

**UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR**  
FACULTAD DE HUMANIDADES  
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL

**"COMPORTAMIENTO INDIVIDUAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL**

**(Estudio realizado con enfermeras de hospitales privados de la cabecera del municipio de San Pedro Sacatepéquez departamento de San Marcos)".**

TESIS DE GRADO

**LENIN ERNESTO FUENTES RODAS**  
CARNET 15134-09

QUETZALTENANGO, ABRIL DE 2015  
CAMPUS DE QUETZALTENANGO

**UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR**  
FACULTAD DE HUMANIDADES  
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL

**"COMPORTAMIENTO INDIVIDUAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL**

**(Estudio realizado con enfermeras de hospitales privados de la cabecera del municipio de San Pedro Sacatepéquez departamento de San Marcos)".**

TESIS DE GRADO

TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE  
HUMANIDADES

POR  
**LENIN ERNESTO FUENTES RODAS**

PREVIO A CONFERÍRSELE  
EL TÍTULO DE PSICÓLOGO INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL EN EL GRADO ACADÉMICO DE  
LICENCIADO

QUETZALTENANGO, ABRIL DE 2015  
CAMPUS DE QUETZALTENANGO

## **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. STELLA DE LOS ANGELES BAUER WALTER DE MÉNDEZ

## **REVISOR QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN**

DRA. ILEANA JUDITH ARMAS GORDILLO DE RONQUILLO

## **AUTORIDADES DEL CAMPUS DE QUETZALTENANGO**



DIRECTOR DE CAMPUS:	P. MYNOR RODOLFO PINTO SOLIS, S.J.
SUBDIRECTOR DE GESTIÓN GENERAL:	MGTR. CÉSAR RICARDO BARRERA LÓPEZ
SUBDIRECTOR DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA:	P. JOSÉ MARÍA FERRERO MUÑIZ, S.J.
SUBDIRECTOR ACADÉMICO:	ING. JORGE DERIK LIMA PAR
SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO:	MGTR. ALBERTO AXT RODRÍGUEZ

Quetzaltenango, 21 de noviembre de 2014.

Ingeniero  
Derik Lima Par  
Sub Director Académico  
Campus de Quezaltenango  
Universidad Rafael Landívar

Estimado Ingeniero

De manera atenta me dirijo a usted para informarle que he concluido la asesoría de la Tesis titulada, **Comportamiento individual y clima organizacional** (Estudio a realizarse con enfermeras de hospitales privados de la cabecera del municipio de San Pedro Sacatepéquez, departamento de San Marcos) elaborada por el estudiante **Lenin Ernesto Fuentes Rodas**, quien se identifica con carné No. **1513409** de la carrera de Licenciatura en Psicología Industrial/Organizacional.

He revisado con mucho interés dicho trabajo, el cual cumple con los requisitos académicos, metodológicos y científicos, establecidos en la guía de investigación de la Facultad de Humanidades, razón que me conduce a extender dictamen favorable a efecto de que el estudiante **Lenin Ernesto Fuentes Rodas**, continúe con el trámite correspondiente para la Defensa Privada de Tesis.

Sin otro particular, me suscribo atentamente



Lcda. Stella Bauer Walter de Méndez. Msc.

Asesora de Tesis

Licda. Msc.

*Stella Bauer Walter de Méndez*

Psicología y Recursos Humanos

Colegiado No. 11,816



Universidad  
Rafael Landívar  
Tradición Jesuita en Guatemala

FACULTAD DE HUMANIDADES  
No. 05878-2015

### Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado del estudiante LENIN ERNESTO FUENTES RODAS, Carnet 15134-09 en la carrera LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL, del Campus de Quetzaltenango, que consta en el Acta No. 05190-2015 de fecha 15 de abril de 2015, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

**"COMPORTAMIENTO INDIVIDUAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL  
(Estudio realizado con enfermeras de hospitales privados de la cabecera del municipio de San Pedro Sacatepéquez departamento de San Marcos)"**.

Previo a conferírsele el título de PSICÓLOGO INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL en el grado académico de LICENCIADO.

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 16 días del mes de abril del año 2015.



Universidad  
Rafael Landívar  
Facultad de Humanidades  
Secretaría de Facultad

*Irene Ruiz Godoy*

MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY, SECRETARIA  
HUMANIDADES

Universidad Rafael Landívar

## **Agradecimientos**

- A mi Hija:** Camila Eleonora, por ser mi motor para seguir adelante.
- A Lucrecia:** Por brindarme grandes lecciones de vida, por acompañarme en momentos difíciles y apoyarme para culminar mi carrera universitaria.
- A mis Abuelos:** Florina, Max, y Francisca por ser un ejemplo a seguir.
- A mis Padres:** Gilmar y Mayra, por darme el apoyo necesario y a ser una persona productiva.
- A mis Hermanas:** Mayra, Arlen y Mariana por estar siempre dispuestas a ayudarme y compartir juntos momentos.
- A mi Asesora de Fondo:** Dra. Ileana Armas de Ronquillo por su orientación y ayuda constante.
- A Licda. Gladys:** Por el camino formado, el tiempo y aprendizaje, así como por la sabiduría transmitida en el desarrollo de mi formación académica.

## Índice

	<b>Pág.</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Comportamiento Individual.....	9
1.1.1 Definición.....	9
1.1.2. La personalidad de los trabajadores.....	10
1.1.3. Motivación.....	13
1.1.4. Las necesidades de los sujetos.....	14
1.1.5. Diversidad.....	15
1.1.6. Comportamiento de supervisores y directivos.....	17
1.1.7. Valores.....	18
1.1.8. La importancia de las diferencias individuales.....	22
1.2. Clima organizacional.....	23
1.2.1. Definición.....	23
1.2.2. Prototipos de clima laboral.....	24
1.2.3. Calidad de vida en el trabajo.....	24
1.2.4. La higiene y la seguridad.....	25
1.2.5. La satisfacción en el trabajo.....	26
1.2.6. Conductas contraproducentes.....	28
1.2.7. Por qué razones los empleados se sienten satisfechos y comprometidos con su labor?.....	30
1.2.8. Contrato psicológico.....	31
1.2.9. Personalidad en la organización.....	33
1.2.10. Comportamiento organizacional.....	35
1.2.11. Ética en la motivación.....	38
1.2.12. Cultura organizacional.....	39
1.3. Contextualización de la unidad de análisis.....	41
<b>II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>42</b>
2.1. Objetivos.....	43
2.1.1. Objetivo general.....	43



2.1.2.	Objetivos específicos.....	43
2.2.	Variables de estudio.....	43
2.3.	Definición de variables.....	44
2.3.1.	Definición conceptual de las variables de estudio.....	44
2.3.2.	Definición operacional de las variables de estudio.....	44
2.4.	Alcances y limites.....	44
2.4.1.	Alcances.....	44
2.4.2.	Limites.....	45
2.5.	Aporte.....	45
<b>III.</b>	<b>EL MÉTODO.....</b>	<b>46</b>
3.1.	Sujetos.....	46
3.2.	Instrumento.....	46
3.3.	Procedimiento.....	46
3.4.	Tipos de investigación, diseño y metodología estadística.....	47
<b>IV.</b>	<b>PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....</b>	<b>49</b>
<b>V.</b>	<b>DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....</b>	<b>55</b>
<b>VI.</b>	<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>60</b>
<b>VII.</b>	<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>61</b>
<b>VIII</b>	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>62</b>
	<b>ANEXOS.....</b>	<b>64</b>

## **Resumen**

El siguiente trabajo, es un estudio referente a la forma en que se establece el comportamiento individual y el clima organizacional, entre enfermeras de los hospitales privados de la cabecera del municipio de San Pedro Sacatepéquez departamento de San Marcos, la misma es información que favorece el trabajo.

Los sujetos se determinaron como enfermeras, con edades entre veinticinco a cincuenta años, las cuales poseen diverso nivel académico, desde enfermera auxiliar a licenciatura en enfermería, que poseen diferente nivel jerárquico de acuerdo su capacidad y antigüedad.

La investigación realizada, es de tipo descriptivo, mediante la cual se pretende considerar, el juicio sobre el comportamiento individual de los colaboradores, relacionado a la percepción que se tenga de la institución en la que laboran, esto a fin de considerar el clima organizacional generado, así mismo el tipo de investigación es empleado para investigaciones sociales pues logra explicar la conducta humana.

El instrumento empleado para este estudio consiste en una boleta de opinión, establecida por un cuestionario de 19 preguntas basadas en dos variables, con un número de diez indicadores para la primera variable y nueve para la segunda, instrumento que fue asesorado por tres profesionales en el área de psicología industrial.

La investigación de campo denotó, la existencia de conflictos entre los colaboradores debido a la influencia individual que cada uno posee y su consecuencia en el entorno, por lo que es fundamental incorporar herramientas, que permitan tener indicadores sobre la institución para gestionar acciones que permitan insertar el comportamiento individual al clima organizacional.

## I. INTRODUCCIÓN

La gestión de recursos humanos a través diversas estrategias en dirección de personal, busca mantener un punto de desarrollo entre la empresa, los procesos y el personal. Esta ciencia ha impulsado un cambio en cada una de sus fases desde su aparición, al incorporar así opciones en resolución de conflicto de personal, éstas basadas en necesidades biológicas, psicológicas y sociales, sin olvidar las necesidades éticas, que son base en la convivencia de las personas, así mismo el comportamiento individual que se genera día a día por cada uno de los miembros tiene repercusiones, sobre los procesos institucionales.

Por lo tanto es preciso tener destrezas vanguardistas acerca del manejo de clima organizacional, para cambiar la percepción negativa que los empleados se formen sobre los procesos y las instituciones a las cuales se pertenece, ya que es un hecho que las relaciones laborales entre sus miembros desde cualquier nivel jerárquico, generan un clima organizacional que permite reflejar la salud como institución.

La historia demostró a través de la revolución industrial, que el abuso hacia los derechos de trabajadores por parte de las corporaciones, que ubicaron la ganancia que generaba por encima de las necesidades y dignidad, encaminó hacia una serie conflictos que incitó consecuentes revueltas populares, paros y manifestaciones sindicales, que ocasionaron problemas sociales, pérdida de vidas y económicas. Todo esto permite comprender la lección acerca de la importancia que posee el recurso humano desde cualquier nivel de mando, es por lo tanto un error frecuente por parte de las organizaciones no realizar estudios que demuestren indicadores sobre el impacto que tiene el comportamiento individual.

Sin embargo todo este proceso genera una inversión para las organizaciones, costo que es visto en varias perspectivas como un gasto que no genera una remuneración significativa a la empresa, o simplemente no son tomadas en cuenta las prioridades de los trabajadores y no se invierte en ello. Por lo que la organización debe hacer conciencia de los beneficios emocionales y sociales que esto trae para los trabajadores.

El problema radica dentro de la industria que consume su imagen empresarial. Al ser parte de un mundo competitivo donde el pez pequeño es devorado por el pez grande, y las relaciones comerciales buscan perpetuarse de un modo maquiavélico, empero dejan de lado el aspecto humano, que muchas veces no recae sobre su satisfacción salarial, sino mas bien la identificación que tenga dentro de una institución lo que le motiva a desenvolverse con más éxito. Los conflictos personales entre los miembros de las instituciones generan continuamente el mal clima organizacional, que en parte es provocado por la falta de valores dentro de las instituciones.

Se debe aclarar que la responsabilidad del clima organizacional no recae solamente sobre los directivos, sino sobre el total de miembros que componen la institución, entonces es un requisito velar tanto individualmente como colectivamente por las relaciones laborales del total de colaboradores.

Así mismo es necesario comprender como el comportamiento individual logra un alcance en las relaciones personales de los trabajadores y pueden influir en la producción del clima organizacional, el cual es la articulación de vínculos constantes por medio de las relaciones cotidianas, encaminadas hacia un fin organizativo, por lo que se busca esclarecer su impacto sobre las instituciones estudiadas.

La incorporación de sus miembros, la calidad de vida en el trabajo, la producción y rotación de personal entre otras, están entrelazadas con el clima organizacional. Así mismo, es necesario buscar estrategias para la interacción entre el personal y sobre la percepción que los empleados tengan acerca de la organización para la cual aportan sus servicios desde cualquier área demandada, esta percepción dependerá no solamente de la gestión que se realicen en los departamentos de recursos humanos sino también se verá impregnada por la calidad de relaciones personales entre los miembros de la institución. A continuación se presentan investigaciones previas referentes al tema.

Edelberg (2012, 6 de noviembre) en el artículo, Retroalimentación 360 grados de el periódico señala que en el medio organizacional, una sección de la comunicación reconocida y comentada constantemente, manifiesta que escasamente los compañeros de trabajo saben con exactitud que

opinan de ellos, aquellos con quienes se involucran en el transcurso de su oficio cotidiano. El criterio que tiene el gerente acerca de lo que percibe un subalterno, sobre sus acciones o sus decisiones y lo que este realmente piensa al respecto no siempre cuadran.

El subordinado rara vez dirá lo que piensa o no encuentra un momento idóneo para hacerlo. La carencia de comunicación en un ambiente insano forma una dificultad para el gerente, que desconoce el criterio en relación al modo de desempeñar su rol y esto no permite una mejora institucional.

Lo común en las organizaciones es una retroalimentación de manera ascendente hacia descendente. Estrategia a través de la cual el jefe se adhiere al total de subordinados e indica lo que piensa sobre el desempeño obtenido. Por otra parte el proceso opuesto, la retroalimentación de subalternos sobre jefes, no es común, por lo que es necesario que se tome en cuenta ya que se ha impedido realizarla de una forma completa. Aparece por otra parte la retroalimentación de 360 grados que busca no solamente brindar detalles de manera inversa ala tradicional sino a demás retroalimentara través de diversas personas solamente a una.

Lo complejo del mercado en el mundo, crea la necesidad de obtener información sobre diferentes orígenes y no solamente a través de únicas fuentes. Sin embargo nada es exacto en la vida, ya que a través del transcurrir del tiempo comienzan a emerger una serie de conflictos.

Fajardo (2010, Junio) en el artículo titulado, Algunas consideraciones acerca de la discriminación laboral, de la revista de la Universidad de Costa Rica (UCR), volumen 6, señala que la discriminación laboral se exhibe de múltiples maneras y emerge no únicamente de costumbres socialmente instaladas si no a través de las mismas leyes, la organización internacional del trabajo (OIT), es aquella institución que pretende la equidad en la zona de labores y es complementada con las leyes laborales especialmente con aquellas que guían la defensa de minorías. La organización internacional del trabajo, en el convenio 111 define la discriminación laboral como. Cualquier distinción, exclusión o preferencia basada en motivos de raza, color, sexo, religión, opinión política, origen étnico y nacional o clase social que tenga por

consecuencia anular o perturbar la equidad de oportunidades o el trato en el empleo y la ocupación.

Existe la discriminación en dos vías esta es indirecta y directa. Por un lado la directa al momento de que las reglas, políticas y prácticas excluyen o dan favoritismo hacia determinado sector por la razón de formar parte de un grupo determinado.

Por otra parte la discriminación indirecta surge al momento de que ciertas reglas o prácticas aparentemente neutrales, tienen consecuencias desmedidas en ciertos sectores determinados y sin motivo. Por lo que la discriminación es entonces directa, cuando es comúnmente intencional y la indirecta surge al no ser intencional, pues puede acontecer de una ley o practica de costumbre sobre un sector peculiar.

Cabrera (2012) en el artículo Clima organizacional positivo mejora la gestión de las empresas, disponible en internet, señala que en los logros obtenidos a través del estudio de Elton Mayo psicólogo, que en 1,924 en manufacturas de aparatos telefónicos Hawthorne, se creó un gran campo de labores consagrado a la evaluación y avance de funciones correctivas que buscan el progreso del clima organizacional, en favor del crecimiento de la producción en la organización.

Los estudios en Hawthorne cambiaron el rumbo de la problemática en las labores y la producción, al tomar en cuenta variables notables sobre el análisis, el operar en grupos de trabajo, la colaboración, la cohesión, la fidelidad, la camaradería, la motivación y el comprometerse son idóneos para influir, en el desenlace total de la producción, independientes de la complejidad de procesos tecnológicos.

Todo esto opuesto al paradigma habitual de la época, cuando los miembros de la organización eran concebidos solamente a la manera de sujetos económicos o grupos fuera del proceso productivo. Desde esta perspectiva, los efectos sociológicos y psicológicos influyeron a través del rendimiento, en la actualidad incumbe a la psicología industrial ejecutar estudios de clima organizacional, en consecuencia a innumerables carencias de las empresas por fomentar acciones en busca de mejorar el apoyo entre integrantes.

Al calcular adecuadamente el clima organizacional sobre las instituciones se impiden dificultades futuras, al detectar sobre qué aspectos se debe mejorar la comunicación, y buscar espacios que posibiliten incitar las relaciones interpersonales; aparte de esto realizar un mapeo sobre los trabajadores conflictivos, el clima organizacional debe ser medido esporádicamente y se debe implementar programas que mejoren y prevengan las relaciones entre los miembros.

Rojas (2005) en el artículo, La conducta individual como respuesta a los factores formales organizacionales de la universidad de los andes, señala que una institución es una unidad de sujetos que operan de manera relativa para alcanzar objetivos colectivos e individuales, a su vez por medio de lo que perciben estos sujetos, se valora e interpretan su ambiente el cual crea así una estructura establecida, en la que interactúan al mismo tiempo que se impacta en la conducta entre ellos.

El estudio del comportamiento individual en las instituciones tiene como resultado la existencia de elementos serios que llevan a las siguientes reflexiones, en primer lugar los mecanismos preestablecidos en una organización de manera rígida e internamente se han desarrollado para optimizar practicas de actividades automatizadas en la institución por lo que debe de ser consientes e interiorizar esos mecanismos pues son su referencia en cuanto a la dirección de su acción en la institución.

En segundo lugar que los miembros de las instituciones logran adoptar actitudes de manera negativa o positiva de acuerdo a algún rumbo gerencial que se decida, o hacia aspectos como reordenamiento, la actitud que se tome será resultado de evaluaciones realizadas encaminadas a la apreciación, de su personalidad y los conocimientos que haya adquirido. Por otro lado los sectores administrativos necesitan resaltar la expansión de comunicación al total de miembros y hacer conciencia sin importar la jerarquía, sobre los procedimientos formales y la razón de su existencia conforme a los objetivos de la institución.

En tercer lugar la dirección necesita favorecer el aprendizaje social efectivo, que forme pautas hacia la organización y procesos, para tener mando con los subordinados y de esta manera generar acciones que respondan a las exigencias personales e institucionales y por último, la

actuación personal de los integrantes de una institución, que se prueba por medio de sus posturas de colaboración y responsabilidad institucional, éstas pueden ser examinadas como resultado de la realidad de circunstancias serias en la organización.

Calderon (2013) en su tesis, La cultura organizacional en la estabilidad laboral, indica que dentro de los objetivos de dicha investigación se encuentran el analizar la cultura organizacional y como esto afecta a los colaboradores de la empresa, se contó con una muestra de 26 sujetos hombres académicos. Se utilizó el instrumento de escala de likert para medir la cultura organizacional y la fórmula de rotación de personal que son datos para encontrar la fluctuación de personal dentro de una empresa, el diseño de investigación descriptivo, que estudia, interpreta y refiere que es un campo de estudio de relaciones, correlaciones estructuradas, variables independientes y dependientes. La conclusión a la que se llegó es la implementación de una cultura organizacional para el manejo dentro de la organización, que permita mejorar el nivel de confianza y la eficacia de los colaboradores para mantener la estabilidad laboral optima. Por lo que se recomienda fomentar el contrato psicológico, el cual se define como la expectativa que el trabajador y la organización esperan cumplir y alcanzar con la nueva relación, para lograr una buena comunicación con los jefes como con los compañeros de trabajo.

Vargas (2007) en el seminario, Psicología industrial menciona que las consecuencias de modificar el entorno del material laboral se deben interpretar con cautela. Primero, debido a que los empleados responden no solamente a un cambio objetivamente definible en la luminosidad o nivel del sonido, sino también a sus propias actitudes referentes a dichos cambios. Si interpretan un cambio como evidencia de que a la dirección le importa su calidad de vida laboral, responderán de forma positiva y posiblemente desarrollen su productividad. Empero, si los empleados perciben el cambio solamente como un medio económico, destinado por la dirección para obtener más provecho a su dinero, la productividad efectiva probablemente disminuya.

El dirigente industrial práctico persiste en el manejo de las relaciones interpersonales en las labores, de manera que se incite tanto la satisfacción del trabajador como el logro de objetivos en una organización. En este campo existen factores de la administración interpersonal, en el estilo de dirección, que va desde la autoritaria hasta la democrática, sus dimensiones, incluyen la



consideración y la iniciación de la estructura y la participación de los empleados. En cada caso, las conclusiones concernientes a la eficacia de ciertos tipos de conducta del dirigente por ejemplo, el demócrata contra el autoritario, dependen de la configuración de la situación en que ejerce la dirección.

Así mismo Chan (2012) en su tesis, Las relaciones interpersonales y el clima organizacional en la empresa textil, realizada con trabajadores en el área administrativa y operativa de las industrias textiles de la zona 2 del municipio de Quetzaltenango; indica que dentro de los objetivos de dicha investigación se encuentran el determinar cómo las relaciones interpersonales, favorecen el logro de un buen clima organizacional.

Se propuso como instrumento la prueba psicométrica MOSS, y una encuesta sobre clima organizacional o laboral. Para la variable relaciones interpersonales, en la recolección de información se utilizó la prueba psicométrica MOSS. Un test de aplicación tanto colectiva como individual toma de 20 a 30 minutos su aplicación. En cuanto a la variable clima organizacional, se utilizó una boleta de 30 preguntas. Que descubre de qué manera general se establece que las relaciones interpersonales están en el rango medio, lo que indica que es necesario, enriquecerlas, para alcanzar los subsiguientes niveles, bueno y superior.

