

Clima, una percepción desde el empleado

**Daniela Arcila Restrepo
Jawin Alexander Marín Marín
Alejandra Echavarría Restrepo**

Trabajo de Grado para Optar al Título de Psicología

Asesor

Luis Felipe Londoño

**Universidad de Envigado
Envigado, Antioquia, Colombia**

2016

Nota de Aceptación

Jurado

07 de diciembre de 2016

Agradecimientos

En primer lugar, a Dios, por darnos la bendición y la capacidad de conocimiento, por habernos permitido este encuentro, una experiencia llena de muchas emociones tanto a nivel individual como grupal, tuvimos momentos de sonrisas, preocupaciones, motivaciones, alegrías, subidas y bajones de ánimo, el hecho de invertir tanto tiempo en un arduo trabajo que nos va a servir para nuestra carrera profesional y nuestro proyecto de vida.

En segundo lugar, al profesor Luis Felipe Londoño, por ser un gran orientador de nuestro proyecto, por la paciencia el tiempo su labor como docente, por su disposición incondicional a nuestras dudas y preguntas, por estar ahí resolviendo cada una de nuestras inquietudes y guiarnos para hacer un excelente trabajo.

Nuestras familias por estar siempre ahí apoyándonos y alentándonos, cada día dándonos consejos y motivándonos con el fin de que nos sintiéramos acompañados y respaldados por ellos, porque se unían a nuestras emociones y siempre estar pendientes de nuestro proyecto.

Gracias a todo este equipo de trabajo porque sin todos ustedes esto no hubiera sido posible, gracias por la comprensión, el tiempo, el apoyo incondicional que tuvimos, gracias a la Institución Universitaria de Envigado, por su estancia por acogernos como estudiantes, por permitirnos hacer parte de ella, en especial a la facultada de psicología por el compromiso.

Tabla de contenido

Resumen	1
Abstract	2
Introducción	3
Planteamiento del problema	5
Pregunta de investigación	9
Justificación	10
Objetivo.....	13
Antecedentes.....	14
Marco teórico.....	21
Diseño metodológico	34
Lineamientos éticos	36
Discusión	38
Conclusiones	46
Recomendaciones	48
Referencias	49
Anexo 1 discusión.....	54
Anexo 2 matriz categorial.....	63
Anexo 3 consentimiento informado	73
Anexo 4 preguntas grupo focal	74

Lista de Anexos

Anexo 1 discusión.....	54
Anexo 2 matriz categorial.....	63
Anexo 3 consentimiento informado	73
Anexo 4 preguntas grupo focal	74

Resumen

El objetivo principal de este trabajo fue Comprender la percepción de los factores individuales, grupales y organizacionales asociados al clima organizacional que tienen algunos empleados del área administrativa de la empresa Alcántara S.A.S en el año 2016 con la finalidad de identificar los factores que pueden estar afectando el clima dentro de esta empresa.

Para lograrlo este trabajo toma un enfoque cualitativo, implementando como instrumento el grupo focal en dicha investigación, se utilizaron unas preguntas bases para darle dirección al grupo que se ejecutó con los empleados de la empresa ALCANTARA S.A.S donde los voluntarios pertenecen a departamentos diferentes del área administrativa. Con las preguntas realizadas se pudo encontrar que los puntos a mejorar dentro de esta área están alrededor de la comunicación.

A manera de conclusión se resalta que dentro de las categorías que se trabajaron la que más relevancia tuvo fue la categoría grupal, ya que dentro de esta se encuentra la subcategoría comunicación y este es un factor que tomo gran importancia dentro de la investigación .

Palabras clave

Clima, organización, percepción , entorno laboral, clima organizacional.

Abstract

The main objective of this work was to understand the perception of the individual, group and organizer factors associated with the organizational climate that some employees of the administrative area of the company Alcántara SAS have in the year 2016 in order to identify the factors that can affect Climate within this company. To achieve this, the work is based on a qualitative approach, implemented as a focal group in the research, is used with base to give direction to the group that was executed with the employees of the company ALCANTARA SAS where the volunteers belong to the different departments Of the administrative area. With the investigations realized it has been possible to find that the points of improvement within this area are around the communication. In conclusion, it is emphasized that within the categories that were worked the most relevant was the category of group, since within this is the subcategory of communication and this is a factor that takes great importance in the research.

Keywords

Climate, organization, perception, work environment, organizational climate.

Introducción

Lewin y Stringer, para ellos el clima organizacional son: “Los efectos subjetivos, percibidos del sistema formal, el “estilo” informal de los administradores y de otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivación de las personas que trabajan en una organización dada”. (Lewin y stringer como se citaron en Caraveo, M. D. C. S. 2004, p,3).

Cuando se habla de clima organizacional se habla de los efectos que tiene un ambiente en el sujeto, además de esto la forma en la que cada persona lo interpreta, y algunos factores individuales de cada sujeto es así como los autores mencionados con anterioridad lo describen , es a partir de esta definición que parte esta investigación, ya que no se trata de solo medir el clima dentro de una organización , si no tener en cuenta aquellos factores o por lo menos los más relevantes que pueden estar afectando.

A partir de esto se desarrolla esta investigación con sujetos participantes que laboran en el área administrativa de la compañía ALCANTARA S.A.S donde cada participante pertenece a una dependencia diferente, inicialmente para iniciar la investigación se tuvo un conocimiento acerca de los factores que puedan afectar el clima dentro de la organización y se tuvieron en cuenta para el desarrollo del instrumento aplicado , donde se realizó un grupo focal, en este sentido los factores principales que se tuvieron en cuenta , fueron organizacional, grupal e individual, todas vinculadas a la percepción de cada sujeto.

El presente trabajo tiene como objetivo Comprender la percepción de los factores individuales, grupales y organizacionales asociados al clima organizacional que tienen algunos empleados del área administrativa de la empresa Alcántara S.A.S en el año 2016. A partir de esto se categorizo la percepción de cada sujeto en tres ámbitos: organizacional, grupal e individual. Las percepciones de los sujetos que laboran en una organización son de carácter significativo pues de allí depende la medición del clima dentro de la empresa, ya que el sujeto es el directamente involucrado.

Dentro de las categorías que se trabajaron se desglosaron varias subcategorías que tomaron un papel importante dentro de la investigación ; dentro de la categoría organizacional se trabajaron las subcategorías seguridad física , es una subcategoría que está vinculada al bienestar del empleado, otra subcategoría es el reconocimiento que está relacionado con la motivación del empleado donde se resalta la importancia que tiene el empleado para la compañía; otra categoría fue la grupal dentro de esta se trabajó la subcategoría comunicación fue una subcategoría de gran importancia ya que dentro del grupo focal se mencionó en varias ocasiones donde se están presentando algunos inconvenientes con respecto a esto. Dentro de la categoría individual se encontró la subcategoría de relaciones interpersonales, donde toman importancia pues en necesario fortalecer ya que el sujeto se encuentra en constante contacto con el otro.

En esta investigación cuyo método fue cualitativo donde se utilizó como técnica la realización de un grupo focal para dar cumplimiento al objetivo anteriormente mencionado permitiendo obtener resultados como en la categoría grupal la falta de comunicación puede afectar el clima dentro de la organización , o la comunicación poco asertiva , de esta manera buscar cómo se puede obtener las herramientas para el mejoramiento de esta , ya que la empresa muestra buena disposición para ello, está de acuerdo en el mejoramiento continuo del ambiente laboral y muestra como sus empleados son de gran importancia, esto se pudo deducir a través de las preguntas realizadas en el grupo focal.

Planteamiento del problema

Las organizaciones, están conformadas por equipos de trabajo que desempeñan su labor bajo un mismo fin, tienen en común lograr objetivos específicos, como: cumplir las metas que se proponen dentro de la empresa, partiendo de esto cada integrante tiene labores diferentes y cada uno debe hacerse responsable por cumplir con su trabajo de tal manera que todos forman un amplio equipo y desempeñan diferentes funciones, pero todas van relacionadas con el mismo objetivo. Sin embargo se debe tener en cuenta que la actitud y la responsabilidad dentro de la misma, son pilares fundamentales dentro de cada organización.

La organización tiene como finalidad disponer de diferentes equipos de trabajo, y se encarga de hacer valer las normas y el desempeño de cada empleado, teniendo en cuenta que operan de manera diferente, esperando lograr un beneficio que sea óptimo tanto para los empleados como para los empleadores. Cuando existe una buena comunicación y los empleados trabajan conjuntamente esto podría facilitar las relaciones interpersonales para la planificación y el control de las actividades dentro de la misma, mejorando el clima organizacional y la importancia que tiene este dentro de la compañía.

Según Zepeda (1999 p,33) el clima organizacional lejos de centrarse en los estudios de la organización como tal, se orienta a los individuos como integrantes de la misma. Es a partir de la década de 1980, gracias a la teoría orientada a la calidad total del desarrollo organizacional en las empresas, que ha quedado claro que es preferible considerar como parte de la empresa o institución, no solo a quienes prestan servicio en ella sino, además a quienes son beneficiario de sus productos y sus servicios. (Zepeda 1999 p33)

Hoy por hoy, el concepto de clima organizacional es un tema que despierta el interés de múltiples profesionales y disciplinas; a partir de su misma razón de ser en los contextos organizacionales reconocen la importancia del estudio del fenómeno, en el que priman las interacciones sujeto–organización y sujeto-sujeto (Giraldo, 2006, p, 33)

Al respecto es muy importante que exista una adecuada relación en el trabajo, ya que las dificultades pueden aparecer cuando hay diferencias o rivalidades en cada persona, precisamente es en ese momento donde la situación y la convivencia dentro de la empresa no es la mejor para los sujetos que frecuentan ese grupo de trabajo; el clima organizacional

puede estar sujeto a muchos factores que afectan la convivencia y las relaciones dentro de la organización, con respecto a la percepción que tiene cada empleado frente a su entorno laboral cabe resaltar que las opiniones que tiene cada integrante es muy subjetiva ya que cada persona se adecua de diversas maneras al medio que los rodea.

Convivir en un ambiente laboral a veces resulta difícil ya que el temperamento de cada persona es diferente y es difícil adaptarse; existe quienes se relacionan fácilmente y tienen iniciativas para trabajar en equipo, hay quienes se les hace difícil interactuar con los demás y se aíslan del grupo, independientemente de sus causas algunas pueden ser de tipo personal y otras la falta de confianza en sí mismos para integrarse a un grupo determinado de trabajo. Esto puede generar que el clima se vea afectado de cierto modo porque puede generar otras percepciones diferentes entre los mismos empleados; ya que la lectura que cada individuo le da al entorno es de manera individual, para cada uno de los empleados es indiferente el pensamiento y las ideas que cada sujeto construye, de alguna manera u otra puede afectar al ambiente laboral sea de manera directa o indirecta, a nivel individual es importante destacar el concepto y las relaciones que se crean entre los mismos compañeros de trabajo, teniendo en cuenta las diferencias que se generan en cuanto las religiones las creencias, culturas entre otros que pueden afectar indirectamente la convivencia.

Cabe resaltar que la importancia de hacer parte de un grupo de trabajo genera muchas opiniones y diferentes percepciones a nivel individual ya que cada persona se adhiere en el entorno de manera muy subjetiva y no todos comparten las mismas ideas.

Las convivencias en las organizaciones en muchas ocasiones pueden ser muy estresantes y más aún si la relación entre los mismos compañeros de trabajo no es la mejor y no hay empatía entre ellos, esto resulta incómodo y se generan insatisfacciones y muy posiblemente afecten la productividad dentro de la empresa.

Según Neisser (1967, prr. 3) la percepción es un proceso activo- constructivo en el que el perceptor, antes de procesar la nueva información y con los datos archivados en su conciencia, construye un esquema informativo anticipativo, que le permite contrastar el estímulo y aceptarlo o rechazarlo según a los propuesto por el esquema.

A partir de lo planteado por Neisser Cabe resaltar que todas las personas perciben la información de manera diferente esto puede inferir de cierta manera en las relaciones interpersonales entre los compañeros de trabajado, porque no todos comparten los mismos gustos, creencias, culturas, políticas entre otras razones que los hacen diferentes y en algunas ocasiones estos motivos hace que se generen

controversias y desigualdades entre los mismos compañeros. Las diferentes percepciones en las organizaciones giran en torno a la convivencia, de este modo es que cada individuo que forma parte de la empresa crea su propia idea y estructura en el ambiente, y cada persona se adapta de manera diferente en las organizaciones según sus percepciones algunos son más empáticos que otros y se relacionan con mayor facilidad mientras que otros les cuesta un poco más entablar relaciones con su grupo de trabajo ya que esto puede estar relacionado con sus percepciones, dado que simultáneamente la convivencia en las organizaciones puede prestarse para muchas cosas en algunas oportunidades puede ser muy amena y amistosa y en otras puede ser aburrida y desagradable esto está relacionando con las diferentes culturas, religiones y creencias de cada individuo que labora en la misma.

Existe un número creciente de investigadores que han puesto de manifiesto, más allá de toda duda razonable, la existencia de procesos psíquicos inconscientes, donde estímulos externos de los que el sujeto carece de conocimiento pueden afectar su conducta observable (González, 1988, p. 19)

A partir de lo anterior se puede determinar que las relaciones entre la percepción del sujeto con el clima de la organización pueden estar vinculados, a partir de esto se ve la necesidad de realizar este trabajo e indagar sobre la percepción de los empleados con el clima dentro de la organización.

El estudio del clima organizacional es un tema necesario y fundamental para las empresas, ya que este puede ser uno de los indicadores más precisos, que demuestran los niveles que se tienen en las organizaciones en cuanto a las relaciones laborales, de este modo es importante que los empleados trabajen en unas condiciones óptimas donde exista un clima adecuado para el buen funcionamiento de sus labores, sentirse seguro y tranquilo en su lugar de trabajo, contar con todo lo necesario para que el empleado desarrolle sus actividades durante el día, es muy importante ofrecerles calidad de vida, priorizando el mejoramiento continuo y a la estabilidad partiendo de la importancia que esto tiene para las empresas y la relación con el clima organizacional, fundamentando la integridad y las buenas condiciones en las que los trabajadores desempeñan su labor, cuando hablamos de los niveles en la organización tomamos como referente a Idalberto Chiavenato AÑO, donde especifica los siguientes niveles dentro de la organización.

El ambiente general o macro ambiente Se halla constituido por todos los factores económicos, tecnológicos, sociales, políticos, legales, culturales, demográficos, etc.; que ocurren en el mundo y la sociedad en general. Las fuerzas que afectan al ambiente general escapan del control, la previsión y hasta la comprensión de las organizaciones.

Ambiente de tarea (ambiente cercano) o microambiente Es el más próximo e inmediato a la organización. Cada organización tiene su propio ambiente de tarea, del cual obtiene sus entradas y en el cual sitúa sus salidas o resultados. En el ambiente de tarea se hallan las entradas y salidas del sistema, es decir, proveedores de recursos y clientes o consumidores. Y también los competidores y organismos reguladores. La primera característica del ambiente es la complejidad creciente, la segunda es el cambio permanente, y de aquí se deriva la tercera: la incertidumbre respecto de lo que ocurre en el ambiente. (Chiavenato,1990.p, 4).

Con base en lo anterior se ve la necesidad de desarrollar trabajos de orientación y acompañamiento, que aporten medidas para un clima organizacional estables mediante observación participante y no participante además técnicas grupales para lograr identificar algunas características que están afectando el clima del área administrativa de la empresa ALCANTARA S.A.S.

Guillé (2000), expone que el clima se refiere a las cualidades permanentes de un entorno laboral, las cuales son tanto percibidas como vivenciadas por los miembros de una organización y ejercen influencia sobre su comportamiento en el trabajo. Asimismo, siendo el clima dependiente de las percepciones que realicen los miembros de la organización, éstos tenderán a valorarlo como adecuado cuando permite y ofrece posibilidades para el desarrollo del desempeño laboral, y aporta en consecuencia estabilidad e integración entre sus actividades en la organización y sus necesidades personales; mientras se considera perjudicial cuando las percepciones evaluativas de los individuos determinan desequilibrio entre sus necesidades, la estructura y los procedimientos gerenciales del sistema.

