

UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y
GESTIÓN DE EMPRESAS**



TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

**PROPUESTA DE MEJORA QUE FAVOREZCA EL CLIMA
ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA TÉCNICA INGENIEROS
S.A.C.**

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y
GESTIÓN DE EMPRESAS**

INTEGRANTES:

**AMIQUERO HUANCAS, EVELYN YOLANDA
MORENO VILVA, STEFANNY NELLY
PULLO RIVERO, ALEX JONATHAN**

ASESOR:

RAFAELA HUERTA CAMONES.

**LINEA DE INVESTIGACIÓN: PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y
DESARROLLO INSTITUCIONAL**

LIMA, 2016

**PROPUESTA DE MEJORA QUE FAVOREZCA EL CLIMA
ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA TÉCNICA
INGENIEROS S.A.C.**

Presentado a la Facultad de Ciencias Empresariales-Escuela Profesional de Administración y Gestión de Empresas, para optar el Título de Licenciado en Administración y Gestión de Empresas, en la Universidad Peruana de las Américas.

APROBADO POR:

MG SARA MEZA MORALES

Presidente

LIC. ANGELICA BECERRA CASTILLO

Secretario

LIC. FABIAN LEMA RIVERA

Vocal

FECHA: 29/SET/ 2016

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado a Dios, por darnos salud y vida para continuar adelante en nuestra vida profesional;

A nuestros padres, quienes nos han apoyado incondicionalmente y han sido ejemplo a seguir. A ellos, que nos enseñaron a salir adelante, afrontando los retos y a vencer las dificultades que se presenten en cada etapa de nuestras vidas;

Amiquero Huancas, Evelyn

Moreno Vilva, Stefanny

Pullo Rivero, Alex

AGRADECIMIENTO

A nuestros padres, por el apoyo constante y por la voluntad que nos brindaron durante nuestra formación académica y personal. A las personas que participaron colaborando y brindando su valiosa opinión para el presente trabajo. A nuestra asesora Rafaela Huerta Camones, por su importante aporte.

Tabla de Contenidos

	PÁG
DEDICATORIA	I
AGRADECIMIENTO	II
RESUMEN	III
ABSTRACT	IV
INTRODUCCIÓN	
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	
1.1 Planteamiento del Problema.....	1
1.2 Formulación del Problema.....	2
1.2.1 Problema General.....	2
1.2.2 Casuística.....	2
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes de la investigación.....	19
2.2 Bases Teóricas.....	26
CAPÍTULO III: ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN	
3.1 Alternativas de solución.....	50
RECOMENDACIONES	
CONCLUSIONES	
REFERENCIAS	
ANEXOS	

RESUMEN

El referido trabajo de investigación tiene como objetivo realizar un cambio positivo en el clima organización en la Empresa Técnica Ingenieros S.A.C, creada en 1991 y cultivada en el rubro de instalaciones, mantenimiento infraestructura eléctrica y elaboración de tableros eléctricos.

Asimismo, para la compilación de la información solicitada se empleó una encuesta de Clima Organizacional, tomando en atención, las acciones puntuales que están orientadas a desplegarse en este proceso dentro de la organización, dicha encuesta fue tomada de la página web de una consultora especializada en clima organizacional, las cuales tienen la intención de conseguir la información esperada y solicitada, para poder hallar las causas que provocan el mal clima organizacional.

ABSTRACT

The aforementioned research work aims to make a positive change in the organizational climate in the Engineering Company S.A.C, created in 1991 and cultivated in the field of facilities, electrical infrastructure maintenance and electrical boards development.

Likewise, for the compilation of the information requested, an Organizational Climate survey was used, taking into account the specific actions that are oriented to be deployed in this process within the organization, said survey was taken from the website of a consultancy specialized in organizational climate, which have the intention of getting the expected and requested information, to be able to find the causes that cause the bad organizational climate.

INTRODUCCIÓN

El siguiente trabajo de investigación es una primera aproximación a la problemática de los recursos humanos en la empresa TÉCNICA INGENIEROS S.A.C., especialmente enfocado en el fenómeno del clima organizacional.

El objetivo de esta tesina es estudiar el clima organizacional de la empresa con la fin de descubrir los orígenes del conflicto y luego presentar alternativas de solución para crear un buen ambiente laboral que favorezca la mejora y desarrollo de la persona y la organización.

Por otra parte, es primordial conocer cómo se sienten los colaboradores en el lugar de trabajo y cuan comprometidos están con la organización; de esta manera, las personas estarán dispuestas a realizar mayor esfuerzo en beneficio de la empresa.

El siguiente estudio consta de Tres Capítulos que muestran y explican cada una de las porciones que conforman la investigación. A continuación se pasara a detallar el contenido de cada uno de ellos:

El Capítulo I.- en esta parte se ve el planteamiento del inconveniente, aquí se explican las razones que motivaron a realizar la investigación; e igualmente se plantea la formulación del problema y el propósito de la investigación.

En el Capítulo II.- contempla el Marco Teórico, en el se explican los datos de la investigación nacional e internacional, las bases teóricas, nociones que mantienen la investigación.

En el Capítulo III.- aquí se explica la o las posibles alternativas de solución a la investigación; se exponen las conclusiones, recomendaciones, bibliografía utilizada y anexos de la investigación; donde se mencionarán los resultados finales que arrojó el estudio.

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del Problema

En la actual sociedad, en la mayor porción del proceso productivo se lleva a cabo en las organizaciones; y es en ellas donde las personas pasan la mayor parte de su tiempo. Dichas organizaciones, al igual que las personas, tienen sus propios objetivos que alcanzar, lo que hace que muchas veces la relación entre ellos no sea corporativa ni grata; por el contrario, a veces es rígida y combativa; cuando el logro del objetivo de una de las partes impide que la otra logre el suyo, hace que la integración entre las personas y las organizaciones sea compleja.

Desde entonces, se ha realizado gran cantidad de investigaciones sobre las relaciones humanas en el ámbito laboral; donde el clima organizacional ha sido uno de los temas más estudiados.

Según nos dice el autor, (Litwin y Stringer, 1968), “Es importante analizar el contexto donde una persona desempeña su labor regularmente, la sociabilidad que un jefe tiene con sus dependientes, la relación entre el personal de la compañía e incluso la dependencia con proveedores y clientes”.

“Es estos elementos, van satisfaciendo lo que se designa **Clima Organizacional**. Este puede ser un lazo o una traba para el buen ejercicio de la organización en su conjunto o de las determinadas personas que se hallan dentro o fuera de ella, y puede ser un agente de distinción y predominio en la conducta de quienes la integran. También, el clima organizacional es un conjunto de posesiones del ambiente de trabajo que son susceptibles de ser medidas, percibidas directa o indirectamente por la gente que vive y trabaja en este contexto y que influyen en su comportamiento y motivación. Está fuertemente vinculado con la interacción de las personas, ya sea actuando en grupo o de forma individual, con la estructura de la organización y con los procesos, y por consiguiente influye

en la conducta de las personas y el desempeño de las organizaciones”. (Litwin y Stringer, 1968).

Además, uno de los aportes teóricos más importantes que se han realizado sobre el clima organizacional es el trabajo presentado por Lewin y Stringer (1968) en su libro “Motivación y Clima Organizacional”, En dicho trabajo exponen un modelo de clima organizacional, que es una tentativa de prestar la medición de aquellos agentes ambientales que intervienen sobre la motivación, a través de una sucesión de dimensiones cuantificables que conforman el clima como un todo.

Por todo lo anteriormente expuesto, y dada la situación en la que se encuentra muchas organizaciones hoy en día, resulta de gran interés presentar alternativas de solución que favorezca el clima organizacional a la empresa TÉCNICA INGENIEROS S.A.C

Por lo antes señalado, se plantea la siguiente pregunta de investigación.

1.1 Formulación del Problema

PROBLEMA GENERAL:

¿De qué manera se puede mejorar el clima organizacional en la empresa TÉCNICA INGENIEROS S.A.C., Lima 2016?

1.2 Casuística

La empresa TÉCNICA INGENIEROS S.A.C., Empresa peruana creada en 1991 y cultivada en el rubro de instalaciones, mantenimiento infraestructura eléctrica y elaboración de tableros eléctricos brinda sus servicios de Ingeniería, Construcción y Gerencia de proyectos, atendiendo la complacencia de sus clientes y contribuyendo al desarrollo de la sociedad.

Tiene una infraestructura adecuada tanto en sus agencias administrativas como en sus almacenes y talleres. También tiene una flota de vehículos y líneas de comunicación para atender oportunamente a las exigencias del cliente; con un staff de ingenieros altamente competentes y con un plantel de técnicos con muchas experiencia, altamente equipados con herramientas e instrumentos de la más alta tecnología, desarrollando proyectos de calidad y seguridad, cumpliendo los requisitos y expectativas de sus clientes.

MISIÓN

Somos una compañía de Industria, Construcción y Gerencia de Proyectos; que se basa en sus colaboradores con valores, experiencia y una alta vocación de servicio, tiene la misión de:

- Ayudar al éxito de nuestros usuarios, desarrollando sus proyectos con calidad, seguridad, y dentro del plazo y presupuesto establecidos.
- Integrar a asociados y dotadores estratégicos para formar un equipo de valioso servicio.
- Conservar un clima empresarial sincero y de confianza que promueva la innovación y la mejora continua.

VISIÓN

Ser reconocidos como la principal y más leal empresa de Ingeniería, de Construcción y Gerencia de Proyectos en el rubro especialista de instalación y mantenimiento de infraestructura eléctrica y elaboración de tableros en los mercados y planes donde participemos.