Por lo que concluye que las relaciones humanas son importantes para mantener un clima organizacional aceptable y que el nivel de relaciones interpersonales de la población trabajadora de la industria textil del municipio de Quetzaltenango, se ubica en el rango medio y menor que bueno, en la prueba Moss, e indica que necesita fortalecimiento. Y recomienda que es necesario que la administración superior, fortalezca su oficina de personal, en la utilización de herramientas y técnicas sobre el desarrollo persona, y otorgue apoyo incondicional, en los diferentes puestos de trabajo.

Arnollete (2009) en el folleto gerencial año XIII, señala que en la actualidad cada vez más las organizaciones necesitan de sus colaboradores, aquellos que la componen, pues de su potencialidad y contribución surge el incremento de la producción. Ante esta perspectiva, se debe evaluar la creatividad, la innovación, la maleabilidad, el trabajo en grupo, la auto-

evaluación, la calidad de atención al destinatario del servicio o producto y su consecuente mejora continuada, la capacitación continua y el placer por el trabajo realizado con excelencia. Todo esto debe partir de la seguridad que todo redunda relacionado a la calidad del servicio que se brinda.

Para ejecutar estos cambios, la investigación deberá alimentarse de una interpretación intensa del contexto organizacional para que forje múltiples oportunidades que coloquen en camino procesos de gestión y dirección y desarrollo de los actores intrínsecos. Las organizaciones tienen una política de lo particular y el reto es formar una política a partir de lo colectivo, que permita alcanzar los objetivos compartidos, pues toda institución forma su propia cultura, que a la vez descansa sobre el clima organizacional dominante del entorno y que es modificable.

Karpf(2011) en las conferencias de las jornadas psicología del trabajo disponible en línea titulado, El clima organizacional, indica que el clima es gestión de expectativas, así como es la manifestación que se tiene respecto al estado del contrato psicológico, estado vincular. El contrato psicológico que muy bien fue hablado por varios autores americanos, que han nombrado el tema de los vínculos, que se establecen en un espacio laboral y la trama que se da en los vínculos, si se quiere el ideal del yo, cuando se ingresa a un lugar de trabajo, se tiene un ideal respecto a lo que la persona va a ser en ese espacio y como ese espacio está diseñado para que se pueda apropiarse o no de la realidad y acaba con la idea de alinear o abarrotar.

El clima organizacional cuando se mide se evalúa y gestiona es funcional, por lo tanto el tema no es la encuesta, es como se gestiona, y la gestión implica el diseño de los vínculos laborales, ya sea el diseño del vínculo de la relación supervisor supervisado que son las relaciones del poder, el vínculo que tiene con la expectativa que cada quien va a poder desarrollar y apropiarse de esa realidad y ponen en prueba el ideal del yo personal y sobre todo es como si fuera un artefacto o constructo artificial, al poner una encuesta se crea una concentración o cualquier cosa, pero para evitar el estado psicológico del vínculo, que establece ese individuo con la organización y la organización con el individuo.

En el clima organizacional se opera a través dos vías, y así se encuentra que hay contratos sanos y contratos violados, contrato sano es un contrato remontado por criterios de salud psíquica, permite al individuo recuperar su subjetividad ser persona, apropiarse a revisar, comunicarse con otros establecer vínculos con otros, construir algo con otros y esto da bienestar psíquico.

Salcido, Aldape, Pedrozo, y Rios(2012) en la investigación Influencia del clima organizacional en el índice de deserción escolar en una institución educativa a nivel superior señala el clima organizacional como un tema de capital interés para casi todas las instituciones, que pretenden un continuo progreso del ambiente, para permitir un aumento de producción, sin dejar atrás el recurso humano. El buen clima permite una ayuda en el rendimiento de una institución, y permite cambiar la conducta de los trabajadores, pues se sienten identificados e integrados en la estructura de la organización.

El clima organizacional busca ser entendido como el fenómeno social creado, que surge de involucrar individuo-grupo-situaciones laborales, que da como resultado un significado a las prácticas individuales y grupales, debido a que lo que pertenece y ocurre en la organización afecta e interactúa con todo. Los resultados organizacionales son precisamente consecuencia de estas interacciones, que se dan de manera dinámica, cambiante y cargada de afectividad.

## **1.1. Comportamiento individual**

### **1.1.1. Definición**

Robbins y Judger (2013) exponen el comportamiento individual como el estudio de las organizaciones, toma en cuenta la existencia e importancia que tienen las diferencias individuales entre los integrantes de la organización, se presenta como un proyecto para la mejora de los servicios prestados, como una solución a la necesidad de cambio en la práctica organizacional, que parte de un foco inicial protagonizado por los profesionales encargados de actualizar los conocimientos internos, para convertirse en un modelo de actuación entre todos los miembros de la organización. Así pues, la concreción de los aspectos clave para el comportamiento organizacional de los empleados, se convierte en un apartado obligatorio en el estudio de la gestión del conocimiento humano.

### 1.1.2. La personalidad de los trabajadores

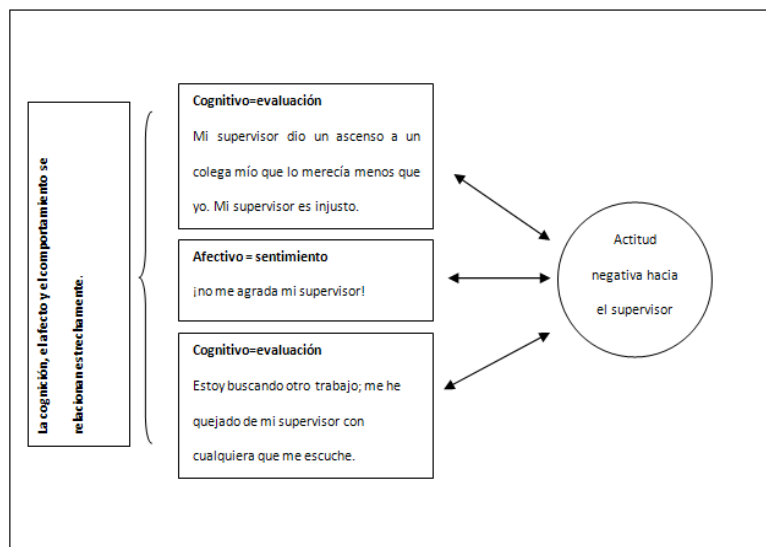
Se entiende personalidad como aquella agrupación de modos, en las que se reacciona e interactúa con otros individuos a través de una manera característica y que establecen su compromiso singular con su medio. En carrera profesional se ha manifestado que la satisfacción profesional es muy invariable a través de la vida de un sujeto, aunque ocurran cambios importantes en las labores de las organizaciones y el ambiente de trabajo. Eso podría seguir patrones de genética o ser un trabajo de la personalidad.

#### A. Actitudes

Es común suponer que las actitudes tienen tres unidades. Cognición, afecto, y comportamiento, esto es propicio para comprender la compleja dependencia que existe sobre estos tres pedazos que conforman las características de una persona, que asume el comportamiento como relación particularmente con la cognición y el afecto que son indispensables de muchas maneras.

En las instituciones la actitud es significativa esto debido a su componente de comportamiento, esto implica que las actitudes que las personas poseen determinan lo que hacen. Por lo tanto existe una relación, pues las investigaciones concluyen que las personas persiguen la consistencia en sus actitudes y entre éstas su comportamiento.

Esquema No 1



Fuente:Robbins y Judger (2013)

## B. Satisfacción laboral

La satisfacción laboral, la cual expone un sentimiento positivo sobre un puesto de trabajo que aparece a través de la colaboración de sus particulares. Una persona con buen nivel de satisfacción en el trabajo posee sentimientos positivos sobre su puesto de trabajo, por otro lado alguien descontento tiene sentimientos negativos. Debido a la gran importancia que los investigadores del comportamiento organizacional han dado a la satisfacción laboral.

## C. Involucramiento en el trabajo

El conocimiento coherente con la satisfacción laboral indica que el involucrarse en el trabajo señala el nivel en que una persona se asemeja psicológicamente con su puesto de trabajo y crea que su grado de desempeño percibido es trascendental por el valor personal. Los empleados que poseen un nivel de involucramiento significativo en el área de trabajo se sienten identificados y demuestran rendimiento e interés en las acciones realizadas.

Otro concepto ampliamente coherente con lo anterior es la facultad psicológica, es decir, las dimensiones en que los colaboradores influyen en su entorno dentro de la organización, su competencia, la importancia de su puesto y la autonomía que perciben. Un estudio de los gerentes de enfermería de Singapur descubrió que los buenos líderes delegan facultades a sus empleados al involucrarlos en la toma de decisiones, al hacerlos sentir que su actividad es importante y al concederles discrecionalidad para que tomen sus propias decisiones.

### • Compromiso organizacional

En el compromiso organizacional, un empleado se identifica con una organización en particular y con sus metas, y desea continuar y pertenecer a ella. La mayoría de las investigaciones se han enfocado en el desarrollo emocional hacia una organización y en la creencia de sus valores, como el estándar de oro del compromiso de los trabajadores.

Parece que hay una relación positiva entre el compromiso organizacional y la productividad laboral, aunque no es muy alta. Estudios apuntan a que la relación entre el compromiso y el desempeño es más fuerte entre los empleados nuevos, y considerablemente más débil para los de mayor experiencia. Resulta interesante que algunas investigaciones indican que los individuos

que consideran que sus empleadores no cumplen con sus promesas se sienten menos comprometidos, y esa disminución en el compromiso, a la vez, conduce a menores niveles del desempeño creativo.

- Apoyo organizacional percibido

Robbins y Judger(2013) indican que el apoyo organizacional percibido es el grado en el que los empleados creen que la organización valora su contribución y se ocupa de su bienestar, las investigaciones demuestran que la gente tiene la percepción de que sus organizaciones les brindan apoyo cuando las recompensas se entregan con justicia, los empleados tienen voz en las decisiones y sus supervisores son vistos como individuos que ofrecen apoyo. Se cree que los trabajadores que tienen apoyo son más proclives a lograr mayores niveles de comportamiento de ciudadanía organizacional, menores niveles de impuntualidad y mejor servicio al cliente.

- Compromiso del empleado

Un nuevo concepto es el compromiso del empleado que se define como el involucramiento, la satisfacción y el entusiasmo que un individuo muestra hacia el trabajo que realiza. Por ejemplo, podría preguntarse a los trabajadores sobre la disponibilidad recursos y las oportunidades de aprender habilidades nuevas, si sienten que su trabajo es importante y significativo, y si sus interacciones con sus colegas y superiores resultan gratificantes. Los empleados muy comprometidos sienten pasión por sus labores, así como una conexión profunda con su empresa.

- Liderazgo

Según Alles (2008) el término es necesario utilizarlo como particularidades del líder, esto deberá reflejarse con el manejo óptimo de la organización, al líder corporativo le correspondería encaminar el rumbo que la organización determina a través de los cambios a lograr, y hacer que los demás participen en esa visión, por lo que un líder no debe encasillarse únicamente a funciones de gerencia, para que esto funcione los miembros deben ser capaces de conducir al grupo, esto no significa que sean forzosamente líderes.

Tres conceptos son clave en el momento de definir el liderazgo, para influir, apoyar y lograr actitudes entusiastas, voluntarias y fijar metas que luego se desean cumplir.

Para Davids Keith y newstrom(como se citaron en Alles 2008) se presentan tres tipos de capacidades que son desarrolladas por líderes, para operar como tales y estas son

- Técnicas. Hace referencia a la comprensión y preparación en cualquier proyecto realizado
- Humanas. Talento que se posee para ejecutar labores efectivas con los colaboradores que permita además el desarrollo de un buen trabajo en equipo
- De conceptualización. Consigue especular y realizar expresiones de modelo y marcos de referencia, para crear vínculos entre diversidad de variables, como proyectos a largo plazo

### **1.1.3. Motivación**

Alles (2008) indica que los alcances obtenidos a través del estudio del concepto de motivación, y la manera en que éste puede ser comprobado, han llegado a tres conclusiones acerca del sistema de motivación, que son

#### **A. Los logros como motivación**

Primer tipo de motivación en ser estudiada, nacida desde la idea de logro, a través de adentrarse en el estudio de este tipo de motivación se relaciono con eficacia, tanto que se llega a entender como sinónimo, pues significan la búsqueda de hacer mejor las cosas.

#### **B. El poder como motivación**

Constituye una inquietud periódica que recae sobre los individuos, esto luego de que se haya comprobado con vivencia a través de la potencia psicológica o física que los resultados altos han sido manifestados por sujetos con alto poder. Estos comportamientos son ligados hacia conductas competitivas y asertivas, con un el fin de obtener una notoriedad.

#### **C. La pertenencia como motivación**

Este tipo de motivación surge de la necesidad de estar con otras personas, ya que los sujetos están predispuestos a reaccionar con impulsos motivacionales debido al contexto del medio ambiente.

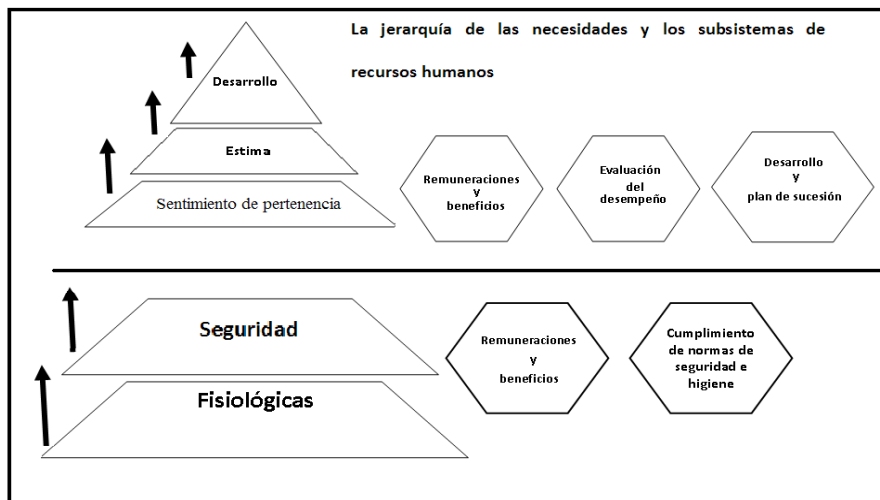
#### 1.1.4. Las necesidades de los sujetos

La importancia que tuvo Maslow en su teoría sobre las necesidades, en la cual maneja en los pilares aquellas necesidades fundamentales para la existencia como son las fisiológicas y arriba de ésta las de menor prioridad como la seguridad, sentido de pertenencia, estima y desarrollo, teoría que demostró la necesidad de elementos para que una persona pueda desarrollarse de manera íntegra, sin embargo dentro de las necesidades básicas, fisiológicas y de seguridad de los sujetos que atañen al sistema organizacional se encuentran en la zona base aquellos coherentes con la remuneración, mientras los restantes se vinculan con la relación empleado-empleador.

Luego que las necesidades básicas de los sujetos están cubiertas, se puede demandar más de sus labores, esto significa que una organización puede solventar las primeras dos necesidades básicas a través de un salario que cumpla con la canasta básica, esto permite cumplir con las necesidades primordiales de la familia de trabajador, así como las necesidades de salud e higiene que deben estar cubiertas.

A partir de esto se podrá llegar hacia las necesidades superiores, y encontrar el tercer estadio donde las necesidades de pertenencia se podrán satisfacer mediante lo que se llama subsistencia de recursos humanos, en donde estas funciones se llevan a cabo y no provienen de leyes sino que la propone la correcta gestión, igual análisis es aplicable a las necesidades continuas como la estima.

Esquema No 2.



Fuente: Alles (2008)



El cumplimiento de las dos primeras necesidades son satisfechas a través de la ejecución de las leyes laborales de cada nación, sin embargo las necesidades superiores solamente pueden ser atendidas si las organizaciones manejan programas de desarrollo integral, de esta manera se cumple un rol no solamente organizacional al perseguir objetivos delimitados, si no social al crear ciudadanía.

Las necesidades según Mc Clelland, en su obra Human Motivation en la que realizó un cambio en la percepción del comportamiento humano, con un equipo de trabajo crea una teoría nueva sobre el concepto de motivación, de manera desigual a Maslow, pues no las organiza y jerarquiza sino más bien las individualiza a través de tres puntos.

A. Necesidad de logro. Manifiesta la necesidad por alcanzar metas, señala su mando e ingenio, la eficiencia y eficacia es una cualidad para las personas con esta necesidad.

B. Necesidad de pertenencia o afiliación. Es equivalente a la necesidad de pertenencia que usa Maslow, la búsqueda de afecto, e interacción social es su distintivo.

C. Necesidad de poder. El control que se busca en el área de trabajo o sobre las demás personas, logra conductas que no se podrían obtener de otro modo.

### **1.1.5. Diversidad**

Robbins y Judger (2013) expresan como un hecho que todo trabajador es diferente y aunque esto es verdad algunos gerentes desconocen tales características individuales, por lo que es necesario indagar sobre ellas para cultivar la fuerza laboral y gestionar una variedad de posibilidades. Sin embargo es necesario conocer que las diferencias mal guiadas pueden provocar dificultades de comunicación y conflictos.

A. Discriminación.

La administración está llamada a procurar eliminar la discriminación ante la diversidad en su zona de trabajo por lo tanto cuando existe, se debe reconocer que la conducta esta guiada según estereotipos.

Ésta es conocida como discriminación injusta pues resalta características negativas de grupo que marca a quien pueda ser vinculado al mismo, esta discriminación perjudica de una manera global pues daña a la organización e incluye al total de miembros de trabajo y puede acontecer de diversas formas con consecuencias desiguales, esto dependerá del ambiente institucional y de los prejuicios entre colaboradores. Existe discriminación que se da de manera sutil y por lo tanto es difícil de identificar, como la descortesía o la exclusión, debido a que puede ocurrir dentro del olvido, sin embargo dentro de las secuelas negativas de los empleados se encuentra la menor productividad y rotación de personal.

El resultado de la discriminación injusta es que deja a los trabajadores fuera de posibles contrataciones y ascensos iniciales.

#### B. Discriminación por edad.

Actualmente la relación entre desempeño laboral y edad es un tema inquietante debido a que se cree que el desempeño disminuye con la edad, considerándose así para muchas organizaciones, otra creencia es que la fuerza laboral esta haciéndose vieja sin embargo muchas organizaciones aceptan que los trabajadores mayores representan alta calidad con un potencial significativo.

Los reclutadores tienen sentimientos enfrentados con respecto a los trabajadores de edad avanzada pues ven numerosas cualidades atractivas para la organización, entre ellas una estable ética laboral y con calidad en las actividades realizadas, por el contrario una característica observada en estos trabajadores es la marcada resistencia a la tecnología y carencia de flexibilidad, esto dificulta el contrato inicial en personas mayores debido a su destacada resistencia al cambio, haciéndolos más vulnerables al momento de realizar recortes de personal.

#### C. Discriminación por género.

Es un hecho la escasa diferencia del desempeño entre hombres y mujeres, tampoco existe tal diferencia en la solución de problemas, motivación u aprendizaje, en los últimos 40 años es abrumadora la aparición de mujeres en el área laboral, esto ha traído consecuentemente una modificación en cuanto a roles entre hombres y mujeres.

Sin embargo los papeles sexuales siguen, esto aflige la percepción de personas, ya que es conocido que las mujeres exitosas en áreas tradicionalmente manejadas por el hombre son vistas de forma hostil y desagradable como jefe. Esto debido al rol histórico que la mujer ha tenido en la vida familiar, temas como el acoso sexual son problemas a los que indudablemente las mujeres tienen mayor predisposición.

- Discriminación debido a raza y origen étnico.

Este es un tema controversial que ha acarreado infinidad de debates, que a muchos incomoda, sin embargo en el ámbito laboral los colaboradores manifiestan una tendencia a beneficiar asociados que pertenezcan a su misma raza en áreas como evaluaciones del desempeño, ascensos y aumento de sueldo. Esto acarrea consecuencias negativas pues los segmentos de grupos raciales y étnicos minoritarios consiguen más altos niveles de discriminación en el área de trabajo.

- Discriminación por discapacidad

Es dificultoso hacer una conclusión acerca de la relación entre discapacidad y los efectos laborales, ya que la expresión discapacidad encierra muchas generalidades, por lo que se debe aclarar qué es un discapacitado, catalogándolo como una persona con algún impedimento intelectual o físico, que confine de forma sustancial cumplir con sus actividades diarias, entre las discapacidades más comunes se encuentran. Síndrome de down, esquizofrenia, sordera, diabetes.

Las personas con discapacidad tienen menos probabilidades de ser contratados y recae más severamente en personas con discapacidades intelectuales ya que existen estudios que indican que los trastornos mentales afectan el rendimiento de una persona.

#### **1.1.6. Comportamiento de supervisores y directivos**

Fuente Alles (2008) refiere que el comportamiento de las organizaciones es un mecanismo compuesto tanto por circunstancias externas como internas de la institución, para su estudio se consigue dividir en dos temas.

A. El comportamiento de aquellos que tienen a su cargo compromisos de directivos a través de distintos niveles, desde el más alto nivel de mandato, los diferentes jefes de área hasta los supervisores.

B. El comportamiento de las mismas personas en su posición como empleado. Conforman un comportamiento individual, ya que un gerente de área puede ser al mismo tiempo directivo y empleado, llegará a tener diversos comportamientos de acuerdo a la forma en que ocupe un rol de empleado o en dirección, al analizar sus temas desde una perspectiva individual.

Es una realidad que el comportamiento de gerentes se nutre con la conducta de colaboradores e inversamente, además de esto existen en una sola vía en el transcurso del tiempo. Sin embargo, puede que un gerente demuestre repetidamente similares conductas aunque los eventos cambien y se consigan efectos diferentes.