Teniendo en cuenta lo dicho por guillen, se determinó la importancia de realizar una medición de clima organizacional y así diseñar estrategias que aporten benéficos para el mejoramiento en la empresa. De acuerdo con lo anterior se formula

la siguiente pregunta de investigación ¿Cuál es la percepción de los factores individuales, grupales y organizacionales asociados al clima organizacional que tienen de un grupo de empleados del área administrativa de la empresa Alcántara S.A.S en el año 2016?

Pregunta de investigación

¿Cuál es la percepción de los factores individuales, grupales y organizacionales asociados al clima organizacional que tiene un grupo de empleados del área administrativa de la empresa Alcántara S.A.S en el año 2016??

Justificación

Para las empresas es sumamente importante tener un excelente clima organizacional, ya que una de las bases fundamentales de la productividad es el bienestar y el desarrollo de sus empleados, velar por la salud y el mejoramiento continuo de los trabajadores debe de ser el pilar principal en cada organización estableciendo parámetros de equidad e igualdad en el medio, en los diferentes entornos bien sean grupales individuales y organizacionales.

Teniendo en cuenta que las percepciones de cada individuo dentro de la organización son muy diferentes y hay quienes ven el entorno de diferente manera esto se puede interpretar en muchas ocasiones de manera positiva para algunas o viceversa ya que todos no tienen las mismas percepciones.

Como se mencionó anteriormente el presente trabajo de grado tiene como finalidad comprender la percepción de clima organizacional que tienen los empleados del área administrativa de la empresa Alcántara S.A.S establecer cuáles son los factores individuales y grupales que afectan las relaciones interpersonales, dentro de la organización, de esta manera la empresa con los resultados podría implementar estrategias de intervención que ayuden de manera positiva al progreso en las relaciones dentro del equipo de trabajo ;cuando se habla del concepto de clima organizacional, se toma como referente dos autores, donde no solo se tiene en cuenta la descripción del término, si no que se puntualiza la importancia de la percepción, que como bien se entiende es algo individual y subjetivo que observa cada sujeto con respecto al entorno que frecuenta.

Lewin y Stringer, para ellos el clima organizacional son: “Los efectos subjetivos, percibidos del sistema formal, el “estilo” informal de los administradores y de otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivación de las personas que trabajan en una organización dada”. (Lewin y stringer como se citaron en Caraveo, M. D. C. S. 2004, p,3).

Según lo anterior se puede determinar que uno de los factores importantes dentro de la organización son las percepciones de cada individuo, los diferentes conceptos que tiene cada uno dentro de la misma, esto está relacionado con los factores organizacionales que los incluyen a todos, y que también se pueden ver

afectados si no existe un ambiente laboral adecuado, es importante resaltar la percepción como uno de los factores más importantes, cuando se habla de clima laboral en las organizaciones, ya que por medio de este se pueden desprender varias opiniones dentro del mismo equipo de trabajo que a su vez nos ayudan a determinar cuáles son las posibles falencias y causas que pueden establecer diferencias entre ellos mismos.

Como se entiende todos poseen diferentes puntos de vista en los cuales se interpreta y se comprende el entorno de diversas maneras y formas. Durante los últimos años el tema de clima organizacional se ha convertido en un asunto de gran importancia, no solo para los profesionales en psicología organizacional, sino también para las organizaciones ; Comprender los factores y dinámicas que afectan el clima en las organizaciones es importante para la compañía Alcántara S.A.S ya que a partir de los resultados se puede implementar estrategias, rutas que generen un clima adecuado dentro de la organización, teniendo en cuenta que la relación sujeto-percepción juega un papel importante en el desarrollo del clima dentro de las empresas por que cada individuo hace una lectura del entorno y a su vez crean juicios individuales que pueden hacer parte de los factores ambientales que generen un inapropiado clima dentro del ambiente laboral ,es claro que la percepción es algo estrictamente subjetivo, algo individual, cuando se lleva este término al ámbito organizacional , se puede asociar con la forma y la comodidad en la que se siente un empleado en su puesto o lugar de trabajo.

Autores como Allport (1974) definen la percepción como:

Algo que comprende tanto la captación de las complejas circunstancias ambientales como la de cada uno de los objetos, si bien, algunos psicólogos se inclinan por asignar esta última consideración a la cognición más que a la percepción, ambos procesos se hallan tan íntimamente relacionados que casi no es factible, sobre todo desde el punto de vista de la teoría, considerarlos aisladamente uno del otro. (Allport, 1974 p. 7).

De esta manera uno de los procesos donde más se ve involucrada la percepción está relacionado con los juicios personales, los cuales en un ambiente organizacional pueden generar malestar, promoviendo así inestabilidad en el clima dentro de la compañía, por eso es necesario lograr una intervención.

De igual manera dentro de las organizaciones existen muchos factores ambientales que son necesarios conocerlos antes de determinar si el clima está

afectado solo por las percepciones o cuáles son las otras causas que están posibilitando algunas dificultades con relación al clima.

Como bien se ha mencionado con anterioridad la relación del clima con la percepción que los empleados es acerca de su entorno puede estar vinculado a la afectación del mismo por ende se ve la necesidad de identificar la percepción de los empleados con relación al clima dentro de la organización.

Es necesario aclarar que el clima organizacional en las empresas es un tema fundamental y debe tener prioridad, para prevenir diferentes causas que puedan estar afectando las relaciones interpersonales entre los compañeros de trabajo o equipos.

Este trabajo de grado posee una contribución dentro de la empresa tanto para el empleador como para los empleados, ya que es un punto de partida para realizar un plan acorde a los resultados obtenidos. En esta dirección el trabajo de grado, es un soporte para la empresa ya que este podrá aportar beneficios para ayudar a las diferentes necesidades, tales como el mejoramiento y rendimiento de los empleados, mejorar el ambiente laboral para lograr una mejor percepción de este por parte de los empleados de la compañía.

El realizar una investigación con respecto al tema de clima organizacional es importante ya que este se ha venido estudiando desde hace varias décadas, y como se puede ver, actualmente es uno de los problemas más comunes dentro de las empresas, partiendo de lo anterior se implementaran algunas estrategias que nos permita un acercamiento al clima organizacional de ALCANTARA S.A.S ya que a la fecha no ha sido medido un clima organizacional.

Objetivo

Objetivo General

Comprender la percepción de los factores individuales, grupales y organizacionales asociados al clima organizacional que tienen algunos empleados del área administrativa de la empresa Alcántara S.A.S en el año 2016.

Objetivos específicos

Identifica los factores individuales asociados a la percepción del clima que tienen los empleados del área administrativa de la empresa Alcántara S.A.S.

Describir los factores interpersonales asociados a la percepción del clima que tienen los empleados del área administrativa de la empresa Alcántara S.A.S.

Explorar los factores organizacionales asociados a la percepción del clima que tienen los empleados del área administrativa de la empresa Alcántara S.A.S

Antecedentes

Partiendo de algunas investigaciones que se han realizado a nivel internacional, nacional y local sobre clima laboral se retoma la información más relevante de todos estos estudios con el fin de tener como base fundamental el desarrollo de estos para guiar este trabajo, con el fin de establecer hipótesis que determinen la importancia de este tema que hoy en día es una prioridad dentro de las organizaciones.

El clima parte de diferentes puntos de vista, se tienen en cuenta las percepciones, las actitudes y los comportamientos de cada miembro que hace parte de esta, la medición del clima es importante ya que este puede ser de gran impacto dentro las organizaciones teniendo en cuenta que de este dependen los bajos y los altos rendimientos y este es el pilar fundamental para su desarrollo.

Actualmente el estudio del clima organizacional es un tema de gran relevancia, dentro de las empresas porque este tiene como base fundamental el bienestar de todos los grupos de trabajo, si este se ve afectado por algún motivo es importante investigar a fondo las causas que lo afectan, de tal modo se pretende mostrar algunos estudios de gran importancia que se han realizado en algunos países.

Países como Chile han transformado este tema como algo básico dentro de las organizaciones en vista de la importancia que este tiene, el clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud mental: hospital tipo 1 , el propósito de este estudio descriptivo es conocer la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores de una institución de salud del sector estatal. La muestra del presente trabajo está compuesta por 327 trabajadores miembros de 14 servicios de un hospital público tipo 1. para diagnosticar el clima organizacional se aplicó un cuestionario que mide el clima organizacional con respuestas basadas en Likert de cinco puntos. Par medir la satisfacción se utiliza el cuestionario S/20/23 de melia y peiro) que tiene una estructura de cinco factores . el análisis de fiabilidad de los cuestionarios arroja un coeficiente alpha de cronbach para la escala de clima organizacional y de satisfacción laboral de 0,969 y 0,925, respectivamente . la estructura de la escala se estudia través de un análisis

factorial exploratorio. Para la escala de clima organizacional los factores extraídos son 12, con un coeficiente alfa alto (entre 0,74 y 0,94), para la escala de satisfacción laboral, los factores extraídos son 5, con un coeficiente alfa alto (0,73 y 0,087). Respecto al efecto de clima organizacional, sobre la satisfacción laboral, se encontró que existen dimensiones de clima organizacional que tienen relación estadísticamente significativa con variables de satisfacción laboral. (Vega, M. C., Rodrigo, M. J. M., & Partido, A. N. (2010)

Como se evidencia en el antecedente anterior, es importante tener en cuenta la medición de clima organizacional, antes de realizar una intervención o bien identificar factores que puedan estar involucrados en un inapropiado clima, que a su vez pueden servir de herramientas para una intervención.

La importancia de este tema se ha vuelto una prioridad en muchos países, como en España, clima organizacional y satisfacción laboral en una pyme; En este antecedente se tiene en cuenta no solo el clima organizacional, sino también la satisfacción de los empleados, a su vez la relación que existe entre clima organizacional y la satisfacción y el impacto que tienen en el desarrollo de esta investigación.

En los 30 últimos años se han realizado gran cantidad de investigaciones para estudiar el clima organizacional y la satisfacción laboral. Una característica de dichos estudios es haber sido efectuados en grandes empresas. Sin embargo, la estructura empresarial española está mayoritariamente compuesta por PYMES y, por tanto, podrían existir diferencias en la relación entre clima y satisfacción. Esta investigación trata de estudiar la relación entre clima y satisfacción en una PYME. Los resultados muestran que son dos variables independientes entre sí, aunque el factor de relaciones interpersonales de la medida de clima correlaciona positivamente con todas las dimensiones de satisfacción. Por último, se discuten las implicaciones de los resultados y se sugieren algunas cuestiones a investigar.

En vista a la importancia que este tema tiene dentro de las organizaciones cabe resaltar que en México clima organizacional en las escuelas: un enfoque comparativo para México y Uruguay.

hablar de clima organizacional en un campo laboral como lo es el educativo, es importantes, pues bien el entorno no solo estaría afectando en este caso a

los maestros, sino también a los estudiantes, y a su vez podría tener algunas consecuencias negativas, a continuación se describirá un estudio que se realizó en la ciudad de México acerca del clima dentro de un plantel educativo.

El propósito de este artículo es presentar un enfoque y una metodología para la observación del clima organizacional en las escuelas básicas que en el año 2003 fuera aplicado simultáneamente a una muestra de primarias en México y en Uruguay; un enfoque que se ha desarrollado a través de distintos estudios desde el año 19982 . el clima organizacional en las escuelas ocupa un lugar destacado en la agenda de investigación. distintos modelos de eficacia escolar ubican el clima entre los factores de eficacia y equidad. controlando otras variables, se ha hallado que el clima incide en distintos tipos de resultados de las escuelas, tales como el nivel de aprendizajes de los alumnos, la distribución social del conocimiento entre los alumnos de distinta clase social (vg. equidad), el abandono o los episodios de violencia escolar (edmonds, 1979; rutter et al., 1979; mortimore et al., 1988; bryk, lee & holland, 1993; ravela et al.,1999; macbeath & mortimore, 2001; creemers & reezigt, 2003; fernández, 2003 y 2004a; pisa, 2003). también es un tema importante en la agenda de las reformas educativas de “segunda generación” (fernández, 2004b). cuando el objetivo de la política es la transformación “endógena” de la organización escolar, el clima junto con la gestión, constituyen potentes factores endógenos cuya modificación (al menos en teoría) sólo puede ser realizada por la acción de los propios docentes de cada escuela (por ejemplo, el programa de escuela 10 de el salvador).(Fernande.t,2004, *Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación, VOL2.N2,PP44*)

La relevancia que tiene el clima organizacional en las empresas es sumamente importante, las investigaciones que se han venido haciendo durante los últimos años muestran lo fundamental que es sostener un excelente clima dentro de las empresas ya que este influye en la parte positiva, en la productividad y el mejor desarrollo de las actividades, en un país como, Uruguay :

“Especificidades del clima organizacional en las instituciones de salud”

La tendencia del estudio de las organizaciones abandonando la visión simplista de las personas, para intentar comprender al hombre complejo, da lugar a concepciones más integradas de la vida de las organizaciones. Se sale de la mirada clásica donde prima la consideración de los aspectos económicos

del hombre para llegar a la visión social de las organizaciones; y por fin, a la perspectiva sistémica, holística, mucho más comprensiva de los fenómenos que ocurren en la organización (LUCAS MARÍN, 1997: 25 citado por noboa.a. s.f) Pero el logro de este objetivo no es una meta fácil de alcanzar, exige como todas las cosas procesos de aproximaciones sucesivas, y para ello una de las tareas a realizar son las mediciones de las condiciones climáticas y para lo cual se han creado unos cuantos modelos. El concepto de clima inclusive se relaciona con el de cultura organizacional y con el de calidad de vida en el trabajo, como también con el de satisfacción laboral, todos aspectos que se discuten y se ponen en evidencia en este artículo. Se incluyen además los resultados de una encuesta de clima organizacional, realizando una adaptación de uno de los modelos conocidos (el de Litwin y Stringer) para estudiarlo. El mismo fue aplicado a una organización de servicios de salud y aquí se presentan los resultados.(Noboa,A. (2007) , Especificidades del clima organizacional en las instituciones de salud)

Perú : satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no medico de un hospital nacional de lima-Perú

Determinar la satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico del Hospital Nacional Dos de Mayo (HNDM). Estudio transversal. La muestra fue obtenida mediante muestreo aleatorio simple y estuvo constituida por personal asistencial médico y no medico (enfermería, obstetricia y técnico de enfermería) que laboraba en los pabellones de hospitalización, consultorios externos, servicios de emergencias (adultos, niños y gestantes) del HNDM entre enero y marzo de 2007. La muestra fue conformada en el grupo de médicos por 75 personas, en el grupo de enfermeros y obstetras por 65 personas y en el grupo de técnicos de enfermería por 87 personas. Se procedió a la aplicación de una encuesta anónima que valoro la satisfacción laboral y posibles factores asociados en personal asistencial médico y no médico. Los cálculos fueron realizados con un nivel de confianza del 95%. El 22.7% del personal médico se encontraba satisfecho con su trabajo, la satisfacción en el grupo compuesto por enfermeras y obstetras fue del 26.2%; mientras que en el personal técnico de enfermería, la satisfacción laboral fue del 49.4%. El análisis multivariado mostro que en el personal asistencial médico del HNDM los factores asociados a satisfacción

laboral fueron la adecuada higiene y limpieza de los ambientes de trabajo ($p=0.003$) y el tener adecuada relación con sus jefes de servicio ($p=0.023$). Los factores asociados a satisfacción en personal asistencial de enfermería y obstetricia fueron la adecuada carga laboral ($p=0.003$) y las adecuadas oportunidades de promoción y ascenso ($p=0.006$); mientras que, en el personal asistencial técnico fueron la satisfacción con el salario mensual ($p<0.001$) y con la supervisión ejercida sobre ellos ($p<0.001$). Existe un bajo porcentaje de satisfacción laboral en personal asistencial médico y no médico del HNDM el cual se encuentra por debajo de lo reportado por la literatura internacional. Los factores asociados a satisfacción difieren notablemente en el personal médico y no médico. (Bobbio, L., & Ramos, W. (2010).)