PRODUCTOS

Estas son las líneas de productos que TÉCNICA INGENIEROS S.A.C. comercializa en Perú:

FABRICACIÓN Y SUMINISTRO ELÉCTRICO

Tableros Eléctricos Auto soportados.

Tableros Eléctricos en general para adosar y empotrar.

Tablero de Transferencia normal – emergencia.

Tableros Alternador de Bombas.

Celda de Llegada y Transformación para Subestación 10kV.

Banco de Compensación de Energía Reactiva.

Arrancadores para Motores.

Centro de Control de Motores.

Cajas de Pase para Empotrar y Adosar.

Canaletas Metálicas tipo cerradas, escaleras, etc.

Fabricación de Soportes Metálicos.

Fabricación de Pastorales de Fierro.

Estructuras Electromecánicas.

COMUNICACIONES

Rack para Cómputo.

Ordenadores de cables.

Soportes para monitor, teclado y CPU.

Gabinetes Metálicos para Rack.

Canaletas metálicas para cables de Cómputo.

COMERCIALIZACIÓN DE MATERIALES ELÉCTRICOS

Conductores.

Interruptores Termomagnéticos.

Luminarias y Lámparas.

Todo tipo de materiales afines.

Sistemas de Tierra.

SERVICIOS

TÉCNICA INGENIEROS S.A.C, vivimos comprometidos con nuestros usuarios y sus objetivos, para lo cual brindamos otros servicios como:

PRESTACIÓN DE INGENIERIA DE DISEÑO, ASESORÍA Y CONSULTORÍA

Producción de Proyectos Eléctricos y Edificaciones Residenciales, Centros Comerciales, Plantas Industriales y otros.

Tratados de Replanteo de Instalaciones Eléctricas Existentes.

Estudio de Consumo de Energía e Identidad de Causales de Sobrecostos en la Facturación (auditoría eléctrica).

Croquis de Iluminación Industrial y Alumbrado Exterior.

INSTALACIONES ELÉCTRICAS

Infraestructura Eléctricas de Edificaciones Residenciales, Centros Comerciales, Plantas Industriales.

Ejecución de Redes Eléctricas de Media y Baja Resistencia.

Disposición de Sistemas de Emergencia.

Disposición de Sistemas de Cómputo y Cableado Estructurado.

Disposición de Sistemas de Puesta a Tierra.

Disposición de Sistemas de Comunicaciones y Telefonía IP.

MANTENIMIENTO

Mantenimiento de Redes Eléctricas y Subestaciones.

Mantenimiento de Tableros Eléctricos en General.

Mantenimiento de Instalaciones Eléctricas Industriales, Hospitales, Comerciales.

Mantenimiento de Equipos de Iluminación.

Mantenimiento de Sistemas de tierra y Equipotenciales

Para ejecutar el Diagnóstico del contexto “actual del Clima Organizacional, partimos de los resultados de la encuesta aplicada en la empresa TÉCNICA INGENIEROS S.A.C., en el mes de agosto de 2016, para evaluar el clima organizacional”.

“Dicha encuesta revelo de manera general problemas en el clima organizacional en la empresa TÉCNICA INGENIEROS S.A.C. Especialmente como objeto de estudio, se encontró insatisfacción por parte de los colaboradores, pero no se precisó de forma más detallada los impulsos o orígenes de esta situación debido al carácter generalizador del instrumento aplicado”.

Análisis del Clima Organizacional de la Empresa, TÉCNICA INGENIEROS S.A.C a través de la encuesta efectuada.

“En la realización de este análisis se consideró como población los 40 colaboradores que integran la empresa, la cual coincide con la muestra porque se tomó el 100% de la población”.

Para la compilación de la información solicitada se empleó una encuesta de Clima Organizacional. En el mismo, se manifiestan los aspectos de mayor interés a determinar en el trabajo, tomando en atención, las acciones puntuales que están orientadas a desplegarse en este proceso dentro de la organización.

“La encuesta, se realizó en horario laboral, en el cual los colaboradores distinguieron guardar su identificación y no suministrar sus datos personales, como son: su nombre y cargo, lo cual fue íntegramente respetado”.

Las consultas de la encuesta fueron tomadas de página web de una consultora especializada en clima organizacional, las cuales tienen la intención de conseguir la información esperada y solicitada, para poder hallar las causas que provocan el mal clima organizacional.

A continuación, presentamos los resultados de las 10 preguntas realizadas a los 40 colaboradores:

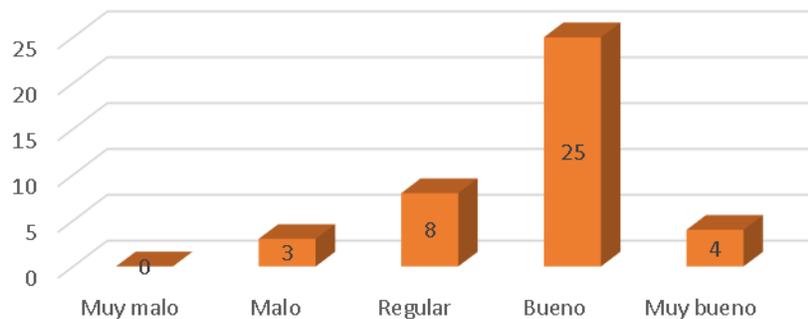
ENCUESTA



Análisis e interpretación:

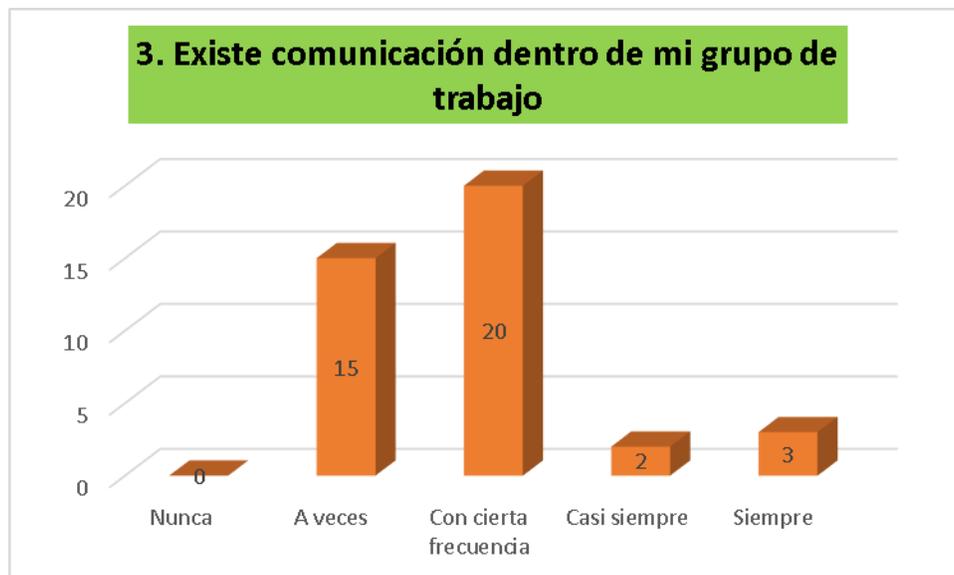
De 40 colaboradores encuestados, se observó que 30 colaboradores califican que el nivel de satisfacción de permanecer a la empresa es REGULAR, 8 BAJO y 2 MUY BAJO. Lo que nos indica que la mayoría no se sienten satisfechos de pertenecer a la empresa TÉCNICA INGENIEROS S.A.C

2. En relación a las condiciones físicas de su puesto de trabajo (iluminación, temperatura, ventilación, espacio, volumen de ruidos, etc.) usted considera que éste es:



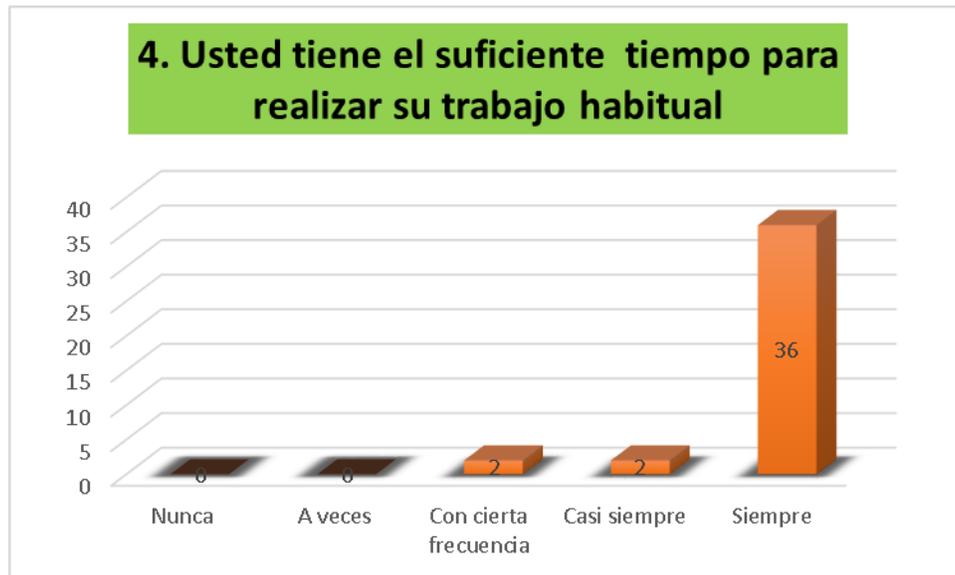
Análisis e interpretación:

De 40 colaboradores encuestados, se observó que 25 indicaron que en relación a las condiciones físicas (iluminación, temperatura, ventilación, espacio, volumen de ruidos, etc.) es BUENO, 8 REGULAR, 4 MUY BUENO y 3 MALO. Lo que nos indica que la mayoría de los colaboradores sienten que su ambiente de trabajo en cuanto a infraestructura y equipo es el correcto para el desempeño de sus funciones.