#### **1.1.7. Valores**

Gallo (2006) lo define como referencia hacia el valor de calidad. Esta calidad se adhiere a las vidas como a los objetos, al acontecer y a las interacciones de todos los sujetos de la vida llevada. En concreto, todo ser o cosa que se percibe tiene más allá de su particularidad, esta otra dimensión que es el valor material, se puede apreciar a través del tamaño, el tiempo, el color, la dureza pero sin tal calidad no hay apreciación y sin apreciación no hay valor, todas las cosas poseen esta calidad, en diferente medida por lo que nada es neutro en la vida pues todo tiene algún valor.

Por otro lado Bermúdez (2007) indica la importancia de aclarar que ética y moral no es lo mismo, pero se interrelacionan. La ética alude a los principios o valores que normalizan la vida de una persona y de la colectividad. En cuanto la moral es la conducta, o puesto de otra manera, es la puesta en marcha de principios éticos a los actos concretos de la vida. Esas actitudes éticas y morales, son las que comúnmente llaman valores humanos.

Por su parte, Chiavenato (2009) afirma que un valor es una creencia elemental sobre aquello que se puede realizar o no, lo que es, o no es primordial. Los valores se forman a través de las

creencias y las actitudes permiten determinar el comportamiento individual. En realidad, los valores que define una organización muchas veces no coinciden con la manera en que creen o valoran sus directores en las labores diarias. Es lo que sucede cuando se afirma que las personas ocupan el primer lugar en la organización, pero los directores insisten en horarios inflexibles con recorte de personal, lo que demuestra con lucidez cómo se practican los valores en la institución.

Bermúdez (2007) explica que ética proviene etimológicamente del griego *ethos*, que significa la forma de ser de una persona o grupo. Hablar sobre ética significa aludir a los fundamentos que gobiernan el actuar de los seres y sociedades. Fundamentos que rigen los medios que dirigen a un fin. Procura un fin humano, y para esto se vale de medios conformes a ese fin que es el bien común.

#### A. Aspecto histórico de los valores

Gazzaniga (2006) reflexiona sobre el dilema del origen de los valores e indica que es abrumador, entender que la mayoría de los sistemas morales y las creencias contemporáneas provienen de teorías fundadas, quizás en la lógica de lo que postularon sobre la naturaleza de la realidad, las mejores mentes de la especie humana a lo largo del tiempo, como reacción a los sucesos de la vida. Para quienes entienden y creen tal posibilidad, la tarea del ser humano moderno involucra discernir si la naturaleza y cultura, intensamente evolucionadas, disfrutan de una ética universal subyacente, una respuesta moral ante los desafíos de la vida, que ha sido un rasgo del hombre desde comienzo.

#### B. La cultura social

Newstrom (2011) señala que las culturas sociales son consideradas habitualmente sobre una nación, con lo que genera una cultura nacional. En su carácter más simple, las culturas nacionales son comparadas por la forma en que sus piezas se involucran entre sí, practican su trabajo y responden según las circunstancias. Por otra parte, igualmente existen heterogéneas culturas nacionales dentro de una misma nación.

Entender la diversidad de culturas sociales es elemental ya que los administradores deben comprender y respetar la historia y creencias de cada uno de los miembros en su área de labores.

Las personas aprenden a depender de su cultura. Esto permite la permanencia y confianza, pues al percibir lo que pasa en la comunidad cultural saben cómo actuar mientras están en ella.

### C. La diversidad cultural

Los miembros de cualquier institución son separados a través de diversas áreas, cuya formación es establecida por dos grandes grupos de condiciones. Primero, los desacuerdos y similitudes según el puesto elaborado por la organización, como tipo de trabajo, nivel jerárquico en la organización y trato con otros, hacen regularmente que las personas formen equipos. Mientras tanto, hay un segundo equipo de ambientes no involucrados con el puesto como las derivadas de la cultura, grupo étnico de origen, condiciones socioeconómicas, género y raza que ordinariamente surge del origen y progreso individual del sujeto, condiciones significativas por motivos legales, morales y económicas. Particularmente la fuerza laboral.

#### • Los valores en la actualidad

Para Bermúdez (2007) Todo planteamiento de los valores éticos y sociopolíticos debe partir estrictamente de la realidad concreta del país. Si carece de un diagnóstico crítico de lo que sucede en la sociedad y empatía humana es imposible iniciar una terapia acertada para curar a la sociedad de los problemas que le afectan. Guatemala está envuelta en una profunda crisis social, ética moral y espiritual, que afecta a todos los sectores de la sociedad.

#### • Los valores en el trabajo

Robbins y Judger (2013) indican que los valores son base para concebir las cualidades y la motivación de las personas, esto también influye sobre las percepciones. Pues las personas se asocian a una institución con conocimientos preconcebidos acerca de lo que debe ser y lo que no debe ser. Estas ideas no son independientes de los valores sino que, por el contrario, tienen interpretaciones de lo que es correcto e incorrecto, así como el favoritismo por ciertos comportamientos o resultados sobre otros.

Newstrom (2011) indica que durante mucho tiempo, la cultura occidental dio énfasis al trabajo como actividad ambicionada y satisfactoria. Esta posición es igualmente poderosa dentro de las zonas asiáticas. El resultado de este énfasis cultural es una ética profesional de muchas personas,

lo que implica que consideren el trabajo algo significativo y una meta deseable en la vida. A estos grupos de personas les suele gustar el trabajo y obtienen agrado del mismo. Poseen un mayor compromiso con las organizaciones y con sus metas que otros empleados. Este denominador ético en el área laboral los hace muy atractivos para los patrones.

A pesar de su dominio, la ética que se practica en el trabajo es materia de discusión frecuente, la investigación demuestra a través de una conclusión, que la ética en el área de trabajo decayó poco a poco a través de muchos períodos. La declinación es más significativa en las diferentes actitudes dentro de los más jóvenes y los de mayor edad. Los primeros no respaldan tanto la ética laboral, sino que el nivel de apoyo que alguna vez le dieron, se redujo sustancialmente. Esta declinación implica graves efectos para la productividad industrial, en especial a medida que se intensifica la competencia internacional.

Torralba (2011) cataloga al trabajo como esa acción que se necesita realizar para poder subsistir o vivir humanamente. Se comprende como aquella actividad que busca conseguir bienes, por lo tanto, el trabajo es un medio pero no tan sólo pretende hacerse de bienes de tipo material. Existen diversas formas de trabajar y motivaciones diferentes a la hora de realizar esta actividad humana, pero todas necesitan el valor de la laboriosidad. El trabajo tiene un sitio en la vida.

Existen personas que desaprueban la relación entre valores-trabajo, esto resulta de la falsa creencia que concibe el trabajo como fuertemente competitivo en donde cada sujeto busca su propio bien pues sobrevive en la lucha cotidiana para la promoción personal. Esta idea es realista pues esta ligada al universo laboral donde se llegan a ver muchos contravalores, sin embargo es prudente insistir en que el ejercicio óptimo del trabajo pide necesariamente el cultivo de determinados valores, por todo esto la relación entre trabajo y valores no tienen necesariamente incompatibilidad, sino por el contrario se encuentra una mutua complementariedad. Aunque en la praxis éste convenio se descompone por razones económicas o por intereses que tienen poco que ver con la ética.

Chiavenato (2009) refiere que los valores dentro de las instituciones se derivan de algunos supuestos innatos como los supuestos sobre la naturaleza humana, que operan como el

fundamento dentro de la cultura organizacional. Estos supuestos ponen en el disparadero una significativa tendencia de los trabajadores hacia el orden y función como principios políticos consistentes que imprimen dirección, integridad y autodisciplina en las personas. La cultura organizacional es el pilar para alcanzar una ilustración sobre lo que son los valores que colocan a la organización y a sus miembros. El líder organizacional debe comprometerse en la formación y sostén hacia la cultura organizacional, a través de las acciones a tomar.

- La importancia de los valores de la organización

Para asegurar su cultura las organizaciones, hacen énfasis en determinados valores que sus miembros deben priorizar y respetar.

El valor debe ser agregado perseverantemente por las organizaciones al que hacer diario para ser competitivo. La función de recursos humanos en las prácticas es agregar valor a la organización, los trabajadores, el accionista, el cliente y la sociedad en general.

Es preciso que la organización conozca como aumentar de forma simultánea todos estos valores para garantizar la satisfacción de todos sus conjuntos de interés.

Newstrom (2011) indica que una inquietud particular sobre el comportamiento organizacional es que su conocimiento y técnicas se pueden aplicar para manejar a la gente de manera no ética, y de la misma manera ayudarla a desarrollar su potencial. Cuando no se tiene respeto de la dignidad básica del ser humano se puede aprender ideas de comportamiento organizacional y reformularlas para fines egoístas. Esta persona usaría lo que sabe sobre motivación o comunicación en la manipulación de las multitudes, sin tomar en cuenta el bienestar humano. Por lo tanto, quien carece de valores éticos se aprovecharía de los demás en forma perversa.

### **1.1.8. La importancia de las diferencias individuales**

Invancevich, Conopaske y Matteson(2006) refieren que las diferencias individuales son importantes debido al efecto que ejercen en el comportamiento, puesto que cada sujeto es irrepitible de infinidad de maneras si bien sean sus necesidades, gustos, formas de percibir el entorno así mismo el reaccionar ante un estímulo de manera diferente, al recibir ya sea ordenes o



instrucciones, y la personalidad al interactuar con los jefes, compañeros de trabajo y clientes. Esto hace ver como las diferencias individuales fabrican el comportamiento organizacional por lo que el éxito individual y organizacional esta bajo las particularidades de cada uno de los sujetos.

Estas diferencias individuales exponen el hecho que muchas personas aceptan cambios mientras otras se pasman ante él, o el rendimiento de algunos asociados que son únicamente productivos cuando son supervisados constantemente, mientras que otros no necesitan una supervisión estrecha para demostrar su productividad. O el hecho de que determinados trabajadores se instruyen en una tarea nueva de mejor forma y más eficaz que el resto de compañeros. Por lo que se concluye que no existe un espacio dentro de las labores organizacionales en el cual no intervengan los contrastes individuales.

## **1.2. Clima organizacional**

### **1.2.1. Definición**

Chiavenato (2009) explica que el clima organizacional, hace referencia a los sentimientos de las personas y la forma en que interactúan entre si, con los clientes o con elementos externos.

No es posible encontrar claras diferencias dentro de lo que es clima organizacional y lo que se nombra muchas veces como clima social. Pues cita a Schneider (como se citó en Chiang, Rodrigo y Nuñez, 2010) uno de los autores que establece diferencia sobre esto, quien señala que muchos utilizan el término clima social para señalar las prácticas interpersonales de la raíz Lewiniana. Utilizado de esta manera, hace referencia a políticas y actividades consecuentes e inconsecuentes ajustadas a la manera en que los iguales se relacionan.

Álvarez (2009) señala que el clima organizacional es la valoración de los elementos de la cultura de una empresa en un momento determinado y es percibido por los trabajadores. Debido a esto su percepción negativa en sus diversas variables puede liberar procesos de estrés. La especial importancia de este enfoque reside en el hecho de que el comportamiento de un trabajador no es una resultante de las condiciones de trabajo existentes, sino que depende de las percepciones que

tenga el trabajador de estos factores, relacionado por lo tanto con la interacción entre características personales y organizacionales.

El clima organizacional se forja como un procesos permanente de producción y reproducción en el interactuar, un resultado cultural que no es ni objetivo ni subjetivo, sino intersubjetivo. El clima entonces es, un modelo de actitud colectiva que se produce y reproduce continuamente por los vínculos entre los sujetos dentro de la organización. Las personas trabajan para solventar necesidades financieras, sin embargo además de esto buscan un desarrollo personal.

### **1.2.2. Prototipos de clima laboral**

Robbins y Judger (2013) expresan que el clima organizacional opera bajo dos sistemas que son

#### **A. Autoritario**

En el cual la gerencia no maniobra confianza hacia sus empleados, por lo que se percibe y labora bajo un entorno de temor, aunado a esto la comunicación solo se da a través de instrucciones internas, el clima de esta categoría opera como paternalista, pues no existe la familiaridad entre alta gerencia y subordinados. Aun persisten en estos modelos recompensas y castigos como medios para motivar al personal.

#### **B. Participativo**

En este modelo la dirección brinda confianza a los colaboradores, pues las decisiones se toman en la alta gerencia sin embargo los subordinados también lo realizan a escala menor, el modelo de recompensa y castigos es utilizado escasamente como herramienta de motivación, este sistema además satisface las necesidades de autoridad y estima, asimismo la integración e interacción en doble vía, pues deja establecido un equipo entre la dirección y los colaboradores.

### **1.2.3. Calidad de vida en el trabajo**

Chiavenato (2009) explica que representa los aspectos experimentados en éste, como la manera de administración, la libertad y la independencia dentro de la toma de decisiones, el ambiente de trabajo agradable, el compañerismo, la seguridad en el empleo, las horas de trabajo adecuadas y trabajos significativos y atractivos.

## A. Componentes de la calidad de vida en el trabajo

La calidad de vida es una construcción compleja que envuelve una constelación de factores, como

- La satisfacción con el trabajo ejecutado.
- Las posibilidades de futuro en la organización.
- El reconocimiento por los resultados alcanzados.
- El salario percibido.
- Las prestaciones recibidas.
- Las relaciones humanas dentro del equipo y la organización.
- El entorno psicológico y físico del trabajo.
- La libertad para actuar y la responsabilidad para tomar decisiones.
- Las posibilidades de estar comprometido y participar activamente.

Surge como un punto de vista de la vida material y ambiental, se coloca junto al bienestar psicológico y social. El concepto calidad de vida en el trabajo designado con las siglas CVT, fue creado por Louis Davis en la década de 1970, cuando empleaba un plan cerca del diseño de puestos. Como él indica, el concepto se basa en una inquietud por el bienestar total y la salud de los colaboradores al desempeñar sus actividades.

La institución que mantiene una inversión constante en este sentido, invierte en el cliente de una forma indirecta. La administración de la calidad total en las organizaciones depende de la optimización del potencial humano, la cual está en manos de lo bien que se sientan las personas al trabajar en la organización. La CVT representa la medida en que los miembros de la organización son capaces de satisfacer sus necesidades personales por medio de su trabajo en la organización.

### **1.2.4. La higiene y la seguridad**

Meza (2009) refiere que higiene y seguridad son dos procesos indispensables hacia las organizaciones, y concientizar que el que estén implantados no significa que se está ausente de peligro, más bien es un cambio hacia el bienestar físico, mental y social que acepta el

crecimiento de los colaboradores en su zona de trabajo. Por lo tanto es un deber para los administrativos gestionar la salud global de los colaboradores, así mismo para respetar sus garantías elementales.

Por lo que es necesario ubicar al colaborador sobre los principios que pudieran generar accidentes en sus funciones en la organización, e informar acerca de algún plan de capacitación que se encuentre y la manipulación de equipo de seguridad particular. La seguridad e higiene se opera a través de las diversas actividades que posee el ser humano, dentro de las cuales se encuentran

#### A. Seguridad en el trabajo

Se exhibe a través de una perspectiva más acabada. Los procedimientos y la tecnología manejada en las fábricas para la predisposición de accidentes e incidentes, los cuales se han experimentado en múltiples ocasiones, unido a esto su validez se ejecuta en industrias, para descartar aquellos percances en la zona de trabajo.

#### B. Seguridad en el hogar

Comúnmente el área doméstica es estimado como un sitio seguro donde las personas se pueden desenvolver, sin embargo en los hechos esto no es verdad, pues es en el hogar donde, las quemaduras, cortaduras e intoxicación entre otras, se hacen presentes.

#### C. Seguridad pública

Su campo de acción recluye los accidentes sucedidos en zonas públicas, incluidos además los accidentes de transporte.

### **1.2.5. La satisfacción en el trabajo**

Newstrom (2011) clasifica la satisfacción en los siguientes elementos. Indica que es un grupo de sentimiento y emociones optimistas o pesimistas del empleado sobre su vida laboral. La satisfacción laboral es inherente a una vida afectiva, y esta se expresa a través de una sensación placentera si se posee y un disgusto si se carece.

El colaborador crea una postura mental de respuesta hacia su trabajo esto significa que establece su objetivo intelectual de creencias, como consecuencia, las actitudes se concretan en sentimientos, cognición e interacciones de conducta.

#### A. Enfoque individual

A la satisfacción en el trabajo se la suele referir hacia actitudes de un solo empleado. Por ejemplo, se tiene que un administrador concluye en los siguiente: Antonio ortega parece muy complacido con su reciente ascenso. Al promediar las evaluaciones separadas de satisfacción con el total de miembros de igual unidad de trabajo, el término ordinario que es utilizado para detallar la satisfacción total del grupo es el estado de ánimo.

Es especialmente necesario controlar al grupo en su estado de ánimo, pues es usual que los miembros imiten los roles sociales de sus colegas.

#### B. Satisfacción global y multidimensional

La satisfacción profesional se puede considerar como una actitud global o utilizarse sobre cada fragmento que compone el trabajo de un individuo. Sin embargo, si se valora solamente como actitud global, los directores pueden pasar por alto algunas excepciones secretas clave al valorar la satisfacción general del empleado. Por ejemplo, aunque la satisfacción general del trabajo sea alta, es necesario descubrir que, si bien está contento con su ascenso, está contrariado por su calendario de vacaciones de este año.

Algunos puntos relevantes en la satisfacción laboral son el salario, el jefe, el entorno de los trabajos, los colegas o el equipo utilizado y las circunstancias de trabajo inmediatas.

#### C. Estabilidad de la satisfacción en el trabajo

Las actitudes suelen adquirirse después de un largo periodo. En forma similar, la satisfacción o insatisfacción en el trabajo surgen cuando un empleado obtiene cada vez más información acerca de su sitio de trabajo. Por lo que los directores deben observar las actitudes del empleado semana tras semana, mes tras mes, año tras año.

- Impacto ambiental

La satisfacción en el trabajo forma parte de la satisfacción en la vida. La naturaleza del contexto externo de un trabajador influye en sus labores e indirectamente en sus sentimientos respecto a éste. De igual manera, como el trabajo forma una parte significativa de la vida en muchos trabajadores, por lo tanto la satisfacción en el trabajo está a la mano con la satisfacción general en la vida diaria. La secuela es un efecto de derrame en ambas direcciones, entre la satisfacción laboral y la satisfacción de la vida.

- Importancia

Los jefes necesitan estar alerta ante ciertos indicios sutiles de los niveles de satisfacción de los empleados. ¿Deben también los administradores estudiar sistemáticamente la satisfacción de sus empleados en el trabajo y mejorarla cuando la situación lo requiera? Una respuesta afirmativa a esta pregunta parte de la idea de promover la dignidad humana, es importante aplicar el conocimiento del comportamiento organizacional para construir mejores organizaciones. Así se benefician tanto los individuos como la sociedad.

- Desempeño del empleado

Algunos administradores se aferran a un viejo mito que relaciona la alta satisfacción con un elevado desempeño del empleado, sin embargo, este supuesto no es correcto. En realidad, los trabajadores satisfechos pueden tener una alta, mediana o baja productividad, y tenderán a continuar con el nivel de desempeño que previamente les trajo satisfacción.

### **1.2.6. Conductas contraproducentes**

Chiavenato, (2009) indica que los trabajadores que no se hallan satisfechos con su empleo llegan retardados, tienen faltas y finalmente renuncian en el trabajo con un mayor porcentaje que aquellos que están satisfechos y comprometidos en la institución, sin embargo aquellos que no, son capaces de cambiar de trabajo, incurren en otras conductas contraproducentes en la organización, y estas afectan el clima organizacional directamente.

Newstrom (2011) Por otra parte indica que, surge un escenario diferente si el desempeño es bajo. Los empleados pueden no recibir las recompensas que esperan, lo cual genera insatisfacción. En

estas condiciones, el empleado puede presentar una o más conductas negativas, como deserción, ausentismo, retrasos, robos, violencia o una ciudadanía organizacional deficiente. Ahora se exploraran estas repercusiones indeseables de la insatisfacción.

#### A. Rotación de personal.

Como se espera, una mayor satisfacción en el trabajo se asocia a una rotación de personal más baja, que es la proporción de empleados que deja la organización durante un periodo dado. Mientras más satisfecho estén los empleados, es menos probable que inicien un proceso en que piensen o anuncien su propósito de abandono del trabajo, por lo cual existen mayores posibilidades de que se queden más tiempo con su empleador. De manera similar, los empleados que tienen una satisfacción más baja suelen tener tasas de rotación más altas, quizá les falte satisfacción personal, recibían poco reconocimiento por su labor, o experimentan conflictos repetidos con un jefe o compañero o se hayan estancado en su carrera. Como resultado, están mas propensos a buscar nuevos aires en alguna otra parte y dejar su empleo actual, en tanto que los más satisfechos permanecen en ellos.

Contreras, Ponce y Aamodt. (2010) indican que el personal que posee baja satisfacción en sus labores y bajo compromiso organizacional, abandona su empleo y reevalúa su carrera al buscar un cambio profesional, que aquellos que poseen satisfacción laboral y alto compromiso con la organización, según datos del autor las tasas de rotación de personal oscila entre un año a otro, cerca de 1.4 por ciento de los trabajadores de una institución, esto significa que la rotación anual es de 16.8 %, lo que ha sido un problema debido al costo de perder empleados. Es un hecho que los costos visibles como los ocultos afectan significativamente a la empresa.