Antecedentes nacionales

En nuestro país se han venido realizando diferentes estudios e investigaciones con el fin de trabajar más a fondo con el tema clima organizacional, teniendo en cuenta la importancia de este dentro de las organizaciones, ya que se ha convertido en una prioridad partiendo de los conceptos y las percepciones que tienen los empleados dentro de las empresas.

Panorama Sobre Los Estudios De Clima Organizacional En Bogotá, D. C. (1994 - 2005) Autores: Diana Vega, Alejandra Arévalo, Jhennifer Sandoval, María Constanza Aguilar Bustamante, Javier Giraldo

El interés por el estudio del clima organizacional ha crecido rápidamente durante los últimos años, ya que las organizaciones, a través de la implementación de sistemas gestión de calidad y la inclusión de dicho tema en los indicadores de gestión, la han asumido como uno de los elementos básicos para generar mejoramiento continuo. Así, el objetivo de este artículo es presentar el panorama de los estudios de clima organizacional (CO) en Bogotá, D.C. (Colombia), hallados en 10 instituciones de educación superior y 2 bibliotecas públicas, de los años 1994 a 2005. Se revisaron 168 documentos, de los cuales se tomaron, como base para el presente artículo, 93 en psicología del trabajo y las organizaciones y áreas relacionadas con la gestión humana; de estos, a su vez, 67 son trabajos de grado (48 en pregrado y 19 en postgrado), 11 artículos científicos y 15 libros. Esta revisión permitió identificar las

diferentes definiciones, los autores más representativos citados en los trabajos consultados, los factores asociados al estudio del clima organizacional, los instrumentos utilizados para medirlo y el abordaje del tema que se hace desde diferentes disciplinas en el contexto objeto de estudio. (Vega, D., Arévalo, A., Sandoval, J., Bustamante, M. C. A., & Giraldo, J. (2006).

Cabe resaltar que el tema de clima organizacional va tendiendo mayor fluidez a nivel nacional, ya que es un asunto de gran importancia para las organizaciones, teniendo en cuenta lo que este representa tanto para los empleados como para los empleadores hoy en día, la importancia de general mejoramiento a nivel laboral y aspectos ambientales que otorguen benéficos y excelente calidad de vida para todo el equipo de trabajo.

Clima organizacional y gerencia inductores del cambio organizacional

Autores: Isabel Pérez de Maldonado, Marisabel Maldonado Pérez

Este artículo ha sido elaborado con el propósito de discutir el clima organizacional y la gerencia en el contexto de los cambios organizacionales. Se presenta una síntesis parcial de la abundante literatura que existe sobre este tema. El abordaje es general, de modo que la discusión se realiza sobre los conocimientos y las experiencias que pueden ser aplicables a diversos tipos de organizaciones. Se describen tres experiencias de trabajo con organizaciones que muestran el resultado de 527 evaluaciones del clima, en las cuales se evidencia la influencia de la acción gerencial sobre la calidad del clima organizacional, siendo ésta cuantificada y ubicada en un intervalo porcentual que oscila entre el 50% y 70%. Se subraya la necesidad de que el gerente gestione el clima en su organización, vista en su totalidad, o sea un departamento o un grupo de trabajo. Esa gestión del clima deberá realizarla con mayor empeño, si desea emprender un proceso de cambio partiendo de la premisa que ser promotor de cambios es un rol gerencial, cuyo éxito en el desempeño estará determinado por la calidad del clima organizacional. (De Maldonado, I. P., & Pérez, M. M. (2006)

La importancia que representa el clima organizacional en las diferentes empresas o instituciones va enfocado básicamente en el mejoramiento continuo para los equipos de trabajo, velar por su salud, las buenas condiciones físicas para desempeñar su labor y ofrecerles mayores beneficios con el fin de contar con empleados satisfechos y con una excelente disposición laboral.

Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual

Autor : Mónica García Solarte

El clima organizacional es hoy un factor clave en el desarrollo empresarial, y su estudio en profundidad, diagnóstico y mejoramiento incide de manera directa en el denominado espíritu de la organización. Por lo anterior, en el presente documento se realiza una aproximación conceptual desde diferentes autores, que ayuda a evidenciar la importancia del clima en los cambios organizacionales. De igual forma, se exponen las diferentes herramientas que se pueden emplear para su medición y diagnóstico y que consideran numerosas variables que giran en torno a los valores de la organización, las creencias, costumbres y prácticas empresariales, para esclarecer las causas de la satisfacción e insatisfacción en el trabajo, y su incidencia en los cambios organizacionales. Palabras Clave: Clima organizacional, Cambio, Percepción, Motivación.(Solarte, M. G. (2009).

Este trabajo está diseñado fundamentalmente en el mejoramiento, desde las creencias las culturas y las costumbres de los empleados, con el fin de establecer medidas respeten la identidad de cada persona y hacer que cada individuo desempeñe su labor en excelentes condiciones ambientales, físicas y espirituales de manera satisfactoria y tranquila ya que esto puede ser de gran beneficio tanto para los empleadores como para los empleados, teniendo en cuenta que la base fundamental para sostener un buen clima laboral es la tranquilidad y la comodidad de los trabajadores.

Caracterización psicométrica de un instrumento de clima organizacional en el sector

educativo universitario Colombiano

Autores: Ledy Castillo, Cledys Lengua, Paula Andrea Pérez Herrera

El objetivo de este estudio fue caracterizar psicométricamente un instrumento de medición de clima organizacional, para instituciones de educación superior. La metodología nos refiere un estudio transversal, se obtuvo una muestra total de 662 participantes. Se obtiene un alfa de Cronbach $\alpha = 0,91$, lo cual refiere a una muy buena consistencia interna de la prueba. En el análisis correlacional inter ítems, que refiere otro elemento de consistencia interna, se observaron correlaciones positivas y significativas ($p=0,01$). Se observa en el análisis

factorial, que la prueba final mide el 51,3%, del total de la varianza explicada, en cinco factores. En general se presenta un instrumento, con características psicométricas adecuadas para la medición del clima organizacional en educaciones de educación superior (Castillo, L., Lengua, C., & Herrera, P. A. P. (2011).

Esta es una caracterización psicométrica donde la medición del clima organizacional es realizada el sector educativo en el cual sacan diferentes factores evaluativos con el fin de obtener resultados precisos mediante pruebas psicométricas.

Los principales factores motivacionales que conllevan la realización de esta investigación son el liderazgo, la satisfacción laboral, calidad de vida de los empleados, ya que estos forman parte de un grupo elementos motivacionales que forman parte del desempeño dentro de las organizaciones, este se puede definir de manera positiva o negativa dependiendo su entorno y ambiente laboral es de allí que parte la importancia del estudio del clima organizacional.

Marco teórico

A continuación en este marco teórico se encuentra definido por cuatro categorías

Principales que se definen de la siguiente manera: organización, clima, son definiciones de varios autores teóricos que le dan un apoyo complementario a la investigación, además de los antecedentes que sirven como apoyo teórico para el desarrollo de esta investigación.

según Chiavenato (2001) en su libro “administración de los recursos humanos” una

organización es un sistema de actividades conscientemente coordinadas, formado por más personas, cuya cooperación recíproca es esencial para la existencia de aquella. Las organizaciones son unidades sociales (o agrupaciones humanas) intencionalmente construidas y reconstruidas para lograr objetivos específicos. (Chiavenato, 2001)

para Stoner (1996) expresa que la organización se refiere a aquel lugar donde dos personas o más que trabajan juntas, de manera estructurada, para alcanzar una meta o una serie de metas específicas.

Gómez (1994) sostiene que las organizaciones es una estructuración técnica de las

relaciones que deben existir entre funciones, niveles y actividades de los elementos humanos y materiales de un organismo social, con el fin de lograr máxima eficiencia en la realización de planes y objetivos.

De acuerdo con lo planteado es importante mencionar que las organizaciones son estructuras administrativas creadas para alcanzar un objetivo o meta que cuenta con el acompañamiento del psicólogo para mejorar las relaciones humanas dentro de las empresas.

por su parte Koontz Harold (1998) la importancia de la organización radica en el hecho de ser un medio de ordenación indispensable para lograr la efectividad con el esfuerzo en conjunto donde se coordinan las acciones de muchos individuos, de modo que la actuación es satisfactorio, ya que el propósito de la organización es ayudar a que los objetivos tengan significado y contribuir a la eficiencia organizacional.

Clima organizacional

El clima organizacional es definido por muchos autores como el ambiente que se desarrolla dentro de la organización, constantemente se menciona la relación que hay entre el sujeto y las organizaciones y de esta manera como algunos factores lo afectan, es de este modo que a continuación se mencionaran algunos y la definición que tiene ellos acerca del concepto.

Schneider, 1975 :El concepto de clima es un concepto metafórico derivado de la metodología, que al referirse a las organizaciones, traslada analógicamente una serie de rasgos atmosféricos que mantienen unas regularidades determinadas y que denominamos clima de un lugar o región, traduciéndolos, al clima organizacional, como un conjunto particular de prácticas y procedimientos organizacionales. (Schneider, 1975, citado por Chiang, 2007, p 63)

Caligiore y Díaz 2003 : El clima organizacional es un componente multidimensional de elementos que pueden descomponerse en términos de estructuras organizacionales, tamaño de la organización, modos de comunicación, estilo de liderazgo, de la dirección. Todos los elementos mencionados conforman un clima particular donde prevalecen sus propias características, que en cierto modo presenta, la personalidad de una organización e influye en el comportamiento de los individuos en el trabajo (Caligiore y diaz ,2003,p 645,citado por quintero, 2008)

Litwin stringer : El clima organizacional es el resultado de los efectos , subjetivos percibidos del sistema formal, el estilo informal de los administradores y de otros factores ambientales importantes sobre las actividades, creencias, valores y motivación de las personas que trabajan en una organización dada (Litwin stringer, citado por schein, 1973, p, 182)

Rousseau(1988) : Las percepciones que los individuos desarrollan de la convivencia con otros individuos dentro de en el ambiente organizacional (Rousseau,1988, citado por Méndez, C. 2000)

Gary dessler: El clima organizacional representa las percepciones que el individuo tiene de la organización para la cual trabaja y la opinión que se haya formado de ella en términos de autonomía, estructura, recompensa, consideración, cordialidad , apoyo y apertura (Gary dessler citado por schein , 1973,p 183)

Teniendo en cuenta las citas anteriores y lo misionado por cada autor se puede indicar que el clima organizacionales está vinculado a unos factores, que pueden afectarse y de este modo afectar el clima dentro de la organización, también se menciona la subjetividad de los individuos y su percepción pues estos factores son esenciales dentro de la descripción de lo que se llama clima organizacional, ya que son los sujetos los involucrados y los que hacen parte de este. Hablar de clima organizacional puede determinar la relación entre el sujeto y el entorno donde desempeña sus actividades laborales a diario. La comodidad en el trabajo es uno de los factores que puede ser importante para el empleado, es a partir de esto que el sujeto comienza a evaluar su clima dentro de la organización, esta evaluación es estrictamente subjetiva ya que cada sujeto lo hace a partir de lo percibido.

Las percepciones que desarrolla el individuo en interacción con las prácticas y los procedimientos de la organización construyen los datos fundamentales en

la comprensión de la conducta organizacional por tanto llegar a la comprensión de la organización implica contar con la conducta humana y con la percepción de los individuos. por lo contrario la posición moran y wolkwein (1992) es la de que el acuerdo perceptual es, fundamentalmente el punto de llegada del clima organizacional y la de que la interacción entre miembros de la organización produce unos modelos de estructuración de significados que hacen posibles el acuerdo perceptual (james 1982, como se citó en chiang , 2010 p, 40).

Teniendo en cuenta lo anterior se determina que la percepción juega un papel importantes en cuanto al clima dentro de la organización, pues es el sujeto quien recibe los estímulos externos, que a su vez se convierten en interpretación y es de esta manera que se convierten en juicios , ya sean negativos o positivos . Cuando se habla de juicios también es importante destacar la variedad cultural que se puede encontrar dentro de una empresa, pues el mismo número de empleados que hay en una compañía este mismo número de variedad cultural puede haber.

Solé perellada (2001) el entorno territorial –cultural en que está ubicada las empresas multiculturales condiciona su existencia. Ya sea por la cualificación de las personas que van a trabajar en ella, el marco laboral que regula los recursos materiales, tecnológicos etc. La actitud de la población es un elemento decisivo para explicar la competitividad de un territorio dado esta actitud se manifiesta en los comportamientos de la población frente al trabajo y al consumo ,el comportamiento ético , la aceptación de la presencia de otra cultura y países. (Sole, 2001. como se citó en, Aneas Álvarez, 2003, p 11)

Historia de clima organizacional

En un contexto de historia, para hacer referencia al concepto de clima organizacional, es necesario tener en cuenta el recorrido que ha tenido la psicología organizacional a través del tiempo, a su vez el desarrollo de esta y el impacto que ha tenido dentro del ámbito organizacional.

La psicología organizacional se consolidó en el siglo XX, después de diferentes trabajos y esfuerzos en todos los campos de la psicología por personas como: Cattell, Lightner Witmer, Grace Fernald, hasta que finalmente esta tuvo aplicabilidad en el mundo de los negocios y la industria, incursionando en el campo de la publicidad cuando Walter Dill Scott dictó una conferencia sobre Psicología de la Publicidad en 1901, y finalmente obtuvo el

puesto de profesor de publicidad en la Universidad Northwestern en 1915. Ese mismo año los psicólogos comenzaron a usar los test a fin de seleccionar obreros para ocupar determinados puestos en las organizaciones (López, 2008, citado por romero, 2011).

A partir de esto es importante resaltar que el origen de la psicología organizacional surgió después de la revolución industrial (XIX) y en el mismo siglo donde surgió la primera guerra mundial (XX) donde tuvo origen antes que esta se desarrollara, es notorio que hubo muchas influencias teóricas, es importantes destacar como ha sido la evolución de esta a través del tiempo, y así mismo que es ámbito de la psicología que lleva poco tiempo, se puede determinar que es una rama de la psicología joven tanto en aplicabilidad, como en conceptualización teórica, tomando como referencia el video de Joos Rodríguez, se describirá un recorrido histórico acerca de la psicología organizacional, narrada por el autor.

Willam scott es un teórico que tuvo gran importancia en el desarrollo de la psicología de las organizaciones, pues fue el quien se encargó de la motivación, lo que era de suma importancia para la clasificación del personal de guerra. a través de esto consiguió determinar la importancia de la evaluación psicológica en el personal de guerra, después de la primera guerra mundial la importancia de los psicólogos dentro de la industria fue haciéndose más notoria y tomando más fuerza, una de las investigaciones más influyentes se desarrolló en el año 1920, dirigidas por Elton mayo donde se buscaba mostrar los factores subjetivos para determinar la eficacia industrial, los científicos manipularon casi todos los aspectos de las situaciones de trabajo, concluyeron que la productividad mejoraba por que los trabajadores estaban impresionados por que la dirección se preocupaba por su bienestar lo que mejoro los sentimientos y las actitudes de los empleados hacia la compañía traduciéndose a mejor rendimiento.