Análisis e interpretación:

De 40 colaboradores encuestados, se observó que 20 señalan que existe CON CIERTA FRECUENCIA la comunicación dentro de su grupo de trabajo, 15 respondieron A VECES, 3 SIEMPRE, y 2 CASI SIEMPRE. Lo que nos indica que sí existe comunicación dentro del grupo de trabajo.



Análisis e interpretación:

De 40 colaboradores encuestados, se observó que a 36 no les alcanza el tiempo para completar su trabajo, 2 CASI SIEMPRE, 2 CON CIERTA FRECUENCIA. Este resultado demuestra que a la mayoría no les alcanza tiempo para terminar de efectuar sus labores dentro de su jornada laboral.



Análisis e interpretación:

De 40 colaboradores encuestados, se observó que 37 nos indicaron que la relación entre compañeros de trabajo es REGULAR, 2 MALA y 1 BUENA. Lo que nos indica que existe una regular relación entre los colaboradores de la empresa.

6. La organización otorga reconocimientos e incentivos a los colaboradores



Análisis e interpretación:

De 40 colaboradores encuestados, se observó que 35 señalan que NUNCA reciben reconocimiento e incentivos, 4 A VECES, 1 CON CIERTA FRECUENCIA. Lo que nos demuestra la empresa TÉCNICA INGENIEROS S.A.C., no otorga reconocimiento e incentivos a los colaboradores.



Análisis e interpretación:

De 40 colaboradores encuestados, se observó que 13 señalan NUNCA en la organización las funciones no están claramente definidas, y 12 A VECES, 10 CON CIERTA FRECUENCIA, 5 CASI SIEMPRE; Lo que nos indica que la empresa TÉCNICA INGENIEROS S.A.C. no tiene claramente definida sus funciones entre los colaboradores.



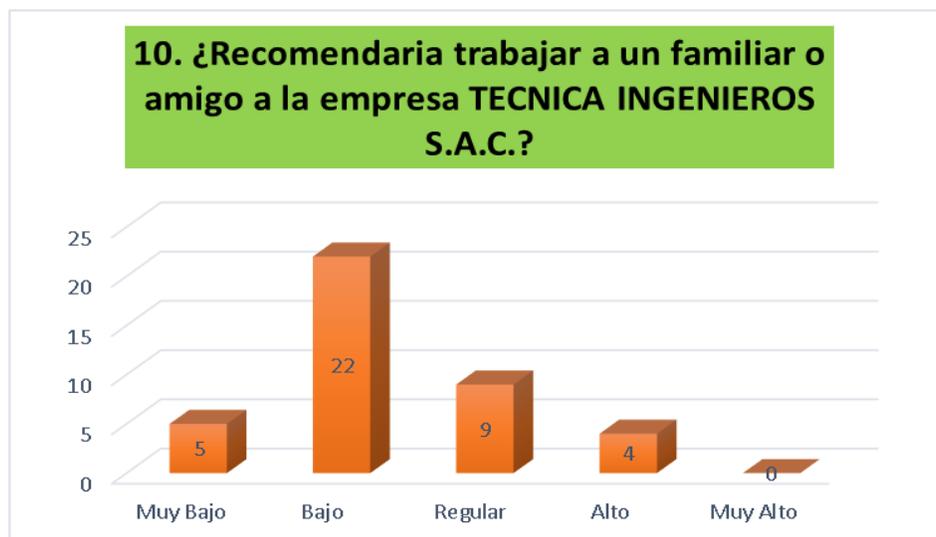
Análisis e interpretación:

De 40 colaboradores encuestados, se observó que 15 respondieron que el nivel de compromiso es bajo, 12 MUY BAJO, 8 REGULAR Y 5 ALTO; Lo que nos indica que el nivel de compromiso para apoyar el trabajo a los demás es bajo en la empresa TÉCNICA INGENIEROS S.A.C.



Análisis e interpretación:

De 40 colaboradores encuestados, se observó que 15 respondieron que NUNCA les reconocen y valoran su trabajo, 13 A VECES, 2 CON CIERTA FRECUENCIA; Lo que nos indica que los colaboradores de TÉCNICA INGENIEROS S.A.C, no se sienten reconocimiento por parte de sus jefes y por tanto no valoran su trabajo.



Análisis e interpretación:

De 40 colaboradores encuestados, se observó que 22 respondieron que no recomendarían a ningún familiar y amigo a trabajar en la empresa TÉCNICA INGENIEROS S.A.C., 9 REGULAR, 5 MUY BAJO y 4 ALTO; Lo que nos indica que los colaboradores no se sienten identificados con la organización por lo tanto, no recomendarían a la empresa.

De acuerdo a los resultados arrojados los problemas que se identificaron sirven de base para el análisis de la problemática que existe actualmente en la empresa TÉCNICA INGENIEROS S.A.C.

- Los colaboradores no se encuentran satisfechos de permanecer a la empresa.
- A los colaboradores no les alcanza tiempo para terminar de efectuar sus labores dentro de su jornada.
- Existe una regular comunicación entre compañeros de trabajo.
- Existe un bajo nivel de compromiso por apoyar en el trabajo de los demás.
- La empresa no otorga reconocimientos ni incentivos.
- Las funciones no están claramente definidas por puesto.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

Antecedentes Nacionales

- 1. Nombre: “¿DE QUÉ MANERA EL CLIMA ORGANIZACIONAL SE RELACIONA EN EL DESARROLLO DE LAS EMPRESAS DEL DISTRITO DE CHINCHA ALTA”.**

Autora: ALYCSA RIVERA CÓRDOVA

AÑO 2012, CHINCHA

Universidad Privada “San Juan Bautista”

La autora, mediante su tesis expuesta plantea como objetivo, conocer la influencia del clima organizacional en el desarrollo de las empresas, tales fueron los aportes que desarrolló trascendencia en la sociedad, ya que el centro de la investigación eran las percepciones del individuo frente al desempeño de sus funciones y que tanto influyen en el desarrollo de las organizaciones, el beneficio fue para aquellas empresas que constituyeron este elemento para el cambio y el logro de una mayor eficiencia y eficacia de la organización.

En el desarrollo del trabajo de investigación realizado por la autora se lograron adquirir nuevos conocimientos; tales como **Técnicas** acerca del tema, las cuales serán aplicadas para el desarrollo del proyecto; generando alternativas de solución para el problema planteado, sugiriendo que las empresas deben enfatizar el concepto de clima organizacional a sus trabajadores cuando realicen alguna capacitación o reunión para evaluar el rendimiento de la empresa u otros, recalcándole la importancia que tiene en el desarrollo de la empresa.

2. Nombre: “CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL ÁREA DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE EMAPA CAÑETE S.A”.

Autora: ROSA MERCEDES SUBAUSTE ARROYO

AÑO 2013, CAÑETE

Universidad Católica Ángeles Chimbote.

La autora, mediante su proyecto de investigación plantea el objetivo de realizar un cambio positivo sobre el clima laboral dentro del área de atención al cliente de la empresa EMAPA CAÑETE S.A. y que repercuta en toda la organización y sea principalmente en beneficio de sus clientes, lograr alcanzar su satisfacción y que este indicador contribuya con la sostenibilidad de la empresa a largo plazo.

Dentro de las visitas que se realizó a la empresa, se pudo detectar que el índice de rotación del personal es continuo, originando un clima laboral tenso ya que muchas veces el personal no está capacitado para asumir nuevas responsabilidades y por ende este sea observado por sus clientes, originando malestar ante los usuarios. Es evidente que la existencia de un adecuado u óptimo clima organizacional repercutirá positivamente en el desempeño del colaborador y de la empresa en general. Por consiguiente, creemos que un adecuado clima organizacional intervendrá directamente sobre la gestión de la empresa y, por tanto, en la satisfacción de sus beneficiarios.

A través del naciente proyecto de investigación propuesto por la autora, “se logrará que esta empresa maneje las propuestas e intervenciones del proyecto y que éstas puedan mediar satisfactoriamente en el clima laboral de EMAPA CAÑETE S.A.

Con la siguiente investigación las personas favorecidas serán tanto los usuarios como los mismos trabajadores de la empresa”.

3. Nombre: “CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN LA PERCEPCIÓN DE LOS DOCENTES DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE LA REGIÓN CALLAO”

Autora: ANGÉLICA LUCRECIA CRESPIÓN MEZA

AÑO 2012, LIMA

Universidad San Ignacio de Loyola

Los resultados del presente estudio realizado por la autora nos brindan información relevante; lo cual permitirá la revaloración del clima organizacional como factor fundamental de la actividad educativa.

El conocimiento teórico sobre la variable estudiada, servirá para impulsar un clima organizacional apropiado y acorde a la calidad educativa que se desea brindar.

En lo institucional servirá para diseñar y aplicar programas de optimización de las relaciones interpersonales entre los miembros de la institución educativa, con el propósito de contribuir al éxito de la administración, la ejecución de los proyectos de innovación y la calidad educativa.

Por tal motivo, la autora recomienda generar nuevas investigaciones que abarquen toda una red educativa y de ser una investigación más ambiciosa se podría trabajar con dos o más distritos para poder observar el comportamiento de los docentes a niveles macro. Asimismo se podría generar investigaciones donde se pueda comparar el clima organizacional de instituciones educativas privadas y nacionales, considerando una red educativa, un distrito, una provincia, una región, etc.