#### B. Ausentismos y retrasos

Newstrom (2011) indica que los empleados con menos satisfacción tienden a ausentarse del trabajo con mayor frecuencia. La relación no siempre es precisa por un par de razones. Primero, algunas ausencias se deben a razones legítimas, ya sea de índole médica o personal, por consiguiente, un empleado satisfecho puede tener una ausencia válida. Segundo, los empleados insatisfechos no necesariamente planean ausentarse, pero parecen más dispuestos a aprovechar la

oportunidad de faltar cuando se les presenta la ocasión. Estas ausencias voluntarias son frecuentes entre cierto grupo de empleados y usualmente en lunes o viernes.

### C. Robo

Aunque el robo de los empleados tiene varias causas, algunas pueden ser que se sienten explotados, con sobrecargas de trabajo o frustrados por el tratamiento impersonal que reciben de la empresa. Internamente, los empleados justifican su conducta no ética como forma de contrarrestar una percepción de inequidad, o hasta de cobrar venganza de lo que consideran un trato ruin a manos de un jefe. Los robos de los empleados forman parte de un problema ético mucho más amplio en las empresas, que incluyen la interpretación de las reglas según convenga.

#### • Violencia

Una de las consecuencias más extremas de la insatisfacción laboral se manifiesta por medio de la violencia. O diversas formas de agresión física o verbal en el trabajo. Aunque la fuente de violencia puede incluir compañeros de trabajo, clientes y personal del exterior, el efecto es el mismo, millones de trabajadores son víctimas de violencia en los sitios de trabajo cada año, muchos más viven bajo la amenaza directa o velada de sufrir algún daño.

### **1.2.7. ¿Por qué razones los empleados se sienten satisfechos y comprometidos con su labor?**

Contreras et al (2010) indican que existen múltiples teorías que buscan explicar la razón que los trabajadores tienen al sentirse satisfechos y comprometidos con su labor, sin embargo ninguna teoría explica a cabalidad estas actitudes ya que cada una es valiosa pues sugiere maneras de mejorar la satisfacción y compromiso de los trabajadores.

Chiang, Rodrigo y Nuñez, (2010) indica que la gestión sobre el capital intelectual en las corporaciones tiene cada vez más repercusión en la calidad de servicio y el provecho que se genera, sin embargo al gestionar se debe conocer y medir la satisfacción y el compromiso que los colaboradores tengan, para esto basta comprender la influencia que determina el grado de satisfacción. A través de siete puntos clave se puede procurar el bienestar entre los colaboradores.



A. Oportunidades y desafíos. Necesarios para prolongarse con un trabajo atractivo y emocionante, la satisfacción que brinda el trabajo y la forma en que el colaborador se muestra creativo, esto enlaza las actividades diarias constantemente.

B. Entorno accesible. El clima abierto significa asumir una confianza responsable, en la que jefes y subordinados puedan llamarse la atención de acuerdo a las tareas asignadas, brindan a esto comunicación y aclaran dudas que mejoraran la resolución de conflictos.

C. Libertad y sensatez. Es necesario que cada colaborador posea un espacio, con el fin de desarrollar pertenencia e iniciativa, sin embargo esto acarrea gran responsabilidad pues los errores son parte de los seres humanos.

- Aceptación y apreciación. Una institución que aprecia a sus colaboradores y el modo en que ellos se desenvuelven en sus tareas, debe ser valorado y reconocido de manera publica, pues con esto se confirma la confianza puesta en ellos.
- Contexto laboral motivador. Los trabajadores conocen el entorno donde pasan gran parte de horas al día, y saben como contribuir en su ambiente, sin embargo la organización debe encargarse de inspirar a sus empleados para que exista cooperación entre departamentos.
- Celebraciones. Es necesario encontrar momentos para celebrar los logros obtenidos en las labores diarias, en estos momentos los empleados logran desahogarse y tratar temas ajenos del trabajo.
- balance. Al gestionar la satisfacción se deben tomar en cuenta los diferentes puntos acordados, sin embargo se debe tener un equilibrio ya que deben considerarse limites como la vida laboral y la vida privada, la cantidad de tareas, el tiempo disponible y la variedad en el trabajo.

### **1.2.8. Contrato psicológico**

Newstrom (2011) refiere que cuando los empleados ingresan a una organización, el contrato psicológico se adquiere además del contrato económico, en el que tiempo, talento y energía se

intercambian por sueldos, horarios y condiciones de trabajo razonables. El contrato psicológico define las condiciones de participación psicológica de cada empleado tanto aportes como expectativas en el sistema social. Los empleados aceptan entregar cierta lealtad, creatividad y esfuerzo adicional, pero a su vez esperan algo más que las recompensas económicas del sistema.

Buscan seguridad en el empleo, un tratamiento justo, premiar las relaciones con su compañeros de trabajo y el apoyo organizacional para satisfacer sus expectativas individuales. Si la organización cumple sólo con el contrato económico y no con el psicológico, los empleados tendrán una satisfacción más baja porque no se cubren todas sus expectativas. Ante ello, es posible que no innoven todo lo necesario para mejorar su trabajo.

Las obligaciones recíprocas referentes a la relación entre el empleado y la organización pueden ser quebrantadas ya sea por incapacidad de cumplirlas o porque una parte se niega deliberadamente al cumplimiento de una promesa. La investigación muestra que cuando esto sucede, los empleados muestran sentimientos de ira y traición. Para evitar la ruptura del contrato psicológico, los empleadores deben seguir una serie de pasos.

- Ayudar a los empleados a aclarar expectativas y percepciones.
- Promover discusiones explícitas sobre las obligaciones mutuas.
- Tener cuidado cuando formulen promesas.
- Ofrecer explicaciones francas cuando se hayan incumplido las promesas.
- Advertir a los empleados cuando exista la posibilidad real de no cumplirlas.

El contrato psicológico parte del concepto de la teoría del intercambio, la cual tan sólo señala que siempre que exista una relación continua entre dos partes, cada una examinará periódicamente las recompensas y costos de dicha interacción. Con el fin de seguir atraídas positivamente a la relación, ambas partes deben creer que existe una proporción positiva neta desde su punto de vista. En consecuencia, el contrato psicológico se examina de manera continua y se revisa con frecuencia a medida que surgen nuevas necesidades y nuevas recompensas.

### 1.2.9. Personalidad en la organización.

Chiavenato (2009) refiere que existen muchas teorías sobre la personalidad y varios enfoques diferentes. No obstante, hay consenso entre los psicólogos de que existen cinco factores básicos de la personalidad.

Cuadro No 1.

Extrovertido	Sociable, agradable, gregario, cálido, asertivo, activo.
Agradable	Cortes, confiable, flexible, franco, emotivo.
Consciente	Cuidadoso, perfeccionista, trabajador, ambicioso, perseverante.
Neurótico	Ansioso, deprimido, irritable, complicado.
Abierto a las experiencias	Original, imaginativo, creativo, curioso, osado.

Fuente: Chiavenato (2009)

Robbins y Judger (2013) indican que los rasgos de personalidad que impactan en el comportamiento organizacional, los cuales son excelentes índices de pronósticos en las organizaciones son.

#### A. Auto evaluación esencial

La característica de las personas con una autoevaluación esencial positiva es que gozan de sí mismas y se creen eficaces, capaces y en control de su medio, por otro lado las personas con una autoevaluación esencial negativa acostumbran a no agradarse, no creen en sus capacidades y se sienten impotentes ante el medio que los rodea. Al contrario de los individuos con una autoevaluación positiva que buscan más desafíos en su trabajo para lograr así obtener los puestos más complejos.

#### B. Maquiavelismo

Este rasgo de personalidad recibe su nombre del filósofo Nicolás Maquiavelo, que en la edad media realizó escritos sobre cómo obtener el poder. Una persona con demasiado maquiavelismo es por ende pragmático, crea una distancia emocional y entiende como verdad que el fin justifica los medios. Estos individuos se persuaden menos y persuaden más a otros, que quienes son menos maquiavélicos. El estrés y la insatisfacción con su puesto es una característica permanente.

### C. Narcisismo

El término proviene del mito griego, en psicología, el narcisismo describe al individuo que tiene un sentido grandioso de su propia importancia, exige una admiración excesiva, se siente con derecho a todo y es arrogante. Las evidencias sugieren que los narcisistas son más carismáticos y, por lo tanto, más proclives a surgir como líderes, y que incluso pueden exhibir mejor salud psicológica.

A pesar de tener algunas ventajas, la mayoría de las evidencias sugieren que el narcisismo no es deseable. Un estudio reveló que mientras que los narcisistas se consideran mejores líderes que sus colegas, en realidad sus supervisores los calificaban como peores líderes.

- Auto-vigilancia

Se refiere a la capacidad que tiene un individuo para ajustar su comportamiento a factores situacionales externos. Las personas con un alto nivel de esta característica muestran una gran capacidad de adaptación para ajustar su conducta ante factores situacionales externos, son muy sensibles a las señales externas, se comportan de manera distinta en situaciones diferentes y, en ocasiones, presentan contradicciones significativas entre su actuación pública y su yo privado.

Las evidencias indican que las personas con gran auto-vigilancia ponen más atención al comportamiento de otros y son más capaces de adaptarse, que quienes tienen escasa auto-vigilancia.

- Toma de riesgos

Es probable que la alta propensión a tomar riesgos conduzca al desempeño más eficaz de un agente bursátil en una casa de bolsa, porque ese tipo de actividad demanda que se tomen decisiones rápidas. Por otro lado, la voluntad de correr riesgos podría ser un obstáculo para un contador que lleve a cabo actividades de auditoría.

- Personalidad proactiva

Los individuos proactivos también suelen desafiar más el estatus quo o expresar su desacuerdo cuando las situaciones no son de su agrado. Una organización requiere personal con iniciativa

empresarial, por lo que los individuos proactivos son buenos candidatos; sin embargo, también tienen más probabilidades de abandonar una compañía para iniciar su propio negocio. Como personas, los trabajadores proactivos muestran más proclividad que otros de tener éxito profesional, tienden a seleccionar, crear e influir en las situaciones laborales para que la situación les favorezca, buscan información laboral y organizacional, establecen contactos en lugares importantes, planean su carrera y demuestran persistencia al enfrentar obstáculos profesionales.

- **Orientación hacia los demás**

Estos individuos se sienten más obligados a ayudar a quienes los hayan auxiliado, mientras que quienes están más orientados hacia sí mismos ayudan a los demás cuando esperan recibir su colaboración en el futuro. Los empleados con elevada orientación hacia los demás también realizan un gran esfuerzo cuando participan en un trabajo solidario o realizan actividades pro-sociales. Parece que el hecho de orientarse para ayudar a los demás afecta algunas conductas que son importantes para las organizaciones.

### **1.2.10. Comportamiento organizacional**

Newstrom (2011) define la conducta organizacional como el estudio sistematizado y su aplicación cuidadosamente del conocimiento sobre la forma como la gente, sean individuos y grupos actúan en las organizaciones. Busca identificar las formas en que las personas actúan con mayor eficacia. Como disciplina científica, el comportamiento organizacional agrega a su base de conocimiento más información constantemente a través de un gran número de investigaciones y avances realizados. Es una ciencia aplicada, en tanto la información sobre prácticas eficaces en una organización se extiende a muchas otras. El comportamiento organizacional aporta una serie de herramientas y estrategias útiles, para el análisis. Permite monitorear a los directores y la conducta de los miembros dentro de una organización.

#### **A. Diferencias individuales**

Cada persona es distinta, estas diferencias son fundamentales más que superfluas. Toda la gente es distinta y esta necesidad debe reconocerse y considerarse un activo valioso de las organizaciones. La idea de las diferencias individuales procede originalmente de la psicología.

Desde su nacimiento, cada persona es única, y las experiencias individuales después del nacimiento tienden a diferenciarla todavía más.

## B. Percepción

Es la forma peculiar en que cada persona ve, organiza e interpreta las cosas. La gente usa un marco organizado que construyó a partir de toda una vida de experiencias y valores acumulados. Los empleados ven su mundo laboral de una manera diferente por diversas razones. Esto difiere en personalidad, necesidades, factores demográficos y experiencias anteriores, o tal vez se encuentren en diferentes entornos físicos, periodos ambientales sociales. Cualesquiera que sean las razones, tienden a actuar con base a sus percepciones.

## C. Integridad de la persona

Aunque algunas organizaciones desean contratar el intelecto de la persona, únicamente adquieren sus habilidades, en realidad emplean a una persona completa y no sólo ciertas cualidades. Se estudia por separado diferentes características personales, pero al final todo forma parte del mismo, pues es sistema que los integra. La vida hogareña no es totalmente separable de la laboral, y las condiciones emocionales no están separadas de las condiciones físicas así como la habilidad no existe aparte de una formación o conocimiento. La gente funciona como seres humanos totales.

Cuando la administración aplica los principios del comportamiento organizacional, intenta desarrollar un mejor empleado, pero también desea desarrollar a una mejor persona en cuanto a su crecimiento y satisfacción. En alguna medida, el trabajo modela a la gente conforme ésta lo realiza, así que la administración necesita preocuparse por el efecto del puesto en la persona completa. Los empleados pertenecen a muchas otras organizaciones además de la de su patrón, y desempeñan muchos papeles dentro y fuera de la empresa.

### • Conducta motivada

La gente está motivada no por lo que las organizaciones creen que debe tener, sino por lo que ella misma desea. Para un observador externo, las necesidades de una persona pueden ser irreales, pero de todas maneras la controlan.

- Deseo de participación

En la actualidad muchos empleados buscan activamente oportunidades en el trabajo para participar en las decisiones importantes, con lo que contribuyen con su talento e ideas al éxito de la organización. Desean la oportunidad de compartir lo que saben y aprender de otras experiencias. Por lo tanto, las organizaciones deben ofrecer oportunidades para participar de manera significativa, a través de la toma de decisiones.

- Valor de la persona

Las personas desean ser tratadas con cuidado, respeto y dignidad, cada vez más demandan este tratamiento de sus patrones. Se rehúsan a aceptar la antigua idea de que son tan sólo herramientas económicas. Desean sentirse valoradas por sus habilidades y destrezas, para que se les brinde la oportunidad de desarrollarse y tener la posibilidad, dentro de lo razonable, de hacer, cuanto antes, aportaciones significativas.

- Naturaleza de las organizaciones

Respecto de las organizaciones, los tres conceptos clave son que se trata de sistemas sociales, que están formados con base en el interés mutuo y que deben tratar con ética a sus empleados.

- Sistemas sociales

De la sociología se comprende que las organizaciones son sistemas sociales, en consecuencia, las actividades en ellas están reguladas por leyes sociales y psicológicas. Así como la gente tiene necesidades psicológicas, también tienen papeles de estatus sociales. En su conducta influyen su grupo y sus impulsos individuales. La existencia de un sistema social implica que el ambiente organizacional es más de cambio dinámico que un conjunto estático de relaciones, como se representa sujeta a la influencia de las demás.

- Interés Mutuo

Las organizaciones necesitan capital humano, y las personas necesitan a las organizaciones. Las organizaciones tienen un propósito humano. Se forman y mantienen con base en una mutualidad de intereses entre sus participantes. Los administradores necesitan empleados que los ayuden a

alcanzar los objetivos organizacionales, las personas necesitan a las organizaciones para que los ayuden a alcanzar sus objetivos individuales.

### **1.2.11. Ética en la motivación.**

Chiavenato (2009) concluye que desgraciadamente, las organizaciones utilizan más las sanciones que las recompensas para modificar o mejorar el desempeño de las personas. En otras palabras, utilizan más la acción negativa, reprender o sancionar, que la acción positiva incentivar y motivar para empeorar las cosas; utilizan más la acción correctiva tratar de corregir a posteriori que la acción preventiva, evitar anticipadamente futuros errores.

Robbins y Judger (2013) indican que a veces la conducta poco ética no tan solo pasa desapercibida por los líderes organizacionales, sino avivada de manera activa por las estructuras motivacionales de las compañías. Una encuesta reveló que el 56% de los trabajadores estadounidenses son presionados por sus superiores para comportarse de forma poco ética. Por lo que es usual toparse con líderes que se comportan de forma inmoral y que incitan a sus seguidores para que continúen sus pasos.

Se crea la pregunta ¿De qué manera los gerentes crean presión para involucrarse en una conducta carente de ética? Robbins y Judger citan a Ben Epper quien indica que las estructuras que operan en las organizaciones, a menudo fomentan comportamientos faltos de ética. En algunos casos ofrecen incentivos a individuos que incrementan las ventas sin importar si logran esos fines con honestidad. En otros casos, se ofrecen recompensas por la fabricación de productos a bajo costo, sin tomar en cuenta el impacto social y ambiental de las decisiones de productos. Los sistemas de recompensas que imperan en las organizaciones pueden motivar una conducta poco ética, en las que se encuentran

#### **A. Motivación organizacional**

Contreras et al (2010) indica la existencia de tres estadios motivacionales para el compromiso institucional, el primero es el compromiso afectivo que marca el nivel por el cual un trabajador quiere permanecer dentro de la organización, ya que le importa la organización y pertenecer a ésta. El compromiso de continuidad es el estadio por el que un trabajador afirma que debe estar



dentro de la organización debido al esfuerzo en tiempo y dinero que ha invertido en la misma, o la difícil tarea que demanda para encontrar otro trabajo. Compromiso normativo, constituye el grado en el que un empleado se ve obligado con la organización y, como respuesta de esta imposición, debe estar en ella, este es el caso típico de los empleados que reciben orientación y preparación en su primer empleo.

### **1.2.12. Cultura organizacional.**

Robbins y Judger (2013) lo refieren a un sistema de significado compartido por los miembros, el cual distingue a una organización de las demás. Existen siete características fundamentales que captan la esencia de la cultura de una organización.

- **Innovación y toma de riesgos.** Es el grado en que se estimula a los trabajadores a que sean innovadores y corran riesgos.
- **Atención a los detalles.** Grado en que se espera que los individuos muestre precisión, análisis y atención por los detalles.
- **Orientación a los resultados.** Grado en que la gerencia se centra en los resultados o eventos, y no en las técnicas, procesos utilizados para lograrlos.
- **Orientación a la gente.** Grado en que las decisiones de la gerencia toman en cuenta el efecto de los resultados sobre el personal de la organización.
- **Orientación a los equipos** Grado en que las actitudes laborales están organizadas por equipos en vez de por individuos.
- **Dinamismos.** Grado en que las personas son dinámicas y competitivas en lugar de fáciles de complacer.
- **Estabilidad.** Grado en que las actividades organizacionales hacen énfasis en mantener el estatus quo y no en el crecimiento.

Cada una de esas características existe en un continuo que va de menor a mayor grado. Entonces, al evaluar la organización al respecto, se obtiene un panorama completo de la cultura, así como una base para la forma en que los miembros perciben a la organización, la manera en que ahí se hacen las cosas y la forma en que se hacen.

Newstrom (2011) señala la cultura organizacional como el conjunto de supuestos, creencias, valores y normas que comparten los miembros de una organización. Esta cultura quizá sea un producto deliberado de sus miembros clave, o tan sólo una evolución al paso del tiempo. Representa un elemento fundamental del entorno laboral en el que los empleados realizan su trabajo. Esta idea de cultura organizacional es intangible, pues no se ve ni se toca, pero está presente y es permanente. Como el aire en un cuarto, rodea y afecta todo lo que sucede en una organización. Como es un concepto dinámico de sistemas, la cultura también se ve afectada por casi todo lo que ocurre en la organización.

Chiavenato (2009) indica que cultura organizacional se refiere a la forma de vida de la organización en todos sus aspectos, sus ideas, creencias, costumbres, reglas, técnicas, entre otras. La cultura organizacional o cultura corporativa es el conjunto de hábitos y creencias establecidos por las normas, los valores, las actitudes y las expectativas que comparten todos los miembros de la organización.

Así, se refiere al sistema de los significados que comparten todos los miembros de una organización y que la distinguen de las demás. Constituye la manera institucionalizada de pensar y de actuar que existe en una organización. La esencia de la cultura de una compañía encuentra su expresión en la forma en que hace sus negocios, trata a sus clientes y trabajadores y el grado de autonomía o libertad que existe en su unidad o despacho y el grado de lealtad que los trabajadores sienten por la empresa.

#### A. Creación de una cultura organizacional ética

La cultura organizacional goza de mayor posibilidad de transmitir altos estándares éticos en sus miembros, esta cultura se destaca por una alta tolerancia a los riesgos y una baja a moderada agresividad entre los mismos, así como un enfoque tanto en los medios como en los resultados. Este tipo de cultura adopta una perspectiva de largo plazo y equilibra los derechos de diversos asociados, incluye a los trabajadores, los accionistas y la comunidad.

## B. Características de la cultura

Newstrom (2011) indica que la mayoría de las culturas organizacionales tradicionalmente han sido implícitas e inconscientes más que explícitas. Así, las culturas se parecen al acto de respirar que se acepta sin cuestionar hasta que se tiene problemas con él. No obstante, en fechas más recientes las organizaciones han comenzado a hablar de las culturas que pretenden desarrollar, y muchos líderes superiores consideran que una de sus funciones principales es hablar de manera consciente y directa sobre el tipo de ambiente que les gustaría crear en sus empresas. Una última característica de la mayor parte de las culturas es que se les considera representaciones simbólicas de las creencias y valores subyacentes.

### **1.3. Contextualización de la unidad de análisis**

La unidad de análisis está compuesta por un grupo de enfermeras en hospitales privados de la cabecera del municipio de San Pedro Sacatepéquez departamento de San Marcos, la zona donde se ejecutará la investigación tiene una población de 67 mil habitantes.

El municipio fue encomendado en 1,533 al capitán Juan de León Cardona, y es bautizado en honor fray Pedro de Ángulo, el pueblo y el cacique, al principio formaba parte de provincia quezalteca pero el 8 de mayo del año 1,866 Justo Rufino Barrios nombro San Marcos como departamento y cabecera departamental, y edita el decreto que declaraba ladinos a todos los indígenas del mencionado pueblo de San Pedro Sacatepéquez quienes el próximo año deberían usar el traje que corresponde a la genta ladina.