En la actualidad factores como exigencias en los sistemas de calidad, el estrés en los trabajadores, los estados de ánimo, la migración del empleo, el abuso en el trabajo, los adictos al trabajo la alta competitividad, y a eso se le suma el trabajo en casa y la estructura física del trabajo, todo esto ara parteen algún momento de la psicología organizacional. Es importante mencionar que la psicología y la psicología aplicada tienen una larga historia pero un pasado breve; desde los griegos se a determinado desde múltiples disciplinas la

manera de cómo debe ser organizado el trabajo, pero hasta finales del siglo XIX fue cuando se unió con departamentos académicos, profesores, libros de investigaciones, y aplicaciones del mundo de la psicología en las organizaciones. (Tomado de joos rodríguez, el diván de joos ,2015)

Principales teóricos

Si bien anteriormente se mencionaron algunos autores que tuvieron gran influencia, a continuación se mencionara de manera más detallada los teóricos que hicieron parte de la construcción de la psicología organizacional y a su vez el aporte que realizaron.

Dill Scott : uno de los teóricos influyentes en la psicología organizacional, ya que el aporte científico que el realizaba a los problemas empresariales fue algo que sobre salió en su trabajo.

Walter dill scott nació el 1 de mayo de 1869 y falleció el 24 de septiembre de 1955. Fue uno de los primeros psicólogos aplicados, nació en cookville Illinois vivía en una granja hasta que entró a estudiar en Illinois states university normal donde solo estudió dos años y medio, con el tiempo asistió a la universidad de northwestern donde recibió una licenciatura en artes.

Algunos de sus métodos de selección de personal incluyeron pruebas para medir ciertas Características deseables y escalas de calificación para calificar a los solicitantes sobre las habilidades y atributos necesarios (apariencia, comportamiento, la pulcritud, el juicio, exactitud).En 1919, Scott y sus compañeros fundaron la Compañía de Scott Ingenieros y Consultores de Personal Industrial, que proporciona servicios a más de 40 empresas industriales en su primer año.. Aplicó la psicología de diversas prácticas comerciales, tales como la selección y la publicidad personal.(zoe,s.f, Walter dill Scott.pdf)

Hugo Münsterberg _El Dr. Münsterberg nació en Danzig Alemania el 1 de junio de 1863. Su padre, Moritz Münsterberg era un comerciante de madera que compró la madera de construcción en Rusia y lo vendió en Inglaterra. Su madre, Anna Münsterberg era un artista y aunque ella se encargó devoto de sus cuatro hijos, ella tenía un montón de tiempo para continuar sus pinturas y dibujos. Fue en este ambiente de pensamiento y reverencia amplio e

inteligente para las artes que Münsterberg pasó un feliz, cuidado de la infancia libre.

El trabajo de Hugo Münsterberg en (E/S) psicología industrial / organizacional se basa extremadamente experimentalmente. Miró a problemas con la monotonía, la atención y la fatiga, las influencias físicas y sociales sobre la potencia de trabajo, los efectos de la publicidad, y el desarrollo futuro de la psicología económica.

Münsterberg también observaron la fiabilidad de los testimonios de testigos oculares. Dentro de esta área son los estudios que se ocupan esencialmente con la mente del testigo. Estudió ilusiones, la memoria de los testigos, y la prevención de la delincuencia. A través de su trabajo con ilusiones, Münsterberg saca a la luz lo diferente que vemos u organizar eventos. Visualización de imágenes hechas de puntos, los sujetos se veían en las fotografías para un período de tiempo y así, se les pide que escriban lo que vieron. Sus resultados muestran que cada imagen se interpreta de manera diferente por cada sujeto. (Kyle, H., Psychology History, 1997)

Idalberto Chiavenato : Idalberto Chiavenato es de nacionalidad brasileña, nació en Sao Paulo en 1936. Se graduó en filosofía y pedagogía, con especialización en psicología educacional en la Universidad de Sao Paulo; luego estudió derecho en la Universidad Mackenzie de Sao Paulo y realizó un postgrado en administración de empresas en la EAESP-FGV (Escuela de Administración de Empresas de Sao Paulo – Fundación Getúlio Vargas), una de las escuelas de administración más prestigiosas en Brasil y donde ha enseñado; también realizó una maestría (MBA) y doctorado (PhD) en administración en la City University en Los Angeles, California en Estados Unidos.

Según Chiavenato, la administración inteligente de los recursos humanos es la pieza clave en una organización exitosa. El capital humano constituye el elemento esencial en cada componente de la organización, la administración eficaz se fundamenta en la responsabilidad de cada administrador (gerente, jefe de sección, director) de las distintas áreas funcionales de la organización, ya sea la de finanzas, contabilidad, marketing, producción, compras, capacitación e incluso recursos humanos. Cualquiera sea el área empresarial seleccionada, el

futuro administrador necesita fundamentar su visión de cómo tratar los asuntos relacionados con las personas y obtener una perspectiva de recursos humanos que le permita alcanzar el éxito profesional y liderar su organización hacia la excelencia y competitividad. en consecuencia, debido a que los recursos humanos constituyen el elemento esencial en cada componente de la organización, su administración eficaz representa la clave al éxito organizacional.(teoría organizacional,2011)

Medición de clima

El clima organizacional abarca varias dimensiones que son las características que pueden ser medidas y a su vez abordados, para identificar cuáles de estas pueden ser causa de un ambiente poco agradable para el empleado, es partir de esto que se implementan estrategias para generar el mejoramiento continuo para determinar los factores que pueden estar afectando el clima, previamente debe de haber una medición , autores como Likert utiliza las siguientes dimensiones Para ejecutar la medición de clima :

1. Los métodos de mando : la forma en la que se utiliza el liderazgo para influir en los empleados
2. Las características de las fuerzas motivacionales: los procedimientos que se instrumentan para motivar a los empleados y responder a sus necesidades
3. Las características de los procesos de comunicación. La naturaleza en los tipos de comunicación en la empresa, así como la manera de ejercerlos
4. Las características de los procesos de influencia: la importancia de la interacción superior-subordinado para establecer los objetivos de la organización
5. Las características de los procesos de toma de decisiones : las pertinencias de las informaciones en que se basan las decisiones así como el reparto de funciones
6. Las características de los procesos de planificación : la forma en la que se establece el sistema de fijación de objetivos o directrices
7. Las características de los procesos de control : el ejercicio y la distribución del control entre las instancias organizacionales

8. Los objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento : la planificación así como la formación deseada (brunet, citado por Sandoval, 2004,P 85)

A partir de las dimensiones que se mencionan con anterioridad, se puede afirmar que, es necesario hacer una evaluación , para así tener un conocimiento previo de lo que se abordara o en su defecto las características que afectan extrínsecamente al clima dentro de la organización. Es importante tener en cuenta que el clima organizacional depende de unos factores, así lo mencionan Lewin y stringer :

1. estructura : percepción de las obligaciones de las reglas y de las políticas que se encuentran en una organización
- 2 .responsabilidad individual: sentimiento de autonomía, sentirse su propio patrón
3. remuneración: percepción de equidad en la remuneración cuando el trabajo está bien hecho
4. riesgo y toma de decisiones: percepción del nivel den reto y de riesgo tal como se presentan en una situación de trabajo
5. apoyo : los sentimientos de apoyo y de amistad que experimentan los empleados en el trabajo
6. tolerancia al conflicto : en la confianza que un empleado pone en el clima de su organización o como puede asimilar sin riesgo las divergencias de opiniones (Lewin y stringer como secito en Sandoval , p, 84)

Teniendo en cuenta estas características se puede determinar que para identificar en la organización un inapropiado clima se debe reconocer algunos factores , que están vinculados al sujetos y a su percepción dentro de la organización, es en ese momento que se deben implementar estrategias o servir de canal para la compañía para lograr la mejoría continua, también considerar la posibilidad de utilizar estos factores en pro para la organización .

Dimensiones de clima organizacional

Cuando se hace referencia a las dimensiones de clima organizacional , se está hablando de las características que pueden ser útiles para la medición del clima organizacional que pueden afectar el comportamiento grupal dentro de la compañía, Jiménez cangas menciona algunas de ellas.

Estructura organizacional: Se refiere a los sistemas formales y las políticas (obligaciones, procedimientos, directrices, entre otros) bajo lo cual se estructura el grupo, se establecen, transmiten, concilian y controlan las tareas.

Liderazgo: Entendido como el grado en que los “jefes” influyen para fomentar individual y colectivamente un desempeño coherente con el logro exitoso de los objetivos de trabajo; forma en que se relacionan, comunican, orientan, apoyan y dan participación a los miembros del grupo.

Toma de decisiones: Cubre cómo se involucran los miembros del grupo en la elección de alternativas de acción que afectan globalmente el trabajo y se concede libertad para acometer las tareas y solucionar los problemas cotidianos, incluye la pertinencia de las decisiones y la delegación entre niveles jerárquicos.

Motivación: Se refiere a los procedimientos instrumentados para promover en los miembros del grupo el deseo de trabajar bien, incluye los beneficios y forma de responder a las expectativas y necesidades, materiales y espirituales.(jimenez cangas , citado por mercedes noriega 2011.pp 117)

Percepción

El autor Albert Allport trabaja esta categoría y la define de la siguiente forma: Una de las principales disciplinas que se ha encargado del estudio de la percepción ha sido la psicología y, en términos generales, tradicionalmente este campo ha definido a la percepción como el proceso cognitivo de la conciencia que consiste en el reconocimiento, interpretación y significación para la elaboración de juicios en torno a las sensaciones obtenidas del ambiente físico y social, en el que intervienen otros procesos psicológicos entre los que se encuentran el aprendizaje, la memoria y la simbolización.

No obstante que la percepción ha sido concebida como un proceso cognitivo, hay autores que la consideran como un proceso más o menos distinto señalando las dificultades de plantear las diferencias que ésta tiene con el proceso del conocimiento. Por ejemplo, Allport apunta que la percepción es... algo que comprende tanto la captación de las complejas circunstancias ambientales como la de cada uno de los objetos. Si bien, algunos psicólogos se inclinan por asignar esta última consideración a la cognición más que a la percepción, ambos procesos se hallan tan íntimamente relacionados que casi

no es factible, sobre todo desde el punto de vista de la teoría, considerarlos aisladamente uno del otro. (Allport, 1974, p. 7)

Como se ha mencionado anteriormente la percepción es un sentido innato que tienen los seres humanos para relacionarse con el medio en el que se encuentran; es el primer conocimiento que tienen las personas de las cosas, es un proceso cognitivo de la conciencia por medio del cual pueden identificarse diferentes factores tanto a nivel social, como ambiental; no todos los seres humanos tienen las mismas percepciones, cabe resaltar que los individuos tienen una visión diferente del mundo y de las cosas en particular. La percepción es todo aquello que se percibe mediante imágenes, acontecimientos, que cada uno va relacionando a medida que se va adaptando al medio, en este caso específico se hace referencia a la percepción sobre las organizaciones en general y al clima en particular.

A continuación Merleau-Ponty menciona la relación entre la percepción y la experiencia humana:

La percepción termina en los objetos, y el objeto, una vez constituido, se presenta como la razón de todas las experiencias que de él hemos tenido o que podremos tener. Por ejemplo, veo la casa vecina bajo cierto ángulo, se la vería de otra manera desde la orilla derecha del Sena, de otra manera desde el interior, de otra manera todavía desde un avión; la casa *misma* no es ninguna de estas apariciones, es, como decía Leibniz, el geometral de estas perspectivas y de todas las perspectivas posibles, es decir, el término sin perspectiva de donde se las puede derivar a todas, es la casa vista desde ninguna parte. Pero ¿qué quieren decir estas palabras? Ver, ¿no es siempre ver desde alguna parte? Decir que la casa misma no es vista de ninguna parte, ¿no es lo mismo que decir que es invisible? Sin embargo cuando digo que veo la casa con mis ojos, ciertamente no digo nada de objetable: no entiendo que mi retina y cristalino, que mis ojos como órganos materiales funcionan y me la hacen ver: interrogándome sólo a mí mismo, no sé nada de ello. Lo que quiero expresar es una determinada manera de llegar al objeto, la “mirada”, que es tan indudable como mi propio pensamiento, directamente conocida por mí. Nos es menester comprender cómo la visión se hace desde alguna parte sin estar encerrada en su perspectiva. (Merleau-Ponty, (1975, p.475).

Es decir la percepción esta principalmente relacionada con las formas de interpretar el entorno, la relación de los estímulos que son identificados desde diferentes ángulos o puntos de vista, donde se forman ideas de la realidad por medio de los sentidos, de manera objetiva. es por esto que los seres humanos perciben el mundo de formas subjetivas distintas, basándose en la experiencia vivida. Cuando se habla de clima dentro de las organizaciones es importante resaltar el papel que juega la percepción y al mismo tiempo la alta relación que estos conceptos tienen a lo largo del desarrollo de las relaciones sociales dentro de la organización.

Cuando se habla de relaciones sociales se debe involucrar las relaciones interpersonales de cada sujeto dentro de la organización , ya que este factor es importante y desde allí parte algunos factores vinculados al clima organizacional

Considerando el alto consenso existente sobre una alta fragilidad de los vínculos sociales en la sociedad (Bauman, 2007; Tyler, 2003), el construir relaciones interpersonales en las organizaciones en un contexto de alta complejidad, cambio e incertidumbre es un alto desafío. El debilitamiento de las relaciones interpersonales en el contexto actual se puede relacionar a que priman intereses individualistas y un alta desconfianza social (Bauman, 2007 como se citó en Yañez,2010,pr 2).

Teniendo en cuenta lo citado con anterioridad se puede indicar que los vínculos y las relaciones interpersonales dentro de una organización son de alta complejidad, ya que generarlos depende de factores de carácter personal e individual de cada sujeto, haciendo que estos en algunos casos se tornen difíciles y pueden afectar el ambiente dentro de la compañía. La comunicación también se considera un factor importante para el desarrollo de las relación interpersonales dentro de la compañía, además de eso es esencial para llevar a cabo todas las labores independientemente cual sea ejecutada por cada sujeto.

La comunicación es un proceso por el que los individuos interaccionan entre sí, mediante símbolos que representan información, ideas, actitudes y emociones con el fin de influirse mutuamente. Hoy está teóricamente asumido que la comunicación es una actividad consustancial a la vida de la

organización, es "la red que se teje entre los elementos de una organización y que brinda su característica esencial: la de ser un sistema" (Katz y Khan,1986), "el cemento que mantiene unidas las unidades de la organización" (Lucas Marin, 1997), pero la comunicación no hay que entenderla únicamente como el soporte que sustenta las distintas actividades de la organización sino que es un recurso, un activo que hay que gestionar.(Llacuna , (2000) prr 4).

Es claro que la comunicación es una herramienta que se debe construir dentro de las organizaciones para obtener un resultado positivo y de esta manera generar bienestar dentro de las organizaciones. Cuándo un sujeto decide hacer parte de una organización hay algunos factores que lo motivan a permanecer en ella y también unas necesidades que él debe de suplir estas necesidades son esenciales para la convivencia y supervivencia de hecho en el momento de que cada persona se vincula a una organización, uno de las motivaciones principales son suplir estas necesidades, que son fisiológicas, de seguridad, sociales, de reconocimiento, y de auto superación, tal como lo menciona maslow en su libro teoría sobre la motivación.

Las necesidades fisiológicas están relativamente bien gratificadas, entonces surgirá una nueva serie de necesidades que se pueden clasificar aproximadamente como necesidades de seguridad (seguridad, estabilidad, dependencia, Protección, ausencia de miedo, ansiedad, y caos; necesidad de una estructura, de orden de ley y de limites fuerte protección , etc.) (Maslow,1991,p25,26)

En el momento de que cada empleado realice sus labores, cada quien es tiene la posibilidad de hacerlo de la manera que más se sienta cómodo , muchas de las organizaciones brindan la posibilidad de que cada sujeto sea autónomo en su trabajo, es a partir de esto que implementan elementos motivacionales para que el empleado continúe desarrollando sus actividades de manera correcta , y así lograr que ellos perciban el interés de la compañía en la labor que ellos ejecutan.