4. Nombre: “CLIMA, MOTIVACIÓN INTRÍNSECA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE DIFERENTES NIVELES JERÁRQUICOS DE UNA EMPRESA PRIVADA”

Autora: NATALIA FRANCESCA CASTILLO DÁVILA

AÑO 2014, LIMA

Pontificia Universidad Católica del Perú

La autora, realizó este estudio “con una modelo de trabajadores concernientes a diferentes niveles jerárquicos de una empresa, de la sección privada que fue seleccionada para anunciar en la encuesta nacional de clima laboral denominada Great Place To Work. Para cumplir con el propósito de la presente investigación, trabajó con una ejemplar de cien trabajadores dependientes entre 25 a 40 años de edad, quienes dominaban diferentes posiciones jerárquicas dentro de la organización”.

Los resultados exponen una correlación reveladora y real entre las variables clima organizacional, motivación intrínseca y agrado laboral.

La autora, precisa que la correspondencia “entre la variable, clima laboral y regulación comportamental intrínseca e identificada, es significativa, por lo que se considera especialmente más a nivel característico, todas las variables estudiadas reportaron puntajes situados en la calificación”.

Cabe precisar, que este estudio “tuvo la finalidad inicial de confrontar dos empresas que, habiendo participado de la encuesta, se hallaran en diferentes posiciones (entre los cinco iniciales y cinco postreros lugares). Por razones logísticas, una de las empresas elegidas no aceptó ayudar en el estudio y es

por ello, que se resolvió trabajar con una sola organización, pero, a través de desiguales niveles jerárquicos”.

Antecedentes Internacionales

1. Nombre: “EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE BURGER KING”

**Autores: STEFANI ALEJANDRA MARROQUÍN PÉREZ,
LORENA PÉREZ GUTIÉRREZ**

AÑO 2011, GUATEMALA

Universidad de San Carlos de Guatemala

La autora dice Esta investigación, indica que “el clima organizacional del personal de los comedores es propicio para la organización y en las diligencias asignadas en sus funciones son reales para su desempeño laboral”.

En el “Burger King”, a los colaboradores se les consiente “libertad en la ejecución de sus labores, tienen la valoración que sus circunstancias laborales son buenas, las relaciones interpersonales con los camaradas de trabajo responden a sus deberes, tienen calidad y compromiso de compromiso”.

Ante ello, con el propósito de continuar con lo favorable, los autores proponen lo siguiente:

- “Endurecer el plan de carrera para que los trabajadores opten por mayores posibilidades de ascenso a otros puestos de mayor jerarquía en el trabajo, según su capacidad y desempeño laboral adecuado dentro de la empresa.

- Realizar capacitaciones en un tiempo adecuado que busquen mejorar el ambiente de las relaciones interpersonales en los diferentes niveles jerárquicos, a fin de lograr un buen clima organizacional y desempeño laboral en el grupo de trabajo”.
- 2. Nombre: “CLIMA LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN DOCENTES UNIVERSITARIOS”**

Autora: YERALDIN D. FLOREZ RIVERO.

AÑO 2014, VENEZUELA

Universidad Centro Occidental “Lisandro Alvarado”

El presente trabajo, trata de una investigación de tipo correlacional, con un diseño no experimental, de corte transversal. La muestra estuvo integrada por 96 docentes de los Programas de Psicología, Desarrollo Humano y Artes Plásticas, con edades entre los 25 y los 60 años, y una antigüedad en el cargo mayor a un (1) año; la selección fue no probabilística, esta investigación tuvo como resultado que los docentes no tiene compromiso con su institución, puesto que esto supone que el docente no ha desarrollado lazos emocionales con la Universidad, que le permitan sentirse orgulloso de pertenecer a ella, y que lo motiven e impulsen al desempeño laboral, sin embargo, también es importante rescatar, que este tipo de compromiso se produce cuando el trabajador siente que la organización satisface sus necesidades y cubre sus expectativas.

Finalmente, a nivel estadístico se encontró una baja relación entre el compromiso organizacional y el clima laboral, y a la vez en el grado que una variable influye sobre la otra, esto lo determina la magnitud del efecto que es baja. Por lo tanto, no solamente es baja la relación entre variables estudiadas,

sino que además la influencia que pudiera tener una sobre la otra, también lo es.

La autora, determinó que no existe un compromiso laboral significativo por parte de los docentes de tres de los programas del decanato de Humanidades y Artes de la UCLA, la percepción de su entorno laboral es favorable en las dimensiones de relaciones interpersonales, claridad y coherencia en la dirección, sentido de pertenencia y valores colectivos; pero, la relación entre el compromiso organizacional y el clima laboral es muy baja.

3. Nombre: “COMPROMISO Y SATISFACCIÓN LABORAL COMO FACTORES DE PERMANENCIA DE LA GENERACIÓN Y”

Autora: PAMELA FRÍAS CASTRO

AÑO 2014, CHILE

UNIVERSIDAD DE CHILE

La presente investigación realizada por la autora se orientó a identificar y describir los principales componentes que llevan a los jóvenes profesionales a permanecer más tiempo en las organizaciones. Sin embargo, en esta línea, se describen las principales características de una de las nuevas generaciones que componen la fuerza laboral, que tienen como características del compromiso y satisfacción laboral, como una forma de comprender las razones que llevan a permanecer menos tiempo en sus trabajos.

Para este fin, se realizó una revisión teórica de las distintas fuentes de la literatura que explican estos fenómenos y a partir de ello, se revisó una serie de instrumentos que permiten relevar las principales causas por las cuales los miembros de la Generación y de una ONG (organización no gubernamental) abandonan la organización. Lo anterior, con el fin de proponer en una futura investigación, un plan de acción que permita abordar dicha problemática.

4. Nombre: “APORTES DEL LIDERAZGO, LA COMUNICACIÓN Y EL TRABAJO EN EQUIPO AL CLIMA ORGANIZACIONAL”

Autora: JENITZE LILIANA LEÓN FANDIÑO

AÑO 2013, COLOMBIA

Universidad Nacional de Colombia

El siguiente análisis, busca de igual manera contribuir a la productividad del grupo Bancolombia sucursal Arauca, empresa a la cual no se ha tenido como segmentación para los estudios realizados del clima laboral, tal situación ha inducido a las directivas de la empresa a apoyar incondicionalmente este estudio, la que se considera herramienta clave que le permitirá observar clara y detalladamente los comportamientos de sus empleados siendo esto reflejo de la satisfacción en el campo de trabajo, lo que propicia el determinado clima laboral.

Esto es contribuir a la competitividad y posicionamiento de una empresa líder en el mercado financiero, y servir como base para emprender otros estudios en la materia quienes pueden seguir aportando significativamente a la gestión de la organización.

2.2 BASES TEÓRICAS

CLIMA ORGANIZACIONAL

Reseña Histórica

Unos de los primeros investigadores en estudiar el clima organizacional fue Kurt Lewin (1939) mencionado por Marín (2003) como precursor en el estudio de las organizaciones.

Kurt Lewin, basó sus artículos en el rumbo de la academia psicológica Gestalt, la cual partía de que “los individuos atraen su entorno apoyándose en juicios vistos y deducidos por ellos mismos; ya que el clima organizacional estaba basada en modelos percibidos de prácticas y comportamientos específicos de las individuos dentro de una organización”.

“Uno de sus más extraordinarios hallazgos fue el clima que por sí mismo suministra más fuerza que estilos conductuales previas, y este es capaz de cambiar la conducta visible de los miembros de un conjunto. Prontamente de la muerte de Lewin en 1947, los autores Morse y Reimer (1956) de la Universidad de Michigan retoman su trabajo, mencionado por Marín (2003). Estos investigadores informaron un estudio sobre el dominio de la colaboración en la toma de decisiones sobre variables internas y externas en cuatro jurisdicciones de la empresa. En dicho tratado manifestaron que en condiciones donde existía la colaboración del empleado en las medidas, la productividad se habría desarrollado en un 25% y por el contrario en condiciones donde no existía la participación del empleado en las medidas, la participación por parte de los empleados causaba un descenso en la variable de lealtad, compromiso y responsabilidad al trabajo”.

CONCEPTO

Para el autor Litwin y Stringer - (1968), “clima organizacional es un agregado de propiedades del ambiente de labor que son susceptibles de ser medidas, descubiertas directa o indirectamente por la masa que vive y trabaja en este contexto y que influyen su comportamiento y estimulación. Estos autores, realizaron una investigación para examinar el rol de un líder y la forma como el mismo erigía condiciones de trabajo a los demás bajo las manifestaciones de necesidades desarrolladas por Mc Clelland - ((1961), aludido por Litwin y Stringer - (1968), a saber: escasez de logro, necesidad de poder y necesidad de afiliación”.

Los autores ocuparon que el clima funciona como regulador de las diferencias individuales y del cometido de las relaciones individuales.

Según el autor Brunet - (1987), “la cualidad que tiene un individuo de comportarse va a obedecer entre otras cosas, de sus características personales, de la forma que tiene de observar el clima de trabajo y de los elementos de la organización. De esta manera se emprende a ver al individuo sumido dentro de un clima determinado por las circunstancias de la organización”.

“El conocimiento de clima remite una serie de aspectos conformes de la organización. Se trata de un concepto multidimensional que forma la personalidad de la organización, porque así como características particulares de un individuo configuran su naturaleza, el clima de una organización se conforma a partir de una configuración de características de ésta”. (Brunet, - 1987)¹.

EXTENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

“Entre las dificultades para estudiar el Clima Organizacional (C.O.), se destaca la técnica de Litwin y Stinger, que utiliza un interrogatorio que se aplica a los miembros de la organización.

Este interrogatorio está basado en la teoría de los autores mencionados, que postula la existencia de nueve extensiones que explicarían el clima existente en una determinada empresa. Cada una de estas extensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización como”: Goncalves, Alexis. (1997)

1. ESTRUCTURA

¹ <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAN7770.pdf>

“Constituye la percepción que tiene los miembros de la organización acerca de la cantidad de normas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven afrontados en el desarrollo de su trabajo. La medida en que la organización pone el énfasis en la trámite, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal e inestructurado”.

2. RESPONSABILIDAD (empowerment)

“Es el efecto de los miembros de la organización acerca de su independencia en la toma de decisiones referidas a su trabajo. Es la medida en que la supervisión que acogen es de tipo general y no estrecha, es decir, el efecto de ser su propio jefe y no tener doble chequeo en el trabajo”.

3. RECOMPENSA

“Se relaciona a la percepción de los miembros sobre la conciliación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización manipula más el premio que el castigo”.

4. DESAFÍO

“Se relaciona al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. La medida en que la organización suscita la aceptación de conflictos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos”.

5. RELACIONES

“Es el conocimiento por parte de los miembros de la empresa acerca de la presencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales, tanto entre formas como entre jefes y subordinados”.

6. COOPERACIÓN

“Es el efecto de los miembros de la empresa sobre la presencia de un aliento de ayuda de parte de los directores y de otros empleados del grupo. Significado puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores”.

7. ESTÁNDARES

“Es la apreciación de los miembros acerca del énfasis que pone la organización sobre las reglas de rendimiento”.

8. CONFLICTOS

“Es el efecto de las porciones de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y remediar los problemas tan pronto nazcan”.

9. IDENTIDAD

“Es el sentimiento de herencia a la organización y es un componente significativo y valioso dentro del grupo de trabajo. En normal, la sensación de compartir los objetivos particulares con los de la organización”.

“Él discernimiento del Clima Organizacional suministra retroalimentación acerca de los procesos que establecen los comportamientos organizacionales, aprobando además, implantar cambios planificados, tanto en las maneras y conductas de los miembros, como en la distribución organizacional o en uno o más de los subsistemas que la disponen”.

“La calidad de esta información se basa en la demostración de que el Clima Organizacional interviene en el comportamiento manifiesto de los miembros, a través de conocimientos estabilizados que filtran la situación y condicionan los niveles de motivación laboral y beneficio profesional, entre otros”.

ASPECTOS DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Al efectuar un tratado de clima organizacional, se debería tener en cuenta que se entiende una sumatoria de factores objetivos, materiales, subjetivos y preceptuales.

“Para evaluar el clima organizacional se manejan grados de evaluación que, por un lado calculan aspectos objetivos-materiales que son, por ejemplo, las circunstancias físicas en las que se desenvuelve el trabajo, la manera de organizar el trabajo, los métodos de reconocimiento (premios y castigos) del trabajo transitados por la empresa, la equidad y satisfacción en las remuneraciones, el avance, la seguridad en el empleo, los planes y beneficios sociales dados, que forman, entre otros factores, la Calidad de Vida Laboral”.

“Y no convenimos dejar de lado la estimación de elementos subjetivos-preceptuales, como las cualidades de los empleados hacia la empresa, la capacidad de los líderes para afectarse con sus colaboradores y guiarlos, la forma de comunicarse, el nivel de entrega de los empleados hacia la empresa, las relaciones interpersonales, el ras de motivación de los empleados, la

complacencia de los mismos con elementos afines con su trabajo y la independencia o libertad de las personas en la ejecución de sus tareas”.

ASPECTOS SUBJETIVOS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL:

Analogía “entre Liderazgo, la motivación y la Satisfacción Laboral

El liderazgo es inevitable en todos los tipos de organización humana, especialmente en las empresas y en cada uno de sus departamentos. Su figura es fundamental para el análisis del clima laboral, ya que favorece a fomentar relaciones de familiaridad y un clima de respeto, trabajo en equipo, disminución de conflictos, una mayor rendimiento y una mayor motivación y satisfacción en el trabajo”.

“Un líder situacional es el que adecúa sus respuestas a las necesidades de sus seguidores, adaptándose a los cambios en el contexto y en las metas, manteniendo un alto grado de efectividad”.

“Por lo que logramos considerar el proceder del líder ante un colectivo, su capacidad para desafiar retos y la cualidad de implicar al combinado de trabajadores es concluyente en el nivel de estimulación y /o satisfacción de los subordinados, puesto que para un líder debe permanecer claro que los individuos que forman las empresas constituyen la fuente principal de ventajas profesionales, concediendo rasgos individuales a las organizaciones. Por lo que es de vital importancia el mejoramiento continuo en las circunstancias laborales objetivas y subjetivas en que se desempeñan los propios como vía para alcanzar la excelencia en el trabajo que realizan”.

FACTORES QUE INTERVIENEN EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL:

“Entre los agentes necesarios a suponer en un clima organizacional, diferenciable para cada organización, por conservar cada empresa características individuales, serán los siguientes”, de acuerdo a Davis y Newstrom (1999).

- Estimulación
- Complacencia
- Involucramiento
- Cualidades
- Valores
- Cultura Organizacional.
- Estrés
- Aprieto
- Liderazgo

“Los agentes y estructuras del sistema organizacional dan lugar a un establecido clima, en función a las percepciones de los miembros. Este clima resultante incita determinadas conductas en los individuos. Estas conductas inciden en la organización, y por ende, en el clima, por lo que actúa en forma de perímetro”.

“Las percepciones y refutaciones que abarcan el Clima Organizacional se causan en una gran diversidad de factores que pueden quedar influenciados por el liderazgo, las experiencias de dirección, estimulación, actitudes, satisfacción laboral, entre otros. Coexisten algunas teorías para evaluar dichos factores”:

TEORÍAS SOBRE EL LIDERAZGO.

“Teoría de Likert:

La hipótesis de clima organizacional de Likert (citado por Brunet, 1999) “establece que el proceder asumido por los subordinados obedece directamente del proceder administrativo y de las realidad organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto, se afirma que la renuencia estará determinada por la percepción”.

Según Likert “instaura tres tipos de variables que definen las características correctas de una organización y que influyen en la conocimiento individual del clima. En tal sentido cita”:

1. “Variables causales: 2. Variables intermedias: 3. Variables finales”:

IMPORTANCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

“El análisis del clima dentro de una organización es esencial, ya que por medio del mismo se asemejan las áreas claves que están retrasando la elaboración, reduciendo la validez y que pueden generar costos inesperados en un futuro para la misma”.

Para Márquez (2001), “la calidad de esta información se basa en la demostración que el clima organizacional influye en el proceder manifiesto de los miembros, a través de percepciones afianzadas que filtran la realidad y condicionan los niveles de estimulación laboral y el rendimiento profesional entre otros”.

Brunet (1987) “alega que el clima refleja de una cualidad global los valores, las actitudes y las opiniones de los miembros, que debido a su ambiente, se transforman a la vez componentes del clima. Si el gerente es capaz de analizar y

establecer el clima de su organización, puede ejercer un control sobre la determinación del mismo de manera tal que logre ser administrado con mayor eficacia”.

“Un conveniente clima organizacional tendrá resultado positivo, definida por la ajustada percepción que los miembros tienen de su organización”.

CARACTERÍSTICAS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Según el autor Brunet (1987), dice “el clima organizacional posee las siguientes características:

- El clima es una concepción molecular y sintético como la personalidad.-
- El clima es una distribución particular de variables, situaciones, sus elementos constituidos pueden variar aunque el clima puede seguir siendo el mismo.
- El clima está determinado en su mayor parte por las particulares personales, las actitudes, las expectativas, las necesidades, así como por las realidades sociológicas y culturales de la organización.
- Está apoyado en características de la realidad externa tal y como es percibido.
- El clima es un conculuyente directo del comportamiento, porque actúa sobre las actitudes y expectativas.
- Tiene resultados sobre el comportamiento humano
- No es fácil de conceptualizarlo, Pero si asemejarlo y sentirlo”.

ENFOQUES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

“El conocimiento del clima organizacional provee un puente entre las creencias conductuales, motivacionales y estructurales, dentro de las funciones organizacional, ya que se describen a los efectos percibidos del sistema formal, el estilo de liderazgo y nuevos importantes factores como las actitudes, dogmas,

valores y motivaciones de las personas quienes se ocupan para una organización en particular”.

Schneider y Reicher (1983) citado por Carolis y Simonis (1994), “identifican tres perspectivas para definir la manera en que surge el clima dentro de una organización”:

1. **“Enfoque Estructuralista:** dicho enfoque congrega el significado que los individuos le proporcionan a los eventos, prácticas y procedimientos dentro de la misma situación. Así, en correspondencia con esta perspectiva, el clima difiere de una organización a otra dependiendo de las diferencias en las estructuras organizacionales. Aquí la apreciación del individuo es resultante del ambiente en el cual se encuentre este”.
2. **“Enfoque Perceptual:** este ubica el significado que los individuos le dan a los eventos. De esta manera, sugiere que el clima difiere de una organización a otra, obedeciendo a las diferencias en los tipos de personas que forman cada organización, es decir, la idea es una función inherente e independiente del ambiente”.
3. **“Enfoque Interaccionista o Interactivo:** dicho énfasis de esta perspectiva se coloca en el significado de los sucesos dados por la interacción que coexiste entre los individuos. Para esta vista, las interacciones y convivencia que experimenta el sujeto al ingresar a la organización es determinar su percepción”.