Inicia una disputa por las tierras entre San Pedro Sacatepéquez y San Marcos ahora convertido en cabecera, que posteriormente sede San Pedro Sacatepéquez. Sin embargo el área comercial quedo establecida en el municipio de San Pedro Sacatepéquez, el cual ofrece variedad de pequeñas empresas, tanto de consumo como de servicio, entre estas los hospitales privados, que debido a la necesidad se han multiplicado en la cabecera municipal.

## **II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Las estructuras organizativas para operar de manera óptima necesitan generar desarrollo dentro del total de sus miembros, esto significa trabajar en conjunto, enlazar con cada una de sus partes de la mejor forma. Es entonces, un compromiso por parte de los directivos gestionar óptimamente el talento potencial de los colaboradores, sin embargo todo esto exige conocer el comportamiento individual de los colaboradores, esto genera una imagen organizacional, producto de diferentes elementos que forman el comportamiento individual como actitudes, percepción, valores, entre otros.

Por tanto, es necesario relacionar la estructura organizativa con los colaboradores que se desenvuelven de acuerdo a los estímulos empresariales, esto crea un comportamiento individual, se logran experiencias, actitudes y aprendizaje que repercute en el resto de la organización, por tanto captar los cambios internos se convierte en necesidad para establecer la gestión de los directivos, esto genera bienestar a través de estudios de clima organizacional y permite definir a la institución, así mismo influir en la conducta de los colaboradores.

Es un hecho que para garantizar un ambiente ideal en la institución se debe generar un clima organizacional positivo que busque la satisfacción de necesidades reales y que estas permitan modificar la percepción de los trabajadores, y atractivas jornadas de trabajo. Sin embargo, las características individuales del comportamiento del total de colaboradores las hacen proclives a tener problemas, debido a la falta de adaptación, no obstante esto puede ser aprovechado ya que esta diversidad muchas veces es característica geográfica de la población.

Guatemala se caracteriza por la heterogeneidad de acuerdo a su población, por lo que es importante desarrollar estrategias funcionales que involucren al total de su gente en un medio laboral, así mismo generar un ambiente de calidad que permita la identificación de los colaboradores con las instituciones y propiciar así un clima organizacional positivo que represente utilidad para la comunidad.

En el área de salud de Guatemala se reconoce que la convivencia entre colaboradores es significativa, debido a las situaciones adversas que demanda el trabajo cotidiano, así mismo la estrecha relación entre colaboradoras del área de enfermería que las hace aptas para conocer la relación entre colaboradores y la organización, a pesar de que el área de salud privada adquiere significado diferente para la población, pues tiene una relación con la confiabilidad y calidad de servicio.

En la cabecera del municipio de San Pedro Sacatepéquez departamento de San Marcos, el servicio médico privado ha alcanzado notoriedad debido a su oferta en el mercado local, por lo tanto se debe encaminar a las organizaciones para que busquen generar el mejor servicio para la población, esto significa conocer a fondo el recurso humano que permita un conocimiento del ambiente laboral. Por lo que surge la siguiente interrogante: ¿De que manera el comportamiento individual interviene en el clima organizacional en las enfermeras de hospitales privados de la cabecera del municipio de San Pedro Sacatepéquez departamento de San Marcos?

## **2.1. Objetivos**

### **2.1.1. Objetivo general**

Establecer la manera en que el comportamiento individual de las enfermeras interviene en el clima organizacional de los hospitales privados de la cabecera del municipio de San Pedro Sacatepéquez departamento de San Marcos.

### **2.1.2. Objetivos específicos**

- Determinar el comportamiento individual en las enfermas.
- Estimar el tipo de clima organizacional dominante entre enfermeras.
- Identificar el clima laboral que se ve afectado por el comportamiento individual entre enfermeras.

## **2.2. Variables de estudio**

- Comportamiento Individual
- Clima organizacional

## **2.3. Definición de Variables**

### **2.3.1. Definición conceptual de las variables de estudio**

#### Comportamiento individual

Robbins y Judger (2013) exponen el comportamiento individual como el estudio de las organizaciones al tomar en cuenta la existencia e importancia que tienen las diferencias individuales entre los integrantes de la organización, se presenta como un proyecto para la mejora los servicios prestados, como una solución a la necesidad de cambio en la práctica organizacional, que parte de un foco inicial protagonizado por los profesionales encargados de actualizar los conocimientos internos, para convertirse en un modelo de actuación entre todos los miembros de la organización.

#### Clima organizacional

Chiavenato (2009) señala que el clima organizacional incorpora factores elementales que establecen la calidad de vida en el trabajo. Si ésta no es favorable desencadena en la formación del colaborador y su insatisfacción, mala voluntad, descenso de productividad, así como conductas contraproducentes (ausentismo, rotación, robo, sabotaje, militancia sindical, etc.). Por otra parte una calidad de clima organizacional conduce a mantener compañerismo, obediencia, en el que los colaboradores simpatizan entre si y aumentan sus aportaciones y elevan las posibilidades de éxito.

### **2.3.2. Definición operacional de las variables de estudio**

Las variables se operacionalizarona través de una boleta de opinión, para identificar la influencia entre las mismas.

## **2.4. Alcances y Limites**

### **2.4.1. Alcances**

La investigación se realizó en los hospitales privados de la cabecera del municipio de San Pedro Sacatepéquez departamento de San Marcos, con la participación de 41 enfermeras, entre las

edades comprendidas de 25 a 50 años, se utilizó como instrumento una boleta de opinión para medir el comportamiento individual y el clima organizacional que practican.

#### **2.4.2. Limites**

Existen restricciones que se encontraron en el trabajo de campo en las que se mencionan, el nivel académico escaso, insuficiente conocimiento sobre los conceptos de gestión del desarrollo empresarial. Además poca comprensión sobre herramientas de recopilación de datos.

#### **2.5. Aporte**

La presente investigación pretende ser un indicador para concientizar la importancia del comportamiento individual dentro de las instituciones, pues es una necesidad conocer su verdadero impacto, por lo tanto esta investigación contiene mucho valor para establecer si hay una relación estrecha con el clima organizacional, pues son base de la interacción organizacional.

El tema es relevante como medida de análisis, para los hospitales privados de la cabecera del municipio de San Pedro Sacatepéquez, departamento de San Marcos, ya que proporcionó los datos necesarios para fortalecer las instituciones y la calidad de vida de los trabajadores.

Los resultados plasmaron lo que sucede dentro de la realidad laboral guatemalteca, sobre los efectos que proceden en las variables de estudio en las relaciones personales de los trabajadores, por lo que es un tema de interés para los trabajadores del área de salud del país.

En la comunidad landívariana constituye una base para siguientes investigaciones que persigan actualizar el tema según los intereses de indagación.

### **III. MÉTODO**

#### **3.1. Sujetos**

Conforman esta investigación el total de enfermeras de hospitales privados de la cabecera del municipio de San Pedro Sacatepéquez departamento de San Marcos, comprendidas entre las edades de 25 a 50 años, de diversos niveles académico que van de auxiliar en enfermería a licenciatura en enfermería, colocadas en diferentes puestos jerárquicos de acuerdo a su preparación académica y temporalidad en la institución, correspondientes al área rural y urbana, y de religión diversa.

#### **3.2. Instrumento**

En la investigación se estableció una boleta de opinión, que cuenta con 19 ítems los cuales permitieron calificar el comportamiento que se practica de manera individual por el grupo de enfermeras, así mismo el clima organizacional que se maneja dentro de las instituciones médicas, por los miembros del grupo de estudio, esto permitió tener una idea de la manera en que se entretajan estas dos variables.

#### **3.3. Procedimiento**

- Presentación de tres temas de investigación. Se permitió realizar un sumario de tesis con temas de interés por parte de estudiantes, que abordaran la problemática actual.
- Selección y aprobación del tema por terna evaluadora. Un grupo de profesionales en el área eligió el tema que concuerda con las necesidades de investigación, para tener un tema de interés y vanguardia.
- Investigación de antecedentes. Se recaudó información a través de distintas investigaciones y por diferentes medios, que permitieron tener un fundamento en la investigación.
- Elaboración del marco teórico. A través de autores actuales, se sustentó el estudio, y se alcanzó conocimiento sobre el tema.
- Elaboración de boleta. Se operacionalizaron las variables a través de los indicadores del marco teórico, con el fin de realizar preguntas que formarían parte del instrumento.
- Validación de la boleta. La boleta fue validada a través del criterio de tres catedráticos expertos en la zona de investigación.



- Administración de boleta. Se procedió a la administración de una boleta de opinión, hacia la población de estudio, la cual constó de 19 ítems,
- Tabulación de datos. Los datos fueron recopilados numéricamente, para su interpretación.
- Proceso estadístico para la conformación de resultados e interpretación de los mismos. A través de las frecuencias se alcanzaron las proporciones y fiabilidad de datos.
- Presentación de resultados. Los datos recaudados se convirtieron en graficas ilustrativas de la información.
- Discusión de resultados. De acuerdo a los datos obtenidos, se abordó el temapor medio de marco teórico, objetivos y datos obtenidos.
- Conclusiones. De acuerdo a los resultados se determina sobre el tema, se recomienda y se plantea una propuesta.
- Recomendaciones. Se realizaron observaciones con el criterio de la investigación.
- Referencias bibliográficas. Las referencias bibliográficas fueron conformadas, de acuerdo a las normas de la asociación psicológica americana (APA).
- Anexo. Se incluyo material importante, que forma parte de la investigación, en el cual se incluye la propuesta, boleta de opinión, gráficas e indicadores.
- Realización de informe final. Se completaron los pasos para concluir con la investigación.

### **3.4. Tipo de investigación, diseño y metodología estadística**

Este estudio es de tipo descriptivo. Achaerandio (2010) manifiesta que la investigación descriptiva es la que estudia, e interpreta y representa fenómenos en donde alcanza objetivos, es usualmente utilizada en las ciencias sociales para el análisis de la conducta humana en distintos contextos. Abarca todo tipo de recolección de datos como es el ordenamiento, tabulación y evaluación de los mismos. Por tanto, en el estudio del comportamiento individual y el clima organizacional en enfermeras de hospitales privados de la cabecera del municipio de San Pedro Sacatepéquez departamento de San Marcos, se utilizó el referente tipo de investigación.

La metodología estadística que se utilizó es la fiabilidad y significación, además se emplearon frecuencias y porcentajes que de acuerdo a Triola (2004) la fórmula para encontrar porcentaje es la siguiente:

Nivel de confianza

$$Z = 5\% \rightarrow 1.96$$

Porcentajes

$$P = \frac{f * 100}{N}$$

Proporción

$$p = \frac{P}{100}$$

Diferencia de proporción

$$q = 1 - p$$

Significación

$$N.C. = 1.96$$

Error de proporción

$$\sigma_p = \sqrt{\frac{p * q}{N}}$$

Razón crítica

$$R.C. = \frac{p}{\sigma_p}$$

R.C.  $\geq$  N.C. sí significativa

R.C.  $\leq$  N.C. no significativa

Fiabilidad

$$N.C. = 1.96$$

Error de proporción

$$\sigma_p = \sqrt{\frac{p * q}{N}}$$

Error de muestra máxima

$$E = \sigma_p * Z$$

Intervalo confidencial

$$IC = p \mp E$$

Además para dar a conocer la información se recopiló y presentó a través de cuadros y gráficas para poder presentar e interpretar de mejor manera.

#### IV. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

A continuación se exhiben los resultados estadísticos producto de la boleta de opinión destinada a 41 enfermeras de hospitales privados de la cabecera del municipio de San Pedro Sacatepéquez departamento de San Marcos. Para la interpretación de datos obtenidos se hizo uso de porcentajes y su fiabilidad.

##### 4.1. Resultados

Cuadro No. 2

No.	Ítem	F	%	p	Q	$\sigma_p$	R.C.	S	E	IC	-IC	F
1	Si	37	90	0,9	0,1	0,05	18	Sí	0,09	0,99	0,81	Si
	No	4	10	0,1	0,9	0,05	2	Sí	0,09	0,19	0,01	Si
2	Si	36	88	0,88	0,12	0,05	17.6	Sí	0,10	0,98	0,78	Si
	No	5	12	0,12	0,88	0,05	2.4	Sí	0,10	0,22	0,02	Si
3	Si	28	68	0,68	0,32	0,07	9.71	Sí	0,14	0,82	0,54	Si
	No	13	32	0,32	0,68	0,07	4.57	Sí	0,14	0,46	0,18	Si
4	Si	33	80	0,8	0,2	0,06	13.33	Sí	0,12	0,92	0,68	Si
	No	8	20	0,2	0,8	0,06	3.33	Sí	0,12	0,32	0,08	Si
5	Si	31	76	0,76	0,24	0,07	10.86	Sí	0,13	0,89	0,63	Si
	No	10	24	0,24	0,76	0,07	3.43	Sí	0,13	0,37	0,11	Si
6	Si	17	41	0,41	0,59	0,08	5.12	Sí	0,15	0,56	0,26	Si
	No	24	59	0,59	0,41	0,08	7.37	Sí	0,15	0,74	0,44	Si
7	Si	39	95	0,95	0,05	0,03	31.67	Sí	0,07	1,02	0,88	Si
	No	2	5	0,05	0,95	0,03	1.98	Sí	0,07	0,12	-0,02	Si
8	Si	27	66	0,66	0,34	0,07	9.43	Sí	0,15	0,81	0,51	Si
	No	14	34	0,34	0,66	0,07	4.86	Sí	0,15	0,49	0,19	Si
9	Si	28	68	0,68	0,32	0,07	9.71	Sí	0,14	0,82	0,54	Si
	No	13	32	0,32	0,68	0,07	4.57	Sí	0,14	0,46	0,18	Si
10	Si	37	90	0,9	0,1	0,05	18	Sí	0,09	0,99	0,81	Si
	No	4	10	0,1	0,9	0,05	2	Sí	0,09	0,19	0,01	Si

<b>11</b>	Si	5	12	0,12	0,88	0,05	2.4	<b>Sí</b>	0,10	0,22	0,02	<b>Si</b>
	No	36	88	0,88	0,12	0,05	17.6	<b>Sí</b>	0,10	0,98	0,78	<b>Si</b>
<b>12</b>	Si	31	76	0,76	0,24	0,07	10.86	<b>Sí</b>	0,13	0,89	0,63	<b>Si</b>
	No	10	24	0,24	0,76	0,07	3.43	<b>Sí</b>	0,13	0,37	0,11	<b>Si</b>
<b>13</b>	Si	12	29	0,29	0,71	0,07	4.14	<b>Sí</b>	0,14	0,43	0,15	<b>Si</b>
	No	29	71	0,71	0,29	0,07	10.14	<b>Sí</b>	0,14	0,85	0,57	<b>Si</b>
<b>14</b>	Si	32	78	0,78	0,22	0,06	13	<b>Sí</b>	0,13	0,91	0,65	<b>Si</b>
	No	9	22	0,22	0,78	0,06	3.67	<b>Sí</b>	0,13	0,35	0,09	<b>Si</b>
<b>15</b>	Si	16	39	0,39	0,61	0,08	4.88	<b>Sí</b>	0,15	0,54	0,24	<b>Si</b>
	No	25	61	0,61	0,39	0,08	7.63	<b>Sí</b>	0,15	0,76	0,46	<b>Si</b>
<b>16</b>	Si	19	46	0,46	0,54	0,08	5.75	<b>Sí</b>	0,15	0,61	0,31	<b>Si</b>
	No	22	54	0,54	0,46	0,08	6.75	<b>Sí</b>	0,15	0,69	0,39	<b>Si</b>
<b>17</b>	Si	21	51	0,51	0,49	0,08	6.38	<b>Sí</b>	0,15	0,66	0,36	<b>Si</b>
	No	20	49	0,49	0,51	0,08	6.12	<b>Sí</b>	0,15	0,64	0,34	<b>Si</b>
<b>18</b>	Si	15	37	0,37	0,63	0,08	4.62	<b>Sí</b>	0,15	0,52	0,22	<b>Si</b>
	No	26	63	0,63	0,37	0,08	7.87	<b>Sí</b>	0,15	0,78	0,48	<b>Si</b>
<b>19</b>	Si	31	76	0,76	0,24	0,07	10.86	<b>Sí</b>	0,13	0,89	0,63	<b>Si</b>
	No	10	24	0,24	0,76	0,07	3.43	<b>Sí</b>	0,13	0,11	0,11	<b>Si</b>

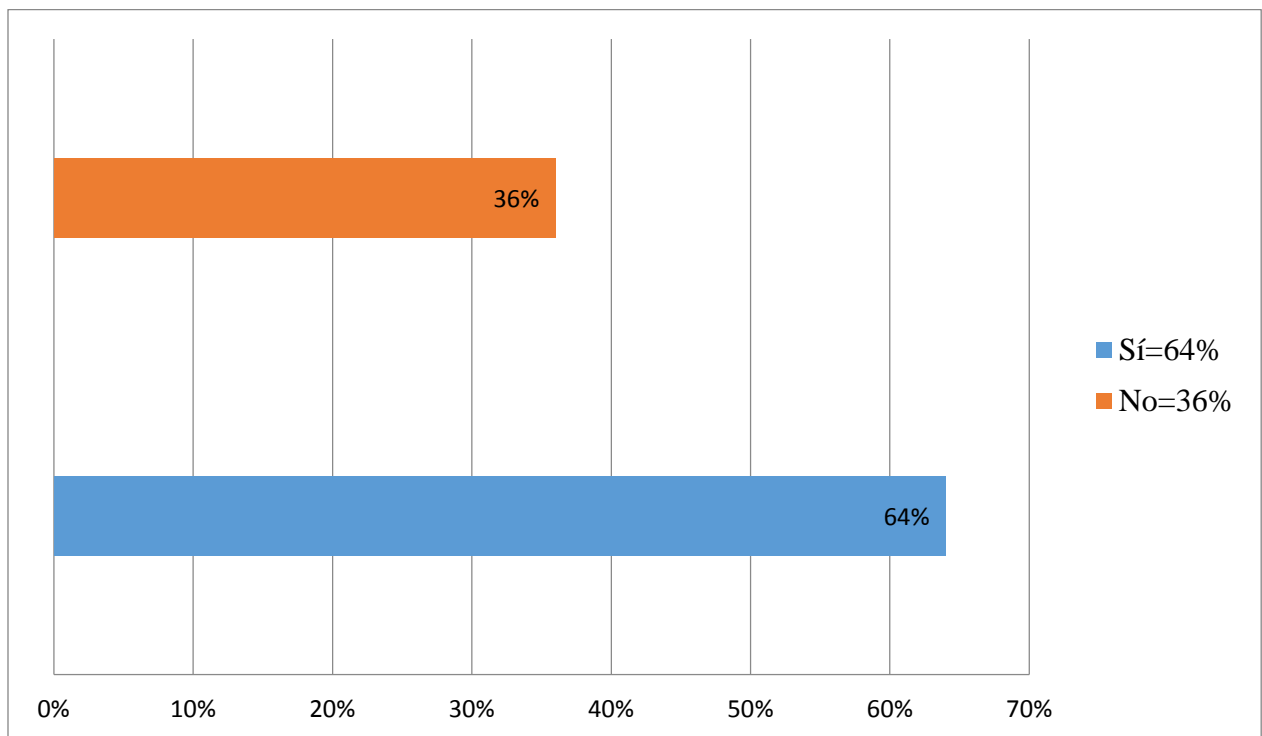
Fuente: trabajo de campo (2014)

Cuadro No. 3

<b>Rx</b>	<b>Sujetos</b>	
	<b>F</b>	<b>%</b>
<b>Sí</b>	495	64%
<b>No</b>	284	36%

Fuente: trabajo de campo (2014)

Grafica No. 1



Fuente: Cuadro No.3 (2014)

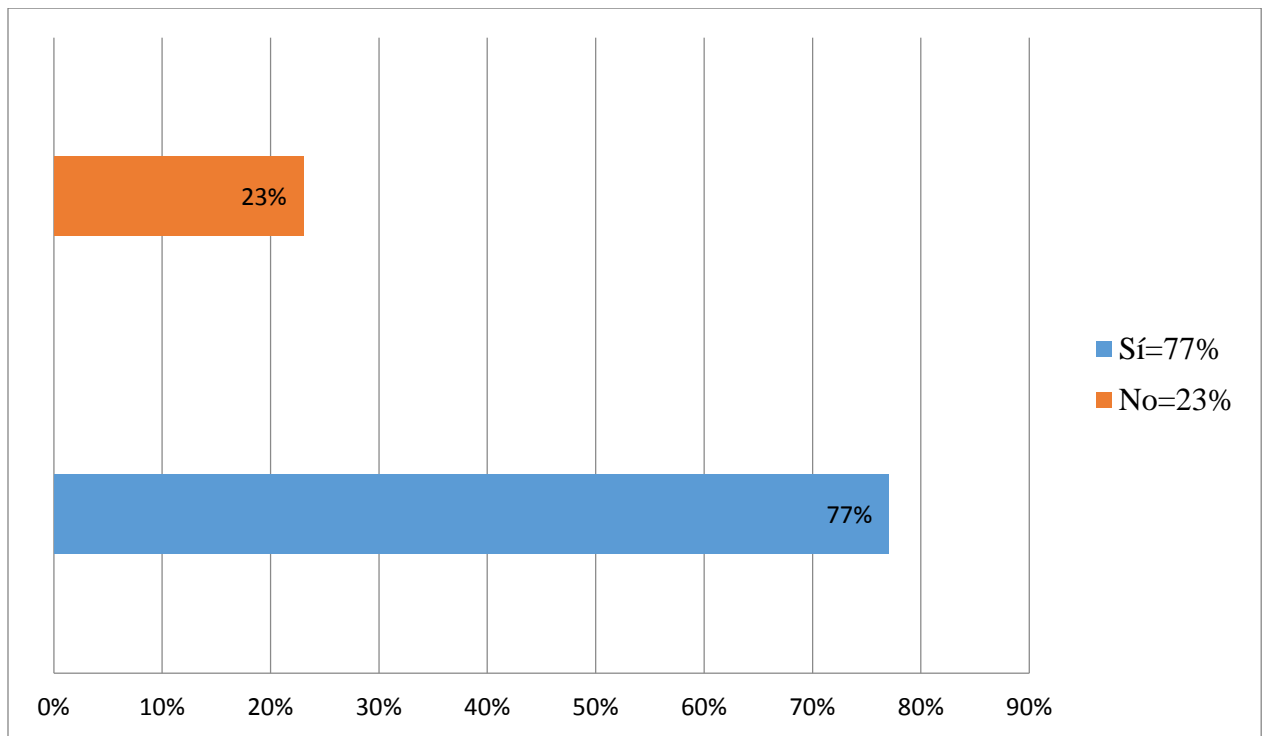
De acuerdo, a los resultados se establece la importancia del comportamiento individual y su intervención en el clima organizacional dentro del personal de enfermería en los hospitales privados. Ya que los colaboradores manifiestan en un 64% la relevancia que se le brinda al tema, mientras que un porcentaje bajo de 36% considera que no tiene relevancia.

