

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL (PD)

**"ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN CORPORACIÓN SAN FRANCISCO, S.A.
COBÁN, A.V."
TESIS DE GRADO**

ELISA MARIA REYES FIGUEROA
CARNET 20461-10

SAN JUAN CHAMELCO, ALTA VERAPAZ, FEBRERO DE 2015
CAMPUS "SAN PEDRO CLAVER, S . J." DE LA VERAPAZ

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL (PD)

**"ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN CORPORACIÓN SAN FRANCISCO, S.A.
COBÁN, A.V."**

TESIS DE GRADO

**TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE
HUMANIDADES**

**POR
ELISA MARIA REYES FIGUEROA**

**PREVIO A CONFERÍRSELE
EL TÍTULO DE PSICÓLOGA INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL EN EL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIADA**

**SAN JUAN CHAMELCO, ALTA VERAPAZ, FEBRERO DE 2015
CAMPUS "SAN PEDRO CLAVER, S . J." DE LA VERAPAZ**

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR

RECTOR: P. EDUARDO VALDES BARRIA, S. J.
VICERRECTORA ACADÉMICA: DRA. MARTA LUCRECIA MÉNDEZ GONZÁLEZ DE PENEDO
VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN: DR. CARLOS RAFAEL CABARRÚS PELLECCER, S. J.
VICERRECTOR DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA: P. JULIO ENRIQUE MOREIRA CHAVARRÍA, S. J.
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO: LIC. ARIEL RIVERA IRÍAS
SECRETARIA GENERAL: LIC. FABIOLA DE LA LUZ PADILLA BELTRANENA DE LORENZANA

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES

DECANA: MGTR. MARIA HILDA CABALLEROS ALVARADO DE MAZARIEGOS
VICEDECANO: MGTR. HOSY BENJAMER OROZCO
SECRETARIA: MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY
DIRECTORA DE CARRERA: MGTR. GEORGINA MARIA MARISCAL CASTILLO DE JURADO

NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

MGTR. DAISY ANTONIETA BIN CO DE TZUL

REVISOR QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN

MGTR. MARIA DE LA LUZ DE LEÓN GUEVARA

San Juan Chamelco, 22 de noviembre de 2014

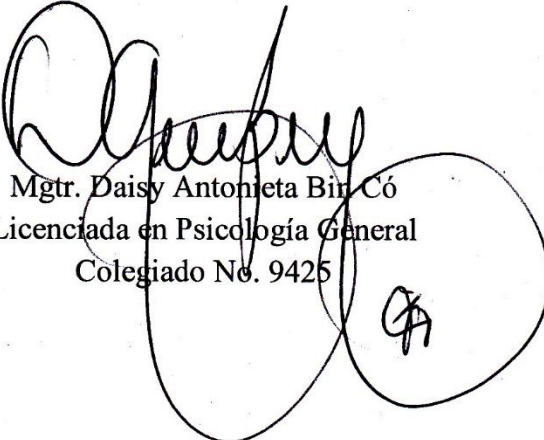
Señores
Consejo de Facultad de Humanidades
Universidad Rafael Landívar, Campus Central.

Estimados señores:

En cumplimiento con la designación como asesora del trabajo de tesis de la estudiante, Elisa María Reyes Figueroa con número de carné 2046110, me permito informarles que he procedido a revisar, discutir y asesorar el estudio denominado: **"ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN CORPORACIÓN SAN FRANCISCO S.A. COBÁN, A.V."**. Y en función de lo cual estimo que cumple con los requisitos establecidos para su presentación ante el revisor nombrado, previo a optar al título de Psicóloga Industrial/Organizacional en el grado académico de licenciada.

Por lo anterior, recomiendo que dicho trabajo sea aceptado como tesis de graduación de la estudiante Reyes Figueroa.

Sin otro particular, me suscribo de ustedes muy atentamente,


Mgtr. Daisy Antonieta Bir Córdova
Licenciada en Psicología General
Colegiado No. 9425



Universidad
Rafael Landívar
Tradición Jesuita en Guatemala

FACULTAD DE HUMANIDADES
No. 05743-2015

Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado de la estudiante ELISA MARIA REYES FIGUEROA, Carnet 20461-10 en la carrera LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL (PD), del Campus de La Verapaz, que consta en el Acta No. 0592-2015 de fecha 2 de febrero de 2015, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

**"ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN CORPORACIÓN SAN FRANCISCO, S.A.
COBÁN, A.V."**

Previo a conferírsele el título de PSICÓLOGA INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL en el grado académico de LICENCIADA.

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 13 días del mes de febrero del año 2015.



Irene Ruiz Godoy

MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY, SECRETARIA
HUMANIDADES
Universidad Rafael Landívar

DEDICATORIAS Y AGRADECIMIENTOS

A DIOS: Por mantenerme de pie, darme la sabiduría y las fuerzas necesarias para culminar esta etapa importante de mi vida, porque sin ti no hubiese sido posible nada.

A MIS PADRES: Luis Reyes y Elisa de Reyes, porque ustedes creyeron en mi cuando ni yo misma confiaba en mis posibilidades. Gracias por darme el apoyo incondicional que necesitaba, son la luz de mi vida.

A MIS HERMANOS: Adib Reyes y Luis Alberto Reyes, mis dos ángeles terrenales, mis ejemplos de vida, porque siempre tuvieron una palabra de apoyo para mí, y a pesar de la distancia siempre estuvieron presentes en cada momento.

A MIS CUÑADAS: Alexa y Sandra, por siempre tener palabras alentadoras para que continuara con mi caminar.

A MI MEJOR AMIGA: Katy Gonzalez, por tu presencia incondicional en mi vida y a lo largo de mi carrera, porque no importaba la hora siempre estabas para ayudarme y apoyarme en todo, desde el inicio hasta el final.

A MIS CHEVY: Porque siempre me escucharon, aconsejaron y apoyaron.

A MI AHIJADO: Anderson, porque tu vida y presencia me hacen ser mejor persona cada día y me impulsan a continuar para apoyarte a ti en tu caminar.

A MI ASESORA: Licenciada Daysi Bin, por su acompañamiento incansable en la realización de mi tesis.

A MIS DOSCENTES: Por todas las enseñanzas a lo largo de mi carrera.

A MI COORDINADOR: Licenciado Oscar Molina porque usted siempre creyó en mí y dio todo de usted para que este sueño culminara exitosamente

A MIS COMPAÑEROS: Porque al final del camino estuvimos unidos y dimos lo necesario para apoyarnos los unos a los otros.

RESUMEN

La presente investigación fue de tipo descriptiva, la cual tuvo como objetivo establecer el clima organizacional de Corporación San Francisco S.A.

La información fue recopilada por medio de un instrumento, administrado a todos los colaboradores de dicha empresa, el cual contaba con 20 preguntas de opción múltiple, además, se trabajó con los siguientes indicadores de medición: relaciones interpersonales, motivación, comunicación y sentido de pertenencia. Se definieron e identificaron los sujetos de estudio, los cuales abarcaban el 100% de los colaboradores, teniendo un resultado de 20 personas.

Los resultados evidencian que el factor de relaciones interpersonales es el más desarrollado, en menos porcentaje se encuentran: motivación, comunicación y sentido de pertenencia. Aunque no se encuentra un clima organizacional desfavorable, es necesario realizar ciertas mejoras. Por lo anterior se recomienda fortalecer el clima organizacional.

Por último se propuso un plan de acción para el mantenimiento, mejora y fortalecimiento del clima organizacional, con el objetivo de crear un clima organizacional ideal para los colaboradores de Corporación San Francisco S.A.

CONTENIDO

I.	INTRODUCCIÓN.....	1
1.2	Clima organizacional:	10
II.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	25
2.1.	Objetivos	26
2.1.1.	Objetivo General.....	26
2.1.2.	Objetivos Específicos.....	26
2.2.	Elemento de estudio:	26
2.3.	Definición de Variable	26
2.3.1.	Definición Conceptual	26
2.3.2.	Definición operacional.....	27
2.4.	Alcances y Limites	27
2.5.	Aporte.....	27
III.	MÉTODO	29
3.1.	Sujeto.....	29
3.2.	Instrumento.....	29
3.3.	Procedimiento.....	30
3.4.	Tipo de investigación, diseño y Metodología estadística.....	31
IV.	PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	32
V.	DISCUSIÓN	38
VI.	CONCLUSIONES	42
VII.	RECOMENDACIONES.....	43
VIII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	44

ANEXOS

Anexo No. 1 Cuestionario para el estudio del clima organizacional de una empresa

Anexo No. 2 Plan de acción para la mejora del clima organizacional

Anexo No. 3 Carta de autorización para el uso del nombre de la empresa

I. INTRODUCCIÓN

Recursos Humanos esta designado a velar por cada uno de los colaboradores de su empresa logrando que ellos se sientan en un ambiente agradable para poder desempeñar sus tareas de forma correcta. Las instituciones buscan brindar sus servicios de la mejor manera posible y para lograr esa calidad implementan procesos estratégicos para fomentar en sus trabajadores una actitud de compromiso y cumplir las metas que la organización tenga propuestas, esto se logrará con un clima organizacional estable que propicie el ambiente que los colaboradores necesitan para desenvolverse de la mejor manera posible.

El clima organizacional se refiere a las características del ambiente interno de las empresas, que pueden ser percibidas por los colaboradores de una forma directa o indirectamente, y estas pueden llegar a tener consecuencias en su conducta laboral, poniendo en peligro la productividad en sus tareas. Por este motivo se deben de formular propuestas para alcanzar y mantener un clima organizacional estable. No se debe de olvidar que sin personas no podría existir un clima laboral en las organizaciones, es por ello que es de suma importancia cuidar a nuestro personal para que ellos se sientan a gusto tanto con sus compañeros de trabajo como con la empresa para así lograr obtener un entorno cómodo y agradable para su desenvolvimiento en sus diferentes áreas de trabajo.

Al evaluar el clima organizacional, se determinan aspectos relevantes, eficientes o deficientes, a partir de los cuales se pueden establecer puntos de mejora para que el entorno en la institución sea el adecuado y así cada colaborador trabaje de forma efectiva, sintiéndose cómodo y acogido por la empresa y que su meta sea lograr cada tarea de forma eficiente y eficaz.

Por lo que la principal finalidad de esta investigación es determinar cómo se encuentra clima organizacional de Corporación San Francisco S.A.

En relación a Clima Organizacional se mencionan los siguientes trabajos realizados anteriormente en Guatemala:

Altuve (2005) realizó un estudio de tipo descriptivo correlacional, el cual tuvo como objetivo correlacionar el clima organizacional y el desempeño de los empleados en una empresa Litográfica. Todo el personal a nivel operativo y administrativo fue sujeto de estudio en esta investigación, los cuales hicieron una población de 50 empleados. Los instrumentos que se utilizaron para la recolección de información fueron cuestionarios de evaluación del clima organizacional, el cual consta de 50 preguntas de elección forzada y un cuestionario de evaluación del desempeño, este cuestionario consta de 10 preguntas con respuestas de elección forzada. De acuerdo con los resultados, se conoció la correlación del clima organizacional con el desempeño de los empleados, se comprueba que existe una correlación positiva acumulada entre las dos variables, al observar los resultados de las dos evaluaciones aplicadas, el clima organizacional tiene una relación estrecha con el desempeño de cada empleado. Se recomendó un método formal de evaluación del clima organizacional, el cual sea aplicado anualmente, para que se puedan identificar los aspectos que sean deficientes y mejorarlos.

