo importante es que el profesional de la optometría siga mejorando, continúe siendo integral involucrándose en todas las áreas, y por tanto habría que entrar a generar estrategias para que este potencial no se diluya.



## RECOMENDACIONES

Este estudio es un pequeño paso para una investigación a mayor escala, primero a nivel local, luego a nivel regional e idealmente a nivel nacional, para conocer no sólo el estado de la calidad del capital humano en los optómetras lasallistas, sino muchas otras variables de gran importancia.

Se sugiere implementar este estudio con base en los datos que posee la Facultad de Optometría sobre sus egresados.

A raíz de la falta de educación formal que se presentó en esta localidad sería conveniente ver, a través de otros estudios del resto de localidades de la ciudad, si este valor se mantiene igual, con el fin de buscar las causas de dicho fenómeno; dato que sería de gran utilidad para la Facultad de Optometría de la Universidad de La Salle, con el fin de que ésta implemente cursos de educación continuada y formación avanzada en todas las áreas, principalmente en aquellas que presenten falencias.

## BIBLIOGRAFÍA

- Becker, G. *El Capital Humano*. España: Alianza, 1998.
- Brooking, A. *El Capital Intelectual*. España: Paidós, 1996.
- Deming, E. *Calidad productividad y competitividad*. España: Días de Santos, 1999.
- Edvinsson, L. *El Capital Intelectual*. Bogotá: Norma, 1998.
- García, R., *et al. Metodología de la Investigación en Salud*. México: McGraw Hill, 1999.
- Ishikawa, K. «Qué es el control total de la calidad» Colombia: Norma, 2000.  
[www.alcaldiabogota.gov.co](http://www.alcaldiabogota.gov.co). Mayo 2005.  
[www.ccb.org.co](http://www.ccb.org.co). Mayo de 2005.  
[www.gestiondelconocimiento.com](http://www.gestiondelconocimiento.com). Mayo de 2005.  
[www.terra.com.mx/noticias/articulo/117025/](http://www.terra.com.mx/noticias/articulo/117025/).  
Mayo de 2005.
- Cámara de Comercio de Bogotá. Sede Chapinero. Base de datos empresarial. Septiembre de 2003.
- EUROFORUM ESPAÑA. 1998. Congreso europeo.