Cuadro No. 4

<b>Rx</b>	<b>Sujetos</b>	
	<b>F</b>	<b>%</b>
<b>Sí</b>	134	77%
<b>No</b>	56	23%

Fuente: trabajo de campo (2014)

Gráfica No. 2



Fuente: Cuadro No.4(2014)

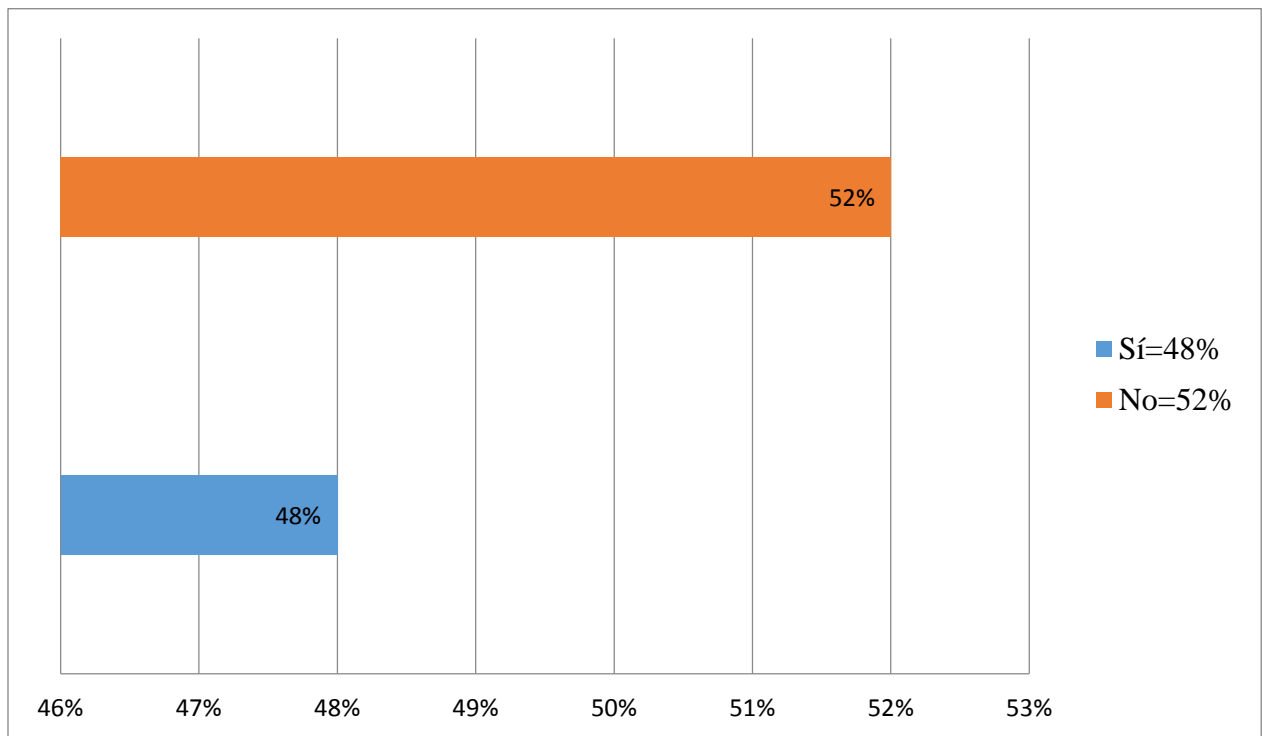
A través de esta gráfica, se observa que una minoría de enfermeras 23% no considera el comportamiento individual, en tanto un 77% revela notablemente la prioridad que recibe este dentro del personal en los hospitales privados de la cabecera del municipio de San Pedro Sacatepéquez, departamento de San Marcos. Por lo tanto, se establece la importancia que juega el comportamiento individual dentro de la organización.

Cuadro No. 5

<b>Rx</b>	<b>Sujetos</b>	
	<b>F</b>	<b>%</b>
<b>Sí</b>	177	48%
<b>No</b>	192	52%

Fuente: trabajo de campo (2014)

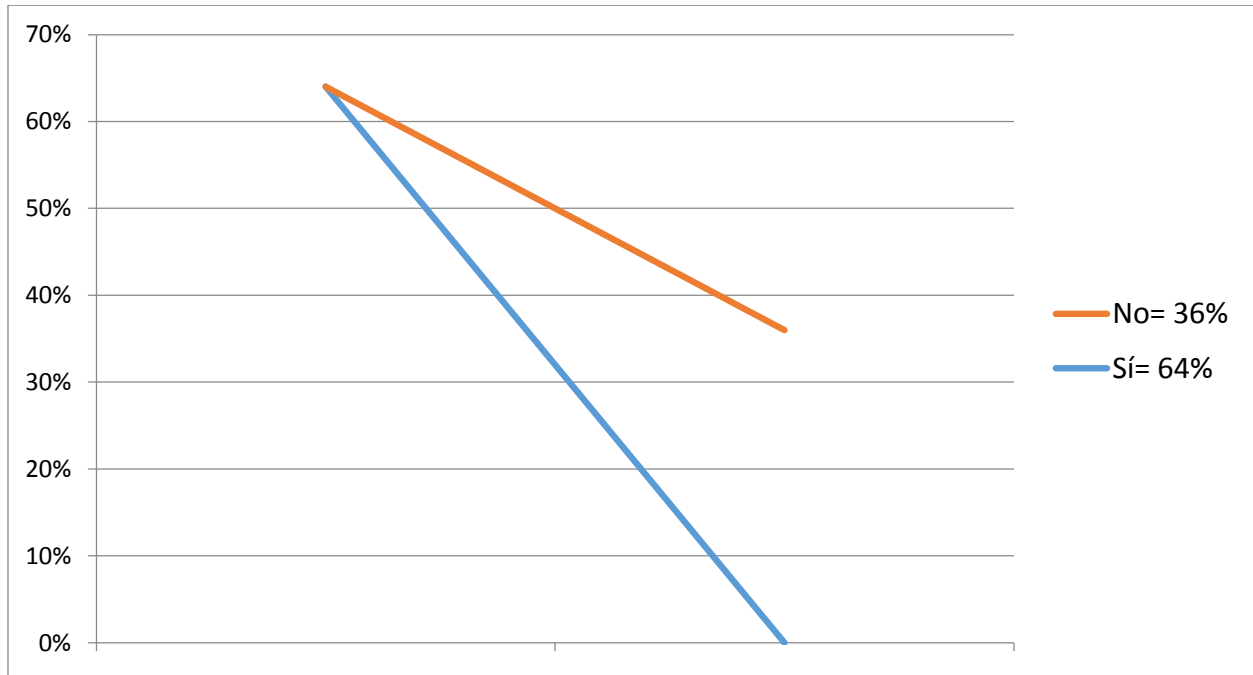
Gráfica No. 3



Fuente: Cuadro No.5 (2014)

Según los porcentajes establecidos el tipo de clima organizacional que domina dentro de los hospitales privados de la cabecera del municipio de San Pedro Sacatepéquez departamento de San Marcos no es participativo con un 52% de ausencia de clima favorable, mientras que un 48% considera que sí se presenta un clima laboral deseable entre enfermeras.

Gráfica No. 4



Fuente: Cuadro No.3 (2014)

A través de los porcentajes obtenidos el 64% identifica que el clima laboral es afectado por el comportamiento individual en la calidad de vida del trabajo, mientras un 36% de enfermeras no consideran la relación. Por lo tanto se demuestra la necesidad de incorporar un plan de acción enfocado en el mejoramiento de desarrollo organizativo.



## V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El estudio demostró que el comportamiento individual interviene notablemente en el clima organizacional de los hospitales privados, por lo cual se reconoce como una variable importante para el funcionamiento óptimo y sano de las organizaciones. Por lo que Rojas (2005) indica que una institución es un número de sujetos que intervienen en los objetivos colectivos que impactan en la organización y la manera de actuar de los demás sujetos.

Al establecer la importancia que tiene el comportamiento individual entre las enfermeras en relación con el ambiente de la institución, se estableció que un 90% de enfermeras reconoce que existe influencia significativa por parte de sus compañeras en su comportamiento esto en la manera de relacionarse con su puesto de trabajo, de ésta forma se reconoce el comportamiento individual con respecto al ambiente que se genera en la institución.

No obstante, a pesar que en los hospitales se acepta el valor que tiene el comportamiento individual dentro de la organización, se encontró que un 88% desconocía algún estudio sobre el clima de la institución, sobre esto Cabrera (2012) manifiesta que al calcular adecuadamente el clima organizacional sobre las instituciones se impiden dificultades futuras, al detectar sobre qué aspectos se debe mejorar la comunicación, y buscar espacios que posibiliten incitar las relaciones interpersonales, aparte de esto realizar un mapeo sobre los trabajadores conflictivos, el clima organizacional debe ser medido esporádicamente y se debe implementar programas que mejoren y prevengan las relaciones entre los miembros.

Se establece por lo tanto que 64% de enfermeras cree en la influencia que tiene el comportamiento individual sobre el clima organizacional, esto recae sobre la conducta de los colaboradores, por lo que analizar las relaciones interpersonales entre los mismos es una tarea importante para las instituciones.

Las enfermeras reconocen entre tanto la importancia del comportamiento individual, sin embargo no cuentan con las herramientas para conocer su ambiente laboral, lo cual puede repercutir en futuras variaciones de comportamientos no deseables en el personal de enfermería.

Invancevich, Conopaske y Mattesozn (2006) hacen referencia a la personalidad de los trabajadores, como un elemento del comportamiento individual que influye en la toma de decisiones ante los estímulos, al recibir instrucciones en la manera de convivir con compañeros, jefes de trabajo y clientes. Dan una idea del impacto que las diferencias individuales producen en la realidad organizacional, esto refiere que el éxito individual y organizacional se presenta bajo las características de cada sujeto.

En la investigación de campo al obtener información sobre el impacto de la personalidad de los colaboradores en la manera de desenvolverse en su zona de trabajo, se manifestó que un 88% reconoce la importancia de sus actitudes dentro del trabajo, independientemente de ser positiva o negativa, repercute en el clima organizacional y esto es consecuente en la calidad de su trabajo.

Robbins y Junger (2013) señalan que todas las personas son desiguales, y aunque parezca ficción muchos gerentes no conocen tales características individuales, por lo que se necesita esculcar a través de estas cualidades para gestionar una diversidad de posibilidades, por lo que es necesario tomar en cuenta que las diferencias mal guiadas pueden provocar dificultades de comunicación y conflictos.

Además de la personalidad y la diversidad según Gallo (2006) indica que los valores se adhieren a la vida como a los objetos, al acontecer y a las interacciones de los sujetos por lo que no hay calidad sin apreciación y sin apreciación no existe tal valor. Por tal motivo, se cuestiono si se consideraban importantes los valores personales que poseían los colaboradores y si estos valores personales demostrados en la organización eran apreciados. A lo cual se denota que un 90% en el personal de enfermería da importancia a sus valores.

Entonces, el comportamiento individual si es interviniente e importante dentro del personal de enfermería en los hospitales privados pues se hace notar de manera general con un 77% la importancia que recibe el comportamiento individual en el personal de enfermería, esto es una muestra de la jerarquía que tiene para directivos las buenas relaciones laborales.

La calidad de vida en el trabajo Chiavenato (2009) la refiere como aquellos aspectos experimentados a través de la administración, la libertad y la independencia dentro de la toma de decisiones, un ambiente agradable de compañeros y seguridad en el empleo, las horas de trabajo adecuadas. De acuerdo con el autor, se cuestiono sí la zona en la que laboran es confortable, para el grupo de enfermeras, en donde el 78% indico afirmativamente; es de destacar que el personal de enfermería indicó que existe un ambiente agradable producto de las relaciones laborales entre compañeras.

Otro indicativo para estimar el tipo de clima organizacional a parte de la calidad de vida laboral, son los programas que cubran la higiene y seguridad, a lo cual los resultados indicaron que el 61% de enfermeras desconocen planes de acción en caso de accidentes dentro de la organización, así mismo la administración cumple únicamente los requerimientos mínimos de ley para velar por la salud de los colaboradores y en pocas ocasiones ofrecen atención y medicina gratuita dentro de las instituciones.

Meza (2009) refiere que higiene y seguridad son dos procesos indispensable hacia las organización, y concientizar que el que estén implantados no significa que se está ausente de peligro, más bien es un cambio hacia el bienestar físico, mental y social que acepta el crecimiento de los colaboradores en su zona de trabajo. Por lo tanto es un deber para los administrativos gestionar la salud global de los colaboradores así mismo para respetar sus garantías elementales.

Conforme al estudio se encontró que el 52% de enfermeras determino poco favorable el clima en las instituciones, esto demuestra un clima de tipo no participativo, por la carencia de estímulo para la motivación entre compañeros.

Para Alles (2008) el liderazgo es necesario entre las peculiaridades del colaborador, para dirigir la gestión correcta de la organización, al líder le corresponde encaminar el rumbo laboral, que determina los cambios para lograr enfocarlo en el resto del grupo y que participe de esa visión. Conforme a la boleta de opinión se indicó que los colaboradores consideran que poseen

actitudes para ser líder en un 68%. Sobresale además que un 76% de enfermeras refirió realizar los cambios necesarios dentro de sus actividades cotidianas.

La motivación es otro elemento que repercute en el clima organizacional y que es parte del comportamiento individual, Alles (2008) hace referencia a la teoría de Maslow que habla acerca de la jerarquía de necesidades que son aplicables al desarrollo de los recursos humanos, por otra parte concluye que hay tres fenómenos acerca de la motivación que opera bajo tres sistemas: Por logro, por afiliación y por competencia.

En el estudio de campo se evaluó la motivación laboral bajo tres elementos que evalúan si se fomenta el crecimiento dentro de la organización con un 58% de colaboradores que revelaron negativamente hacia el crecimiento, por el contrario el personal administrativo manifiesta la existencia de crecimiento, pero de tipo económico ya que son hospitales pequeños de servicios básicos. Otro elemento valoró que los colaboradores en gran parte de ellos se consideran parte de la organización con un 95%, a lo que refirieron los administradores que buscan hacer sentir al personal como parte de la organización y finalmente se vio que un 65% de las decisiones de los colaboradores son tomadas en cuenta por la organización, sin embargo solo sucede en casos especiales como en ausencia de profesionales de mayor rango, lo cual confirma la escasa motivación hacia el personal.

Y por último, la satisfacción en el trabajo que Newstrom (2011) refiere como un grupo de emociones pesimistas u optimistas del empleado hacia la vida laboral y es inherente a la vida afectiva, el empleado consigue dejar una postura hacia el trabajo que comunica a los demás miembros y tiene como resultado que las actitudes se concreten en sentimientos, cognición e interacción de las mismas conductas. Este elemento del comportamiento individual influye en el clima organizacional ya que un 63% expresó que no existía estabilidad laboral en la organización, debido a que en cualquier momento su contrato finaliza y podría no ser renovado, esto difiere con lo que los administradores indicaron pues afirmaron considerar los contratos. Así mismo se indagó sobre la satisfacción al convivir entre compañeros en la zona de trabajo a lo que el grupo de enfermeras responde afirmativamente con un 75%.

La investigación reconoció que el clima laboral efectivamente se ve afectado por el comportamiento individual ya que en el estudio realizado se encontró de manera global que el 64% de enfermeras reconoció la relevancia que poseen ambos puntos. Por consiguiente, se establece que la actitud individual de los colaboradores es esencial dentro de los hospitales, pero a pesar de esto la investigación reflejó que la existencia del ambiente laboral es empírico y no existen los diagnósticos necesarios, por tanto los resultados de conductas positivas por parte las enfermeras pueden variar de acuerdo a otras variables no estudiadas y pueden modificar la naturaleza del clima organizacional.

## VI. CONCLUSIONES

- La influencia del comportamiento individual en el clima organizacional es importante debido a que cada persona opera como un ser único que estimula su entorno y a la vez es estimulado de acuerdo a su percepción. Por lo que se encuentra influencia registrada a través de datos estadísticos.
- Se determinó que el comportamiento individual tiene gran interés dentro del personal de enfermería, porque repercute en el criterio que se tiene sobre la imagen de la empresa a nivel global.
- De acuerdo al clima organizacional, se estableció que el tipo de clima no es participativo, a pesar ser un ambiente positivo, no obstante se desconsideran los criterios de los trabajadores, así mismo se perciben carencias como el crecimiento dentro de la organización y planes de acción en caso de accidentes e incidentes que no permiten que se englobe en un clima organizacional modelo.
- De acuerdo con la investigación, se determina que no hay estudios previos sobre clima organizacional que indiquen como se ven afectados por el comportamiento individual, lo cual repercute dentro de los hospitales privados por no poseer un panorama claro del ambiente laboral, lo que denota la importancia de ejecutar un plan de acción.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- Es necesario reconocer que el comportamiento individual genera un impacto sobre el clima de la organización, por lo que la administración debe generar opciones encaminadas hacia la investigación de estas conductas y criterios de manera individual para tener indicadores sobre zonas afectadas dentro de la organización, así mismo gestionar acciones que permitan la inserción entre el comportamiento individual y el clima organizacional.
- Utilizar estrategias que permitan alcanzar un desarrollo en las relaciones interpersonales, para favorecer el desarrollo como grupo.
- Mejorar el clima organizacional a través de un plan de acción sobre el modelo idóneo de clima organizacional.
- Tras los resultados se determina ejecutar un plan de acción sobre el clima y su desarrollo organizacional.

## VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Achaerandio, L. (2010). *Iniciación a la práctica de la investigación* (7ª e.d.) Guatemala instituto de investigación jurídica, Universidad Rafael Landívar.
- Alles, M. (2008) *Como ser un buen jefe en 12 pasos* (1ª e.d.) Argentina: Granica
- Álvarez, J. (2009) *Ergonomía y psicología aplicada, manual para la formación del especialista*. (13ª e.d.) España: Lex Nova
- Arnolleteo, E. (2009) *folleto gerencial año XIII*, No 1. Enero, febrero y marzo, 2009
- Bermúdez, F. (2007) *Ética de la política* (1ª e.d.). Guatemala: Horizonte 3000.
- Cabrera, V. (2012) *Clima organizacional positivo mejora la gestión de las empresas*. Disponible en internet. A través de [link http://tuvntana.wordpress.com/articulos-publicados/%E2%80%A2clima-laboral-positivo-mejora-la-gestion-de-la-empresas-publicado-en-diario-el-mercurio-el-28-de-agosto-de-2012/](http://tuvntana.wordpress.com/articulos-publicados/%E2%80%A2clima-laboral-positivo-mejora-la-gestion-de-la-empresas-publicado-en-diario-el-mercurio-el-28-de-agosto-de-2012/)
- Calderon (2013) *La cultura organizacional en la estabilidad laboral*. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Chan, A. (2012) *En la tesis Las relaciones interpersonales y el clima organizacional en la empresa textil*.
- Chiang, M. Rodrigo, J. Nuñez, A. (2010) *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral* (2ª e.d.) España: Biblioteca comillas.
- Chiavenato, I. (2009) *Gestión del recurso humano* (3ª e.d.). México: MC Graw-Hill/Interamericana Editores, S.A de C.V.
- Cole, D. y Butterfield, E. (2005) *Desarrollo organizacional y desarrollo ejecutivo* (1ª e.d.) Argentina: Nobuko.
- Contreras, C. Ponce, L. Aamodt, M. (2010) *Psicología industrial/organizacional* (6ª e.d.) México.
- Edelberg, G. (2012) en el tema *Retroalimentación 360 grados* del periódico editado el martes seis del noviembre del 2012.
- Fajardo, A. (2010). *Algunas consideraciones acerca de la discriminación laboral*. Revista de la Universidad de Costa Rica, del mes de junio. Costa Rica. Recuperada de: [revistas.ucr.ac.cr/index.php/iusdoctrina/article/download/13599/12919](http://revistas.ucr.ac.cr/index.php/iusdoctrina/article/download/13599/12919)



- Gallo, A. (2006) *Introducción a los valores* (1ª e.d.). Guatemala: Programa de fortalecimiento Académico de las Sedes Regionales PROFASR, Universidad Rafael Landívar.
- Gazzaniga, M. (2006) *El cerebro ético*. España: Paidós Ibérica, S.A.
- Invancevich, Conopaske y Matteson (2006) *Comportamiento organizacional* (7ª e.d.). México: MC Graw Hill
- Karpf, L. (2011) *Conferencia jornadas psicología del trabajo el clima organizacional. Congreso universitario de psicología aplicada al trabajo “los problemas actuales del trabajo: desafíos y aportes desde la psicología”* (video en línea) Recuperado de: <http://www.youtube.com/watch?v=-VIMLdCCO6s>
- Meza, S. (2009) *Higiene y seguridad industrial*(3ª e.d.) México.
- Newstrom, J. (2011) *Comportamiento humano en el trabajo* (Xª e.d.) País X: Mc Graw Hill
- Rojas, M. (2005) *La conducta individual como respuesta a los factores formales organizacionales*, Saber Ula Universidad de los andes Recuperado de:<http://www.saber.ula.ve/>
- Robbins, S. y Judge, T. (2013) *Comportamiento organizacional*(15ª e.d.) México: Pearson.
- Salcido, M., Aldape, A., Pedrozo, J. y Rios., M, (2012) *influencia del clima organizacional en el índice de deserción escolar en una institución educativa a nivel superior*. Congreso internacional de investigación.
- Torralba, F. (2011) *Cien valores para una vida plena la persona y su acción en el mundo*: Milenio
- Triola, M. (2004) *Estadística* (9ª e.d.) México: Pearson.
- Vargas, E. (2007) *en el seminario sobre psicología industrial*. Asociación oaxaqueña de psicología A.C. México.

