



UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO
FACULTAD DE CIENCIA EMPRESARIALES
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN EMPRESARIAL
PROGRAMAS DE EDUCACIÓN CONTINUA

ESTUDIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA
EMPRESA ISOLA MAQUINARIAS LTDA.

Alumnos:

Osses Henríquez Claudio Emmanuel
Hormazábal Rojas Juan Mauricio
Riquelme Romero Víctor Alejandro

Profesor Guía:

Quintanilla Hausdorf Claudio

CHILLÁN, Enero de 2018

ÍNDICE

	PÁG.
INTRODUCCIÓN.....	4
RESUMEN DE LA INVESTIGACIÓN	5
DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA.....	6
Misión	8
Objetivos	8
Valores.....	9
CAPITULO I ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	10
Planteamiento del Problema de Investigación	11
Justificación del Proyecto.....	12
Antecedentes de la Investigación.....	13
Objetivo General.....	13
Objetivos Específicos	13
CAPITULO II MARCO TEÓRICO	14
Clima Organizacional	15
Satisfacción Laboral.....	21
Factores que afectan el Clima Organizacional.....	22
Características del Clima Organizacional	22
Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral.....	24
CAPITULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	25
Diseño	26
Descripción de la Investigación.....	26
Variables de Estudio.....	27
Instrumento de Medida.....	28
Información Descriptiva General.....	28
Información Descriptiva de la Encuesta	28
Características del cuestionario a aplicar.....	29
Aplicación del cuestionario	30
Tabulación de datos	30
Análisis de Datos.....	31
Análisis Univariado.....	31
Análisis Bivariado.....	31
Descripción General	31

CAPITULO IV: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS Y RECOMENDACIONES	33
Resultados de la Investigación.....	34
Análisis Descriptivo de la Muestra.....	34
1) Años de Antigüedad	34
2) Nivel Educativo.	35
3) Género.	36
4) Edad.....	37
5) Estado Civil.....	38
6) Hijos.....	39
Análisis de las dimensiones por pregunta.....	40
Análisis de las dimensiones por respuestas.....	48
25) Clima Organizacional Isola Maquinarias Ltda.	57
26) Satisfacción Laboral Isola Maquinarias Ltda.	58
27) Relación entre Clima Organizacional y Satisfacción.....	59
28) Relación entre Clima Organizacional y Edad de las personas de la empresa.	61
29) Relación entre Clima Organizacional y Años de antigüedad	62
30) Relación entre Clima Organizacional y Nivel de Estudio.....	63
31) Relación entre Clima Organizacional y Estado civil.....	64
32) Análisis consolidado de las 9 dimensiones	66
Recomendaciones.....	68
CAPITULO V: CONCLUSIONES	70
CONCLUSIONES.....	71
BIBLIOGRAFÍA.....	73
ANEXOS	75

INTRODUCCIÓN

El clima organizacional surge de que los seres humanos viven en ambientes complejos y dinámicos, ya que las organizaciones están compuestas de personas, grupos y colectividades que generan comportamientos diversos y que afectan ese entorno (García, 2009).

Es por esto que la gestión de Recursos Humanos, ha ido tomando importancia para las organizaciones, siendo un pilar fundamental en el desarrollo estratégico, cada vez es más importante realizar esfuerzos tendientes a asegurar un ambiente donde la buena convivencia y adecuada unión entre las personas que trabajan en un lugar determinado, se transforme en una “marca” en un “valor distintivo” de ese espacio laboral, para el buen desempeño, esto incluye un efecto de cercanía o distanciamiento con los líderes, colaboradores y compañeros de trabajo.

Por esta razón la realización de investigaciones organizacionales que toman en cuenta la variable Clima Organizacional toma mayor relevancia, pues contribuye en el descubrimiento de necesidades de capacitación o entrenamiento de tal forma que una buena evaluación identificará las variables críticas a potenciar en una determinada organización. Es por esto, que muchas empresas deben preocuparse de generar las condiciones adecuadas para sus trabajadores, dado que esto influye directamente en los niveles de productividad.