Según Chiavenato (2007) La motivación funciona en términos de fuerzas activas e impulsoras, que se traducen en palabras como deseo y recelo (temor, desconfianza y sospecha). La persona desea poder y estatus, teme la exclusión social y las amenazas a su autoestima. Además, la motivación busca alcanzar una meta determinada, el ser humano gasta energía para lograrlo (Chiavenato,2007, p 48).

A partir de lo planteado por Chiavenato podemos decir que la motivación hace parte del reconocimiento que se le da a cada miembro que hace parte de la organización, independientemente de las herramientas que cada empresa utilice para la motivación de sus empleados, lo importante es que estos lo sientan y que de esta manera se les está haciendo un reconocimiento por la labor que ellos desempeñan dentro de la organización.

Diseño Metodológico

Enfoque

Para el desarrollo de esta investigación se tendrán en cuenta los pasos que sugiere Sampieri (2006) sobre el enfoque cualitativo donde se afirma que bajo la búsqueda cualitativa, en lugar de iniciar con una teoría particular y luego "voltear" al mundo empírico para confirmar si esta es apoyada por los hechos, el investigador comienza examinando el mundo social y en este proceso desarrolla una teoría coherente con lo que observa que ocurre -con frecuencia denominada teoría fundamentada (Esterberg, 2002)-. Dicho de otra forma, las investigaciones cualitativas se fundamentan más en un proceso inductivo (explorar y describir, y luego generar perspectivas teóricas). Van de lo particular a lo generales.

Cuando se está haciendo referencia al enfoque cualitativo se entiende que existe un alto marco de interpretación pero en todos hay algo en común que podría estar situado en el patrón cultural o social que posee un modo único de entender los eventos y situaciones, esta forma de ver el mundo puede afectar la conducta humana.

Inicialmente se plantea el problema a estudiar, específico y concreto, una vez ya planteado el problema se hace una revisión de los antecedentes para evitar incidir en un proceso investigativo que ya se ha realizado con anterioridad. A partir de lo planteado con anterioridad se hace la construcción del marco referencial que servirá como soporte de estudio; posteriormente se plantea una serie de hipótesis que se abordarán mediante un diseño investigativo, de allí se hará la recolección de los datos cuantitativos a través de entrevistas semiestructuradas mediante las cuales se buscará analizar la percepción que

tienen los empleados del área administrativa con respecto al clima que se emplea dentro de la compañía ALCANTARA S.A.S.

Método

Con método de estudio, se planteara el estudio de caso, a partir de este se pretende analizar las percepciones que tiene los empleados acerca del clima laboral en la empresa ALCANTARA S.A.S al hacer uso de esta metodología se pretende comprender el cómo y el por qué , utilizando diferentes fuentes y datos. por lo tanto se trata de una estrategia de investigación dirigida a comprender las dinámicas presentes en los diferentes contextos, la cual podría tratarse del estudio de varios casos, combinando a si distintos métodos para la recolección de evidencia cualitativa o cuantitativa con el fin de describir, verificar o generar teoría.

Los estudios de caso tienen como característica básica que abordan de forma intensiva una unidad, ésta puede referirse a una persona, una familia, un grupo, una organización o una institución (stake, 1994, citado por manuel Muñoz, universidad autónoma de nuevo león)

Teniendo en cuenta la definición anterior, se puede afirmar que el estudio de caso desarrolla un papel fundamental en el área de la investigación ya que es útil para obtener conocimiento más amplio de los fenómenos actuales y a su vez generar nuevas teorías, así como dejar a un lado las teorías inapropiadas. También el uso de este método de investigación es útil, especialmente para diagnosticar y ofrecer soluciones en el ámbito de las relaciones humanas , tal como será útil en el momento de identificar los factores de percepción que tienen los empleados del área administrativa de la compañía alcántara s.a.s con respecto al clima organizacional

Sujetos participantes

Se pretende trabajar con todo el personal del área administrativa de la compañía ALCANTARA S.A S los participantes de este estudio serán en total 7 que corresponden a los siguientes 6 cargos:

- diseñadora
- Gerente de gestión humana
- Técnico en sistemas

- Auxiliar contable y contador
- Personal salud ocupacional
- Personal de ventas y atención al cliente

Técnicas y métodos de recolección de información

Entrevista semi – estructurada: es una técnica que se utilizara en el trabajo de campo Woods (1987) dice que “su objetivo es mantener a los participantes hablando de cosas de su interés y cubrir aspectos de importancia para la investigación en la manera que permita a los participantes usar sus propios conceptos y también términos” (p. 52).

Grupo focal : se utilizara para identificar la percepción acerca del clima de la organización de los empleados del área administrativa y así identificar los posibles factores que lo estén afectando, un grupo focal se define como: una reunión de un grupo de individuos seleccionados por los investigadores para discutir y elaborar, desde la experiencia personal, una temática o hecho social que es objeto de investigación (korma,1986)

En esta investigación, como técnica solo se utilizara el grupo focal, ya que permite tener una visión subjetiva y perceptiva por parte de los participantes y así obtener unos resultados amplios para la investigación ejecutada. Se entiende que la realización de grupos focales en esta investigación es de carácter importante ya que esta nos permitirá profundizar en los factores que pueden estar afectando el clima dentro de la organización , de esta manera obtener las bases para la implementación de herramientas para una adecuada intervención.

Lineamientos éticos

Consentimiento informado : se trata de un documento donde se le informa al personal administrativo de la empresa ALCANTARA S.A.S sobre el propósito de la investigación , además de la confidencialidad y lineamientos éticos que se tendrán en cuenta para la dicha ejecución.

Confidencialidad. Los psicólogos tienen una obligación básica respecto a la confidencialidad de la información obtenida de las personas en el desarrollo de

su trabajo como psicólogos. Revelarán tal información a los demás solo con el consentimiento de la persona o del representante legal de la persona, excepto en aquellas circunstancias particulares en que no hacerlo llevaría a un evidente daño a la persona u a otros. Los psicólogos informarán a sus usuarios de las limitaciones legales de la confidencialidad.

Bienestar del usuario. Los psicólogos respetarán la integridad y protegerán el bienestar de las personas y de los grupos con los cuales trabajan. Cuando se generan conflictos de intereses entre los usuarios y las instituciones que emplean psicólogos, los mismos psicólogos deben aclarar la naturaleza y la direccionalidad de su lealtad y responsabilidad y deben mantener a todas las partes informadas de sus compromisos. Los psicólogos mantendrán suficientemente informados a los usuarios tanto del propósito como de la naturaleza de las valoraciones, de las intervenciones educativas o de los procedimientos de entrenamiento y reconocerán la libertad de participación que tienen los usuarios, estudiantes o participantes de una investigación.

(ley 1090 de 2006, titulo II , disposiciones generales, articulo 2)

Discusión

Durante el desarrollo de esta investigación, donde el principal objetivo fue identificar la percepción de cada uno de los individuos participantes acerca del clima que se presenta en la organización, teniendo en cuenta unas categorías y subcategorías que sirvieron como apoyo para la ejecución del mismo, dentro de las categorías se mencionaron: individual, grupal, y organizacional; teniendo en cuenta que estas son necesarias y esenciales para la medición del clima dentro de una empresa.

El clima organizacional es el resultado de los efectos, subjetivos percibidos del sistema formal, el estilo informal de los administradores y de otros factores ambientales importantes sobre las actividades, creencias, valores y motivación de las personas que trabajan en una organización dada (Litwin stringer, citado por schein, 1973, p, 182)

Inicialmente para la ejecución de este trabajo se comenzó con la revisión documental e histórica con respecto a lo que es clima organizacional, donde a través de esta se comenzaron a derivar factores que ayudaron al desarrollo, factores que son mencionados en las subcategorías del grupo focal realizado. Dentro de la revisión se encontró autores importantes quienes realizaron unos aportes significativos, los cuales le dieron una base teórica al trabajo y desde allí una orientación objetiva para el desarrollo de la pregunta inicial del trabajo en mención.

Para realizar la medición de clima dentro de la empresa participante, se tuvieron en cuenta tres categorías: grupal, individual y organizacional. Se tuvo en cuenta que para lograr el objetivo principal se debía de identificar la percepción de cada individuo en estas tres categorías, y de esta manera a través del grupo focal identificar las subcategorías que van vinculadas a las categorías mencionadas anteriormente.

Las percepciones que desarrolla el individuo en interacción con las prácticas y los procedimientos de la organización construyen los datos fundamentales en la comprensión de la conducta organizacional por tanto llegar a la comprensión de la organización implica contar con la conducta humana y con la percepción de los individuos. por lo contrario la posición moran y wolkwein (1992) es la de que el acuerdo perceptual es, fundamentalmente el punto de llegada del clima organizacional y la de que la interacción entre miembros de la

organización produce unos modelos de estructuración de significados que hacen posibles el acuerdo perceptual (James 1982, como se citó en Chiang, 2010 p, 40)

A continuación se mencionara las categorías que hicieron parte del grupo focal realizado, además de estos las subcategorías que en cada una se hallaron, la importancia que estas tiene dentro de esta investigación.

Categoría organizacional

Esta categoría se focaliza en la percepción que tiene los individuos acerca de la participación e influencia que esta tiene en el sujeto en el momento de percibir el ambiente en el que trabaja, en esta categoría hay mayor responsabilidad por parte de la organización, es de esta manera como lo perciben los empleados, y fue así como en el grupo focal se pudo ver reflejado.

Los factores y estructuras del sistema organizacional producen un clima determinado en dependencia de la percepción de estos por parte de sus miembros. El clima resultante induce a los individuos a tomar determinados comportamientos. Estos inciden en la actividad de la organización y, por tanto, en su sentido de pertenencia, la calidad de los servicios que prestan, así como en su efectividad, eficiencia, eficacia, impacto social y en el desempeño general de la organización. (Salaza, J. Guerrero, C, Machado, Y, Cañedo, R (2009) p, 69).

A partir de lo mencionado anteriormente en relación a la discusión que se realizó en la empresa ALCANTARA S.A.S se evidencia que por parte de la empresa hay gran disposición en el mejoramiento del clima dentro esta, presta sus espacios, y a si mismo sus recursos humano para llevar a cabo las actividades con esta finalidad, es a si como se expresa por parte de los empleados participantes en esta investigación. Dentro de esta categoría se encontraron las siguientes subcategorías: el reconocimiento y la seguridad física, estas subcategorías toman una posición importante dentro de la organización, en cuanto al reconocimiento es un factor importante que fortalece las relaciones y a su vez esta hace parte de la motivación que tiene la empresa con sus empleados, donde la finalidad es lograr que el empleado sienta que es una parte importante dentro de la empresa. Con respecto a esto los empleados hicieron referencia de la siguiente manera.

Sujeto 3 : “uno siempre , si hablamos del factor económico usted dice pues que no se está hablando tanto de ese factor un siempre quiere un poquito más , uno siempre

piensa , pero en cuanto a las otras cosas yo siento que l trabajo que yo hago es muy valorado pues he sentido , que me animan mucho me dicen frases como “ usted lo está haciendo muy bien” o “ está haciendo bien ese resultado”

Sujeto5 “lo que dice sujeto 3 , es verdad , uno siempre quiere un poquito más , pero si me siento muy bendecida , digámoslo así porque si por ejemplo uno necesita un permiso de inmediato se lo dan a uno ,no solo con los permisos , de pronto uno comete un error o algo , la respuesta es tranquila , venga solucionémoslo , uno siente el apoyo.

Según Chiavenato (2007) La motivación funciona en términos de fuerzas activas e impulsoras, que se traducen en palabras como deseo y recelo (temor, desconfianza y sospecha). La persona desea poder y estatus, teme la exclusión social y las amenazas a su autoestima. Además, la motivación busca alcanzar una meta determinada, el ser humano gasta energía para lograrlo (Chiavenato,2007, p 48).

En este sentido estar motivado es un factor de importancia que hace parte del clima dentro de la empresa, el reconocimiento para el empleado es positivo ya que le hace comprender que el trabajo que está realizando y su comportamiento dentro de la empresa se está haciendo de manera correcta.

Por otra parte la seguridad física de los empleados, es una elemento que complementa el trabajo de la organización con sus empleados , pues bien cuando se habla de seguridad física se hace referencia a las necesidades que tiene cada empleado, necesidades que con las labores que desempeña busca suplir.

Las necesidades fisiológicas están relativamente bien gratificadas, entonces surgirá una nueva serie de necesidades que se pueden clasificar aproximadamente como necesidades de seguridad (seguridad ,estabilidad, dependencia, Protección, ausencia de miedo , ansiedad, y caos; necesidad de una estructura , de orden de ley y de limites fuerte protección , etc)
(Maslow,1991,p25,26)

Teniendo en cuenta lo planteado por Maslow en el momento que un empleado se vincula a una empresa, su objetivo principal es cubrir estas necesidades, si la

empresa está garantizando el cubrimiento de las mismas el empleado puede sentir una satisfacción laboral. Los empleados se refirieron de la siguiente manera.

Sujeto 6 : “en ese sentido la compañía todavía maneja lo que nosotros siempre hemos dicho que es familia entonces, integraciones se da por lo que habíamos dicho en la pregunta anterior , celebraciones de cumpleaños o si hay un evento especial matrimonio, el nacimiento del hijo de ordene alguien tratamos de intégranos a os compañeros , adicional a las fiestas que hace la empresa de fin de año que también ayuda no solo el área administrativa sino que también se integra con las otras áreas , comercial, centros de distribución, los empleados de los puntos de ventas”

Sujeto 5 “acá también se celebra la semana de la salud , también nos integramos , porque hacen actividades como yoga , o al que le gusta el maquillaje es un momento donde participamos todos.”

Sujeto 1 : “en la empresa se facilitan todos esos espacios tanto en esos eventos como ocasiones especiales, por ejemplo el día de amor y amistad , el día de los niños .”

Sujeto 6 “yo pienso que la compañía presta los espacios en cuanto a tiempo , y disponibilidad , pero ahí cuenta también el factor humano la disponibilidad de cada persona , a veces por las obligaciones o por los compromisos no da porque es netamente el trabajo el que no permite , hay otros que aunque el trabajo se los permite simplemente no se ven identificado con ese tipo de actividades , algo muy bueno que se pensó a la hora de hacer las pausas activas es que se hacían con rumba y como no todos podían bajar, se pensó en hacerlas de manera individual o en grupos más pequeños, para ver si la participación mejoraba y en parte si mejoro en cuanto a muchas personas que de pronto no participan de manera general o sea aquí tú vas a encontrar todo tipo de personas, las que participamos en casi todas las actividades, las que a veces por las obligaciones o porque no tienen la disposición no participan.”

Sujeto 3 “por qué un tiempo donde la mayoría de los departamentos no podíamos participar, ya que tenemos obligaciones y uno prefiere cumplir las obligaciones.”

Sujeto 6: “pienso que antes de realizar las actividades deben de hacer antes sondeos, porque hay actividades que usted dice, esto no es para la gente de acá sin embargo las

traen, entonces de pronto la participación es muy poca, porque uno dice que no le interesa eso hubieran traído mejor otra cosa, por ejemplo si estamos en la semana de la salud o entra cosa , esta vez trajimos yoga y vimos que la participación fue poca la próxima vez te aseguro que no traigo yoga busco que otra actividad les puede interesar , que es importante , muchas veces se toman las decisiones a gusto mío pero no estoy pensando en el grupo que tengo alrededor.”

Sujeto 1 “ yo soy de las que poco participo pero es más por la responsabilidad en mi trabajo en el ejemplo que pone sujeto 6 está muy bien, yo no me puedo dar el lujo de irme una hora y a mí me encanta pero también tiene que ver eso las actividades acordes a las personas que trabajamos aquí y al tiempo que disponemos, hay personas que si pueden disponer de una hora pero hay otras que no .”