Espinoza (2005) realizó una investigación de tipo descriptiva con el objetivo de proponer un plan para mejorar el clima organizacional de una empresa industrial de producción de alimentos. Para la realización de la presente investigación, se realizó la aplicación del cuestionario a la población total de 219 sujetos. Los instrumentos utilizados fueron, un cuestionario de clima laboral, este formulario fue utilizado en el estudio realizado por Chuy (2003) dentro de los cuales se tiene un cuestionario de medición de clima organizacional aplicado a 13, este formulario consta

de dos series, la primera contiene 70 preguntas de 10 dimensiones que abarcan diferentes aspectos como indicadores del clima organizacional. De acuerdo con los resultados se concluyó que, a través de esta investigación, la dimensión del clima organizacional de una empresa industrial de producción de alimentos que necesita atención inmediata es la motivación. Se recomendó realizar mediciones de clima organizacional en el futuro, de forma periódica con el fin de mantener un ambiente sano.

Así mismo Fernández (2007) en su investigación de tipo descriptiva, tuvo como objetivo establecer cuáles son los principales factores que determinan el clima organizacional en una empresa de mecánica automotriz. Esta empresa, tiene en total, 57 colaboradores y se utilizó como muestra 19 colaboradores. El instrumento que se utilizó para la recolección de la investigación fueron cuestionario para evaluar clima laboral, que consta de 34 preguntas, mismas que, distribuidas al azar, evalúan algunos de los distintos factores que integran el clima laboral. De acuerdo con los resultados, se conocieron los factores que determinan el clima organizacional, se concluye que los factores evaluados que determinan el clima organizacional en esta empresa son motivación, relaciones interpersonales, identificación con la empresa, percepción general y responsabilidad, factores que afectan positivamente. Se recomendó, mantener las condiciones de trabajo que hasta ahora se han dado dentro de la empresa, ya que éstas mantienen motivado al personal y les permitirá seguir trabajando efectivamente.

Por otro lado, Molina (2007) en su investigación de carácter descriptiva, tuvo como objetivo determinar los factores que inciden en el clima laboral de la empresa Lavandería La Sercha. Fue dirigido al área de administración para que esta utilice la herramienta que se elaborará en todas las áreas de la empresa, cubriendo todos los puestos de la misma. Los sujetos que fueron entrevistados para la recolección de la información necesaria fueron: el Gerente General, el

Gerente Administrativo, los Jefes de área (2 personas), personal administrativo (4 personas), haciendo un total de 8 sujetos, quienes integran el área administrativa. Los instrumentos a utilizar fueron guías de entrevistas dirigidas a los sujetos, que incluyen ciertas áreas que involucran al personal, con el propósito de recabar la información precisa que ayude a determinar cuáles son los factores críticos que inciden en el clima laboral de la organización. Según los resultados de la investigación, es preciso aplicar la encuesta de opinión del clima laboral para conocer el verdadero sentir de los empleados. Los resultados obtenidos mediante el instrumento aplicado demuestran que los colaboradores creen que es importante estar motivados para llevar a cabo sus tareas diarias de una mejor manera y que actualmente no tienen esa motivación dentro de la organización. Se recomendó la aplicación de la encuesta para conocer la percepción del clima laboral de los colaboradores.

También se puede mencionar que, Morales (2007) realizó un estudio de tipo descriptivo el cual tuvo como objetivo evaluar el Clima Laboral en el personal administrativo de la empresa Saúl E. Méndez, Guatemala. Actualmente la empresa cuenta con un total de 294 empleados, los cuales están distribuidos según las diferentes ubicaciones. Y para el estudio, se tomó únicamente al personal que labora en el área administrativa la cual cuenta con 30 colaboradores. Para el propósito de este estudio se aplicó un cuestionario de clima organizacional, el instrumento consta de 59 preguntas de 7 reactivos que abarca dimensiones de: Filosofía del grupo (Empresas), ambiente laboral, ambiente físico, relaciones con el jefe inmediato, comunicación, seguridad y riesgos y servicio al cliente. De acuerdo a los resultados obtenidos y analizados del instrumento aplicado a la empresa, se concluyó que los empleados de la organización están de acuerdo en que el ambiente laboral existente es positivo debido a que se les permite poner en práctica sus conocimientos y aptitudes para desarrollarse tanto personal como profesionalmente. Se recomendó aplicar el

instrumento de Clima Organizacional con un intervalo de seis meses a un año, para obtener una retroalimentación de todas las áreas. Se sugiere llevar un control estadístico de los resultados de cada departamento evaluado.

Ortiz (2013) realizó un estudio de tipo descriptivo, este tuvo como objetivo evaluar los factores críticos del clima organizacional en el departamento de archivo del Hospital Regional de Escuintla. La investigación se realizó con 19 sujetos. El instrumento que se utilizó fue un cuestionario de 30 preguntas, la forma de calificación es por medio de la escala de Likert, en las cuales los sujetos deben de señalar la frecuencia en la que experimentan las situaciones que se presentan en cada pregunta. Se concluyó que existe un clima organizacional satisfactorio, en donde el factor con mayor puntaje fue integración-organización, lo cual demuestra la acogida que es la institución con su alrededor. Se recomendó realizar mediciones de clima organizacional dos veces al año, con el fin de mantener un ambiente sano, de esta manera no afecta los resultados.

Por otra parte Soto (2013) en su investigación de diseño descriptiva tuvo como objetivo determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral en la distribuidora Vanifer de la cabecera del departamento de Quetzaltenango. La muestra total del estudio lo conforman 20 vendedores y 10 pilotos del área de ventas que corresponden a una muestra del 50% por ciento de la totalidad de la población. El instrumento que se utilizó para llevar a cabo la investigación fue una escala de Likert también denominada método de evaluaciones sumarias. Se concluyó que el clima organizacional influye en el desempeño laboral esto debido a que van enlazados para formar una buena administración y lograr así el compromiso hacia los objetivos de parte de los colaboradores. Se recomendó mantener el clima organizacional favorable, pues este aumenta la identificación haciendo así más productivo cada servicio.

En un contexto similar, Barrientos (2014) en su investigación tipo descriptiva, tuvo como objetivo determinar los factores críticos del clima organizacional de la fundación ubicada en el municipio de Río Hondo, Zacapa. En esta investigación. Para la elaboración del presente estudio se contó con una población de 42 sujetos, los cuales son 35 de género femenino y 7 de género masculino. El instrumento que se utilizó en dicha investigación fue una entrevista dirigida para el nivel directivo: el instrumento fue elaborado con 9 preguntas cerradas y 16 preguntas de opción múltiple. De acuerdo con los resultados obtenidos los factores críticos del clima organizacional que se determinaron en la fundación ubicada en el municipio de Río Hondo, Zacapa fueron la remuneración y la motivación siendo en un menor caso las condiciones de trabajo y seguridad. Se recomendó crear una guía para el mantenimiento y fortalecimiento del clima organizacional de la fundación con el fin que los factores críticos encontrados se mejoren y así lograr que todos los colaboradores de las distintas áreas se encuentren satisfechos para la correcta realización de sus tareas.

Ríos (2014) en su investigación de tipo descriptivo correlacional tuvo como objetivo determinar si la satisfacción laboral influye en el clima organizacional del personal del área administrativa de la Empresa Eléctrica Municipal, ubicada en la Cabecera Departamental de Huehuetenango. La población a estudiar en esta investigación, estuvo conformada por una muestra de 28 empleados del departamento administrativo. Los instrumentos que se utilizaron fueron: un cuestionario de satisfacción laboral el cual fue de forma auto aplicable, consistía en 16 ítems donde cada pregunta contaba con 4 opciones de respuesta y el segundo instrumento que se utilizó fue una Escala de Clima organizacional compuesta por 40 ítems con 5 opciones de respuestas. Se concluyó que la evaluación de satisfacción laboral permitió visualizar que en general el recurso humano está satisfecho con los aspectos concernientes a su trabajo, la apreciación que se obtuvo del clima

organizacional por parte del personal, reflejo que era positivo. Se recomendó aplicar anualmente o como se considere necesario cuestionarios que evalúen el grado de satisfacción laboral y clima organizacional.

También existen otras investigaciones realizadas en otros países, donde hacen referencia al Clima organizacional, entre ellas se pueden mencionar:

Hernández (2008) realizó una investigación de tipo descriptiva, la cual tuvo como objetivo analizar el clima organizacional presente en la empresa General Motors Venezolana C.A. ubicada en Valencia Estado Carabobo: Departamento de Seguridad Industrial. La población de estudio está conformado por 12 colaboradores. El instrumento que se utilizó fue un cuestionario según Sierra (1988: 306) el cual consta de 36 afirmaciones de tipo likert. Se llegó a concluir que existe un gran desconocimiento por parte de los colaboradores hacia los indicadores estudiados en la investigación. Se recomendó proponer programas de motivación y estrategias donde los colaboradores puedan aportar sus opiniones y que cada actividad se realizar de la mejor manera.

Cortez (2009) realizó su investigación de tipo descriptivo, la cual tuvo como objetivo Diagnosticar las dimensiones del clima organizacional en el Hospital “Dr. Luis F. Nachón”, de la Ciudad de Xalapa, Veracruz. Se tuvo una población de 880 colaboradores y se utilizó la muestra en su totalidad. El instrumento que se usó está elaborado con base en 80 afirmaciones distribuidas aleatoriamente, el cual fue aplicado de forma confidencial, donde los trabajadores emitieron juicios que, a su modo de percibir la realidad, caracterizan a la organización. Se concluyó que la institución no tiene un clima organizacional satisfactorio, expresando que las autoridades no contribuyen en la realización personal y profesional de ellos y que no existen reconocimientos por el buen desempeño. Se recomendó el fortalecimiento del departamento de desarrollo de personal,

con el propósito de implantar programas integrales de capacitación ofreciendo herramientas a los empleados para lograr un cambio actitud, como base para mejorar el desempeño de sus funciones.

Trujillo (2009) realizó su investigación de tipo cuantitativa, la cual tuvo como objetivo medir el clima organizacional en Coomeva EPS integrados IPS mediante el diseño, construcción y validación de un instrumento que permitiera realizar el diagnóstico en Medellín, Colombia. Se tuvo como población un total de 157 colaboradores que tuvieran como mínimo cuatro meses de antigüedad y la muestra que se utilizó fue el 100% de la población. El instrumento que se utilizó fue un modelo de escala de medición tipo Likert diseñado para los empleados. Se concluyó que de acuerdo a los resultados obtenidos a través de esta investigación, la dimensión del clima organizacional de COOMEVA EPS INTEGRADOS necesita atención inmediata por su porcentaje de insatisfacción más alto es la retribución. Se recomendó que es necesario continuar haciendo ajustes a los instrumentos si se quiere realizar un proceso final de evaluación del clima organizacional con carácter de eficiencia, eficacia y efectividad.