## ANEXOS

### Anexo 1

#### Propuesta Gestión de expectativas

##### Introducción

Toda organización es entendida como un conjunto de procedimientos sociales regulados los cuales están compuestos por sujetos individuales, que constantemente operan para lograr metas colectivas, las mismas que no se podrían dar de manera aislada. Por lo que se reconoce como importante el comportamiento individual del total de personal, para ser capaz de mantener un control sobre las relaciones interpersonales entre el total de los miembros y el ambiente que se genera, pero esto no es una tarea improvisada pues es preciso realizarlos, a través de estudios de clima organizacional.

El fortalecimiento de las instituciones a través de la inserción de diagnósticos de clima organizacional es importante, pues permite regular las relaciones entre colaboradores, con el fin de mejorar el ambiente y conseguir así una mayor productividad en la organización. Esto permite además tener una estructura organizativa mas solida, al proporcionar de aquellas herramientas que diagnostiquen, modifiquen y prevean cambios, pues las organizaciones deben estar preparadas para los cambios que el mercado le ponga por delante.

##### Justificación

De acuerdo a lo manifestado en la investigación, se denota la necesidad de implementar estudios de clima organizacional los cuales permiten gestionar de mejor manera una institución a través de la optimización de los resultados a cualquier nivel. Ante la demanda de mejoras, en las instituciones.

Es por lo tanto importante responder con un grupo de estrategias, enfocadas en gestión organizativa por medio de programas de acciones en búsqueda del fortalecimiento organizacional a través de la integración de cada uno de los colaboradores, con el fin de promover un clima laboral deseable para el alcance de objetivos.

## Objetivos

### Objetivo general

Fortalecer el comportamiento individual en dirección de cambios estructurales que promuevan el fomento y avance de un óptimo clima organizacional.

### Objetivos específicos

Mejorar las relaciones interpersonales, por parte de los colaboradores a fin mejorar el ambiente de grupo.

Establecer un clima organizacional idóneo para la organización.

### Plan de trabajo

<b>Estrategia</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Actividades</b>	<b>Tema</b>	<b>Responsable</b>	<b>Costos</b>	<b>Duración</b>
Concientizar al personal administrativo sobre la importancia del vinculo comportamiento individual clima y organizacional	Fortalecer el comportamiento individual en dirección de cambios estructurales que promuevan el fomento y avance de un óptimo clima organizacional	Formación sobre las relaciones laborales en las instituciones	Relaciones laborales	Lenin Ernesto Fuentes	Sin definir	Semana 1
		Formación sobre la resolución de conflictos en la organización	Resolución de conflictos	Lenin Ernesto Fuentes	Sin definir	Semana 1
		Socialización de experiencias	Vida laboral	Lenin Ernesto Fuentes	Sin definir	Semana 1
Capacitar al personal administrativo, para gestionar el comportamiento de los trabajadores, en relación con la organización	Mejorar las relaciones interpersonales, por parte de los colaboradores a fin mejorar el ambiente de grupo	Formar sobre la personalidad en los colaboradores	La personalidad de los colaboradores en la vida laboral	Lenin Ernesto Fuentes	Sin definir	Semana 2
		Formar sobre las actitudes adecuadas en la organización	Liderazgo en el trabajo	Lenin Ernesto Fuentes	Sin definir	Semana 2
Capacitar al personal	Establecer un clima	Formar sobre el estudio de	Gestión del clima	Lenin Ernesto	Sin definir	Semana 2

administrativo para manejar estándares de clima organizacional	organizacional idóneo para la organización	clima organizacional	organizacional	Fuentes		
--	--	----------------------	----------------	---------	--	--

### Cronograma

Actividad	Semana 1				
	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
Formación sobre las relaciones laborales en las instituciones.	X				
Formación sobre la resolución de conflictos en la organización.			X		
Socialización de experiencias					X

Actividad	Semana 2				
	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	viernes
Formar sobre la personalidad en los colaboradores	X				
Formar sobre las actitudes adecuadas en la organización			X		
Formar sobre el estudio de clima organizacional					X

### Resultados esperados.

Al finalizar los talleres entre enfermeras de hospitales privados, de la cabecera del municipio de San Pedro Sacatepéquez departamento de San Marcos, se espera que el total de enfermeras y

administradores se concienticen sobre el impacto que tiene el tema en las estructuras, y por consiguiente mejoren las relaciones entre compañeros y así propiciar cambios significativos.

#### Recursos

Humanos. Especialistas, directivos y colaboradores.

Didácticos. Computadora, cañonera, documentales, folletos y carteles.

Físicos. Salón.

#### Evaluación

El clima será evaluado periódicamente a través de boletas sobre clima organizacional, aplicada a directivos y colaboradores.

## Anexo II.

### Otros gráficos

A continuación se exhiben los resultados, producto de las boletas de opinión dirigidas hacia las enfermeras en los hospitales privados.

### Cuadro No. X

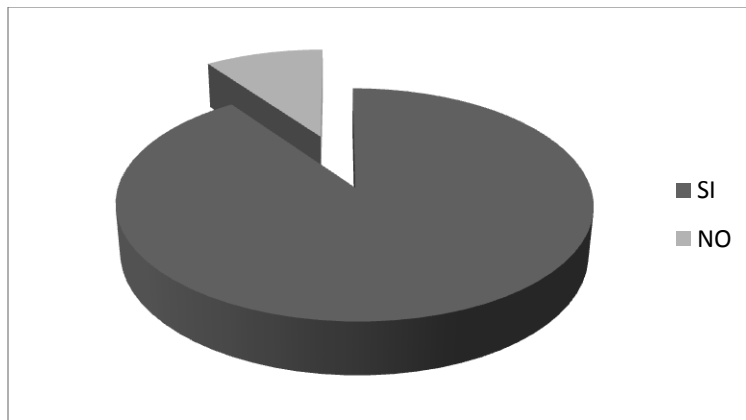
1. ¿Cree que el comportamiento individual de sus compañeros afecta el ambiente?

### Cuadro No 5

Respuesta	Frecuencia	%
Si	37	90.24
No	4	9.76
Total	41	100

Fuente trabajo de campo (2014)

### Grafica No. 5



Fuente trabajo de campo (2014)

Un porcentaje significativo de enfermeras 90.24% indican que influye significativamente el comportamiento individual en el ambiente, y un 9.76% opina que no afecta el trato que se da entre el grupo.

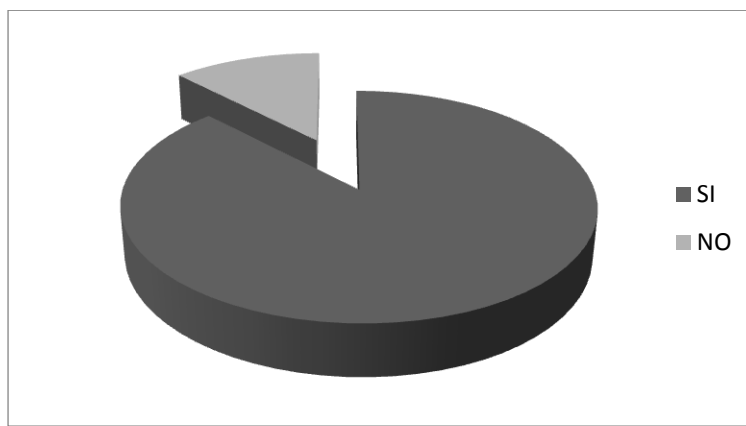
## 2. ¿Tiene importancia sus actitudes en la organización?

Cuadro No 6

Respuesta	Frecuencia	%
Si	36	87.80
No	5	12.20
Total	41	100

Fuente trabajo de campo (2014)

Grafica No. 6



Fuente cuadro No. 2 (2014)

La mayoría 87.80% reconoce que según sean sus actitudes (positivas o negativas) de esta forma repercutirán en la salud organizacional, por otra parte un sector reconoce que las actitudes personales permiten mejorar la calidad del servicio, de esta manera logra desarrollo, a través de las buenas relaciones interpersonales.

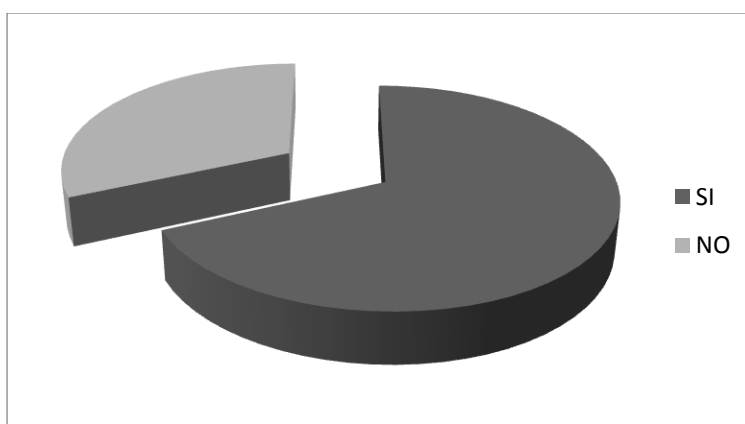
3. ¿Poseen sus compañeros actitudes necesarias dentro de sus funciones cotidianas?

Cuadro No.7

Respuesta	Frecuencia	%
Si	28	68.29
No	13	31,71
Total	41	100

Fuente trabajo de campo (2014)

Grafica No. 7



Fuente cuadro No. 7 (2014)

Un porcentaje mayor de enfermeras 68.29%, estiman que por medio de una posición de equipo se obtienen las condiciones necesarias para laborar con propiedad. Mientras un sector significativo considera que actitudes laborales como responsabilidad y profesionalismo, influyen en el desarrollo.



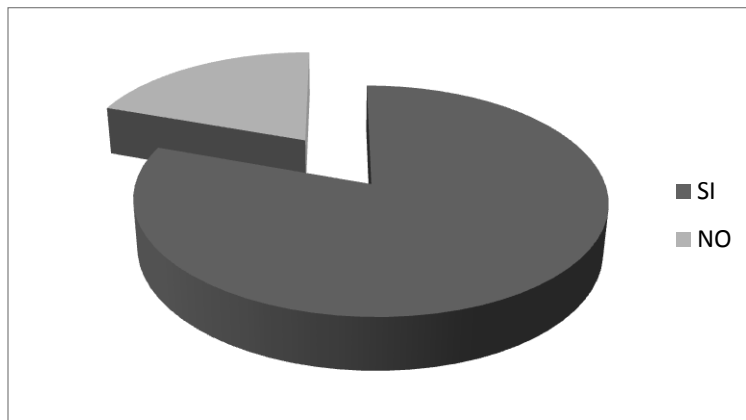
4. ¿A través de las actitudes de sus compañeros se crea un buen ambiente laboral?

Cuadro No.8

Respuesta	Frecuencia	%
Si	33	80.49
No	8	19.51
Total	41	100

Fuente trabajo de campo (2014)

Grafica No. 8



Fuente cuadro No. 8 (2014)

El 80.49% opina que la búsqueda de la armonía es clave cuando se pretende un buen ambiente, otro sector señala, que las actitudes de los compañeros repercute en un ambiente positivo o negativo en el ambiente laboral.

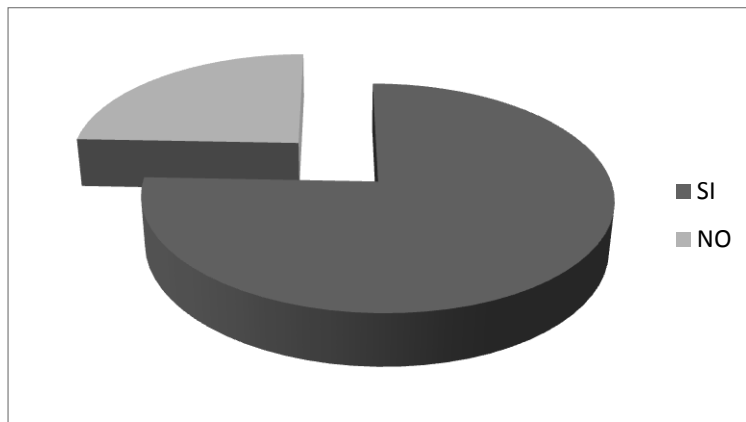
5. ¿En su trabajo cotidiano realiza los cambios necesarios para mejorar la organización?

Cuadro No. 9

Respuesta	Frecuencia	%
Si	31	75.61
No	10	24.39
Total	41	100

Fuente trabajo de campo (2014)

Grafica No.9



Fuente cuadro No. 9 (2014)

En los datos recabados se encontró que un porcentaje importante de enfermeras creen realizar cambios significativos a través de la práctica de actitudes que se espera de ellas, y esto les permite poseer un buen desempeño, sin embargo otro grupo de menor porcentaje expresa que no se le permite realizar ningún tipo de cambios debido a su jerarquía.

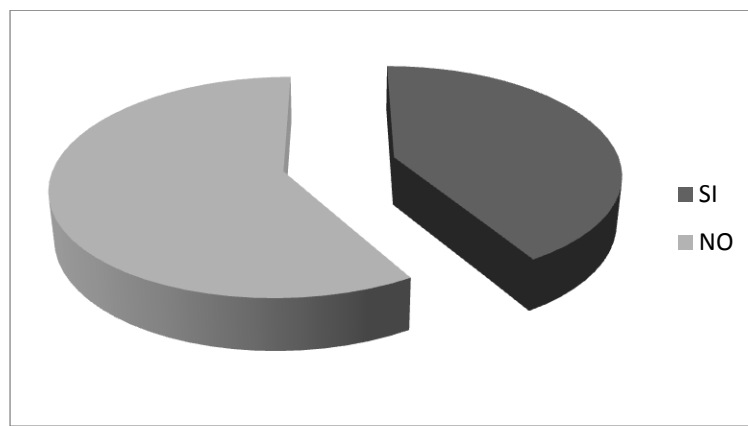
6. ¿Es estimulado su crecimiento personal en la organización?

Cuadro No.10

Respuesta	Frecuencia	%
Si	17	41.46
No	24	58.54
Total	41	100

Fuente trabajo de campo (2014)

Grafica No.10



Fuente cuadro No. 10 (2014)

Un porcentaje significativo indica que no existe estímulo hacia su crecimiento dentro de la organización para la cual labora, marca que solamente se brindan capacitaciones, mientras tanto otra parte expone que solamente existe un crecimiento económico por medio de incentivos, otro porcentaje menor señala la ausencia total de programas de crecimiento dentro de las instituciones.

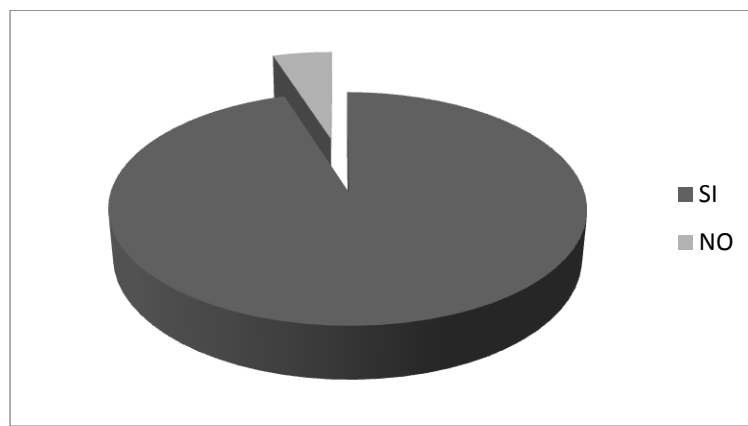
7. ¿Se considera parte de la organización para la que labora?

Cuadro No.11

Respuesta	Frecuencia	%
Si	39	95.12
No	2	4.88
Total	41	100

Fuente trabajo de campo (2014)

Grafica No.11



Fuente cuadro No. 11 (2014)

Un 95.12% se considera parte de la organización para la cual labora, indica que su pertenencia radica en la temporalidad que llevan en sus puestos de trabajo, y por la forma en que han sido tomados en cuenta como grupo e individualmente, sin embargo un 4.88% señala que no son reconocidas las actividades que realizan.

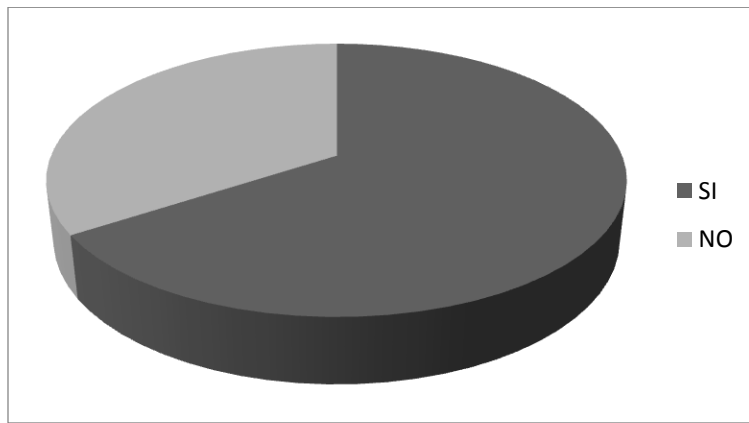
8. ¿Sus decisiones son tomadas en cuenta en la organización?

Cuadro No.12

Respuesta	Frecuencia	%
Si	27	65.85
No	14	34.15
Total	41	100

Fuente trabajo de campo (2014)

Grafica No.12



Fuente cuadro No. 12 (2014)

Un porcentaje significativo de enfermeras consideran que sus decisiones son tomadas en cuenta por la organización, sin embargo refieren que esto sucede muy pocas veces o solamente cuando los altos mandos crean que esto es necesario, en las ocasiones en que sus decisiones se han tomado en cuenta fueron momentos de emergencias. Otro sector informo que su opinión no se ha tomado en cuenta.

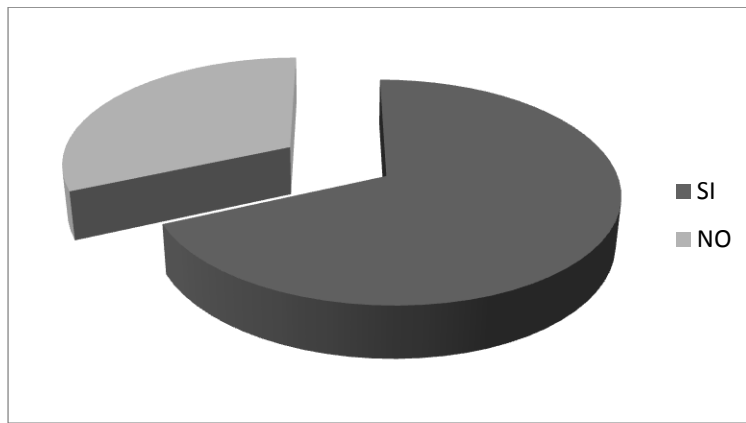
9. ¿Existe aceptación hacia la diversidad de características de sus compañeros de trabajo?

Cuadro No.13

Respuesta	Frecuencia	%
Si	28	68.30
No	13	31.70
Total	41	100

Fuente trabajo de campo (2014)

Grafica No.13



Fuente cuadro No. 13 (2014)

Un porcentaje mayor 68.30% indica que si existe aceptación, sobre la diversidad de compañeros de trabajo aceptan sus diferencias individuales, por otro lado la población estudiada refiere que no debe existir discriminación alguna por las características de los compañeros de trabajo, otro porcentaje 31.70% informa que no hay aceptación a los colaboradores pues existen grupos que no se toman en cuenta y esto es de carácter cultural.

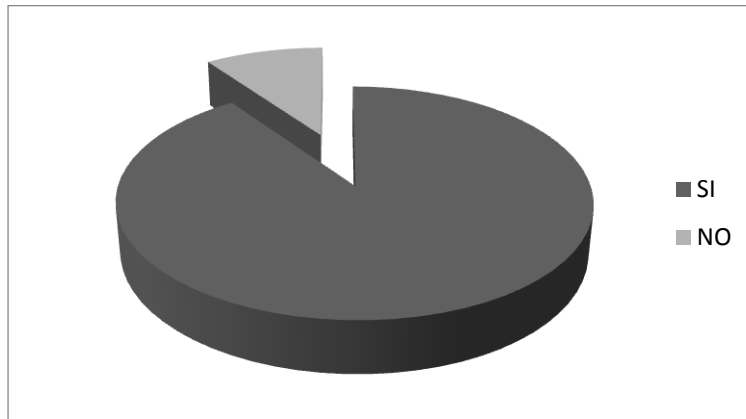
10. ¿Considera que sus valores personales son importantes, dentro del ambiente de la organización?