En este sentido, resulta significativo el estudio y análisis del Clima Organizacional de la empresa de servicios de maquinarias “Isola Maquinaria Limitada”. Para lo cual será necesario aplicar una herramienta de diagnóstico de clima organizacional mediante encuestas al personal de la empresa, la que medirá las percepciones que tienen los individuos de su lugar de trabajo o áreas en las que se desenvuelven para obtener una visión de la situación actual de la empresa.

RESUMEN DE LA INVESTIGACIÓN

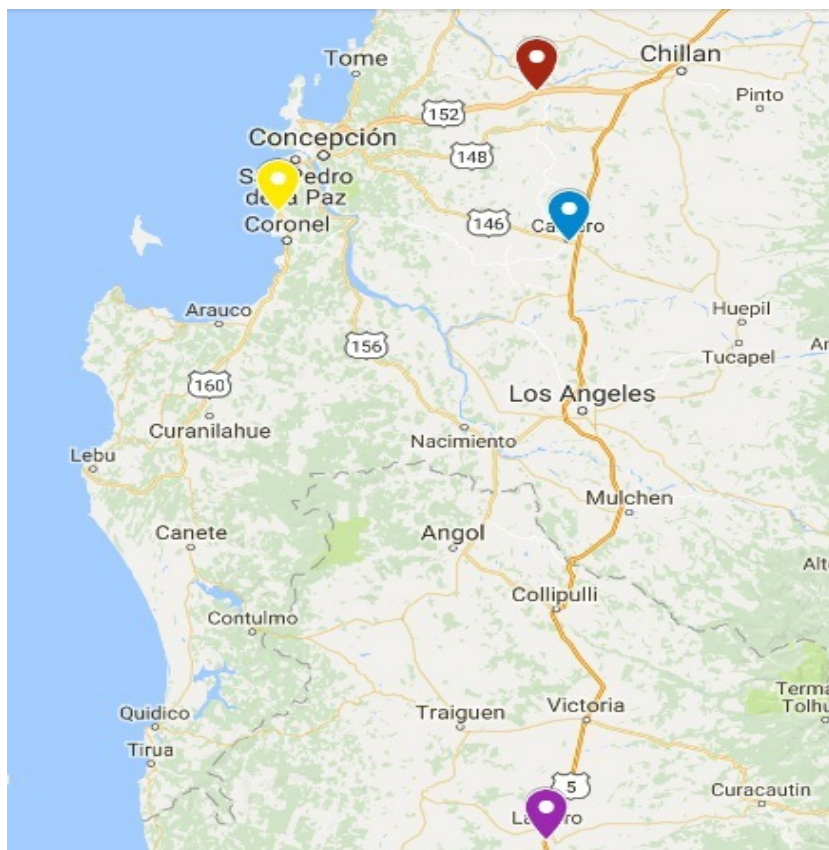
El presente trabajo, es una investigación de enfoque descriptivo cualitativo, con un diseño de carácter no experimental. Se ha pretendido determinar el clima organizacional de Isola Maquinaria Limitada, a través de la percepción de los trabajadores. Esto tras observar que el Clima Organizacional y la satisfacción laboral son fundamentales hoy en día en las empresas, afectando directamente el sentir de las personas y por ende el rendimiento laboral tomando gran importancia en las organizaciones. La conclusión más relevante será tratar de descubrir cuáles son las mayores brechas que existe entre trabajador-Empresa, en donde se propondrán mejoras si fuesen necesarias.

DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

Automotriz Autosur Ltda., cuyo nombre de fantasía es “ISOLA MAQUINARIAS LTDA.”, fue fundada en 1990, por Don José Isola Merello, es una empresa de servicios orientada al manejo de materiales para el rubro Industrial-Forestal, cuenta con certificaciones de calidad y seguridad que respaldan su actuar frente a sus clientes. Posee tecnología de punta en equipos de manejo de materiales, contando con un parque de maquinarias adecuado para cumplir los requerimientos en cada uno de sus contratos. Sus principales servicios son los desarrollos logísticos para plantas altamente productivas, abarcando desde la recepción de la materia prima y el traslado en cada punto del proceso hasta el destino final, ofreciendo uno de los mayores portafolios de servicios, lo que es una ventaja diferenciadora con respecto a la competencia. Cuenta con una Operación Integrada, desde los servicios en áreas de extracción, traslado en carreteras, recepción y despacho de productos finales. Dado que la empresa presta servicios relacionado con el arriendo de maquinarias en diferentes plantas a lo largo del país tales como: Nueva Aldea, Coronel, Cabrero y Lautaro, lo que con ésta diversificación geográfica permite:

- Posición de liderazgo en los mercados donde se sirve.
- Ventaja logística para operar en diversas condiciones.

Mapa de diversificación geográfica



Dicho estudio se realizará en la Planta Celulosa ubicada en Nueva aldea. Isola Maquinarias Ltda., se caracteriza por prestar servicios de gran calidad e innovación en diseño, manejo eficiente y sostenible de sus procesos que se gestionan en forma responsable con la sociedad y el medio ambiente. Para esto la empresa estableció en sus inicios cual sería el motivo, propósito y a su vez planear la expectativa ideal, para lo cual, estableció criterios los cuales con el pasar de los años fueron cambiando llegando a contar en la actualidad con los siguientes: visión, misión, objetivos y valores, los cuales se detallan a continuación:

Visión

Lograr el liderazgo, con presencia y reconocimiento nacional, en el área de manejo de materiales del rubro industrial, incorporando el uso eficiente de

tecnologías de punta para gestionar con ello los procesos productivos de nuestros clientes de forma eficiente y responsable y así poder contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades en donde operamos.

Misión

Isola Maquinarias, es una empresa orientada al manejo de materiales para el rubro Industrial-Forestal, contribuyendo significativamente al mejoramiento de los procesos productivos de sus clientes. Esto lo logra mediante calidad y eficiencia, a través de un equipo humano altamente calificado, motivado y comprometido con la empresa y sus clientes.

Objetivos

La planificación estratégica de Isola Maquinarias ha permitido fijar el siguiente objetivo general; “El objetivo general de nuestra empresa es el mejoramiento continuo de los procesos productivos de nuestros clientes, convirtiéndonos en una empresa líder en el rubro de manejo de materiales”.

Para el cumplimiento del objetivo general, se han considerado los siguientes objetivos específicos, los cuales tienen presente los programas generales de acción señalados en la estrategia corporativa:

- Fortalecer las áreas principales de las temáticas propias y específicas, sobre los requerimientos de nuestros clientes.
- Concentrar la presencia física de Isola Maquinarias, que permita presentar una importante imagen corporativa y que a la vez haga posible un mejor uso de los recursos de la empresa.
- Modernizar la gestión empresarial mejorando los sistemas de información y de toma de decisiones.