Garza (2010) realizó su investigación con enfoque cuantitativo, la cual se determinó analizar el clima organizacional en la Dirección General de Ejecución de Sanciones de la Secretaría de Seguridad Pública en el Estado de Tamaulipas, proponiendo recomendaciones para mejorar esta variable en beneficio de los empleados y la organización en su conjunto. La empresa cuenta con una población de 163 colaboradores y únicamente se constituyó una muestra a conveniencia no probabilística para este estudio de 93 colaboradores encuestados. Para poder recopilar la información se utilizó el instrumento de cuestionario el cual cuenta con 16 dimensiones, las cuales fueron evaluadas mediante 99 enunciados. Además se planteó la opción de respuesta múltiple para los ítems, considerando la escala tipo Likert. Se concluyó que es conveniente realizar un análisis minucioso que identifique las causas que ocasionan las situaciones, que colocan en forma de

desacuerdo y neutral a los empleados en las dimensiones anteriores. Se recomendó que se debe de implementar programas integrales de adiestramiento, capacitación y desarrollo, dotando a los empleados para lograr cambios personales que mejoren la interrelación y el desempeño de sus funciones.

Finalmente en un contexto similar García y Rojas (2011) realizaron su investigación de tipo cualitativo el cual tuvo como objetivo crear un instrumento de medición de clima organizacional para una empresa farmacéutica en Santiago de Cali, que permita diagnosticar las percepciones y sentimientos que tienen los trabajadores sobre las estructuras, procesos y condiciones de su medio laboral. Se utilizó una muestra piloto de 71 colaboradores. El instrumento utilizado para el diagnóstico del clima laboral en la empresa fue diseñado por las autoras de la tesis, basados en el marco teórico estudiado, en donde se identificaron factores preponderantes objeto del estudio que fueron acoplados a las características y particularidades de la empresa. El instrumento lo conformaron inicialmente 79 preguntas, los cuales después de la validez de contenido quedaron en 53, abarcando 3 dimensiones, 10 factores y 22 sub factores, cada uno de ellos teóricamente definido. Se concluyó con la satisfacción de haber realizado un instrumento para la medición del clima organización en dicha empresa. Se recomendó que es de vital importancia involucrar a la alta gerencia de la organización para definir los factores que más le interesen y de esta manera diseñar una herramienta potente que mida el clima organizacional de la compañía, este es un paso inicial importante para el progreso y la incorporación de significativos cambios organizacionales.

Después de analizar cada una de las investigaciones anteriores, se enfatiza la importancia que tiene el clima organizacional en la forma de trabajo de los colaboradores, entendiendo con esto que el entorno laboral debe de ser agradable, dinámico y acogedor para que así los

colaboradores se sientan motivados y que su desempeño sea el que la organización desea. Se menciona también, la importancia que tiene reconocer el trabajo de las personas que están laborando en nuestra empresa para que ellos se den cuenta que lo que están haciendo está contribuyendo al éxito de la institución.

A continuación se presentaran intervenciones teóricas de diferentes autores con relación al tema de investigación.

1.2 Clima organizacional:

Chiavenato (2011) indica que el clima organizacional es un aspecto del ambiente interno existente entre los miembros de una organización, incluyendo una escala muy importante de relación que tienen las personas entre ellas y con la empresa.

Mejía (2006) afirma que el clima organizacional es el conjunto de situaciones que pasan dentro de la organización que producen en cada colaborador satisfacción en su trabajo y motivación en cada tarea que tengan que realizar. En ocasiones las situaciones que pasan dentro de las organizaciones pueden causar un impacto negativo en los colaboradores logrando así una insatisfacción y un bajo rendimiento haciendo decaer la empresa.

Por otro lado para Robbins (2004) el clima organizacional se centra en como cada colaborador percibe el entorno donde está trabajando, esto nos indica la importancia que hay en la forma que la empresa se desarrolla, siendo agradable o desagradable para que los colaboradores desempeñen su trabajo.

Para Hall (1996) el clima organización es una serie de propiedades que se encuentran en el ambiente laboral, lo que se puede llegar a percibir o a sentir, y éstas no necesariamente son vistas por el colaborador, sino las pueden percibir directa o indirectamente y esto influirá en la conducta

que ellos tengan en su trabajo. Es ahí donde debemos de tener cuidado, porque muchas veces el clima negativo no es percibido tan fácilmente, sino que, se demuestra por la irritación de los colaboradores en su área de trabajo y es donde el rendimiento laboral empieza a decaer.

Se debe agregar también que para Robbins y Coulter (2010) el clima organizacional no solo se encuentra en un entorno agradable, sino también en los valores que se tienen como personas y como organización, en los principios con los que está trabajando, las tradiciones que se encuentran dentro de las instituciones y en cómo se van a realizar las actividades dentro de la organización todo esto influirá en la forma que los miembros de una organización van a actuar.

Según Rousseau (como se citó en Molina, 2007) hay cuatro tipos de clima organizacional:

1. Clima Psicológico: es la forma en que cada colaborador hace su experiencia del ambiente donde está laborando, es decir como el percibe el clima, por lo que se puede decir que las diferentes personalidades van a influir en cómo perciben el ambiente los individuos.
2. Clima Agregado: se incluye aquí las percepciones individuales promediadas de un nivel jerárquico.
3. Clima Colectivo: esto se da cuando se encuentra el consenso del colaborador en el entorno donde está laborando percibiendo desde su punto de vista el ambiente que hay dentro de la organización.
4. Clima Organizacional: experiencias de individuos dentro de una organización de cómo es que perciben su entorno, ya sea positivo o negativo.

Ahora bien Martínez (como se citó en Barrientos, 2014) menciona dos grupos en que se divide el clima organizacional:

- Clima de tipo autoritario
 - ✓ Autoritarismo explotador: en este tipo de clima, los altos mandos no les tienen confianza a sus colaboradores. No los toman en cuenta para tomar ningún tipo de decisión. Los sentimientos de los empleados siempre serán de miedo y frustración, sentirán que son castigados por cualquier motivo. Este tipo de clima presenta un ambiente estable en la que la comunicación no existe.
 - ✓ Autoritarismo paternalista: la dirección tiene una confianza condescendiente con sus colaboradores. La mayor parte de las decisiones se toman por los mandos altos y en algunas ocasiones se deciden con los trabajadores.
- Clima de tipo participativo
 - ✓ Consultivo: hay plena confianza de la dirección con sus colaboradores. Las decisiones generalmente se toman en la cima pero es permitido a los trabajadores que ellos tomen decisiones más específicas. En ocasiones los castigos se utilizan para motivadores. Este tipo de clima presente un clima organizacional dinámico.
 - ✓ Participación en grupo: la dirección tiene plena confianza en sus colaboradores. Las decisiones se toman en toda la organización, tiene una comunicación muy estable. Se cuenta con una clara relación de amistad.

Tejada et al. (2007) dan a conocer que el clima es una cualidad que tiene el ambiente en una organización el cual:

- Es experimentada por los colaboradores de la organización, ellos serán los que se darán cuenta de cómo está el entorno y a partir de ahí es donde se van a desarrollar ya sea positiva o negativamente dependiendo el clima organizacional existente

- Influye directamente en la conducta y en la forma de satisfacción de los colaboradores, el clima organizacional depende mucho de cómo se sienten los colaboradores en la organización y eso será de mucha influencia en cómo van a trabajar y en la forma de desempeñarse
- Son características del ambiente, es ahí donde se percibirá el clima organizacional, ya sea positivo o negativo y esto tendrá gran influencia en la satisfacción y desarrollo de los colaboradores.

Algunos factores importantes para que el clima organizacional estable se dé a notar en las organizaciones son: la motivación, la satisfacción laboral, las actitudes que se tengan dentro del área de trabajo, la personalidad de cada colaborador, la cultura organizacional, comunicación y sentido de pertenencia.

a) Motivación:

Chiavenato (2011) afirma que la motivación humana es un aspecto importante en la vida del ser humano, muchas veces es difícil comprender el comportamiento de las personas, ya que cada individuo es diferente, y es de ahí donde se encuentra complicado entender que los motiva. De una manera general, motivación es todo lo que va a impulsar a una persona a actuar de determinada manera ya sea positiva o negativamente.

Para Porret (2010) la motivación es lo que impulsa a una persona a hacer las cosas, dirige a hacerlas y mantiene el comportamiento humano.

Siguiendo con Chiavenato (2011) “el ciclo motivacional empieza con el surgimiento de una necesidad, una fuerza dinámica y persistente que origina el comportamiento. Cada vez que surge una necesidad, este rompe el estado de equilibrio del organismo y produce un estado de tensión,

insatisfacción, incomodidad y desequilibrio. Ese estado lleva al individuo a un comportamiento o acción capaz de aliviar la tensión o de liberarlo de la incomodidad y del desequilibrio. Si el comportamiento es eficaz, el individuo encontrará la satisfacción a su necesidad y, por tanto, la descarga de tensión producida por ella.” (pp. 42)

Mantener motivado al personal de trabajo será entonces de suma importancia para que su desempeño sea el deseado, tanto para él mismo como para la organización, y al tener este factor importante, el colaborador se sentirá entusiasmado y lo reflejará volviendo su entorno el deseado para las personas y para la organización en su totalidad.

b) Satisfacción laboral

Ahora bien la satisfacción laboral es un punto importante en el entorno de una organización, es un factor indispensable en la organizacional, ya que si este es favorable, las satisfacciones de los colaboradores serán más grandes ya que se sentirán cómodos en su área de trabajo.

Robbins (1998) menciona que la satisfacción laboral es la actitud o actitudes que tiene el colaborador hacia su trabajo. Si éste está satisfecho en su área de labores, tendrá actitudes positivas y su rendimiento será favorable y el esperado por la organización, teniendo beneficios tanto personales como institucionales.

Robbins y Judge (2009) afirman que la satisfacción dentro del trabajo es un sentimiento positivo que las personas tienen al momento de desempeñarse favorablemente, dependiendo totalmente del entorno de la organización.

Para Landy y Conte (2005) la satisfacción laboral es una actitud positiva que tiene el colaborador y es un estado emocional que resulta de como este valora su trabajo.

c) Personalidad

La personalidad del individuo en el área de trabajo será un factor importante para que el clima en la organización sea estable, pues dependiendo como la persona reaccione ante una situación o actúe en algún momento, se determinará la tranquilidad empresarial. Las personas no son iguales, por lo tanto cada reacción será diferente, y se tendrá que tener la capacidad de poder manejar a cada colaborador de la mejor forma humanamente posible para así mantener satisfechos a todos dentro de la organización.

d) Cultura organizacional

La cultura de una organización se puede decir que es un conjunto de creencias y valores que comparten los miembros de ésta. Además, crea el ambiente humano en que se realiza el trabajo. Se debe tener bien presente que el clima es el carácter y la cultura es la personalidad.

“La cultura organizacional tiene que ver con la manera en que los empleados perciben las características de la cultura de una organización, no si les gusta. Es decir, es un término descriptivo. Las investigaciones sobre cultura organizacional buscan medir el modo en que los empleados ven a su organización.” (Robbins y Judge, 2009, p. 552)

Bustos (como se citó en Espinoza, 2005, p. 23) afirma que “El clima organizacional tiene una importante relación en la determinación de la cultura organizacional de una organización, entendiendo como Cultura Organizacional, el patrón general de conductas, creencias y valores compartidos por los miembros de una organización. Esta cultura es en buena parte determinada por los miembros que componen la organización, aquí el clima organizacional tiene una incidencia directa, ya que las percepciones que antes dijimos que los miembros tenían respecto a su

organización, determinan las creencias, “mitos”, conductas y valores que forman la cultura de la organización.”

e) Comunicación

Koontz y Weihrich (2007) dan a conocer que la comunicación es la transferencia de alguna información de una persona a otra que debe de ser enterada con lo que se transmite.