TEORÍA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE STRINGER (2002)

Según el modelo de Stringer (2002), “este clima determina el cometido de una organización “El clima influye en el desempeño porque está directamente concerniente con la motivación, la cual, es, la voluntad que pone la gente en su gente en su trabajo, La hipótesis de motivación que mejor relata los fenómenos

que surgen en el ambiente de trabajo señala tres fuentes principales de energía motivadora: a) la necesidad del logro, b) la necesidad de afiliación y c) necesidad de poder. Estas tres necesidades son centrales para los pensamientos y sentimientos de las personas en el trabajo. Se conoce que diferentes tipos de clima organizacional pueden suscitar estos tres tipos de motivación y a su vez se puede medir como lo hacen”.

Por otro lado Stringer (2002), “marca que los líderes de las organizaciones establecen y dirigen la energía motivacional que exige a las personas proceder. Ciertas prácticas de liderazgo conmueven los sentimientos, las motivaciones y los comportamientos de las personas, por lo tanto, el liderazgo crea cierto ambiente o clima en la organización y éste influye en el desempeño de la organización”.

Este “modelo afirma que el clima organizacional puede ser descrito en términos de seis espacios, que fueron mencionadas” por Gurley y Fernández (2002):

Estructura: manifiesta la percepción que los trabajadores deben de estar bien coordinados y de tener clara definición de sus roles y responsabilidades.

Estándares: es la idea de los miembros acerca del significado que pone la organización sobre las normas de rendimiento y el grado de orgullo que los empleados tienen al concebir un buen trabajo.

Responsabilidad: manifiesta el sentimiento que tienen los empleados de ser propios jefes y de tener independencia en sus decisiones.

Reconocimiento: Muestra el sentimiento que poseen los empleados de ser recompensados por el trabajo bien dispuesto. Es la disposición en que la organización utiliza más el premio que el castigo.

Apoyo: manifiesta el sentimiento que tienen los empleados de confianza y ayuda recíproca que existe dentro de los grupos de trabajo-

Compromiso: manifiesta el sentimiento de herencia a la organización por el empleado y su grado de compromiso con las metas de la organización.

Dichas metas son las que consienten medir el clima organizacional, y es así que se puede alcanzar a conocer la percepción que tienen los miembros que trabajan en la organización.

LAS TEORÍAS SOBRE MOTIVACIÓN:

Motivación y Comportamiento:

“Es el importe que en los momentos actuales logra el hombre en la organización es cada día de mayor notabilidad. La pérdida de capital de equipamiento conserva como vías posibles de solución, la protección de una prima de seguros, la confección de un préstamo, pero, para la fuga de recursos humanos, estas rutas de solución no son posibles de adaptar”.

“Arranca años reclutar, capacitar y desarrollar el personal preciso para la conformación de grupos de trabajos competidores, es por ello, que las organizaciones han emprendido a considerar a los recursos humanos como su capital más importante y la correcta dirección de los mismos como una de sus tareas más decisivas” (López Rojano. O.I)

“Coexisten dos factores que actúan como concluyente de la fuerza de un motivo, ellos son: **La expectativa** y **La accesibilidad**”.

“**La expectativa:** Concorre la probabilidad que percibe un individuo de poder compensar una necesidad de acuerdo a su costumbre”.

La accesibilidad: Manifiesta las limitaciones que puede encontrar una persona en el medio para poder compensar una necesidad.¹¹

CONCEPTO DE MOTIVACIÓN.

Motivación: “Es el asunto que impulsa a una persona a proceder de una determinada manera o, por lo menos causa una propensión hacia un comportamiento determinado. Ese impulso a actuar puede proceder del ambiente (estimulo externo) o logra ser generado por los procesos mentales intrínsecos del individuo. En este último aspecto, la motivación se relaciona con el sistema de cognición del individuo. La razón es aquello que las personas conocen de sí mismas y del círculo que las rodea, el sistema cognitivo de cada individuo implica a sus valores personales, que están influidos por su ambiente físico y social, por su estructura fisiológica, por sus necesidades y experiencias”. (Moreno, M. (2001).

Las Actitudes:

“Las cuales constituyen otro factor que conmueven la percepción individual sobre el clima en una organización, de ahí la clase de su conocimiento a la hora de evaluar el clima organizacional”.

“Se han prestado varias definiciones al respecto, a continuación relacionamos algunas”.

"Actitud es la disposición de una persona a comportarse de una determinada manera según sus características de personalidad. La actitud laboral es la tendencia individual en relación con el trabajo condicionada por un conjunto de factores innatos, adquiridos, internos o externos al trabajador. Pueden existir actitudes laborales positivas o negativas, así también causadas por factores tanto laborales como ajenos a la organización".

El autor Robbins (1999) precisa actitudes como: "enunciados o juicios de evaluación respecto a los objetos, la gente o los eventos y tienen tres componentes: el cognoscitivo, afectivo y del comportamiento"

“Consecuencias de las actitudes: Davis y Newstrom (1999) señalan que uno de los efectos negativos que pueden tener las cualidades es la inadaptación laboral. Esta se concibe como el síndrome complejo que percibe un grado máximo de insatisfacción del trabajo y la pérdida de productividad”.

Davis y Newstrom (1999) “indican que entre los efectos positivos se lograrían considerar la productividad, un buen círculo de trabajo, la satisfacción personal y grupal, entre otros”.

“La incertidumbre económica de la labor que se realiza. La insuficiente significación del colectivo laboral.

Expectaciones insatisfechas concernidas con la posibilidad de ascenso dentro del colectivo de trabajo”.

“Otro resultado negativo en las actitudes, puede ser un nivel de estrés arriba de lo determinado dentro de un ambiente de trabajo. Franco (2001) señala que el estrés es la palabra que se estila para describir los síntomas que se producen en el cuerpo ante el aumento de las presiones impuestas por el medio exterior o por la misma persona. El estrés encaminado a metas es un valioso instrumento de motivación que puede cambiarnos en grandes atletas o empresarios. Pero, también puede sumergirnos en la depresión y llevarnos al suicidio”.

“Este justificado que los cimientos de un buen clima laboral se conciernen con los siguientes parámetros: la calidad directiva, la conciliación del trabajo con la vida familiar, la carrera profesional y la complacencia en el puesto de trabajo”.

SATISFACCIÓN LABORAL.

“Dicho factor reviste una importancia relevante en la percepción individual del clima organizacional, pues, en la medida que un trabajador se sienta satisfecho contribuirá al mejoramiento continuo de los servicios que brinda en su organización y por ende así valorará de forma más objetiva y positiva el clima que le rodea”.

DEFINICIONES:

Acerca de la satisfacción e insatisfacción Palafox (1995) hace el consiguiente comentario:

"Para los empresarios, es muy claro que esperan de los empleados máxima productividad en sus trabajos o tareas. Pero no tienen tanta claridad en lo que el personal espera de su empresa, esto es, máxima satisfacción en su trabajo. El trabajador a su vez responde a la desatención y manipulación de la empresa con la conocida frase 'como hacen que me pagan, hago que trabajo'. Entonces se inicia ese círculo de insatisfacción y baja productividad; el personal está mal remunerado y por lo tanto se siente insatisfecho por lo que se convierte en improductivo y esto provoca a su vez insatisfacción". (Palafox, 1995)

Davis y Newstrom (1999) precisan satisfacción laboral como "el conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con el cual los empleados consideran su trabajo".

Robbins (1999) a su vez, “instaura que la satisfacción en el trabajo es la diferencia entre la cuantía de recompensas que los trabajadores reciben y la cuantía que ellos creen que deberían recibir”.

Márquez (2001.) indica que la “satisfacción podría precisarse como la actitud del trabajador frente a su oportuno trabajo, dicha cualidad, está basada en las creencias y valores que el trabajador despliega de su propio trabajo. Las actitudes son establecidas conjuntamente por las características presentes del puesto, como por las percepciones que posee el trabajador de lo que deberían ser”.

“Márquez también menciona que se puede instaurar dos tipos o niveles de análisis en lo que a satisfacción laboral se refiere”:

"Satisfacción General, indicador promedio que puede sentir el trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo”.

“Satisfacción por facetas, grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo: reconocimiento, beneficios, condiciones del trabajo, supervisión recibida, compañeros del trabajo, políticas de la empresa”.

Márquez (2001) alude que: "La insatisfacción produce una baja en la eficiencia organizacional, puede expresarse además a través de las conductas de expresión, lealtad, negligencia, agresión o retiro. La frustración que siente un empleado insatisfecho puede conducirle a una conducta agresiva, la cual puede manifestarse por sabotaje, maledicencia o agresión directa. Finalmente, podemos señalar que las conductas generadas por la insatisfacción laboral pueden enmarcarse en dos ejes principales: activo – pasivo, destructivo – constructivo de acuerdo a su orientación”.

GENERALIDADES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

Concepto:

“La complacencia es aquella impresión que el individuo experimenta al lograr la recuperación del equilibrio entre una insuficiencia o grupo de necesidades y el objeto o los fines que las oprimen. Es decir, satisfacción, es la sensación del término referente de una motivación que busca sus objetivos”. (Ardouin, J., Bustos, C., Gayó, R. & Jarpa, M., 2000).

La Satisfacción en el Trabajo:

“Para numerosos autores, la complacencia en el trabajo es un motivo en sí mismo, es decir, el trabajador conserva una actitud seria en la organización laboral para lograr ésta. Para otros, es una dicción de una necesidad que puede o no ser satisfecha”.