Categoría grupal : Cuando se habla de un grupo se tiene en cuenta que se realiza con un número de personas donde cada una aporta para la ejecución de un actividad en común, dentro del grupo en el momento que se habló de esta categoría , las respuestas fueron bastantes positivas, pues se considera que en la compañía este tipo de trabajo se realiza de manera efectiva , donde en momentos de contingencia es notoria la participación de cada uno de los miembros para realizar las actividades de manera efectiva,

El fortalecimiento de estas relaciones es importante para el mejoramiento del clima dentro de la organización, pues bien se entiende que una persona permanece gran parte de su tiempo en este espacio, es por ello que se ve la necesidad de que se manejen buenas relaciones para el fortalecimiento del personal dentro de la organización. Una de las subcategorías está vinculada a esta categoría principal, es la comunicación, es un factor importante dentro de esta empresa pues los empleados muestran algunos puntos en desacuerdo, pues expresan que en un departamento en específico este factor tiene algunos puntos a mejorar. No se trata solo de entablar una comunicación si no lograr que la comunicación sea asertiva, de esta manera lograr que el mensaje sea claro, los sujetos participantes se refirieron al tema de la siguiente manera:

Sujeto 1 “debe de haber una buena comunicación entre el empleado y el jefe y es algo de ambas partes, si yo hago bien mi trabajo lo hago con cariño, me entiendo bien con la gente debo de entenderme bien con mi jefe y esto genera una buena

comunicación de ambas partes , pero si lo hago porque me toca hacerlo , ahí es donde yo no lo estoy haciendo con esa responsabilidad”

Sujeto 6 “estoy de acuerdo con lo que dice sujeto 1 porque la química es importante para trabajar y la confianza también , es una persona delante de ti que es tu jefe que te apoya , te explica si va hacer un cambio lo notifica , si te tiene que corregir lo hace, pero siempre esa disposición , te sientes con la confianza de decirle las cosas y te sientes con la confianza de que tienes un respaldo , pero si no hay esa empatía donde solo es el saludo, donde mi jefe recibe la información pero no me la trasmite para yo realizar mi labor, yo me siento como desprotegida ,entonces no sé qué puede pasar o que puede estar afectando el área de servicio al cliente pero yo pienso que la empatía y la confianza es primordial para trabajar.”

Sujeto 5 “la comunicación súper importante, porque pasa con el departamento de servicio al cliente muchas veces llaman de los puntos de venta preguntando por alguna promoción pero no tengo la información , entonces me toca averiguar , que pena uno trabajando acá en la empresa y responder que no tengo conocimiento acerca de la información entonces la parte más importante es buscar a alguien, la comunicación hay que bajarla .”

La comunicación es un proceso por el que los individuos interaccionan entre sí, mediante símbolos que representan información, ideas, actitudes y emociones con el fin de influirse mutuamente. Hoy está teóricamente asumido que la comunicación es una actividad consustancial a la vida de la organización, es "la red que se teje entre los elementos de una organización y que brinda su característica esencial: la de ser un sistema" (Katz y Khan,1986), "el cemento que mantiene unidas las unidades de la organización" (Lucas Marin, 1997), pero la comunicación no hay que entenderla únicamente como el soporte que sustenta las distintas actividades de la organización sino que es un recurso, un activo que hay que gestionar.(Llacuna , (2000) prr 4).

A partir de lo anterior es claro que la comunicación es un factor de suma importancia en una organización, independientemente del proceso que se lleve esto

debe de ser efectivo, no solo en los procesos, sino en las relaciones laborales e interpersonales que se lleven a cabo en la empresa.

Categoría individual

La percepción es un factor individual y uno de los principales elementos de esta investigación, pues bien en la realización del grupo focal se evidencia como cada uno de los participantes aportaba una opinión diferente a cerca del tema en discusión, es claro como a través de las experiencias que a diario ellos viven hay unas repuestas a las preguntas, la percepción de cada sujeto es un elemento muy importante en el momento de hacer una medición de clima, pues es claro que a partir de lo que ellos perciben en su entorno y otros factores individuales, ellos evalúan el clima dentro de la empresa. esto a su vez potencializa las relaciones interpersonales, esta fue una de las subcategorías que se mencionó dentro del grupo focal, se ve como el trabajo en equipo va relacionado a las relaciones interpersonales, haciendo que estas tomen más fuerza dentro de la organización. Los sujetos se refirieron a esto de la siguiente manera :

Sujeto 3: “dentro de las interacciones o medios para realizar mis labores efectivamente con apoyo entre todos salimos a darle solución a los casos.”

Sujeto 1: “yo ahí tengo una aclaración, y tiene mucho que ver en qué área esta la persona y que funciones desempeñe para poder participar, así la empresa de los espacios hay momento en los que no puedes ir, hay personas que pueden disponer más de su tiempo y hay otras que no podemos disponer tanto del tiempo” .

Sujeto 7 “yo también trato de participar en todo, solo que hay veces que uno si tiene sus bajones por así decirlos y no participa en algunas cosas, que pereza lo mismo o que pereza tal cosa, entonces uno ya se predispone por algunas cosas, pero por lo general yo participo .”

Considerando el alto consenso existente sobre una alta fragilidad de los vínculos sociales en la sociedad (Bauman, 2007; Tyler, 2003), el construir

relaciones interpersonales en las organizaciones en un contexto de alta complejidad, cambio e incertidumbre es un alto desafío. El debilitamiento de las relaciones interpersonales en el contexto actual se puede relacionar a que priman intereses individualistas y un alta desconfianza social (Bauman, 2007 como se citó en Yañez,2010,pr 2).

Conclusiones

Se logró tener oportuna información acerca de la percepción que tienen los empleados del clima dentro la empresa, como cada una de las opiniones se da a partir de lo que cada sujeto percibe del entorno, a su vez lo vinculan tanto a nivel personal como grupal e individual. Es importante resaltar que en todo el trayecto de la discusión las opiniones variaron pues generalmente hay una buena percepción del clima dentro de la organización.

A nivel individual se identificó que los empleados de las diferentes áreas generalmente califican el clima de la empresa de manera muy positiva cada uno muestra una percepción en aspectos buenos, teniendo en cuenta que cada uno de ellos pertenece a dependencias diferentes y las labores que ejecutan no son las mismas.

En cuanto a los factores interpersonales los empleados lo describen como muy bueno donde varios de los sujetos participantes indico que las relaciones entre los empleados se desarrolla de manera efectiva , incluso en actividades extra laborales, pues ellos consideran que estas relaciones deben de estar en constante fortalecimiento para el bienestar del clima dentro de la empresa.

A partir de lo mencionado por los diferentes empleados cabe resalta que la empresa cuenta con grandes herramientas para el mejoramiento continuo del clima dentro de la organización, sin embargo los empleados hacen énfasis en que la comunicación es un factor que presenta algunos inconvenientes y que es necesario establecer algunas estrategias para el mejoramiento, y contar con el apoyo completo de la organización.

Dentro de la discusión el trabajo en equipo fue un tema que los empleados calificaron como importante, pues todos hicieron referencia a que dentro de la empresa este se ejecuta de manera efectiva, todos realizan los aportes necesarios para que este siempre sea positivo, se evidencia como los empleados implementan el trabajo en equipo tanto para el beneficio individual como para el beneficio colectivo.

Por otra parte es importante resaltar la importancia que tiene un psicólogo organizacional dentro de las empresas y resaltar las labores y funciones que este tiene dentro de ella, ya que por medio de las funciones del mismo se puede mejorar los aspectos más relevantes que afectan el desempeño laboral de algunos de los empleados, por medio de las diferentes actividades y metodologías que utiliza el psicólogo para bienes de la organización.

Recomendaciones

A partir de las conclusiones y la investigación realizada dentro de la organización se darán algunas recomendaciones para tener en cuenta , para continuar con el contante mejoramiento ya que en general el clima de esta empresa tiene muchos aspectos positivos , por ende se realizan las siguientes recomendaciones :

Priorizar en la comunicación asertiva, dentro de la empresa ya que se evidenciaron varias falencias que indudablemente son de suma importancia, y algunos de los empleados están fallando continuamente con la comunicación, esto afecta primordialmente el servicio al cliente, teniendo en cuenta que este es el pilar fundamental para el sostenimiento de las organizaciones.

Optimizar el desempeño laborar de cada empleado de Alcántara S.A, teniendo en cuenta la importancia que tiene cada uno de ellos dentro de la organización y las funciones que desempeñan, no perder el equilibrio existente y seguir siendo una de las mejores empresas en el mercado.

Establecer parámetros de comunicación donde cada uno de los integrantes aporten en el desarrollo de las actividades independientemente del área laboral a la que pertenecen, con el fin de que llegue la comunicación a tiempo y todos cuenten con la misma información dándole el debido manejo que les corresponde y nada los tome por sorpresa o estén desinformados de las novedades que ocurran dentro de la empresa.

Realizar las actividades vinculadas al bienestar de los empleados, teniendo en cuenta las funciones que cada uno ejecuta para así llevar a cabo un plan con las dinámicas adecuadas que ayudan al mejoramiento de las relaciones de los empleados y a su vez contribuir con el mejoramiento del clima dentro de la organización.

Referencias

Chiavenato, I., Villamizar, G. A., & Aparicio, J. B. (1983). *Administración de recursos humanos* (Vol. 2). McGraw-Hill.

Melgarejo, L. M. V. (1994). Sobre el concepto de percepción. *Alteridades*, 4(8), 47-53.

Caraveo, M. D. C. S. (2004). Concepto y dimensiones del clima organizacional. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*, 27, 78-82.

Gestoso, C. G. (2000). *Psicología del trabajo para relaciones laborales*. McGraw-Hill Interamericana de España.

Casanova, J. A. A. (1991). *Alternativas teóricas en percepción: raíces, orígenes y actualidad*. Nau llibres.

Giraldo, J. (2005). Perspectiva del acoso laboral en el contexto colombiano. *Diversitas*, 1(2), 205-216.

Sampieri, R. H., Collado, C. H., Lucio, P. B., Murad, F. C., & Garcia, A. G. Q. (2006). *Metodología de pesquisa*.

Manual de Psicólogos, C. C. (2006). Ley 1090 DE 2006. *Recuperado el*, 27.

Korman,h, The Focus Group Sensign. Dept, 1986

Vega, M. C., Rodrigo, M. J. M., & Partido, A. N. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral* (Vol. 2). Univ Pontifica Comillas.

Vega, M. M. C., Botello, C. M. S., & Partido, Y. A. N. (2007). Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: Hospital tipo 1. *Theoria*, 16(2), 61-76.

Romero, N. (2011), *historia de la psicología organizacional*, (Mensaje en Blog) <http://historiapsicologiaorganizational.blogspot.com.co>

- Chiavenato, I., Villamizar, G. A., & Aparicio, J. B. (1983). *Administración de recursos humanos* (Vol. 2). McGraw-Hill.
- Koontz, H & Wehnrich, H (1998). *Administración: Una perspectiva global*. Mexico: McGraw-Hill.
- Stoner, J., Freeman, E., & Gilbert, D. (1996). *Administración*. Buenos Aires: Prentice Hall.
- Gómez, G (1994). *Planeación y organización de empresas*. México: McGraw-Hill.
- Melgarejo, L. M. V. (1994). Sobre el concepto de percepción. *Alteridades*, 4(8), 47-53.
- Merleau-Ponty, M. (1975). *Fenomenología de la percepción* (p. 475). Barcelona: Península.
- Quintero, N., Africano, N., & Faría, E. (2008). Clima organizacional y desempeño laboral del personal empresa vigilantes asociados costa oriental del lago. *Negotium: revista de ciencias gerenciales*, 3(9), 2.
- Álvarez, C. E. M. (2006). *Clima organizacional en Colombia: El IMCOC, un método de análisis para su intervención*. Universidad del Rosario.
- Vega, M. C., Rodrigo, M. J. M., & Partido, A. N. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral* (Vol. 2). Univ Pontifica Comillas.
- rodríguez, joos, el diván de joos,2015/10/02.¿ qué es la psicología organizacional? y su historia. recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v= mwuioe6oak>
- zoe,s.f, walter dill scott: recuperado de <https://es.scribd.com/doc/243281282/walter-dill-scott-pdf>

harrington,K.(1997). psychology history : hugo munsterberg. recuperado de [HTTP://WWW.MUSKINGUM.EDU/~PSYCH/PSYCWEB/HISTORY/MUNSTERB.HTM](http://WWW.MUSKINGUM.EDU/~PSYCH/PSYCWEB/HISTORY/MUNSTERB.HTM)

lopez.j.a.(2011). teoría organizacional. recuperado de <http://www.genesismex.org/actidoce/cursos/chile-to-ve'11/gurus/danisaidalberto%20chiavenato.pdf>

vega, m. c., rodrigo, m. j. m., & partido, a. n. (2010). *relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral* (vol. 2). univ pontifica comillas.

(mercedes noriega, viviana. instrumento para evaluar el clima organizacional en los grupos de control de vectore.vol37,pp117,recuperad de <http://scielo.sld.cu/pdf/rcsp/v37n2/spu04211.pdf>)

noriega bravo, v. d. l. m., & pría barros, m. d. c. (2011). instrumento para evaluar el clima organizacional en los grupos de control de vectores. *revista cubana de salud pública*, 37(2), 0-0.s

vega, m. c. y salazar.b.m (2007) . clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud mental: hospital tipo 1 .universidad del bio-bio , chile

salgado, j. f., remeseiro, c., & iglesias, m. (1996). clima organizacional y satisfacción laboral en una pyme. *psicothema*, 8(2), 329-335.

noboa, a. (2007). especificidades del clima organizacional en las instituciones de salud. *macau: universidad de la república de uruguay*.

fernández aguerre, t. (2004). clima organizacional en las escuelas: un enfoque comparativo para méxico y uruguay. *reice. revista electrónica iberoamericana sobre calidad, eficacia y cambio en educación*

bobbio, l., & ramos, w. (2010). satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de lima-perú. *revista peruana de epidemiología*, 14(2), 1-6

Vega, D., Arévalo, A., Sandoval, J., Bustamante, M. C. A., & Giraldo, J. (2006). Panorama Sobre Los Estudios De Clima Organizacional En Bogota, DC (1994-2005). *Diversitas: Perspectivas en psicología*, 2(2), 329-349.

De Maldonado, I. P., & Pérez, M. M. (2006). Clima organizacional y gerencia: inductores del cambio organizacional. *Investigación y Postgrado*, 21(2), 231-248

Solarte, M. G. (2009). Clima organizacional y su diagnóstico: Una aproximación conceptual. *Cuadernos de administración*, 42, 43-61.

Castillo, L., Lengua, C., & Herrera, P. A. P. (2011). Caracterización psicométrica de un instrumento de clima organizacional en el sector educativo universitario colombiano. *International Journal of Psychological Research*, 4(1), 40-47

González Millán, J. J., & Parra Penagos, C. O. (2008). Caracterización de la cultura organizacional: Clima organizacional, motivación, liderazgo y satisfacción de las pequeñas empresas del Valle de Sugamuxi y su incidencia en el espíritu empresarial. *Pensamiento & gestión*, (25), 40-57

Yañez, R. (2010) el impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral en general .chile ,universidad de concepción 200 p .

Llacuna, J. (2000) la comunicación en las organizaciones. España , ministerio de trabajo y asuntos sociales España.

Maslow, A. (1991) motivación y personalidad ,Madrid (España) ,Ediciones Díaz de Santos s.a

Merleau-Ponty, (1975, p.475). Merleau-Ponty, M. (1975). *Fenomenología de la percepción*. Barcelona: Península p 475.

Chiavinato,I.(2007) Administracion de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones , Mexico,Mcgrawhill 500 p.

Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral *ACIMED*, 20(4): pp 67-75

Anexo 1

Grupo focal

Individual 

Grupal 

Organizacional 

Alejandra da inicio al grupo, explicando la temática de la actividad, indicando que se realizaran una serie de preguntas donde cada persona responderá de manera voluntaria; inicialmente se hacen las primeras cinco preguntas:

1. ¿Su supervisor de qué manera le muestra apoyo en el momento de realizar sus funciones?
2. ¿De qué manera sus compañeros lo apoyan al tener usted una dificultad?
3. Como describe usted su relación con los compañeros de trabajo.
4. Como se siente trabajando en equipo.
5. Que factores cree usted que afectan su convivencia dentro de la compañía

A lo que cada sujeto respondió:

Sujeto 1: explicándome lo que debo de hacer y se asegura que lo entienda.

Me ayudan a buscar una solución en la mayoría de los casos. Algunas veces me dejan la responsabilidad.

En general bien ya que por mi función , tengo poco tiempo para socializar ; siempre estoy en función de mi labor.

Con la mayoría de mis compañeros bien.

Los factores externos , muchas personas no separan su vida laboral de la personal manejar este equilibrio no es fácil y dependiendo de la madurez se puede manejar.

No se concentran satisfactoriamente en el trabajo o tiene mucho tiempo libre.

Falta claridad en las funciones .

Sujeto 2 : regular.

De manera buena, porque me prestan el suficiente apoyo.

Buena.

Si porque me prestan la mejor colaboración, porque me solucionan lo que necesito.

Ninguna.

Sujeto 3: dentro de las interacciones o medios para realizar mis labores efectivamente con apoyo entre todos salimos a darle solución a los casos.

Si el caso lo desconozco con ayuda de investigación entre todos damos varias opciones para darle solución al caso.

Excelente.

Muy bien.

Pues en el momento no he tenido inconveniente alguno pero veo que la intolerancia es un factor muy influyente.

Sujeto 4: capacitándome, dándome libertad y confianza para realizar mis funciones y dirigiéndose a mí con buen trato.

Alentándome y ayudándome con la actividad que se me dificulte para poder sacarla adelante .

Es una relación muy agradable basada en el respeto y donde compartimos experiencias , es muy cercana a una buena amistad.

Muy bien , muy cómodo y tranquilo.

No siento en este momento nada que me afecte en cuanto a la convivencia.

Sujeto 5: está pendiente de cómo lo hago, continua comunicación, midiendo las metas propuestas.

Aconsejando, llamando.

Muy buena creo que lo más importante es entender que todos somos diferentes y aunque no quiera tienen una manera de pensar , actitudes diferentes y por lo tanto debemos aceptarlos.

Bien.

Hablar de las personas que trabajan en la empresa sin conocerlas . falta de comunicación.

Sujeto 6 : cuando tomo decisiones que completen el desarrollo de mis funciones y tengo la autonomía de realizarlo. Apoyándome con las medidas y estrategias utilizadas para el logro de un objetivo ; permitiéndome desenvolver en el rol y sabiendo las funciones que yo realizo en mis funciones.

Manteniendo una comunicación sobre aspectos que tienen que ver con mis funciones o el normal desarrollo de la producción.

Considero que es buena , cordial y de colaboración para sacar adelante las funciones .

Me gusta, me siento cómoda.

Falta de compromiso.

Sujeto 7 : cuando tenemos mucho trabajo acumulado o estamos en temporada de colección.

En mi caso llamando a proveedores.

Buena relación.

Aunque a veces falla la comunicación , al final todo se soluciona.

La diferencia de pensar en los otros , la religión.

Posterior a estas respuestas dadas por cada uno de los participantes, Daniela realiza la siguiente pregunta: ¿ De qué manera comparte usted el tiempo con sus compañeros dentro de la organización?

Sujeto 1 : lo comparto básicamente a la hora del desayuno y del almuerzo .

Sujeto 5 hacemos reuniones en los cumpleaños, reuniones sociales compartimos una torta un almuerzo.

Daniela pregunta: ustedes juegan amigo secreto, hacen algo en navidad?

Sujeto 6 : hacemos novenas , celebramos algunas ocasiones especiales.

Sujeto 3 : también en la pausa activa es una manera también de integrarse, uno aprovecha ese ratito para compartir una actividad lúdica.

Daniela pregunta : comparten extra laboral?

Sujeto 3 en algunas ocasiones, en algunas fechas especiales, no solamente acá dentro de la empresa también sobresale.

Daniela interviene afirmando “ósea que ustedes no son netamente lo laboral y ya

Sujeto 3 no, también hay momentos fuera de la empresa.

Alejandra pregunta, lo hacen departamento por departamento o hay una vinculación entre departamentos?

Sujeto 3 hay departamentos que se relacionan mucho, a veces tres de un departamento se unen con otro departamento.

Sujeto 1 : lo que dice el sujeto tres es verdad , no es toda la empresa , son solamente uno o dos grupos en especial que manejan la parte extra laboral, yo diría que la mayoría somos de acá de reunirnos acá.

Daniela pasa a la siguiente pregunta: ¿Cómo calificaría usted las actividades de integración dentro de la compañía?

Sujeto 6 en ese sentido la compañía todavía maneja lo que nosotros siempre hemos dicho que es familia entonces, integraciones se da por lo que habíamos dicho en la pregunta anterior , celebraciones de cumpleaños o si hay un evento especial matrimonio, el nacimiento del hijo de alguien tratamos de intégranos a los compañeros , adicional a las fiestas que hace la empresa de fin de año que también ayuda no solo el área administrativa sino que también se integra con las otras áreas , comercial, centros de distribución, los empleados de los puntos de ventas .

Daniela afirma : en esas fiestas de navidad que por lo general se juntan todos los departamentos y hay si comparten todos.

Sujeto 5 : acá también se celebra la semana de la salud , también nos integramos , porque hacen actividades como yoga , o al que le gusta el maquillaje es un momento donde participamos todos.

Sujeto1 en la empresa se facilitan todos esos espacios tanto en esos eventos como ocasiones especiales, por ejemplo el día de amor y amistad , el día de los niños ...

Daniela : ósea que ustedes cuentan con un muy buen bienestar laboral , ahí es donde los empleados deben de estar más motivados ,eso también influye ,mucho en la convivencia porque cuando los empleados están desmotivados ahí comienzan los conflictos entre los compañeros .

Alejandra : alguien as quiere hacer algún aporte , pasamos a la siguiente pregunta : Como cree usted que debería ser la participación de todos los integrantes de la empresa en el momento de realizar actividades de integración.

Sujeto 6 : yo pienso que la compañía presta los espacios en cuanto a tiempo , y disponibilidad , pero ahí cuenta también el factor humano la disponibilidad de cada persona , a veces por las obligaciones o por los compromisos no da porque es netamente el trabajo el que no permite , hay otros que aunque el trabajo se los permite simplemente no se ven identificado con ese tipo de actividades , algo muy bueno que se pensó a la hora de hacer las pausas activas es que se hacían con rumba y como no todos podían bajar, se pensó en hacerlas de manera individual o en grupos más pequeños, para ver si la participación mejoraba y en parte si mejoro en cuanto a muchas personas que de pronto no participan de manera general o sea aquí tú vas a encontrar todo tipo de personas, las que participamos en casi todas las actividades, las que a veces por las obligaciones o porque no tienen la disposición no participan.

Sujeto 1 : yo ahí tengo una aclaración, y tiene mucho que ver en qué área esta la persona y que funciones desempeñe para poder participar , así la empresa de los espacios hay momento en los que no puedes ir , hay personas que pueden disponer mas de su tiempo y hay otras que no podemos disponer tanto del tiempo .

Alejandra : alguna otra opinión acerca de esta pregunta, pasamos a la siguiente?

De qué manera participa usted en las actividades de integración realizadas por el área de RRHH.

Sujeto 3 me animo mucho me parece muy interesante todos los espacios que abren entonces tratamos de aprovechar .

Sujeto 7 yo también trato de participar en todo, solo que hay veces que uno si tiene sus bajones por así decirlos y no participa en algunas cosas, que pereza lo mismo o que pereza tal cosa, entonces uno ya se predispone por algunas cosas, pero por lo general yo participo. El año pasado hubo una persona nueva que casi nadie le participaba, siempre éramos los mismos.

Alejandra : y por qué crees que paso eso por qué crees que nadie de los demás departamentos no participaban?

Sujeto 3 por que un tiempo donde la mayoría de los departamentos no podíamos participar, ya que tenemos obligaciones y uno prefiere cumplir las obligaciones.

Sujeto 6: pienso que antes de realizar las actividades deben de hacer antes sondeos, porque hay actividades que usted dice, esto no es para la gente de acá sin embargo las traen, entonces de pronto la participación es muy poca, porque uno dice que no le interesa eso hubieran traído mejor otra cosa, por ejemplo si estamos en la semana de la salud o entra cosa, esta vez trajimos yoga y vimos que la participación fue poca la próxima vez te aseguro que no traigo yoga busco que otra actividad les puede interesar, que es importante, muchas veces se toman las decisiones a gusto mío pero no estoy pensando en el grupo que tengo alrededor.

Sujeto 1 yo soy de las que poco participo pero es más por la responsabilidad en mi trabajo en el ejemplo que pone sujeto 6 está muy bien, yo no me puedo dar el lujo de irme una hora y a mí me encanta pero también tiene que ver eso las actividades acordes a las personas que trabajamos aquí y al tiempo que disponemos, hay personas que si pueden disponer de una hora pero hay otras que no.

Alejandra : les voy a poner una casuística : tenemos que todos los departamentos tienen la disponibilidad tenemos un carga laboral más bien baja, no tenemos situaciones que requieran de personal de sistemas, que todos tiene la disposición, ustedes creen que en cada uno de sus departamentos las personas que pertenecen a ese departamento participan, así tengan el tiempo.

Sujeto 3: yo pienso que un factor diferente al trabajo si se asiste.

Sujeto 5: por ejemplo en el departamento en el que yo estoy nos motivamos todos, así nos veamos ocupados nos paramos y participamos.

Alejandra : ¿En el trabajo de equipo como es distribuido el trabajo?

Sujeto 4 las actividades de nosotros nuestro director de área él se encarga de lo que es la programación del aplicativo, y ya los otros compañeros yo nos encargamos de los puntos de venta y aquí en las oficinas también, el grupo de trabajo excelente.

Sujeto 3 yo soy prácticamente en el departamento de fondos de empleados , pero a veces siento que tengo mucha carga, a veces siento que no doy para hacer muchas cosas , pero a veces siento el apoyo de otros departamentos , también está el apoyo de otros departamentos aunque a veces siento que tengo una carga pesadita .

Sujeto 7 en mi departamento prácticamente estoy sola pues somos mi jefe y yo pero también trabajo con varias ramas, con compras, trabajo con el cedi, con insumos, y también nos apoyamos.

Acá trabajamos en cadenas y se siente el apoyo , si necesitan de mi ayuda .

Alejandra: alguna otra observación acerca de la pregunta realizada, podemos pasar a al siguiente?

Respuesta colectiva : si

Alejandra : ¿ De qué manera su labor es retribuido de acuerdo a sus funciones realizadas en la empresa.

Alejandra : ustedes creen que el trabajo que ustedes realizan independientemente de la labor que realicen o del departamento al que pertenezcan se ve remunerado de alguna manera , no solamente estamos hablando del factor económico.

Sujeto3 uno siempre , si hablamos del factor económico usted dice pues que no se está hablando tanto de ese factor un siempre quiere un poquito más , uno siempre piensa , pero en cuanto a las otras cosas yo siento que l trabajo que yo hago es muy valorado pues he sentido , que me animan mucho me dicen frases como “ usted lo está haciendo muy bien” o “ está haciendo bien ese resultado”

Sujeto5 lo que dice sujeto 3 , es verdad , uno siempre quiere un poquito más , pero si me siento muy bendecida , digámoslo así porque si por ejemplo uno necesita un permiso de inmediato se lo dan a uno ,no solo con los permisos , de pronto uno comete un error o algo , la respuesta es tranquila , venga solucionémoslo , uno siente el apoyo.

Daniela : si claro es que no solo es lo económico , aunque influye también mucho , porque uno si piensa , todo lo que hago y me pagan tan poquito , pero el hecho de que lo estén felicitando a uno eso motiva demasiado , por que caen en cuenta de que lo que uno está haciendo, es importante y vale la pena .

Alejandra : de cierta manera se les da el reconocimiento de cada uno de sus la bores ejecutadas?

Respuesta colectiva : si

Alejandra : Como son distribuidas las cargas laborales en su departamento.

Alejandra : tenemos una contingencia , resulta que se va hacer una exportación y que se necesita hacer ya, tenemos que está en un momento de tensión la empresa , todos los departamentos corren, producción , diseño, etcétera. En ese momento como se distribuye las cargas laborales? Como se distribuye el trabajo en ese momento bajo presión?

Sujeto 6 Aquí cuando se trabaja bajo presión las personas que estamos directamente con la gerencia , porque mi cargo depende también de la gerencia , es un trabajo de cercanía porque se maneja mucha confianza en X persona , entonces a veces cuando estamos así puedo hacer el trabajo de otros departamentos , pero es por la confianza que se tiene , uno a veces si se pregunta porque hago esta labor si no es mi función, pero es por la confianza que le tienen a uno con la compañía y sobretodo también con el jefe , en el caso de la gerencia, uno lo hace a gusto, pues en ese sentido a pesar de que nosotros manejamos mucha presión, uno sabe que responde más por el compromiso , independiente de que no es mi trabajo, si hay que hacerlo hagámoslo y después sea que lo vean o no lo vean uno se siente satisfecho de que saco el trabajo adelante, porque uno sabe que es una persona que los jefes confían.

Sujeto 1 yo pienso que hay una rareza de la distribución por que no sabemos trabajar en equipo yo personalmente que no hay un trabajo en equipo, que las personas no tienen en cuenta el trabajo que debe hacer los otros , yo tengo muchos conflictos con eso porque si yo tengo que hacer una exportación y yo digo que me la entreguen a una hora , el otro me la entrega a la hora que termine ,y no le importe que me toca quedarme hasta las 7 de la noche , entonces me parece que esa parte, de que yo haga mi trabajo, pero que de mi trabajo depende el del otro , no es muy claro.

Alejandra : osea que tu piensas que a veces ella trabajo en equipo se torna egoísta

Sujeto 1 si , por que a veces dicen es que estoy ocupado, pero no es que la gente no lo quiera hacer, si no que tenemos tanto que hacer , que entonces yo evacuo lo mío , pero entonces no tengo que ver con que el otro . uno siempre tiene que pensar en el trabajo de los demás.

Sujeto 2 yo estoy muy de acuerdo con lo que decían las compañeras, mi trabajo también es de cadenas estoy muy conectada con las tiendas, si va un cliente muy inconforme reclamando la devolución del dinero, entonces los del almacén no lo puede hacer directamente , no llaman al jefe de garantías, si no que nos llaman a nosotros directamente entonces me llaman a mí para que saber que hacen con el cliente, entonces ahí no hay una conexión esa o esa comunicación , entonces me toca a mí ir donde y yo llamo directamente al jefe de garantías , contarle todo lo que está pasando, entonces si ellos no se pueden comunicar con el jefe inmediatamente hay se quedó el problema , o sea no tenemos la autorización nadie más de

decir sobre la autorización de la devolución del dinero , entonces es como un trabajo en equipo de todos, pienso que en esa parte falta un poquito de apoyo.

Alejandra: entonces tú crees que el conducto regular no está bien establecido?

Sujeto 2 no

Alejandra: siguiente pregunta , Como considera usted que es la participación de los empleados en el momento de ejecutarse algún modificación.

Sujeto 3 pues las situaciones que se me vienen a la cabeza, pienso que han sido informadas correctamente, por ejemplo cuando han hecho remodelaciones o cambio de oficinas se nos informa.

Sujeto 5 si en el momento de que se van hacer cambios de puesto de trabajo o de cargos se nos da la información.

Sujeto 1 si pienso que siempre se nos informa.