Cada persona tiene una visión única del mundo que nos rodea. Esto provoca con frecuencia, malos entendidos, errores de interpretación, conversaciones confrontativas, perdiendo así; energía, tiempo, respeto, dinero y oportunidades.

La comunicación hoy en día dentro de las organizaciones es un tema que afecta directamente al clima organizacional ya que puede hacer que las personas se sientan incómodas afectando así la empresa en su entorno. Cuando la comunicación se gestiona de una forma correcta permite mejorar el clima laboral y esto lleva el mejoramiento del desempeño de los empleados.

“La comunicación impulsa a la motivación porque aclara a los empleados lo que se hace, que tan bien se hace y lo que puede hacerse para mejorar el desempeño, si este fuera insatisfactorio.” (Robbins y Judge, 2009, p. 352).

Según Gan y Berbel (2007) es importante hacer conciencia de algunas situaciones de comunicación que no van a favorecer al clima organizacional:

- Críticas y ataques en las reuniones que se tengan dentro de la empresa, muchas veces las personas no les importa ofender con tal de salir beneficiados, pero eso solamente traerá un entorno desagradable

- Bromas o críticas cuando se obtuvo un fracaso a nivel organizacional o personal, no se debe de olvidar que un fracaso trae sentimientos negativos, por lo tanto hay que respetar a las personas cuando estén pasando por un momento malo en su trabajo
- Reuniones largas y poco productivas, se habla mucho y no se hace nada y esto desanima a los colaboradores
- Comentarios ofensivos sobre el contenido de algún informe o de alguna información, el contenido de esos informes será el pensamiento o punto de vista de alguna persona, y no debemos de ofender con ningún comentario, las cosas se pueden arreglar de una forma respetuosa
- Rumores dentro de la organización, hablar a espaldas de los demás o cosas que son inventadas
- Que hayan privilegios con otros departamentos y se ande rumorando
- Que la información no llegue con total transparencia
- Que las quejas no se traten con cuidado y que se divulguen por toda la organización

f) Sentido de Pertenencia

Para Maslow (como se citó en López, 2012) en el sentido de pertenencia la persona buscará relaciones con las otras personas, para poder sentirse parte de un grupo dentro de su organización.

Bustos (citado por Soto, 2013) afirma que los siguientes factores influyen directamente en el clima organizacional:

- Liderazgo: este factor se vincula al tipo de relación que existe dentro de la organización entre jefes y subordinados y como este tiene un impacto en el clima organizacional que se vive y con la productividad de la empresa. Un líder deberá tener una gran gama de actitudes positivas para poder llevar su trabajo de la mejor forma y que no se mal interpreten su forma de actuar.
- Relaciones interpersonales: se refiere al tipo de relación que va a ver entre los colaboradores dentro de la organización, debiendo de ser esta sana y fluida.

Chiavenato (2000) afirma que el hombre desde su nacimiento es social. Para el ser humano participar en organizaciones es muy importante en su vida ya que ello les lleva a poder relacionarse y convivir con otras personas o con algunos grupos. Algunas veces utilizar las relaciones con otras personas para obtener información que les sirva para el trabajo que están desempeñando.

Por lo tanto, es importante que las personas mantengan una adecuada relación con todos los miembros de su empresa, pues de esta forma se puede obtener información necesaria para la buena realización de cada tarea que este tenga en su organización.

- Implicación: se refiere al grado de interés y compromiso que tiene el colaborador con la empresa donde está trabajando, esto se dará a notar con el nivel de productividad que tengan en su área de trabajo.

También hay factores que influyen en el estudio del clima organizacional, tal y como Clifton (como se citó en Altuve, 2005) plantea y afirma que cada gerente se preocupa por el clima organizacional por influencias de factores tales como:

- a) Factor Económico: un clima organizacional bueno, puede evitar que los colaboradores estén renunciando o se les tenga que despedir, puede reducir el grado

de desperdicios, llega a elevar la producción así como disminuir el número de robos por parte de los empleados, volviendo así la empresa más eficiente.

- b) Factor humanista: partiendo de los seres humanos, los cuales deben de ser tratados con el respeto que merecen, dignidad y amabilidad independientemente del interés económico, no importando si es dentro o fuera de la organización. Por tal motivo tanto gerentes como supervisores deben de estar interesados de darles un trato adecuado a sus colaboradores pues de ahí ellos estarán motivados para cumplir los objetivos de la organización.
- c) Relación superior-subordinado: factor con gran importancia que tiene el clima organizacional. Esta relación se puede dar tanto formal como informal y todo esto llegara a ser percibido por todos dentro de la empresa e influirá con la forma en que se desenvuelven.

Los gerentes buscan mantener un clima organizacional favorable para que sus colaboradores se sienten cómodos y acogidos para poder así lograr cumplir con los objetivos empresariales. Por ello existen elementos que contribuyen a la mejora del clima organizacional y es ahí donde Gibson et al. (Como se citó en Altuve, 2005) da a conocer los elementos que contribuyen a crear un clima favorable y estos son:

- a) La calidad de liderazgo: esto va a depender de como los gerentes supervisan para poder motivar a los colaboradores para que estos se esfuercen de manera voluntaria para lograr lo que la empresa se propone.
- b) Calor y apoyo: media vez exista dentro de organización un ambiente de colaboración y apoyo incondicional, esto llevara a que haya compañerismo y hayan grupos de amistad, dando así resultados beneficiosos y resultados de apoyo mutuo entre gerentes y empleados.

- c) El grado de confianza: depende de la confianza que se perciba por los colaboradores en la relación que tengan con sus jefes y compañeros de labores.
- d) La comunicación: es un pilar esencial en toda empresa ya que permite un funcionamiento interno adecuado y su vinculación correcta con el medio exterior. Es importante fomentar la confianza de comunicar todo lo sucedido dentro de la empresa, para que no haya información mal interpretada o se tergiversa algún mensaje.
- e) Sentimientos de realizar un trabajo útil: lograr que los colaboradores se den cuenta que su trabajo tiene gran significado dentro de la empresa para que sientan el valor que tienen dentro de ella.
- f) La responsabilidad: dentro de la empresa, es importante que las personas sean responsables con lo que tengas que hacer dentro de su puesto de trabajo así con esto crear un ambiente de trabajo comprometido.
- g) Recompensas juntas: en las empresas donde algún colaborador reciba recompensa de su trabajo bien hecho, ayudara a que se siente motivado a seguir desempeñando su trabajo de forma adecuado y de la mejor manera, lo que contribuirá a un mejor clima organizacional.
- h) Presiones razonables del empleo: esto va a consistir en que los colaboradores no tengan tanto exceso de trabajo en cuanto a cantidad, horario, ruido excesivo, deficiencias en la iluminación, otros.
- i) Oportunidad: esto lo vamos a observar cuando los colaboradores se dan cuenta que se preocupan por ellos dándoles la oportunidad de crecer y desarrollarse.
- j) Controles razonables: la función de los gerentes respecto a corregir como hacen los colaboradores sus actividades tendrá como finalidad observar que se cumplan los planes de objetivos de la empresa.

- k) Estructura y burocracia: es importante saber cómo perciben los colaboradores la situación actual de la empresa, como esta se rige y los procedimientos que se maneja en ella.
- l) Compromiso y participación del empleado: consiste en alentar a todo el personal de la organización a que estén comprometidos con sus propias metas y con las metas de la empresa, evitando que se limiten a solo una de las dos. Es importante que a los colaboradores se les permita participar en el establecimiento de metas, objetivos e ideas dentro de la organización para que también se sientan comprometidos a cumplir con ello.
- m) Conflicto: si hay algún problema en la organización, que haya la apertura de solucionarlos abiertamente y escuchar distintos puntos de vista para llegar a la solución que más beneficie tanto al colaborador como a la organización.
- n) Identidad: sentimientos de pertenencia que tienen los colaboradores en la empresa.

El clima organizacional en las empresas debe de percibirse en todo momento de una forma favorable para que así los colaboradores realicen sus tareas de la forma deseada por la institución.

Existen características que se deben mencionar del clima organizacional, según Martínez (citado en Barrientos, 2014) el clima organizacional determina la forma en que un individuo percibe su trabajo, su rendimiento, su productividad, su satisfacción, etc., y el cual posee las siguientes características:

- Es un concepto molecular y sintético como la personalidad
- Es una configuración particular de variables situacionales
- Sus elementos constitutivos pueden variar, aunque el clima puede seguir siendo el mismo

- Tiene una connotación de continuidad notan permanente como la cultura, y puede cambiar después de una intervención particular
- Está determinado por características, conductas, aptitudes y expectativas de personas y por las realidades sociales y culturales de la organización
- Es fenómeno lógicamente exterior al individuo, que puede sentirse como un agente que contribuye a su naturaleza
- Es fenómeno lógicamente distinto a la tarea y se puede observar diferentes climas en los individuos que efectúan una misma tarea.

Martínez (como se citó en Fernández, 2007) menciona que cada característica que se encuentra dentro del área organizacional genera un importante clima laboral y que este puede llegar a influir en la motivación de cada colaborador y no solo en su desempeño sino también en la forma como estos se vayan a comportar.

Según Mullins (citado por Molina, 2007) asegura que para que en las organizaciones haya un clima organizacional sano y agradable debe de tener las siguientes características:

1. Los objetivos tanto personales como de la organización deben de caminar por el mismo camino,
2. Que la organización no sea tan estricta y que haya flexibilidad para los colaboradores, que haya una comunicación estable y que la autoridad no sea tan cuadrada,
3. Que haya un grado favorable de confianza y que se apoyen unos a otras cuando sea necesario,

4. Que cada vez que algún colaborador este trabajando satisfactoriamente sea reconocido su esfuerzo,
5. Que la calidad de vida para los colaboradores dentro de su trabajo sea el que necesitan para sentirse cómodos y puedan trabajar satisfactoriamente,
6. Que el puesto de trabajo donde están laborando les exija al máximo para que su desempeño laboral crezca y sea el deseado,
7. Que los colaboradores se identifiquen y se sientan parte de la organización,
8. Que las recompensas dentro de las labores sea equitativo,
9. Que dentro de la organización se dé la oportunidad de superación personal y profesional para que los colaboradores se sientan motivados a trabajar de una mejor manera, y
10. Cuando hayan conflictos sean analizados a conciencia para poder llegar a la solución más sana y así no hayan favoritismos de ningún tipo.

Según el estudio realizado por Velásquez (como se citó en Morales, 2007) no existe un momento exacto para realizar un estudio de clima organizacional, menciona que cualquier momento puede ser el correcto pero sin embargo es recomendable:

- Repetirlo habitualmente, en la misma época o mes del año: esto permite estar en constante revisión del clima organizacional y ver como este puede ir mejorando o decayendo. Al realizarlo una vez año en el mismo mes nos va a permitir ver la diferencia que hay del año anterior.
- Evitar realizarlo en momentos que interfiera con otras actividades que puedan alterar el resultado: puede haber una actividad de motivación en los colaboradores y esto haga que los resultados no sean los verdaderos.

- Evitar realizarlo después de algún problema: esto traerá inmediatamente resultados negativos ya que se está viviendo un mal momento dentro de la organización y los colaboradores en ese momento estarán molestos o insatisfechos.