“Mediante el estudio de la complacencia, los directivos de la empresa podrán saber los efectos que causan las políticas, normas, procedimientos e instrucciones generales de la organización en el personal. Así se podrán conservar, suprimir, corregir o reforzar las capacidades de la organización, según sean los resultados que ellos están obteniendo”.

CARACTERÍSTICAS PERSONALES RELACIONADAS CON LA SATISFACCIÓN EN EL EMPLEO:

“Nada de sorprendente posee el que ciertas características personales tales como el sexo, la edad, la inteligencia y la salud mental tengan relación con la satisfacción en el empleo. El trabajo es uno de los aspectos que forman la experiencia general de la vida. En cierto modo, nuestra condición hacia el trabajo refleja nuestra historia personal”.

La Inteligencia:

“El nivel de la inteligencia que un empleado ostente, en sí mismo, no es un factor concluyente de satisfacción o descontento en el empleo. Sin embargo, la inteligencia de un empleado sí posee una importancia imponente en relación con la naturaleza del trabajo que elabora. Los empleados para quienes el trabajo no simboliza un desafío suficiente, o que desempeñan diligencias que son demasiado severos para sus capacidades intelectuales, se sienten a menudo insatisfechos con su labor”.

Adaptación Personal:

“No hay vacilación que los sujetos bien adaptados se satisfacen en efecto, con frecuencia, a las presiones de la humanidad y de algún grupo. Sin embargo, su conformidad debe pensarse como evidencia a favor de la adaptación personal, pero no igual a ella. La persona bien acomodada es la que, después de examinar el pro y el contra, puede pensarse en libertad de ser discrepante si dicha conducta es el que mejor satisface a sus necesidades esenciales y no priva a los demás de su derecho a compensar las suyas”.

“Alcanzaría a darse por sentado que un trabajador, mal adaptado en lo personal y desventurado en lo que se refiere a las circunstancias prevalecientes externamente de su puesto de trabajo, habrá de trascender dicha actitud de manera que perciba el descontento con su empresa y su trabajo; sin embargo, esa correspondencia también puede proceder en sentido contrario”.

FACTORES DE SITUACIÓN RELACIONADOS CON LA SATISFACCIÓN EN EL EMPLEO

De acuerdo a Gruenfield (1962), “uno de los medios típicos que se utilizan para esta clase de estudios requiere que los empleados aprendan una lista de características de empleos y que les otorguen categoría o clasificación de acuerdo con la categoría que tengan para ellos. Una de las conclusiones más importantes de dichos estudios es que con reiteración, ni los funcionarios ejecutivos, ni los dirigentes gremiales, comprenden bien las necesidades de los empleados”.

Factores de Situación Específicos:

“Ello se encuentra descrito a las actitudes de los empleados con relación a aspectos del contexto del empleo y del trabajo”:

Pago:

“Suele existir una propensión de concederle excesiva importancia al pago como factor concluyente de satisfacción en el empleo. La jerarquía que le dan los empleados suele quedar relacionada con lo que pueden obtener con lo que ganan, comparación de la mensualidad que reciben con respecto a otros que desempeñan la idéntica labor, etc”.

Seguridad del Empleo:

“La calidad referente de la seguridad en comparación con otros aspectos intrínsecos del empleo, tales como el desembolso o el reconocimiento de las virtudes personales varía en situación de la clasificación del empleo y que su antecesor de experimentar una impresión de realización, orgullo y aprecio

personal del grado efectivo de certeza que los trabajadores sienten en su empleo, lo cual ha sido demostrado por investigaciones como las de Hersey”.

Participación y reconocimiento personal:

“La impresión de satisfacción y de orgullo personal que le causa al artesano de su capacidad de convertir la materia prima en un producto terminado, muy pocas veces se experimenta dentro de la estructura industrial actual. El empleado del vigente tiene la misma necesidad que su antecesor de experimentar una sensación de realización, presunción y valía personal. Cuando a menudo es improbable, dará a cada empleado la ocasión de experimentar el orgullo del artesano, es dable y necesario proporcionar la variedad de instrucción que le permita a cada trabajador comprender el lugar que su labor ocupa en la manufactura del producto final”.

Posición profesional:

De acuerdo a estudios de Robínson, concluye “aun cuando la totalidad de los empleados están satisfechos con sus empleos o conservan una actitud de relativa neutralidad al respecto, el nivel de satisfacción que reportan, varía de acuerdo con la perspectiva profesional del empleado. Cuanta más alta sea su posición dentro de la jerarquía profesional, tanto más factible es que informe sentirse satisfecho con su empleo”.

Supervisión:

“En los descubrimientos significativos del estudio de Hawthorne fue que es viable cambiar las actitudes de los empleados mediante el perfeccionamiento de un espíritu de colaboración entre trabajadores y supervisores”.

Una correspondencia amistosa entre supervisores y subordinados creía generalizarse en un clima favorable de trabajo

Aumento de la satisfacción en el empleo:

“Para poder desarrollar la satisfacción en el empleo y facilitar la armonía personal, se requiere que se reconozca en persona al empleado y se le acepte como individuo con su patrón propio de necesidades, fortalezas y debilidades”.

“Cada uno de las orientaciones tradicionales, consiste en atender los descontentos de los trabajadores hasta que ellos se quejan, suponiendo que anteriormente de eso, ellos se sienten satisfechos. Este enfoque es deshonesto bajo dos aspectos. En primer lugar, desde el punto de vista administrativo, es posiblemente menos eficaz hacerles frente a las lamentaciones que evitar que se presenten. En segundo lugar, es posible que las lamentaciones que se presenten a la administración no reflejen en realidad las causas reales que causan el descontento”.

Comunicación y Participación

“Algunas de las causas permisibles de queja se pueden evitar mediante un sistema eficaz de comunicaciones a través de toda la distribución de la compañía, en la cual se transfieran a los empleados las razones en las cuales se fundan cambios, diseños, políticas”, etc.

“Es algo que va más allá de la comunicación, es la colaboración positiva de los empleados en los programas de reformas industriales, está probado que a los empleados no les basta con enterarse de una planeada transformación y de sus razones; sino, que les es más gratificante participar en la resolución de algunos de

los pormenores del programa, causando al mismo tiempo actitudes de apoyo con el grupo y de identificación personal con el programa”.

Factores Determinantes en la Satisfacción.

De acuerdo a los hallazgos, investigaciones y conocimientos almacenados (Márquez citando a Robbins, 1998) “reflexiona que los principales factores que determinan la complacencia laboral son”:

- Desafío del trabajo
- Sistema de distinciones justas
- Condiciones propicias de trabajo
- Colegas que propongan apoyo
- Coincidencia entre personalidad y puesto de trabajo
- Involucramiento

Flores (1997) sugiere “que entre los avances más característicos que ha tenido la administración de personal en los últimos tiempos, enfatiza el hecho de considerar al trabajador como copartícipe y no como empleado; asimismo, la idea del empleado como factor humano y no como recurso humano”.

“Después de analizar los distintos punto de vista teóricos podemos decir que, se halla una relación directa entre el clima organizacional y la bienestar laboral, aunque esta última también está afectada por otros factores”.

Por ejemplo: “Pago, Seguridad del Empleo, Participación y Reconocimiento Personal, Posición Profesional, Supervisión, Aumento de la satisfacción en el empleo, Comunicación y Participación, de tal manera que hace permisible que la complacencia sea mayor, si la persona concerniente a nuestras organizaciones puede corresponder de una manera más o menos directa su acción en la empresa

con el éxito. Cabe indicar que la clave del éxito del Clima Organizacional está en la intervención activa de los trabajadores, con sus decisiones y experiencias, para trabajar en puesto de este propósito es precisa una nueva forma de pensar y actuar de directivos y trabajadores en nuestras entidades”.

RESULTADOS GENERALES

Al analizar la empresa TÉCNICA INGENIEROS S.A.C., concluimos que el Clima Organizacional debe ser: “un conjunto de posesiones del ambiente de trabajo que son capaces de ser medidas, descubiertas directa o indirectamente por la gente que vive y trabaja en este contenido y que influyen su comportamiento y estimulación”. (Litwin y Stringer), y de acuerdo al análisis total de los datos suministrados por la encuesta efectuada a la empresa TÉCNICA INGENIEROS S.A.C., se puede observar que de acuerdo al clima organizacional, la mayor parte de los colaboradores no se encuentran satisfechos, lo que puede influir en el buen funcionamiento de la empresa. Con respecto al desempeño de las labores de acuerdo a la infraestructura y equipos, 25 de los 40 colaboradores encuestados, señalan que están conformes; y con relación a la comunicación que existen en el grupo de trabajo, la mitad están de acuerdo, por lo que se deduce que no es fluida; de 40 encuestados, 36 manifiestan que no le alcanza el tiempo para completar su trabajo. En cuanto a la relación entre compañeros de trabajo 37 de 40 manifiestan que es regular, lo que nos demuestra que existen problemas. La pregunta referida al otorgamiento de reconocimiento e incentivos 35 de 40 encuestados señalan que no reciben incentivos, ni reconocimiento. 13 de 40 colaboradores respondieron que las funciones no se encuentran definidas en la organización. De igual manera 15 de 40 no se sienten comprometidos con apoyar el trabajo de los demás. 15 de los 40 encuestados señalan que sus jefes no reconocen ni valoran su trabajo dentro de la organización. 22 de 40 no

recomendarían a ningún familiar ni amigo a trabajar en la empresa TÉCNICA INGENIEROS S.A.C., por lo que se demuestra que los colaboradores no se encuentran identificados con la organización. Como se puede ver, “el Clima Organizacional, juega un papel trascendental para el logro de una superior eficacia en las organizaciones, siendo el primordial motor de las organizaciones, el **Capital Humano**, es de ahí que parte la importancia de procurar mantener un clima laboral encantador, proporcionar las superiores armas posibles para que los empleados se sientan orgullosos en sus puestos de trabajo”.