Alejandra : Como considera que es la comunicación entre empleados y jefes.

Sujeto 1 muy bien .

Sujeto 3 buena .

Sujeto 5 muy buena .

Sujeto 2 regular .

Sujeto 6 Excelente.

Alejandra : bueno vamos a tocar algo muy importante , vemos que servicio al cliente es la persona que mas tiene la comunicación entre jefe , es el canal entre la empresa y el cliente, y vemos que dices que hay una comunicación regular , que piensan ustedes, porque piensan ustedes que en el los demás departamentos es buena la comunicación y en este departamento que es tan fundamental la comunicación es regular, que falta, que pasa?

Sujeto 1 debe de haber una buena comunicación entre el empleado y el jefe y es algo de ambas partes, si yo hago bien mi trabajo lo hago con cariño , me entiendo bien con la gente debo de entenderme bien con mi jefe y esto genera una buena comunicación de ambas partes , pero si lo hago porque me toca hacerlo , ahí es donde yo no lo estoy haciendo con esa responsabilidad .

Sujeto 6 estoy de acuerdo con lo que dice sujeto 1 porque la química es importante para trabajar y la confianza también , es una persona delante de ti que es tu jefe que te apoya , te explica si va hacer un cambio lo notifica , si te tiene que corregir lo hace, pero siempre esa disposición , te sientes con la confianza de decirle las cosas y te sientes con la confianza de que tienes un respaldo , pero si no hay esa empatía donde solo es el saludo, donde mi jefe recibe la información pero no me la trasmite para yo realizar mi labor, yo me siento como

desprotegida ,entonces no sé qué puede pasar o que puede estar afectando el área de servicio al cliente pero yo pienso que la empatía y la confianza es primordial para trabajar.

Sujeto 1 aclaro empatía confianza y respeto , le tengo mucho respeto a mi jefe pero de igual manera hay muy buena comunicación.

Sujeto 5 la comunicación súper importante , porque pasa con el departamento de servicio al cliente muchas veces llaman de los puntos de venta preguntando por alguna promoción pero no tengo la información , entonces me toca averiguar , que pena uno trabajando acá en la empresa y responder que no tengo conocimiento acerca de la información entonces la parte más importante es buscar a alguien, la comunicación hay que bajarla .

Sujeto 2 la comunicación se queda en una sola persona , estoy de acuerdo con sujeto 5 , que no le llega la comunicación hasta allá , llega por ejemplo cuando ya la promoción está pasando .

Sujeto 1 yo manejo cierta información pero de alguna manera busco que le llegue a todos por que alguna información les sirve y hay gente que me dice que para que la mando.

Sujeto 2 yo pienso que lo que pasa en servicio al cliente pasa que el jefe no se si es que no maneja la confianza suficiente para comunicar la información aunque son personas que llevan mucho tiempo, que es lo que llama la atención ,yo con mis asistentes cualquier modificación que se haga yo se la comunicó a ellos , porque si yo me quedo con esa información ellos no van a dar las respuestas que se tienen que dar y eso siempre lo hemos visto con servicio al cliente es que es el departamento con el que se presenta eso .

Alejandra : vemos que los inconvenientes que se presentan de comunicación , son en el departamento de servicio al cliente , cuando es el departamento que debe tener mejor comunicación esto puede generar inconvenientes a largo plazo para la empresa.

Sujeto 1 ahí quien se ve mal es la empresa hay que ver donde está fallando la comunicación, devolverse y corregirla.

Sujeto 4 la función del departamento de servicio al cliente tiene como función tratar al cliente final, que para mi concepto es el más importante, y ese cliente es comunicativo y su inconformidad se la puede comunicar al resto del mundo y esto genera inconformidad.

Daniela : en general se debe trabajar la comunicación asertiva.

Anexo 2

Matriz categorial

Categoría	Subcategoría	Comentario	observacion
Individual	Relaciones interpersonales	<p data-bbox="647 383 978 633">Sujeto 3 : dentro de las interacciones o medios para realizar mis labores efectivamente con apoyo entre todos salimos a darle solución a los casos.</p> <p data-bbox="647 674 978 1223">Sujeto 1 : yo ahí tengo una aclaración, y tiene mucho que ver en qué área esta la persona y que funciones desempeñe para poder participar , así la empresa de los espacios hay momento en los que no puedes ir , hay personas que pueden disponer mas de su tiempo y hay otras que no podemos disponer tanto del tiempo .</p> <p data-bbox="647 1263 978 1626">Sujeto 7 yo también trato de participar en todo, solo que hay veces que uno si tiene sus bajones por así decirlos y no participa en algunas cosas , que pereza lo mismo o que pereza tal cosa, entonces uno ya se predispone por algunas</p>	<p data-bbox="999 383 1243 1626">Se ve la alta participación y el apoyo entre compañeros para realizar las actividades sin embargo por la alta exigencia del trabajo se abstienen de ejecutar muchas de las actividades además en muchos casos las actividades que se realizan no son muy acordes a los empleados de esta compañía , teniendo en cuenta, que una de las finalidades de las actividades</p>

		<p>cosas , pero por lo general yo participo .</p>	<p>realizadas es fortalecer las relaciones interpersonales.</p> <p>Considerando el alto consenso existente sobre una alta fragilidad de los vínculos sociales en la sociedad (Bauman, 2007; Tyler, 2003), el construir relaciones interpersonales en las organizaciones en un contexto de alta complejidad, cambio e incertidumbre es un alto desafío. El debilitamiento de las relaciones interpersonales en el contexto actual se puede relacionar a que priman intereses individualistas y un alta desconfianza</p>
--	--	---------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

			social (Bauman, 2007 como se citó en Yañez,2010,pr2). 4
grupal	Comunicación	<p>Sujeto 1 debe de haber una buena comunicación entre el empleado y el jefe y es algo de ambas partes, si yo hago bien mi trabajo lo hago con cariño , me entiendo bien con la gente debo de entenderme bien con mi jefe y esto genera una buena comunicación de ambas partes , pero si lo hago porque me toca hacerlo , ahí es donde yo no lo estoy haciendo con esa responsabilidad</p> <p>Sujeto 6 estoy de acuerdo con lo que dice sujeto 1 porque la química es importante para trabajar y la confianza también , es una persona delante de ti que es tu jefe que te apoya , te explica si va hacer un cambio lo notifica , si te tiene que corregir lo hace, pero siempre esa disposición , te sientes con la confianza de decirle las cosas y te sientes con la confianza de que tienes un respaldo , pero si no hay esa empatía donde solo es el saludo, donde mi jefe recibe la información pero no me la trasmite para yo realizar mi labor, yo me siento como desprotegida ,entonces</p>	<p>La comunicación e un factor importante en las organizaciones es un factor que se va construyendo para la obtención de resultados positivos</p> <p>La comunicación es un proceso por el que los individuos interaccionan entre sí, mediante símbolos que representan información, ideas, actitudes y emociones con el fin de influirse mutuamente. Hoy está teóricamente asumido que la comunicación es una actividad consustancial a la vida de la</p>

		<p>no sé qué puede pasar o que puede estar afectando el área de servicio al cliente pero yo pienso que la empatía y la confianza es primordial para trabajar.</p> <p>Sujeto 5 la comunicación súper importante, porque pasa con el departamento de servicio al cliente muchas veces llaman de los puntos de venta preguntando por alguna promoción pero no tengo al información, entonces me toca averiguar, que pena uno trabajando acá en la empresa y responder que no tengo conocimiento acerca de la información entonces la parte más importante es buscar a alguien, la comunicación hay que bajarla.</p>	<p>organización, es "la red que se teje entre los elementos de una organización y que brinda su característica esencial: la de ser un sistema" (Katz y Khan,1986), "el cemento que mantiene unidas las unidades de la organización" (Lucas Marin, 1997), pero la comunicación no hay que entenderla únicamente como el soporte que sustenta las distintas actividades de la organización sino que es un recurso, un activo que hay que gestionar.(Llacuna, (200) prr 4).</p>
Organizacional	Seguridad física	Sujeto 6 : en ese sentido la compañía todavía maneja lo que nosotros	Todos los seres humanos tenemos

		<p>siempre hemos dicho que es familia entonces, integraciones se da por lo que habíamos dicho en la pregunta anterior , celebraciones de cumpleaños o si hay un evento especial matrimonio, el nacimiento del hijo de ordene alguien tratamos de intégranos a os compañeros , adicional a las fiestas que hace la empresa de fin de año que también ayuda no solo el área administrativa sino que también se integra con las otras áreas , comercial, centros de distribución, los empleados de los puntos de ventas</p> <p>Sujeto 5: acá también se celebra la semana de la salud , también nos integramos , porque hacen actividades como yoga , o al que le gusta el maquillaje es un momento donde participamos todos.</p> <p>Sujeto 1 : en la empresa se facilitan todos esos espacios tanto en esos eventos como ocasiones especiales, por ejemplo el día de amor y amistad , el día de los niños ...</p> <p>Sujeto 6 : yo pienso que la compañía presta los espacios en cuanto a tiempo , y disponibilidad , pero ahí cuenta también el factor humano la disponibilidad de cada</p>	<p>unas necesidades esenciales de convivencia y supervivencia que se deben suplir, de hecho en el momento de que cada persona se vincula a una organización, uno de las motivaciones principales son suplir estas necesidades, que son fisiológicas, de seguridad, sociales, de reconocimiento, y de auto superación, tal como lo menciona maslow en su libro teoría sobre la motivación.</p> <p>Las necesidades fisiológicas están relativamente bien gratificadas ,entonces surgirá una nueva serie de necesidades que se pueden</p>
--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>persona , a veces por las obligaciones o por los compromisos no da porque es netamente el trabajo el que no permite , hay otros que aunque el trabajo se los permite simplemente no se ven identificado con ese tipo de actividades , algo muy bueno que se pensó a la hora de hacer las pausas activas es que se hacían con rumba y como no todos podían bajar, se pensó en hacerlas de manera individual o en grupos más pequeños, para ver si la participación mejoraba y en parte si mejoro en cuanto a muchas personas que de pronto no participan de manera general o sea aquí tú vas a encontrar todo tipo de personas, las que participamos en casi todas las actividades, las que a veces por las obligaciones o porque no tienen la disposición no participan.</p> <p>Sujeto 3 por que un tiempo donde la mayoría de los departamentos no podíamos participar, ya que tenemos obligaciones y uno prefiere cumplir las obligaciones.</p> <p>Sujeto 6: pienso que antes de realizar las actividades deben de hacer antes sondeos, porque hay actividades que usted dice, esto no</p>	<p>clasificar aproximadamente como necesidades de seguridad (seguridad ,estabilidad, dependencia, Protección, ausencia de miedo , ansiedad, y caos; necesidad de una estructura , de orden de ley y de limites fuerte protección , etc) (Maslow,1991,p2 5,26)</p>
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		<p>es para la gente de acá sin embargo las traen, entonces de pronto la participación es muy poca, porque uno dice que no le interesa eso hubieran traído mejor otra cosa, por ejemplo si estamos en la semana de la salud o entra cosa , esta vez trajimos yoga y vimos que la participación fue poca la próxima vez te aseguro que no traigo yoga busco que otra actividad les puede interesar , que es importante , muchas veces se toman las decisiones a gusto mío pero no estoy pensando en el grupo que tengo alrededor.</p> <p>Sujeto 1 yo soy de las que poco participo pero es más por la responsabilidad en mi trabajo en el ejemplo que pone sujeto 6 está muy bien, yo no me puedo dar el lujo de irme una hora y a mí me encanta pero también tiene que ver eso las actividades acordes a las personas que trabajamos aquí y al tiempo que disponemos, hay personas que si pueden disponer de una hora pero hay otras que no .</p>	
organizacional	Reconocimiento	Sujeto 3 : uno siempre , si hablamos del factor económico usted dice pues que no se está hablando tanto de ese factor un siempre quiere	En el momento de que cada empleado realice sus labores, cada

		<p>un poquito más , uno siempre piensa , pero en cuanto a las otras cosas yo siento que l trabajo que yo hago es muy valorado pues he sentido , que me animan mucho me dicen frases como “ usted lo está haciendo muy bien” o “ está haciendo bien ese resultado”</p> <p>Sujeto5 lo que dice sujeto 3 , es verdad , uno siempre quiere un poquito más , pero si me siento muy bendecida , digámoslo así porque si por ejemplo uno necesita un permiso de inmediato se lo dan a uno ,no solo con los permisos , de pronto uno comete un error o algo , la respuesta es tranquila , venga solucionémoslo , uno siente el apoyo.</p>	<p>quien es tiene la posibilidad de hacerlo de la manera que más se sienta cómodo , muchas de las organizaciones brindan la posibilidad de que cada sujeto sea autónomo en su trabajo, es a partir de esto que implementan elementos motivacionales para que el empleado continúe desarrollando sus actividades de manera correcta , y así lograr que ellos perciban el interés de la compañía en la labor que ellos ejecutan.</p> <p>Según Chiavenato (2007) La motivación funciona en términos de</p>
--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		<p>fuerzas activas e impulsoras, que se traducen en palabras como deseo y recelo (temor, desconfianza y sospecha). La persona desea poder y estatus, teme la exclusión social y las amenazas a su autoestima.</p> <p>Además, la motivación busca alcanzar una meta determinada, el ser humano gasta energía para lograrlo (Chiavenato,2007, p 48).</p> <p>A partir de lo planteado por Chiavenato podemos decir que la motivación hace parte del reconocimiento que se le da a cada miembro que hace parte de la organización,</p>
--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

			<p>independientemente de las herramientas que cada empresa utilice para la motivación de sus empleados, lo importante es que estos lo sientan y que de esta manera se les está haciendo un reconocimiento por la labor que ellos desempeñan dentro de la organización.</p>
--	--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Anexo 3

Consentimiento informado

Nombre _____

Área _____

Municipio _____

Título de la investigación: Clima, una percepción desde el empleado

Explicación de la investigación :

Propósito del estudio:

El grupo de estudiantes de psicología de la universidad de envigado llevaran a cabo un proyecto de investigación que tiene como finalidad identificar aspectos de la organización relacionados con los factores de la percepción, a nivel grupal, e individual, que se vincularen con el clima dentro de la organización.

Metodología:

Grupo focal

Procedimiento:

Se efectuara una reunión bajo la modalidad de grupo focal , con una duración de una hora

Riesgos e incomodidades

Este proceso no presenta riesgos pues solamente debe contestar una serie de preguntas de su percepción con respecto al clima dentro de la empresa, donde se hablara tanto de factores individuales como grupales, por lo que se garantiza que la información suministrada no compromete su integridad al interior de la empresa ni con sus compañeros de trabajos.

Anexo 4

Preguntas grupo focal

Preguntas

Individuales:

1. ¿Su supervisor de qué manera le muestra apoyo en el momento de realizar sus funciones?
2. ¿De qué manera sus compañeros lo apoyan al tener usted una dificultad?
3. Como describe usted su relación con los compañeros de trabajo.
4. Como se siente trabajando en equipo.
5. Que factores cree usted que afectan su convivencia dentro de la compañía

Grupales

1. De qué manera comparte usted el tiempo con sus compañeros dentro de la organización.
2. Cómo calificaría usted las actividades de integración dentro de la compañía
3. Como cree usted que debería ser la participación de todos los integrantes de la empresa en el momento de realizar actividades de integración.
4. De qué manera participa usted en las actividades de integración realizadas por el área de RRHH.
5. En el trabajo de equipo como es distribuido el trabajo.

Organizacionales.

1. ¿ De qué manera su labor es retribuido de acuerdo a sus funciones realizadas en la empresa
2. Como son distribuidas las cargas laborales en su departamento
3. Que factores organizacionales cree usted que afectarían su desempeño dentro de la empresa.
4. Como considera usted que es la participación de los empleados en el momento de ejecutarse algún modificación.
5. Como considera que es la comunicación entre empleados y jefes.