El clima organizacional tendrá un impacto grande dentro de las organizaciones, pues este será vital para que cada colaborador se sienta a gusto y pueda realizar sus tareas de la mejor forma posible para que la empresa sobresalga en el medio laboral.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad las empresas han buscado estrategias que les ayuden al desarrollo no solo a nivel organizacional sino también para su personal, y es ahí donde recursos humanos ha ido implementando actividades con la finalidad de mejorar el ambiente interno que se vive en las instituciones, buscando brindar un lugar agradable para que el colaborador pueda realizar sus tareas con un nivel adecuado de motivación que le lleven a desempeñar sus labores de forma satisfactoria.

La organización ubicada en Cobán Alta Verapaz, es una corporación que trabaja en proyectos de infraestructura para el desarrollo local, beneficiando a la población a través de la generación de empleo.

En Corporación San Francisco S.A.; la forma en la que se desempeñan los colaboradores está en un nivel medio o bajo y quizá lo último que se piensa es que este puede surgir por el ambiente en el que se está trabajando. Esto también puede traer consigo una productividad del empleado desfavorable, pues este no se sentirá a gusto en su trabajo y lo menos que ara será realizar sus labores con eficiencia y eficacia. Determinar que clima se vive dentro de la organización, es fundamental para que el colaborador se sienta acogido no solo por el área donde esté trabajando sino también por la organización en general.

Por lo anterior, es necesario determinar el clima organizacional de la corporación y así dependiendo los resultados, proponer un plan de acción para que los colaboradores trabajen en un ambiente laboral idóneo y poder así brindar servicios de calidad.

Según con el análisis hecho anteriormente, se plantea la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuál es el clima organizacional de Corporación San Francisco S.A.?

2.1.Objetivos

2.1.1. Objetivo General

Establecer el clima organizacional de Corporación San Francisco S.A.

2.1.2. Objetivos Específicos

- Establecer los factores positivos del clima organizacional de Corporación San Francisco S.A.
- Establecer los factores negativos del clima organizacional de Corporación San Francisco S.A.
- Proponer un plan de acción relacionado con los resultados obtenidos del clima organizacional en Corporación San Francisco S.A.

2.2.Elemento de estudio:

Clima Organizacional

2.3.Definición de Variable

2.3.1. Definición Conceptual

“Es el ambiente humano en el que desarrollan su actividad los trabajadores de una organización o las características del ambiente de trabajo que perciben los empleados y que influyen en su conducta.” (Baguer 2005: 77).

2.3.2. Definición operacional

Clima organizacional

En dicha investigación se llega a comprender que el clima organizacional es el ambiente generado por los colaboradores en la organización de Corporación San Francisco S.A. partiendo de los siguientes indicadores: relaciones interpersonales, motivación, comunicación y sentido de pertenencia.

2.4. Alcances y Límites

La presente investigación se llevó a cabo en Corporación San Francisco S.A. ubicada en el municipio de Cobán Alta Verapaz, para determinar el clima organizacional en los colaboradores de dicha organización y que factores se deben de trabajar con el fin de lograr los objetivos.

En dicho estudio estuvieron involucrados los 20 colaboradores de Corporación San Francisco S.A.

Para el desarrollo de dicha investigación se tuvo como limitante el temor de los colaboradores al brindar información por miedo a que se tomaran represalias contra de ellos.

2.5. Aporte

El aporte para la sociedad es que esta investigación será de mucha utilidad para diferentes organizaciones ya que podrán darse cuenta que la productividad en los empleados no vendrá por sí solo, sino que el ambiente que haya dentro de su empresa será de vital importancia para resultados eficientes y eficaces.

En Corporación San Francisco S.A. será de mucha ayuda establecer el clima organizacional que se encuentra, para poder así ayudar a los colaboradores a que su desempeño laboral sea

eficiente. Así mismo establecer un terreno adecuado en el cual puedan desenvolverse positivamente y evitar situaciones de conflicto y de bajo rendimiento. Y por último la realización de un plan de acción para mejorar el clima organizacional si se encontraran factores negativos o un plan de mantenimiento del clima organizacional si este fuera positivo.

En la universidad servirá como fuente de información para la realización de futuras investigaciones relacionadas con dicho tema sirviendo así de consulta bibliográfica.

Y personalmente, enriquece el aprendizaje antes dado dentro del tiempo de estudio de la carrera, fomentando en mis conocimientos más confianza sobre el tema y un dominio más amplio de este, para luego en el área profesional poderlo poner en práctica de forma segura y correcta.

III. MÉTODO

3.1. Sujeto

En esta investigación los sujetos de estudio fueron los colaboradores de Corporación San Francisco S.A. siendo estos hombres y mujeres que oscilan entre 20 y 58 años de edad.

Para la elaboración del presente estudio se contó con una población de 20 colaboradores utilizando de muestra la totalidad de la población, los cuales son 13 de género masculino y 7 de género femenino.

TABLA 1

Características demográficas de los trabajadores de Corporación San Francisco S.A.

CARACTERISTICAS	DESCRIPCION	TOTAL
Genero	Masculino	13
	Femenino	7
EIDADES	Menos de 19	0
	De 20 a 30	8
	De 31 a 40	6
	Más de 41	6

3.2. Instrumento

Para el propósito de este estudio se aplicó una escala personalizada de clima organizacional, el cual pretende identificar como se encuentra el clima organizacional de la corporación.

El instrumento fue personalizado y consta de 20 preguntas de opción múltiple, el cual abarca los siguientes indicadores:

- Relaciones interpersonales
- Motivación
- Comunicación
- Sentido de pertenencia

Dicho cuestionario está considerado para durar aproximadamente entre 20 y 25 minutos, la información obtenida fue de carácter confidencial, ya que los participantes no tuvieron que colocar su nombre.

Para lograr establecer el clima Organizacional se realizó una escala de medición la cual consiste en:

Muy eficiente	5-8
Eficiente	9-12
Deficiente	13-16
Muy deficiente	17-20

3.3.Procedimiento

Para la elaboración del estudio se llevaron a cabo los siguientes pasos:

- Selección de la organización
- Visita a la organización para presentar propuesta de estudio

- Aprobación de organización para realizar la investigación, brindar la información y utilizar el nombre de la misma
- Planteamiento del proyecto ante la facultad
- Aprobación del tema por parte del departamento de psicología
- Selección de la muestra
- Elaboración de Marco Teórico
- Diseño y elaboración de instrumentos
- Ejecución del trabajo de campo
- Tabulación y análisis de resultados
- Realización de conclusiones y recomendaciones
- Elaboración y presentación del informe final

3.4. Tipo de investigación, diseño y Metodología estadística

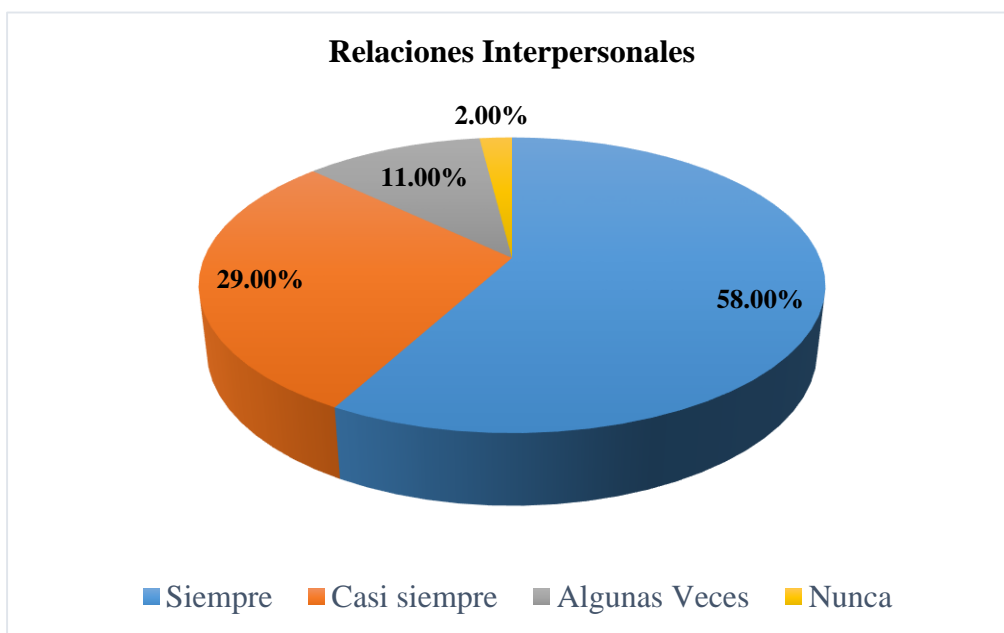
El estudio que se realizó es una investigación de tipo descriptiva, se agregaron las respectivas gráficas, debidamente con su descripción y análisis que plasma los resultados finales de la investigación conjuntamente con las medidas de tendencia, tales como: media, moda y desviación estándar. Esto permitió determinar el clima organizacional que existe en dicha organización, identificando las influencias que el mismo tiene en los colaboradores.

Para Achaerandio (2010) la investigación descriptiva es aquella que tiene por objetivo estudiar, interpretar lo que aparece, lo que es el fenómeno.

IV. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

A continuación se presenta los resultados que se obtuvieron del trabajo de campo llevada a cabo en Corporación San Francisco S.A. En los anexos se presenta un instrumento, el cual refleja las opiniones que cada colaborador tuvo acerca del tema y como resultado se presentan las siguientes gráficas con su debida interpretación, el cuestionario fue dirigido a 20 colaboradores.

Gráfica # 1



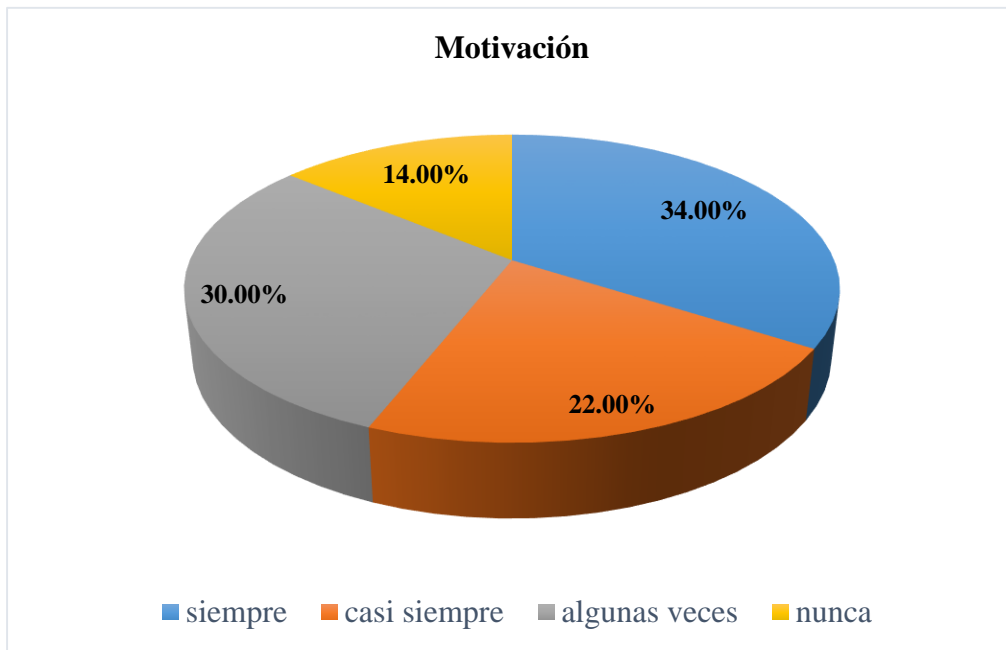
La gráfica anterior indica que el factor de Relaciones Interpersonales es considerado como altamente desarrollado ya que un alto porcentaje indica estar cómodo con la forma de relacionarse dentro de la empresa; cabe mencionar que aunque existe un alto porcentaje satisfecho existe un 13% de los sujetos que no ha calificado siquiera como aceptable este factor.