Cuadro No. 14

Respuesta	Frecuencia	%
Si	37	90,24
No	4	9,76
Total	41	100

Fuente trabajo de campo (2014)

Grafica No.14



Fuente cuadro No. 14 (2014)

Un porcentaje mayor 90.24% de colaboradores indicaron la importancia que tienen sus valores individuales en las organizaciones, influye en el respeto entre colaboradores que además es un elemento importante en la armonía, que permite brindar un mejor servicio, el restante porcentaje 9.76% indico negativamente y no amplio su respuesta.

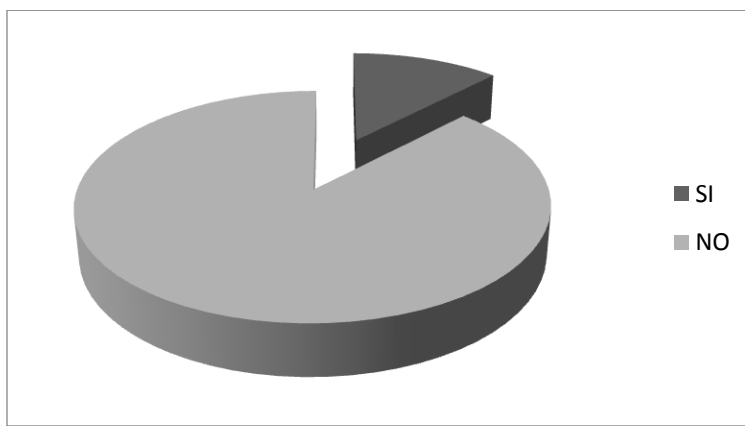
11. ¿Se desarrolla algún estudio sobre la manera del compartir entre compañeros de trabajo?

Cuadro No.15

Respuesta	Frecuencia	%
Si	5	12.20
No	36	87.80
Total	41	100

Fuente trabajo de campo (2014)

Grafica No.15



Fuente cuadro No. 15 (2014)

Un porcentaje mayor significativo 97.80 % señala que no existen estudios que indiquen un análisis sobre la interacción entre trabajadores, sin embargo el porcentaje que afirma tal estudio 12.20% no ampliaron la respuesta.



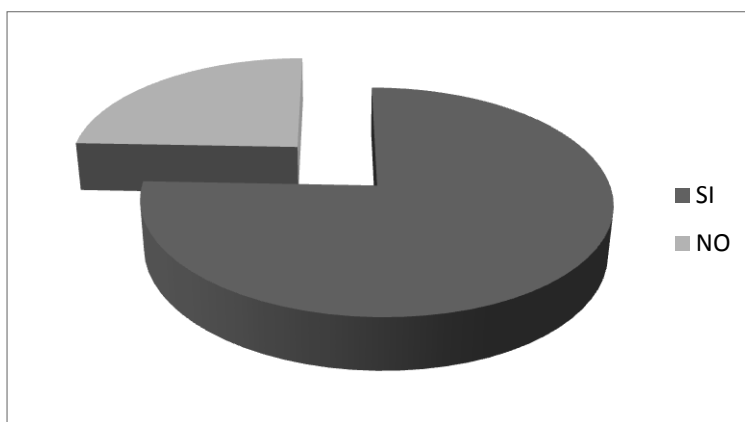
12. ¿Acepta el criterio de la organización en referencia a su zona de trabajo?

Cuadro No. 16

Respuesta	Frecuencia	%
Si	31	75.61
No	10	24.39
Total	41	100

Fuente trabajo de campo (2014)

Grafica No.16



Fuente cuadro No. 16 (2014)

Un porcentaje mayor 75.61 refiere que acepta el criterio que tiene la organización sobre su zona de trabajo, indica que le ayuda a mejorar en su área laboral al tener así un control total sobre su zona, remitiéndolo a las funciones esenciales y que es el criterio adecuado. Otro porcentaje menor 24.39% indico que no acepta el criterio, sin ampliar su respuesta.

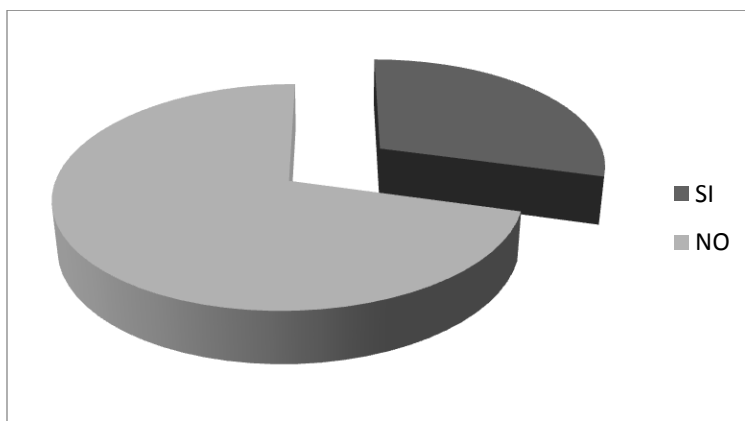
13. ¿Los incentivos que recibe son acordes a sus necesidades?

Cuadro No.17

Respuesta	Frecuencia	%
Si	12	29.27
No	29	70.73
Total	41	100

Fuente trabajo de campo (2014)

Grafica No.17



Fuente cuadro No. 17 (2014)

Un porcentaje mayor 70.73% indica que los incentivos que reciben no cubren sus necesidades básicas, pues es pequeño y no alcanza a solventar sus gastos, por otro lado un grupo menor 29.27% indico que si cubres sus necesidades básicas pues no tienen muchas necesidades.

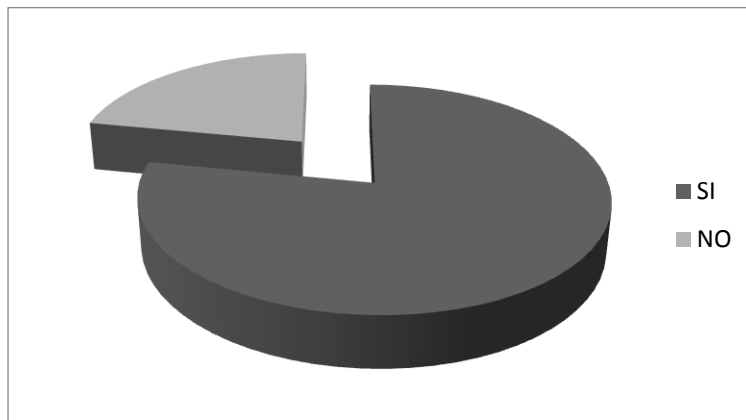
14. ¿El ambiente en el que trabaja es agradable?

Cuadro No.18

Respuesta	Frecuencia	%
Si	32	78.05
No	9	21.95
Total	41	100

Fuente trabajo de campo (2014)

Grafica No.18



Fuente cuadro No. 18 (2014)

Un porcentaje mayoritario 78.05% refiere que existe un ambiente agradable producto de las relaciones laborales entre enfermeras, sin embargo refieren la presencia de áreas estresantes. Otro porcentaje 21.95% indica que existe un ambiente hostil producto de los choques entre compañeros y de las condiciones de las instalaciones deterioradas.

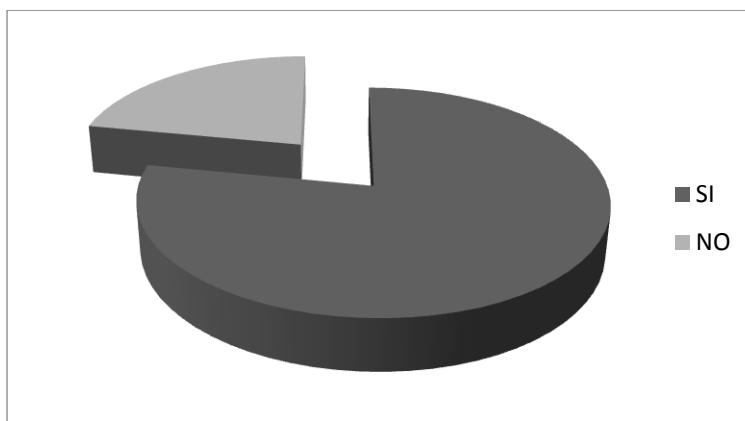
15. ¿En caso de accidentes en el área de trabajo, la organización le proporciona algún plan de acción?

Cuadro No.19

Respuesta	Frecuencia	%
Si	16	39.02
No	25	60.98
Total	41	100

Fuente trabajo de campo (2014)

Grafica No.19



Fuente cuadro No. 19 (2014)

Un porcentaje mayor 60.98% señalo que las instituciones a las que pertenecen no ofrecen ningún plan en caso de accidentes. El restante grupo 39.02% indico que existe servicios de primeros auxilios y pago del IGSS para cubrir imprevistos.

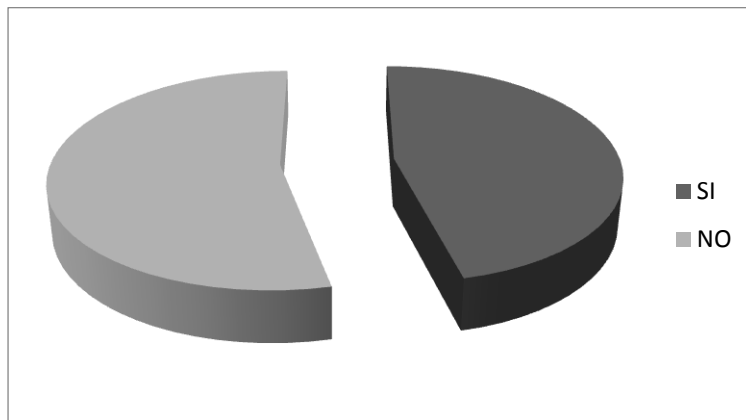
16. ¿Vela la organización por la salud de usted y de sus compañeros?

Cuadro No.20

Respuesta	Frecuencia	%
Si	19	46.34
No	22	53.66
Total	41	100

Fuente trabajo de campo (2014)

Grafica No.20



Fuente cuadro No. 20 (2014)

El 53.66% de enfermeras indica que las instituciones no velan de ninguna forma por la salud de ellos, mientras el porcentaje restante 46.34% cree que el pago de su seguro social I.G.S.S, la atención medica por medio de chequeos periódicos y brinda permisos en el momento necesario es parte de la importancia que ponen las instituciones para al velar por sus colaboradores.

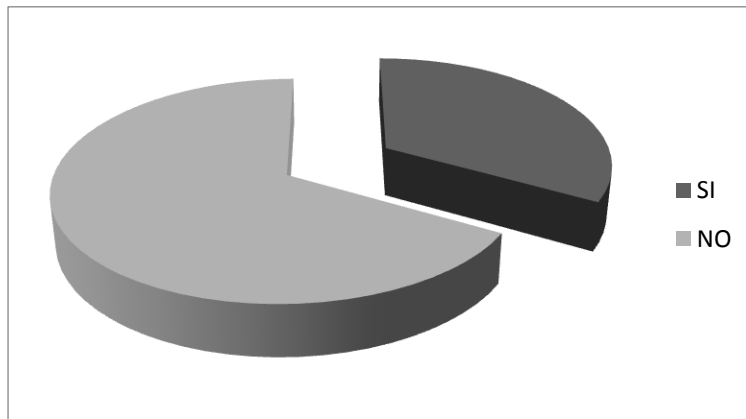
17. ¿Los instrumentos de trabajo son adecuados a las necesidades (medidas) de los colaboradores?

Cuadro No.21

Respuesta	Frecuencia	%
Si	21	51.22
No	20	48.78
Total	41	100

Fuente trabajo de campo (2014)

Grafica No.21



Fuente cuadro No. 21 (2014)

El 51.22% de enfermeras creen que si existe material acorde a las necesidades demandadas para trabajar de la mejor manera en la institución termómetros estetoscopios y medicamentos entre otros. Por otra parte el porcentaje restante 48.78% reconoce la falta de equipo actualizado producto de la falta de presupuesto hacia estas necesidades en los hospitales.

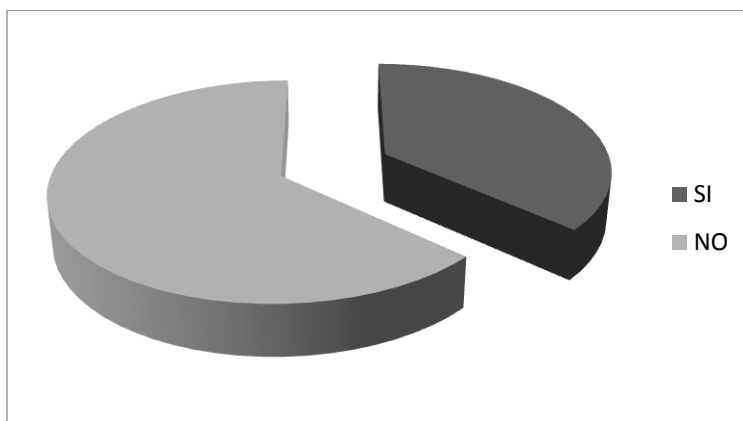
18. ¿Existe estabilidad laboral en la organización?

Cuadro No. 22

Respuesta	Frecuencia	%
Si	15	36.59
No	26	63.41
Total	41	100

Fuente trabajo de campo (2014)

Grafica No.22



Fuente cuadro No. 22 (2014)

El 63.41% de enfermeras indica que no existe seguridad en su zona de trabajo, debido a que en cualquier momento su contrato finaliza y no será renovado. Mientras que el 36.59% indica que los contratos son establecidos anualmente y además de esto son respetados.

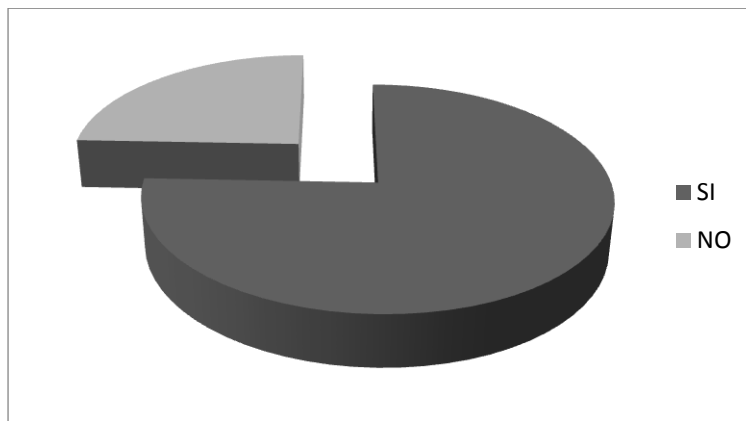
19. ¿Existe satisfacción al convivir con sus compañeros de trabajo?

Cuadro No.23

Respuesta	Frecuencia	%
Si	31	75.61
No	10	24.39
Total	41	100

Fuente trabajo de campo (2014)

Grafica No.23



Fuente cuadro No. 23 (2014)

Un porcentaje significativo de enfermeras 75.21% afirman que existe satisfacción al convivir entre compañeros de trabajo, debido al tiempo convivido entre colaboradores. Por otro lado el resto de trabajadoras 24.39% indicó carecían de satisfacción al convivir con sus compañeros de labores.



Anexo III.

Instrumento

Boleta de Opinión hacia enfermeras

Este instrumento es una boleta de opinión cuyo contenido forma parte del estudio de campo en el área de psicología Industrial y corresponde al trabajo de tesis titulada: “El comportamiento individual y su influencia en el clima laboral” es necesario que responda lo más honesto posible, los resultados se manejaran confidencialmente.

Instrucciones:

Se le suplica responder la siguiente boleta colocando una “x” en la opción que mejor se acomode a la realidad de la organización y posteriormente ampliar la información.

1. ¿cree que el comportamiento individual de sus compañeros afecta el ambiente?

Si\_\_\_\_ No\_\_\_\_

¿Porqué?:

---

---

2. ¿Tiene importancia sus actitudes en la organización?

Si\_\_\_\_ No\_\_\_\_

¿Por qué?:

---

---

3. ¿Poseen sus compañeros actitudes necesarias dentro de sus funciones cotidianas?

Si\_\_\_\_ No\_\_\_\_

Amplíe:

---

---

4. ¿A través de las actitudes de sus compañeros se crea un buen ambiente laboral?

Si\_\_\_\_ No\_\_\_\_

¿Cuáles?:

---

---

5. ¿En su trabajo cotidiano realiza los cambios necesarios para mejorar la organización?

Si\_\_\_\_ No\_\_\_\_

¿Qué cambios?:

---

---

6. ¿Es estimulado su crecimiento personal en la organización?

Si\_\_\_\_ No\_\_\_\_

¿De qué manera?:

---

---

7. ¿Se considera parte de la organización para la que labora?

Si\_\_\_\_ No\_\_\_\_

¿Por qué?:

---

---

8. ¿Sus decisiones son tomadas en cuenta en la organización?

Si\_\_\_\_ No\_\_\_\_

¿En qué momento?

---

---

9. ¿Existe aceptación hacia la diversidad de características de sus compañeros de trabajo?

Si\_\_\_\_ No\_\_\_\_

¿Por qué?:

---

---

10. ¿Considera que sus valores personales son importantes, dentro del ambiente de la organización?

Si\_\_\_\_ No\_\_\_\_

Amplíe:

---

---

11. ¿Se desarrolla algún estudio sobre la manera de compartir entre compañeros de trabajo?

Si\_\_\_\_ No\_\_\_\_

¿Qué estudio?:

---

---

12. ¿Acepta el criterio de la organización en referencia a su zona de trabajo?

Si\_\_\_\_ No\_\_\_\_

¿Por qué?:

---

---

13. ¿Los incentivos que recibe son acordes a sus necesidades?

Si\_\_\_\_ No\_\_\_\_

¿Por qué?:

---

---

14. ¿El ambiente en el que trabaja es agradable?

Si\_\_\_\_ No\_\_\_\_

¿Por qué?:

---

---

15. ¿En caso de accidentes en el área de trabajo, la organización le proporciona algún plan de acción?

Si\_\_\_\_ No\_\_\_\_

¿Cuál plan?:

---

---

16. ¿Vela la organización por la salud de usted y de sus compañeros?

Si\_\_\_\_ No\_\_\_\_

¿Cómo lo realizan?:

---

---

17. ¿Los instrumentos de trabajo son adecuados a las necesidades (medidas) de los colaboradores?

Si\_\_\_\_ No\_\_\_\_

¿Cuáles instrumentos?:

---

---

18. ¿Existe estabilidad laboral en la organización?

Si\_\_\_\_ No\_\_\_\_

¿Cómo lo realizan?:

---

---

19. ¿Existe satisfacción al convivir con sus compañeros de trabajo?

Si\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

¿Por qué?:

---

---

Anexo IV.

Operacionalización de variables

<b>Variable 1.</b>	<b>Objetivos.</b>	<b>Indicadores.</b>	<b>Preguntas ¿?.</b>
Comportamiento individual	<p>Objetivo General 1. Establecer la manera en que el comportamiento individual de las enfermeras interviene en el clima organizacional en los hospitales privados de la cabecera del municipio de San Pedro Sacatepéquez departamento de San Marcos.</p>	<p>Características del comportamiento Individual en el trabajo</p>	<p>1. ¿Cree que el comportamiento individual de sus compañeros afecta el ambiente?</p>
	<p>Objetivo Especifico1. Determinar el comportamiento individual en las enfermas.</p> <p>Objetivo Especifico 3. Identificar el clima laboral que se ve afectado por el comportamiento individual entre enfermeras.</p>		

		<p>Liderazgo en el trabajo</p>	<p>3. ¿Poseen sus compañeros actitudes necesarias dentro de sus funciones cotidianas?</p> <p>4. ¿A través de las actitudes de sus compañeros se crea un buen ambiente laboral?</p> <p>5. ¿En su trabajo cotidiano realiza los cambios necesarios para mejorar la organización?</p>
		<p>Motivación laboral</p>	<p>6. ¿Es estimulado su crecimiento personal en la organización?</p> <p>7. ¿Se considera parte de la organización para la que labora?</p>

			8. ¿Sus decisiones son tomadas en cuenta en la organización?
		Diversidad entre los colaboradores en el área de trabajo	9. ¿Existen aceptación hacia la diversidad de características de sus compañeros de trabajo?
		Valores practicados por los colaboradores en el trabajo	10. ¿considera que sus valores personales son importantes, dentro del ambiente de la organización?



Variable 2.	Objetivos.	Indicadores.	Preguntas ¿?.
Clima Laboral	<p>Objetivo General 1. Establecer la manera en que el comportamiento individual de las enfermeras interviene en el clima organizacional en los hospitales privados de la cabecera del municipio de San Pedro Sacatepéquez departamento de San Marcos.</p>	El clima laboral que manifiestan la organización	<p>11. ¿Se desarrollan algún estudio sobre la manera de compartir entre compañeros de trabajo?</p> <p>12. ¿Acepta el criterio de la organización en referencia a su zona de trabajo?</p> <p>13. ¿Los incentivos que recibe son acordes a sus necesidades?</p>
	<p>Objetivo Especifico 1. Determinar el comportamiento individual en las enfermas.</p> <p>Objetivo Especifico 2. Estimar el tipo de clima organizacional dominante entre enfermeras.</p> <p>Objetivo Especifico 3. Identificar el clima laboral que se ve afectado por el comportamiento individual entre enfermeras.</p>		Higiene y seguridad en el trabajo

		<p>Satisfacción en el trabajo</p>	<p>15. ¿En caso de accidentes en el área de trabajo, la organización le proporciona algún plan de acción?</p> <p>16. ¿Vela la organización por la salud de usted y de sus compañeros?</p> <p>17. ¿Los instrumentos de trabajo son adecuados a las necesidades (medidas) de los colaboradores?</p>
			<p>18. ¿Existe estabilidad laboral en la organización?</p> <p>19. ¿Existe satisfacción al convivir con sus compañeros de trabajo?</p>