“De acuerdo a los resultados obtenidos de la encuesta, se reafirma en presentar algunas alternativas de solución para mejorar el clima organizacional de la empresa TÉCNICA INGENIEROS S.A.C., permitiendo asimismo que cada colaborador, se sienta más satisfecho en su entorno laboral”.

CAPÍTULO III: ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN

Teniendo en cuenta los problemas que presenta la empresa **TÉCNICA INGENIEROS S.A.C** podemos dar una alternativa de solución.

- Se tiene que dar a todos los colaboradores charlas o conferencias motivacionales de trabajo en equipo para así lograr un mayor rendimiento.
- La empresa debe hacer reconocimientos a los colaboradores para que se sientan bien en su ambiente laboral.
- Se deberá contratar personal con un perfil adecuado para cada ambiente.
- Hacerle sentir al colaborador que su trabajo si es importante para el desarrollo de la organización y se sientan satisfechos con la organización.
- Tener mas comunicacion con el personal.
- Se debe realizar una mejora en las perfiles de carrera de su personal, instituyendo nuevas habilidades para promoverlos y conquistar posibles vacantes en las que logren desempeñarse.
- La empresa **TÉCNICA INGENIEROS S.A.C.** debe proporcionar ambientes de descansos apropiados y relajantes (salas de descanso).

RECOMENDACIONES

1. Se sugiere a la empresa TÉCNICA INGENIEROS S.A.C. realizar capacitaciones para motivar a los colaboradores.
2. Se sugiere como empresa, el reconocimiento del esfuerzo y trabajo de los colaboradores.
3. Se sugiere una comunicación eficaz entre los colaboradores y jefes de cada área.

CONCLUSIONES

Primero: Según a “los resultados de la encuesta elaborada a la EMPRESA TÉCNICA INGENIEROS S.A.C.”, no existe clima organizacional.

Segundo: Nos hemos permitido presentar alternativas de solución de acuerdo a las teorías analizadas en el presente trabajo.

Tercero: “Dentro de las causas que afectan el clima organizacional en la empresa TÉCNICA INGENIEROS S.A.C”, se menciona que existe personal insatisfecho, no existe reconocimiento, no existe comunicación entre compañeros, exceso de labores, defectuosa climatización y escasez de adiestramiento de los trabajadores, no existe apoyo en el trabajo de los demás, definiciones no claras.

REFERENCIAS

<http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAN7770.pdf>

<http://www.alpatecperu.com/web/secciones/index.php>

<http://www.monografias.com/trabajos-pdf2/mejora-clima-organizacional-satisfaccion-laboral/mejora-clima-organizacional-satisfaccion-laboral.pdf>

http://sptf.info/images/medicion_del_clima_laboral.pdf

Márquez, P. (2001). Satisfacción laboral. Retrieved January 12, 2009, from

<http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/satlab.htm>,

Chiavenato, I. (1989). Introducción a la Teoría General de la Administración (p. 464). Mc. Graw-Hill Interamericana: S.A.

Chiavenato, I. (1994). Administración de Recursos Humanos (p. 175). México: Mc Graw-Hill Interamericana, S.A.

Goncalves, A. (2002, November 16). Clima organizacional. Retrieved February 22, 2009, from <http://www.phppartners.com/articulos/download.asp>.

<https://es.scribd.com/doc/111816308/Articulo-Clima-Organizacional>

<https://es.scribd.com/doc/312467570/formato-N-2-antecedentes>

<http://myslide.es/business/proyecto-de-tesis-clima-laboral-en-el-area-de-atencion-al-cliente-de-emapa-canete.html>

http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1138/1/2012_Cresp%C3%ADn_Clima%20organizacional%20seg%C3%BAn%20la%20percepci%C3%B3n%20de%20los%20docentes%20de%20una%20instituci%C3%B3n%20educativa%20de%20la%20Regi%C3%B3n%20Callao.pdf

http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5431/CASTILLO_DAVILA_NATALIA_CLIMA_MOTIVACION.pdf?sequence=1

ANEXO



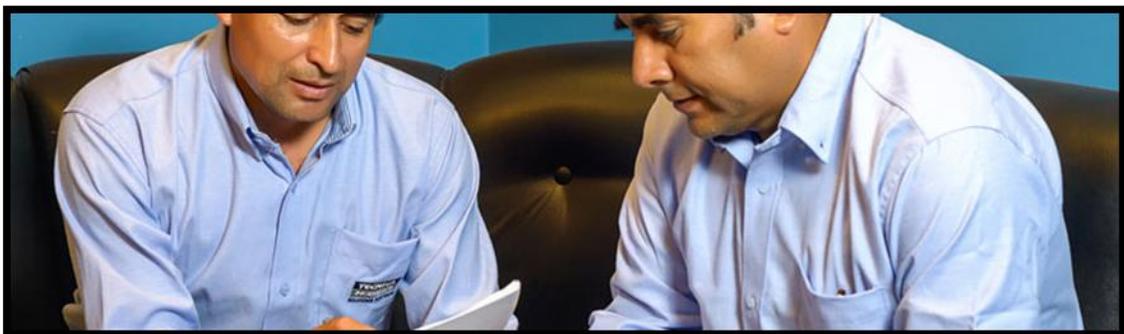
STAFF:



PERSONAL ADMINISTRATIVO:



GERENTE GENERAL:





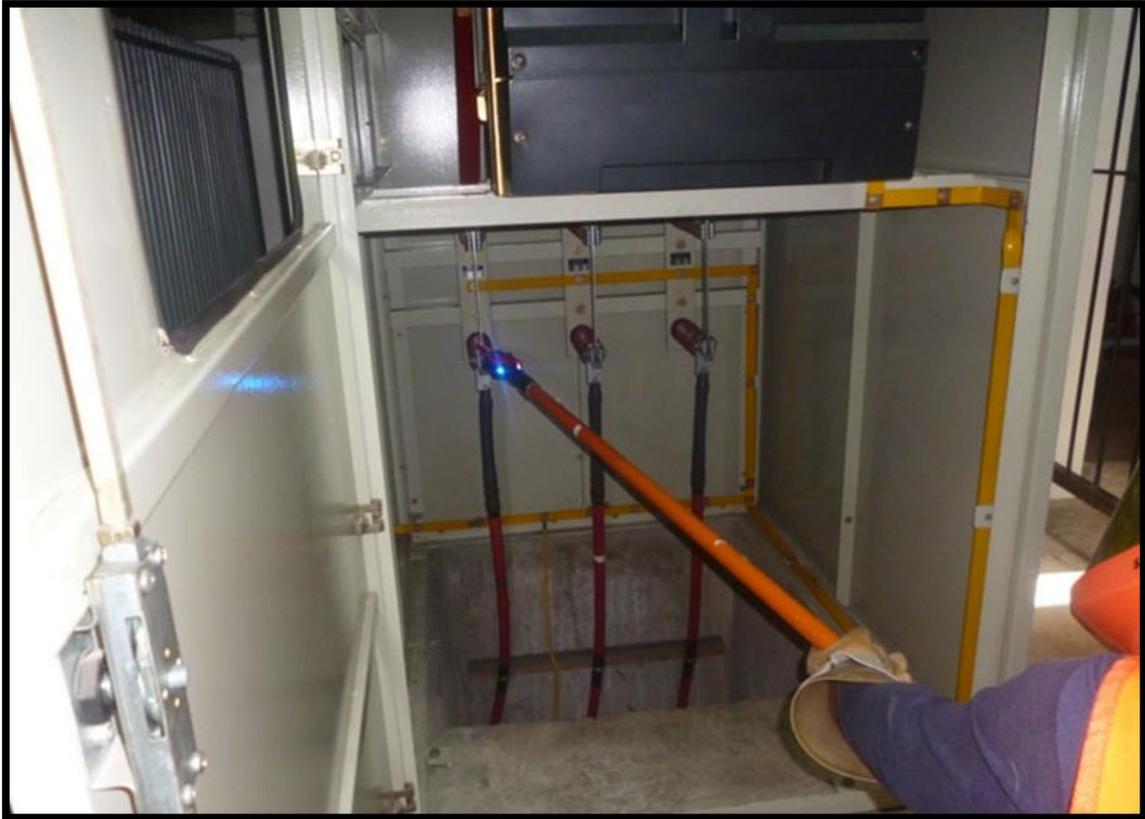
PERSONAL TÉCNICO:





PROYECTOS:

ENERGÍA



SISTEMA DE CONTROL



SISTEMA DE COMUNICACIÓN Y MANTENIMIENTO



UBICACIÓN:

Sede 1 - Lima
Av. Tingo María N° 625, Urb. Chacra Colorada,
Breña, Perú

info@alpatecperu.com
tecnica1@alpatecperu.com

Teléfonos
Central: (511) 330-1328
Central: (511) 433-1070



The map displays the location of the office in Breña, Lima. A red pin marks the intersection of Avenida Tingo María and Avenida Venezuela. A search bar at the top right contains the text 'Acceder'. Below the search bar, a list of search results shows 'Avenida Tingo Mar...' with a red pin icon and a link to 'Más opciones'. The map shows surrounding streets including Orrego, Chamaya, Pilcomayo, Pastaza, Jiron Napo, and Gral Orbegoso. A zoom control with '+' and '-' buttons is visible in the bottom right corner. The Google logo is at the bottom center.