Tabla # 1

ESTADISTICO	VALOR	gl	p
Chi Cuadrado Pearson	73.20	3	<0.0001
Chi Cuadrado MV-G2	78.07	3	<0.0001
Coef.Conting.Cramer	0.86		
Coef.Conting.Pearson	0.65		

Para los datos sobre Relaciones Interpersonales, el estadístico Chi Cuadrado de Pearson es 73.20 (valor $p=0.0001$) y el estadístico Chi Cuadrado de verosimilitud es 78.07 (valor $p=0.0001$). Por lo tanto, el nivel de significancia que tienen los datos con relación a la congruencia que se manejan entre los sujetos es positivo, por lo tanto demuestra que el estudio no fue realizado al azar.

Gráficas # 2



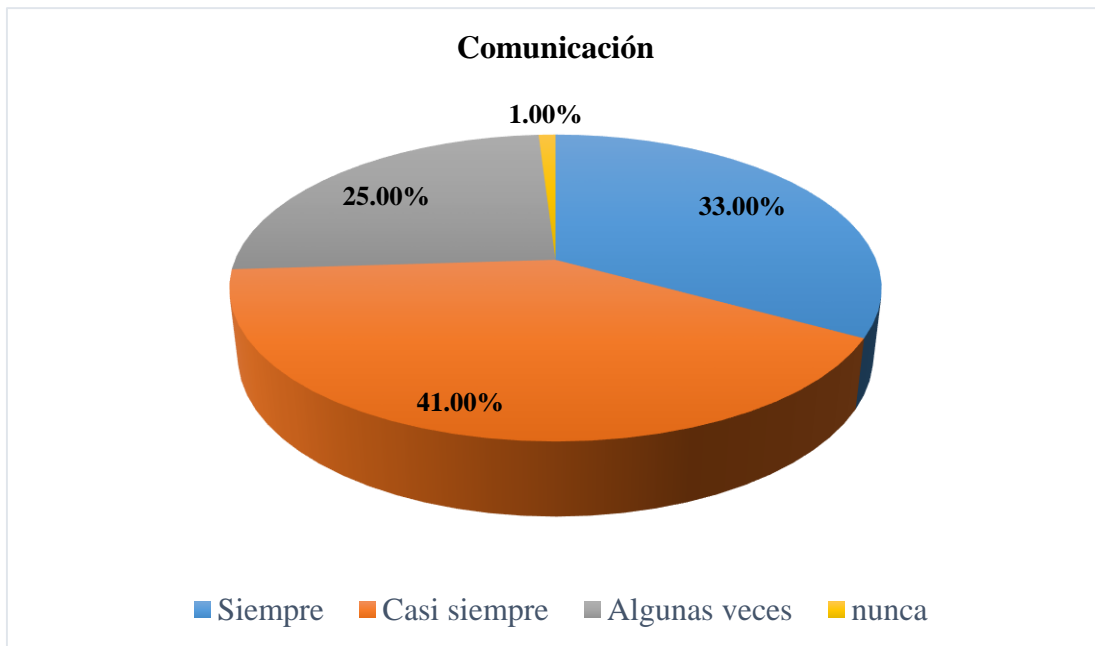
La grafica indica que existe una paridad entre los sujetos que indican que la motivación es positiva, ya que únicamente el 34% y el 22% indican que el factor está desarrollado; por otro lado un 44% no califica como positiva la motivación.

Tabla #2

ESTADISTICO	VALOR	gl	P
Chi Cuadrado Pearson	9.44	3	<0.0240
Chi Cuadrado MV-G2	9.99	3	<0.0187
Coef.Conting.Cramer	0.31		
Coef.Conting.Pearson	0.29		

Para los datos sobre motivación, el estadístico chi cuadrado de Pearson es 9.44 (valor $p=0.0240$) y el estadístico chi cuadrado de verosimilitud es 9.99 (valor $p=0.0187$). Por lo tanto, el nivel de significancia que tienen los datos con relación a la congruencia que se manejan entre los sujetos es positivo, por lo tanto demuestra que el estudio no fue realizado al azar.

Gráfica 3



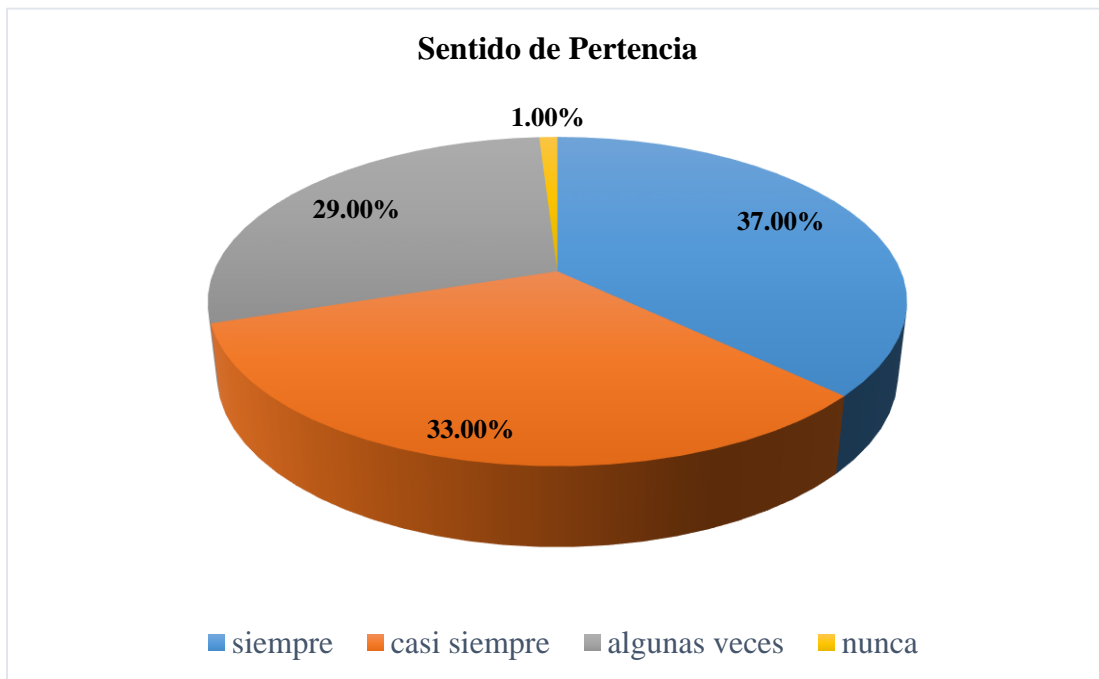
En el caso del factor de comunicación se puede observar que existe un alto porcentaje de desarrollo, aunque se puede observar que se ubica un 26% de datos que no encuentran positivo el desarrollo del factor.

Tabla #3

ESTADISTICO	VALOR	gl	P
Chi Cuadrado Pearson	35.84	3	<0.0001
Chi Cuadrado MV-G2	52.45	3	<0.0001
Coef.Conting.Cramer	0.60		
Coef.Conting.Pearson	0.51		

Para los datos sobre comunicación, el estadístico chi cuadrado de Pearson es 35.84 (valor $p=0.0001$) y el estadístico chi cuadrado de verosimilitud es 52.45 (valor $p=0.0001$). Por lo tanto, el nivel de significancia que tienen los datos con relación a la congruencia que se manejan entre los sujetos es positivo, esto demuestra que el estudio no fue realizado al azar.

Gráfica 4



Se puede observar que el factor de sentido de pertenencia también presenta un desempeño positivo según los sujetos de investigación, sin embargo existe nuevamente 30% de personas que no califican el factor como algo desarrollado.

Tabla #4

ESTADISTICO	VALOR	gl	P
Chi Cuadrado Pearson	32.00	3	<0.0001
Chi Cuadrado MV-G2	49.51	3	<0.0001
Coef.Conting.Cramer	0.57		
Coef.Conting.Pearson	0.49		

Para los datos sobre sentido de pertenencia, el estadístico chi cuadrado de Pearson es 32.00 (valor $p=0.0001$) y el estadístico chi cuadrado de verosimilitud es 49.51 (valor $p=0.0001$). Por lo tanto, el nivel de significancia que tienen los datos con relación a la congruencia que se manejan entre los sujetos es positivo, por lo tanto demuestra que el estudio no fue realizado al azar.

Tabla #5

	Relaciones Interpersonales	Motivación	Comunicación	Sentido de Pertenencia
Media	7.85	11.2	9.7	9.7
Moda	8	10	12	9
Desviación Estándar	1.75	3.14	2.27	2.36

La tabla anterior, refleja los cálculos de las medidas de tendencia central para cada uno de los factores; considerando que entre más bajo sea el factor, éste se encontrará mejor desarrollado. Por lo tanto se puede determinar que el promedio y nota mejor posicionada es la del factor relaciones interpersonales, el factor menos desarrollado es el de motivación y los factores que están medianamente desarrollados son comunicación y sentido de pertenencia. Cabe mencionar, que

como sucedió en las gráficas anteriores la tendencia nuevamente se vuelve a presentar en cuanto a cada factor.

Gráfica 5



Se puede observar en esta importante gráfica que el factor mejor desarrollado es el de relaciones interpersonales al encontrarse en la escala de muy eficiente, los otros tres factores que son: motivación, comunicación y sentido de pertenencia se encuentran en la escala de eficiente lo cual hace notar que el clima organizacional es estable más no idóneo para la organización.

V. DISCUSION

El clima organizacional es un componente importante en el desarrollo empresarial, para Chiavenato (2011) es un aspecto del ambiente interno existente entre los miembros de un organización. Para Mejía (2006) es el conjunto de situaciones que pasan dentro de una empresa que producen en cada colaborador una gran satisfacción.

En ocasiones muchas empresas deciden activar una evaluación o diagnóstico de este para determinar los aspectos que deben ser fortalecidos o trabajados dentro de la empresa para el mejoramiento de la misma, sin duda las gráficas anteriores son de suma importancia para poder definir cada resultado.

Fernández (2007) realizó un estudio para determinar los principales factores que indicaban el clima organizacional en una empresa de Mecánica Automotriz, para el efecto diseñó un instrumento haciendo uso de factores de evaluación de clima organizacional. Al igual que este autor el presente estudio ha logrado dar a conocer el desarrollo de cuatro factores esenciales del clima organizacional de Corporación San Francisco S.A. Estos fueron establecidos considerando la realidad y percepción de los directivos de la empresa, ya que como es bien sabido existen diversos indicadores que son parte de un clima organizacional, los factores que han sido seleccionados son: relaciones interpersonales, motivación, comunicación y sentido de pertenencia.

