

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo</p>	<b>ARTICULO DE TRABAJO DE GRADO</b>	<b>Código:</b> F-PI-028
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Página</b> 1 de 13

## Clima, una percepción desde el empleado

DANIELA ARCILA RESTREPO

Institución universitaria de envigado  
daniarcila20@hotmail.com

ALEJANDRA ECHAVARRIA RESTREPO

Institución universitaria de envigado  
alejaechava@hotmail.com

JAWIN ALEXANDER MARIN MARIN

Institución universitaria de envigado  
Jawin31@gmail.com

**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. 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.

**Palabras claves:** Clima, clima organizacional, entorno laboral, organización, percepción.

**Abstract:** The main objective of this work was to understand the perception of the individual, group and organizational factors associated to the organizational climate that some employees of the administrative area of the company Alcántara SAS have in the year 2016 with the purpose of identifying the factors that can affect Climate Within this company. This work takes a qualitative approach, implementing as instrument the focus group in the investigation, it is used with base to give direction to the group that was executed with the employees of the company ALCANTARA S.A.S where the volunteers belong to the different departments of the administrative area.

**Key words:** Climate, organizational climate, work environment, organization, perception

	<b>ARTICULO DE TRABAJO DE GRADO</b>	<b>Código:</b> F-PI-028
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Página</b> 2 de 13

## 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 al 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.

	<b>ARTICULO DE TRABAJO DE GRADO</b>	<b>Código:</b> F-PI-028
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Página</b> 3 de 13

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 receptor, 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

	<b>ARTICULO DE TRABAJO DE GRADO</b>	<b>Código:</b> F-PI-028
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Página</b> 4 de 13

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 esta 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.

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

### **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.

	<b>ARTICULO DE TRABAJO DE GRADO</b>	<b>Código:</b> F-PI-028
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Página</b> 5 de 13

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.



	<b>ARTICULO DE TRABAJO DE GRADO</b>	<b>Código:</b> F-PI-028
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Página</b> 6 de 13

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

### MARCO TEORICO

#### 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 Díaz, 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

	<b>ARTICULO DE TRABAJO DE GRADO</b>	<b>Código:</b> F-PI-028
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Página</b> 7 de 13

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.

### 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 testimonio 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 veía 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 getulio 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

	<b>ARTICULO DE TRABAJO DE GRADO</b>	<b>Código:</b> F-PI-028
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Página</b> 8 de 13

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 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)

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 de 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 se cito 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.

### **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,



	<b>ARTICULO DE TRABAJO DE GRADO</b>	<b>Código:</b> F-PI-028
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Página</b> 9 de 13

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. 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.

### 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 "voltrear" 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.

**método:** Con método de estudio, se planteará 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 sí distintos métodos para la recolección de evidencia cualitativa o cuantitativa con el fin de describir, verificar o generar teoría.

Teniendo en cuenta la definición anterior, se puede afirmar que el estudio de caso desarrolla un papel fundamental en el área de la investigación

	<b>ARTICULO DE TRABAJO DE GRADO</b>	<b>Código:</b> F-PI-028
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Página</b> 10 de 13

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.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

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.

Se logró tener oportuna información acerca de la percepción que tienen los empleados

	<b>ARTICULO DE TRABAJO DE GRADO</b>	<b>Código:</b> F-PI-028
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Página</b> 11 de 13

del clima dentro de 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.

## REFERENCIAS

- Chiavenato, I., Villamizar, G. A., & Aparicio, J. B. (1983). *Administración de recursos humanos* (Vol. 2). McGraw-Hill.
- Caraveo, M. D. C. S. (2004). Concepto y dimensiones del clima organizacional. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*, 27, 78-82.
- Casanova, J. A. A. (1991). *Alternativas teóricas en percepción: raíces, orígenes y actualidad*. Nau llibres.
- Gestoso, C. G. (2000). *Psicología del trabajo para relaciones laborales*. McGraw-Hill Interamericana de España.
- 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.
- Sampieri, R. H., Collado, C. H., Lucio, P. B., Murad, F. C., & García, A. G. Q. (2006). *Metodología de pesquisa*.
- 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.

**C.V.: Idalberto Chiavenato:** Presidente del Instituto Chiavenato y consejero del CRA/SP, Referencia nacional en Administración y Recursos Humanos, Consultor, Profesor y Conferencista de las principales Universidades de Administración de Brasil, España y América Latina.

**Maria del Carmen Sandoval caraveo:** Profesora investigadora de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, ctora en Gestión Estratégica y Políticas de Desarrollo, Maestra y Licenciada Administración, Diplomado en Investigación Educativa Ha escrito diversos artículos en revistas arbitradas e indexadas. Ponente en Congresos Nacionales e Internacionales. En 2005 la UJAT le otorgó el Reconocimiento al Mérito Académico


**José Antonio Marín Casanova:** doctor en Filosofía y Ciencias de la Educación. Director del Departamento de Metafísica y Corrientes Actuales de la Filosofía, Ética y Filosofía Política. Investigador Responsable Grupo

	<b>ARTICULO DE TRABAJO DE GRADO</b>	<b>Código:</b> F-PI-028
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Página</b> 12 de 13

PAIDI HUM 326. Director de "Argumentos de Razón Técnica"

**Maurice mereleau –ponty** : fue profesor de psicología pedagógica en la Sorbona y en la École Normale; a partir de 1952 fue profesor de filosofía en el College de France. su pensamiento (que ejerció en Francia una gran influencia), se caracteriza por un original planteamiento fenomenológico-existencialista, abierto al marxismo del psicoanálisis, de la "Gestaltpsychologie" y de las tendencias teóricas de nuestro tiempo, basándose en una interpretación no puramente logicista de [Husserl](#). Otras obras destacadas, además de las ya citadas, son *La estructura del comportamiento* (*La Structure du comportement*, 1942), *Fenomenología de la percepción* (*La Pénoénologie de la perception*, 1945), *Sentido y sin sentido* (*Sens et Non-Sens*, 1948), *Éloge de la philosophie* (1953) y *Lo visible y lo invisible* (*Le Visible et l'Invisible*, 1964).

**Roberto Hernández Sampieri** : es licenciado en Ciencias de la Comunicación por la Universidad Anáhuac, diplomado en Consultoría por la Universidad Anáhuac, maestro en Administración por el Instituto de Estudios Universitarios, A, C. y doctor en Administración por la Universidad de Celaya. su aporte a la investigación es visto en procesos como: cuantitativo, cualitativo y los métodos mixtos. Ha publicado artículos en revistas como el *Journal of Intercultural Relations*, *Contaduría y Administración*, *Humanistas*, *Archivos hispanoamericanos de sexología*, *Contribución a las ciencias sociales*, *Aumed*, *Papeles de Población e Investigación Administrativa*.

 <p><b>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</b> Ciencia, educación y desarrollo</p>	<b>ARTICULO DEL TRABAJO DE GRADO</b>	<b>Código:</b> F-PI-028
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Página</b> 13 de 13