Luego de realizada la tabulación de los resultados se han encontrado evidencias de desempeño de cada uno de los factores de la siguiente forma:

En primer lugar, las relaciones interpersonales fue el factor considerado como altamente desarrollado en el clima de Corporación San Francisco S.A.; Bustos (como se citó en Soto 2013) describe la importancia que tiene una relación sana y fluida entre los colaboradores que forman

parte de un equipo de trabajo, pues es preciso entender que la forma de relacionarse encausa el comportamiento de los sujetos en una organización. Morales (2007) considero este factor dentro de sus reactivos de investigación ya que aseguro que la relación con el jefe inmediato es de suma importancia, ya que una vez que haya buena relación con los altos mandos, se puede tomar de ejemplo para que las relaciones entre personas dentro de la empresa sean positivas. Lo que hace coincidir los resultados de esta investigación con lo anterior, ya que los colaboradores se sienten a gusto con las otras personas dentro de su lugar de trabajo y es importante mantener desarrolladas las relaciones interpersonales para seguir aumentando en este aspecto la estabilidad del clima organizacional.

El segundo factor según los resultados es el sentido de pertenencia, es de suma importancia, pues cuando los colaboradores se sienten parte de su empresa trabajan con mayor eficiencia. Para Maslow (como se citó en López 2012) el sentido de pertenencia es la definición práctica de la identidad que los sujetos tienen dentro de un ambiente laboral con su organización y objetivos. Ortiz (2013) por su parte encontró que la integración-organización como factor era el más destacado en el estudio que realizo en el departamento de archivo del Hospital Regional de Escuintla, motivo por el cual recomendó que se debía continuar con la medición de clima organizacional para verificar la continuidad de los resultados y lograr que las fortalezas determinadas en la organización se mantengan o se mejoren, para que el clima organizacional se pueda estabilizar o continuar mejorando. Lo que difiere según la investigación realizada, ya que los colaboradores no se sienten completamente parte de la organización pues no expresan un sentido de pertenencia 100% positivo.

El tercer factor por desempeño es el de comunicación, la comunicación ha sido definida por Koontz y Weihrich (2007) como la transferencia de datos o información importante dentro de

un ambiente labora, por su parte Robbins y Judge (2009) la definen como un detonante que hace que se genere la motivación en un clima ya que potencializa la capacidad para elevar los niveles de desempeño dentro del mismo. Esto contrasta con los resultados obtenidos, pues los colaboradores no sienten que los datos llegan de la mejor manera a ellos, por lo tanto, no existe una comunicación adecuada dentro de la organización y es de suma importancia solucionarlo para la tranquilidad de la empresa.

El último factor de la presente investigación, según los resultados, es el de motivación. Cabe mencionar que aunque sea el factor menos desarrollado no significa que sea el que tenga condiciones más precarias frente a los demás, pero es necesario ponerle atención buscando una solución. En su estudio Espinoza (2005) evaluó el clima organizacional para diseñar un programa y así lograr mejorar el clima en este, encontró que la motivación era altamente necesaria según los sujetos de investigación; al hablar de ellos, Chiavenato (2011) afirma la polivalencia que tienen los seres humanos en cuanto a la forma que se motivan e impulsan en sus objetivos. Por su parte Porret (2010) indica que la motivación impulsa a generar las acciones de los seres humanos. Ante estas definiciones, se puede observar que es necesario poner énfasis en mejorar este factor, así los colaboradores al sentirse motivados podrán realizar sus tareas de mejor forma, logrando cumplir metas propuestas por la empresa. Lo que contrasta con la investigación pues los colaboradores afirman que tienen un nivel bajo de motivación pues dentro de la organización no se hacen actividades para mejorar este factor. Barrientos (2014), encontró en su estudio que realizó en una fundación de Rio Hondo, Zacapa que uno de los factores críticos era la motivación, y por eso le fue de suma importancia recomendar el fortalecimiento de los factores débiles, y así lograr que todos los colaboradores se encuentren satisfechos.

Luego de analizar los resultados, considerar las cualidades y defectos que cada uno de los factores han mostrado a partir de la percepción de los sujetos, y de estratificarlos por niveles de desarrollo, se puede determinar que el único factor positivo es el de relaciones interpersonales, mientras que se encuentran tres factores negativos como lo son el sentido de pertenencia, la comunicación y la motivación. Es importante considerarlos para buscar una mejora inmediata y poder aumentar su desarrollo positivo. Por último, será necesario agregar que cada uno de los puntos clave a incluir en el plan de acción para fortalecimiento del clima organizacional, deben de estar bien explicados para lograr cumplirlas de la mejor manera.

VI. CONCLUSIONES

- El clima organizacional de Corporación San Francisco S.A. es estable, observando como las relaciones interpersonales, como factor clave e importante en el clima organizacional, está desarrollado adecuadamente. Sin embargo, no hay que confundir las condiciones adecuadas con las ideales, por lo cual se tiene que considerar que hay que fortalecer muchos aspectos aun.
- El factor positivo del estudio es el de relaciones interpersonales, pues superó más del 50% de los datos, por lo que se afirma que es el factor que menos énfasis y enfoque tendrá en las propuestas.
- Los tres factores menos desarrollados son: el sentido de pertenencia, la comunicación y la motivación; estos factores presentaron un comportamiento delicado frente a las condiciones del único factor positivo; la determinación de estos tres factores es clave para el desarrollo de la propuesta final que busca la realización del presente estudio.
- La propuesta de plan de acción para el fortalecimiento de clima organizacional se desarrolla fundamentada en los factores negativos y la retroalimentación de la aplicación del único factor positivo; el plan de acción incluye los siguientes aspectos: portada, justificación, desarrollo de mejora de los factores.

VII. RECOMENDACIONES

- Se debe fortalecer el clima organizacional, pues aunque los resultados son adecuadamente positivos, no califican a la empresa con un clima altamente desarrollado y condiciones amigables para los colaboradores.
- Las relaciones interpersonales es el único factor positivo, sin embargo no está desarrollado idealmente al ubicar a un 13% de percepciones en condiciones no tan cómodas, por lo cual debe ser un factor por fortalecer, guiado por el plan de acción propuesto.
- Los tres factores menos desarrollados marcan una necesidad para el desempeño organizacional de la empresa, juntos suman un alto porcentaje que incide en la estabilidad, por lo cual se requiere que se traten dichos aspectos para el crecimiento continuo; es importante tratar dichos aspectos que se incluyen en el plan de acción.
- El plan de acción resume las ideas centrales que necesitan ser fortalecidas, por lo cual se recomienda que su ejecución se desarrolle en conjunto y en equipo; así mismo, se recomienda que cada uno de los factores que ahí se incluyen se respeten en tiempo y espacio conforme han sido planificados.
- Realizar continuas evaluaciones de clima organizacional, con el objetivo de seguir determinando las condiciones de clima que van evolucionando dentro de la empresa, con la misma seriedad y profesionalismo con el cual se realizó la presente investigación.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Achaerandio, L. (2010). *Iniciación a la práctica de la investigación*. (7ª Ed.). Universidad Rafael Landívar.
- Altuve, A. (2005). *Correlación entre el clima organizacional y el desempeño de los empleados en una empresa litográfica*. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Baguer, A. (2005). *Alerta, descubre de forma sencilla y practica los problemas graves de tu empresa, sus vías de agua*. (1ª Ed.). España: ESIC Editorial.
- Barrientos, J. (2014). *Análisis del clima organizacional de una fundación ubicada en el municipio de Río Hondo, Zacapa*. (Tesis de Licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar, Campus de Zacapa, Zacapa, Guatemala.
- Chiavenato, I (2000). *Administración de Recursos Humanos*. (5ª. Ed.). México: Editorial McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. (9ª. Ed.). México: Editorial McGraw Hill.
- Cortez, N. (2009). *Diagnóstico del Clima Organizacional*. (Tesis de maestría). Recuperada en <http://www.uv.mx/msp/files/2012/11/NELSYMARIENCORTESJ.pdf>
- Espinoza, R. (2005). *Propuesta para mejorar el clima Organizacional de una empresa industrial de producción de alimentos*. (Tesis de Licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

- Fernández, T. (2007). *Factores que determinan el clima organizacional en una empresa de Mecánica Automotriz*. (Tesis de Licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Gan, F. y Berbel, G. (2007). *Manual de Recursos Humanos*. (1ª. Ed.). Barcelona: Editorial UOC
- García, V. y Rojas, M. (2011). *Propuesta de creación de un instrumento de medición de clima organizacional para una industria farmacéutica*. (Tesis de maestría). Recuperada de http://bibliotecadigital.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/66959/1/propuesta_creacion_instrumento.pdf
- Garza, D. (2010). *El clima organizacional en la dirección general de ejecución de sanciones de la secretaria de seguridad publica en Tamaulipas*. (Tesis de maestría). Recuperada de <http://www.fcav.uat.edu.mx/siap/data/TMDE021.pdf>
- Hall, R. (1996). *Organizaciones, Estructura, Procesos y Resultados*. (2ª. Ed.). México: Printice Hall.
- Hernández, J. (2008). *Diagnostica del clima organizacional en la empresa General Motors Venezolana C.A. Ubicada en Valencia Estado Carabobo. Caso: Departamento de Seguridad Industrial*. (Tesis de Licenciatura). Recuperada de http://bvsst.org.ve/documentos/tesis/tesis_DD47jhernandez.pdf
- Koontz, H. y Weihrich, H. (2007). *Elementos de administración, un enfoque internacional*. (7ª. Ed.). México: Editorial McGraw-Hill Interamericana.
- Landy, F. Y Conte, J. (2005). *Psicología Industrial*. (1ª. Ed.). México: Editorial McGraw – Hill

- Lopez, B. (2012). *Autoestima y relación con el sentido de pertenecía en un grupo de operativos de una empresa de manufactura de envase de vidrio*. (Tesis de Licenciatura). Recuperada de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Lopez-Luis.pdf>
- Mejía, B. (2006). *Gerencia de procesos para la Organización y El Control Interno de Empresas de Salud*. (5ª. Ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Molina, V. (2007). *Propuesta de un instrumento para medir el clima laboral de Lavandería La Sercha*. (Tesis de Licenciatura inédita.). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Morales, C. (2007). *Diagnóstico del clima laboral para el personal administrativo de la empresa Saúl E. Méndez*. (Tesis de Licenciatura inédita.). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Ortiz, D. (2013). *Factores críticos del clima organizacional en el departamento de archivos del Hospital Regional de Escuintla*. (Tesis de Licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar, Campus de Escuintla, Escuintla, Guatemala.
- Porret, M. (2010). *Gestión de personas: manual para la gestión del capital humano en las organizaciones*. (4ª. Ed.). Edición. España: ESIC Editorial.
- Ríos, F. (2014). *Satisfacción laboral y su influencia en el clima organizacional del personal del Área Administrativa de empresa eléctrica municipal, ubicada en cabecera departamental de Huehuetenango*. (Tesis de Licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar, Campus de Huehuetenango, Huehuetenango, Guatemala.
- Robbins, S. (1998). *Comportamiento Organizacional*. (5ª. Ed.). México: Editorial Prentice – Hall, Hispanoamericana S.A.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. (10ª. Ed.). México: Editorial Pearson.

Robbins, S. y Coulter, M. (2010). *Administración*. (10ª. Ed.). México: Editorial Pearson Educación.

Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. (13ª. Ed.). México: Pearson Educación.

Soto, C. (2013). *Clima organizacional y desempeño laboral*. (Tesis de Licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar, Campus de Huehuetenango, Huehuetenango, Guatemala.

Tejada, J., Giménez, V., Gan, F., Viladot, G., Fandos, M., Jimenez, J. y Gonzalez, A. (2007). *Formación de Formadores*. (2ª Ed.). Madrid, España: Editorial Clara M de la Fuente Rojo.

Trujillo, S. (2009). *Medición del Clima Organizacional en COOMEVA EPS INTEGRADOS IPS mediante el diseño, construcción y validación de un instrumento*. (Tesis de Licenciatura inédita). Recuperada en http://bibliotecadigital.usbcali.edu.co/jspui/bitstream/10819/181/1/Medicion_Clima_Organizacional_Trujillo_2009.pdf

ANEXO 1

INTRUMENTO
FICHA TECNICA

NOMBRE:	Cuestionario para el estudio del Clima Organizacional de una Empresa
AUTOR:	Elisa María Reyes Figueroa
AFILIACION:	Universidad Rafael Landívar, San Pedro Claver de la Verapaz
APLICACIÓN:	Aplicable a personas entre 20 años a 65 años de edad.
SIGNIFICADO:	<p>Se evaluara el clima organizacional partiendo de los siguientes indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none">• Relaciones Interpersonales (1, 2, 3, 4, 5)• Motivación (6, 7, 8, 9, 10)• Comunicación (11, 12, 13, 14, 15)• Sentido de Pertenencia (16, 17, 18, 19, 20) <p>Para lo cual el instrumento considera 5 preguntas por indicador.</p>
ADMINISTRACION:	Auto aplicable
DURACION:	De 20 a 25 minutos
VALIDACIÓN DE EXPERTOS:	Lcda. Maclovia Villela Lcda. Nadya María Morales Mérida Lcda. Hilma María Auxiliadora Gamboa Ruiz
FINALIDAD:	Determinar por medio de los colaboradores de una empresa cual es el estado actual del clima organizacional.
MATERIAL:	Hojas de cuestionarios

CUESTIONARIO PARA EL ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE UNA EMPRESA

A continuación encontrará una serie de preguntas acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Es importante que sepa que no habrá respuestas correctas ni respuestas incorrectas.

Los resultados que se obtengan de este cuestionario serán estrictamente confidenciales y en ningún caso será accesible a otras personas. Su objeto es contribuir a la mejora del clima organizacional en el que usted trabaja actualmente.

Usted deberá responder según lo que sienta. Abajo encontrará un ejemplo de cómo debe de marcar su respuesta. Solamente se debe de marcar una opción de respuesta con una X.

0. ¿Me siento feliz de pertenecer a esta empresa?

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA
	X		

Ahora es su turno, puede iniciar a responder cada pregunta.

1. ¿Me gusta tener buena relación con todos los miembros de mi empresa?

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA

2. ¿Mis compañeros me califican como un compañero que maneja de forma adecuada las emociones negativas?

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA

3. ¿Los miembros de mi empresa se acercan frecuentemente a mí?

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA

4. ¿Durante la estadía en mi trabajo, intercambio información relacionada con el ejercicio de mis tareas?

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA

5. ¿La honestidad en mi lugar de trabajo produce acciones que facilita el cumplimiento de las tareas?

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA

6. ¿Recibo talleres de motivación dentro de mi empresa?

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA

7. ¿Me gustaría permanecer más tiempo en este empleo?

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA

8. ¿Me siento seguro y estable en mi trabajo?

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA

9. ¿Mi empresa me proporciona oportunidad de crecimiento profesional?

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA

10. ¿Recibo algún incentivo por parte de mi empresa (comisión, felicitación, etc.), cuando hago bien mi trabajo?

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA

11. Los canales de comunicación son una cualidad que describe a mi lugar de trabajo?

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA

12. ¿La información que recibo es útil e importante para el desarrollo de mis actividades?

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA

13. ¿Existen oportunidades para dar a conocer mis ideas?

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA

14. ¿Recibo “en forma oportuna” la información que requiero para mi trabajo?

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA

15. ¿Existe un sistema de comunicación de doble vía dentro de mi empresa (jefe – colaborador, colaborador – jefe)?

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA

16. ¿Entiendo bien los beneficios que tengo en mi empresa?

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA

17. ¿Los servicios de salud que recibo en la empresa satisfacen mis necesidades?

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA

18. ¿Me siento satisfecho con mi asignación salarial?

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA

19. ¿Las políticas laborales motivan y apoyan mis aspiraciones personales?

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA

20. ¿los servicios de salud que recibo en mi empresa son eficientes?

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA

GRACIAS POR SU APORTE Y SINCERIDAD

ANEXO 2

PROPUESTA DE PLAN DE ACCION CLIMA ORGANIZACIONAL



FACTORES: Motivación, comunicación, sentido de pertenencia y relaciones interpersonales.

**CORPORACION SAN
FRANCISCO S.A.**

INDICE

CONTENIDO	PAGÍNA
Justificación	1
Factor # 1 MOTIVACION.....	2
Factor # 2 COMUNICACIÓN.....	3
Factor # 3 SENTIDO DE PERTENENCIA.....	4
Factor # 4 RELACIONES INTER PERSONALES	5

JUSTIFICACIÓN:

El clima organizacional es el ambiente donde los colaboradores trabajan dentro de su empresa, el cual los impulsa a hacer sus tareas de la mejor manera, por lo cual, si este es deficiente puede afectar grandemente la productividad y desempeño de ellos.

Para que cada tarea en los puestos de trabajo se cumpla de la mejor manera dentro de la corporación, es importante tratar de mejorar el ambiente de toda el área para que así el trabajo de los colaboradores se haga agradable. A partir de esto, se observó la necesidad de realizar una guía para que el clima organizacional de la empresa se fortalezca siguiendo de los factores estudiados que más necesitan de atención.

La elaboración del plan de acción surge a partir de los resultados obtenidos al momento del estudio del clima organizacional realizado en Corporación San Francisco S.A.; ya que existe solamente un factor que puede ser rescatable, pero tres de ellos necesitan atención inmediata, recordando que al momento de ser un factor estable no tiene el desarrollo ideal, y es lo que precisamente se quiere lograr.

El plan de acción consiste en herramientas básicas para fortalecer y mejorar el clima organizacional, proponiendo un objetivo y una intervención profesional para el cumplimiento completo de los factores.

FACTOR # 1

MOTIVACION:

OBJETIVO:

Elevar el nivel de motivación de las personas para que estos se impulsen a realizar sus tareas de la mejor manera, logrando un ambiente positivo y que todos se puedan contagiar de él. Una persona motivada dentro de su lugar de trabajo, estará dispuesto a dar lo mejor de sí mismo, es ahí donde se ve la importancia de tener motivadas a las personas.

INTERVENCIÓN:

- Proponer ante la Gerencia General un plan de recompensas donde se premie constantemente las buenas actitudes y el buen desempeño de los colaboradores.
- Reconocer los logros tanto individuales como grupales.
- Reconocer el desempeño de los colaboradores por medio del “empleado del mes” para que estos se esfuercen teniendo una meta por cual luchar.
- No olvidar incluir fechas importantes como: cumpleaños, día de la madre, día del padre y día del amor y la amistad.
- Realizar convivios navideños.
- Estar siempre dispuestos a escuchar a los colaboradores y tomar en cuenta sus opiniones.
- Revisar constantemente la descripción de los puestos para no sobresaturar de trabajo a los colaboradores.
- Hacer reuniones mensuales donde puedan expresar sus sentimientos de conformidad dentro de la organización.

FACTOR # 2

COMUNICACIÓN

OBJETIVO:

Mantener de forma estratégica los canales de comunicación en perfectas condiciones, con el objetivo que el colaborador esté enterado de las actividades de la organización, y que cuando llegue a él una información este tranquilo que ésta es verídica. Si se realiza un cambio, es importante mantener a todos informados para que no se traslape ninguna información y no se escuchen rumores dentro de la empresa.

INTERVENCIÓN:

- Realizar pequeñas reuniones diarias donde se les comunique a los colaboradores cualquier novedad dentro de la organización.
- Crear papeletas en la entrada de la empresa para colocar información que los colaboradores necesiten saber de forma urgente.
- Actualizar constantemente las papeletas.
- Utilizar la información de doble vía: colaborador-gerente y gerente-colaborador.
- Realizar un medio cíclico de comunicación interna, donde sea proporcionada solamente a los colaboradores de la empresa (boletín interno)

FACTOR # 3

SENTIDO DE PERTENENCIA

OBJETIVO:

Mantener desarrollada de forma correcta el sentimiento de pertenencia de los colaboradores dentro de la organización, ya que esta les genera un compromiso con la organización al ella acogerlo y hacerlos sentir parte de, así lograr que su desempeño en el trabajo puede mejorar y ser más eficiente.

INTERVENCIÓN:

- Hacerles ver a los colaboradores por medio de talleres que ellos son parte importante de la organización y que ellos hacen también hacerla funcionar.
- Si el colaborador se ve decaído, realizar una pequeña reunión junto a él para lograr animarlo, al colaborador ver esto, sentirá que verdaderamente le importa a la organización.
- Socializar diariamente la visión y misión de la organización, donde todos tengan que leerla he identificarse con ella para sentirse pertenecido y seguir un objetivo a cumplir.
- Dependiendo cual sea el problema, pedir aporte a los colaboradores para buscar una solución viable, esto lo que hará es que el colaborador sienta que su opinión tiene valor y puede actuar con sus propios recursos para solucionarlo.

FACTOR # 4

RELACIONES INTERPERSONALES

OBJETIVO:

Lograr que todas las personas tengan buena relación, sana y adecuada para sentir un ambiente sano el cual les permita comunicarse con todos los miembros de la empresa sin ninguna dificultad.

INTERVENCIÓN:

- Realizar en fechas especiales donde la ocasión lo amerite, un intercambio, ya se de regalo, una carta, una leyenda etc.; así los colaboradores pueden llegar a tener un contacto con personas que quizá no se relacionan mucho dentro de la empresa.
- Realizar talleres donde el tema principal sea el “entender las reacciones de los demás”, esto puede lograr grandes cambios en la actitud de las personas entre ellas mismas y así formar una empatía importante.
- Incorporar acciones formativas (videos, demostraciones)
- Realizar una capacitación sobre trabajo en equipo.

ANEXO 3



**CORPORACION
SAN FRANCISCO**

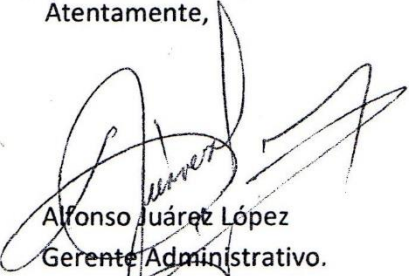
Construyendo un mejor futuro

Cobán, Alta Verapaz 27 de marzo 2014

Licenciado:
Oscar Molina Cú
Coordinador
Facultad de Humanidades/ Departamento de Psicología
Universidad Rafael Landívar
Campus San Pedro Claver S.J de la Verapaz

Por medio de la presente me permito hacer de su conocimiento que la estudiante: Elisa María Reyes Figueroa, carné 2046110, se presentó a nuestra organización con el objetivo de solicitar espacio para realizar su investigación de Tesis para obtener el Grado de Licenciatura, indicando que estamos en la disponibilidad de brindarle el espacio y las condiciones necesarias para que realice su trabajo en el área administrativa de la Corporación, teniendo acceso a la información necesaria para la buena realización de su trabajo y la anuencia para utilizar la denominación empresarial en sus documentos.

Atentamente,


Alfonso Juárez López
Gerente Administrativo.

**CORPORACION
SAN FRANCISCO, S. A.**
Construyendo un mejor futuro