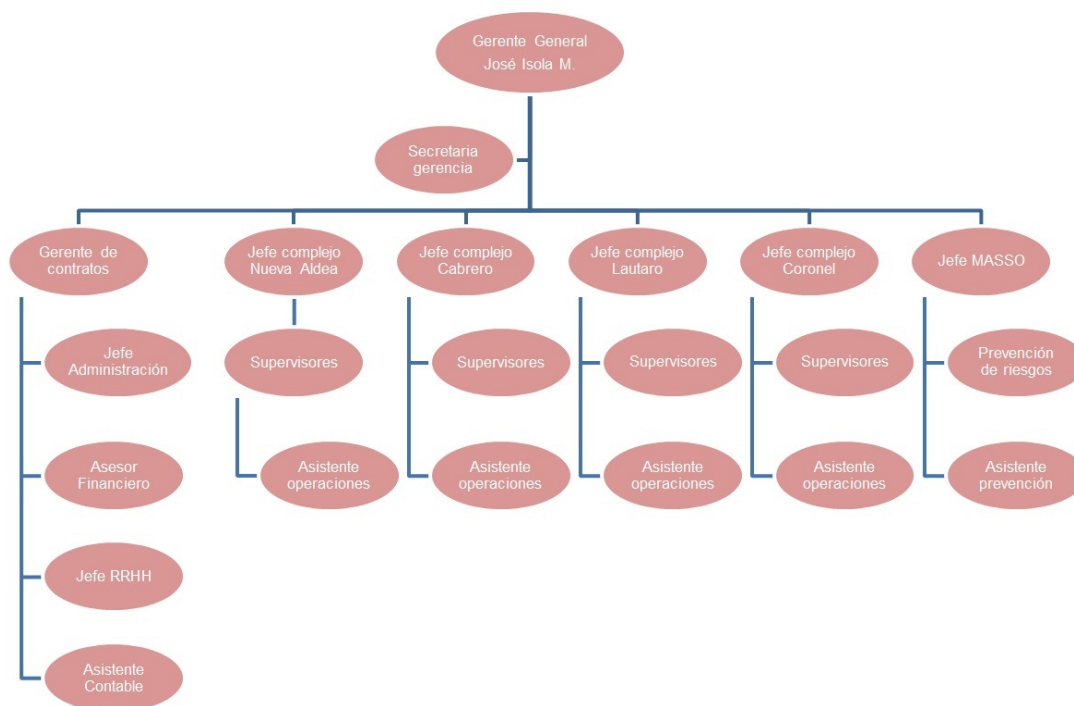
- Fortalecer la integración de Isola Maquinarias a la comunidad regional mediante la articulación de centros de educación profesional, fomentando la incorporación a redes tecnológicas.

Valores

Isola Maquinarias es una empresa que posee:

- Honestidad y sinceridad
- Confianza, tolerancia y respeto entre las personas
- Esfuerzo y dedicación
- Profesionalismo y excelencia
- Apertura, afecto y alegría
- Consistencia e integridad
- Disposición al cambio, emprendimiento e innovación
- Agregar valor a todo lo que se hace
- Mejoramiento continuo, capacitación y entrenamiento
- Compromiso permanente

En la actualidad Isola Maquinarias Ltda., presta sus servicios principalmente en 4 plantas industriales en el sur de Chile, para lo cual maneja el siguiente organigrama departamentalizado geográficamente:



CAPITULO I ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Planteamiento del Problema de Investigación

Cada día es necesario que las empresas o las organizaciones propicien o favorezcan un ambiente organizacional positivo para todos quienes componen su estructura, tanto los agentes internos como los externos. Ambos factores determinan la construcción del clima organizacional dentro de la organización, por consiguiente, en la medida de su avance o retroceso será el progreso de las relaciones entre estos factores y su posterior incidencia en la organización.

Justificación del Proyecto.

Según lo planteado en el párrafo anterior, nace la necesidad de realizar un diagnóstico organizacional en la empresa Isola Maquinarias Ltda., la cual se dedica al arriendo de maquinaria pesada, principalmente en la industria maderera. Es una empresa de gran tamaño debido a la cantidad de trabajadores con los que cuenta y su nivel de ventas anuales. Es por esta razón que el estudio se realizará en el Complejo Forestal e Industrial Celulosa Nueva Aldea de la comuna de Ránquil, una de las faenas en que ésta presta sus servicios. Isola Maquinarias Ltda., cuenta con una dotación actual de 82 colaboradores laborando en Celulosa Nueva Aldea, para lo cual en este estudio se realizaron 80 encuestas, exceptuando a 2 personas, una de las cuales por tener relación directa con la Gerencia de la empresa siendo el jefe del Complejo Nueva Aldea y la otra por ser quien realiza la toma de encuestas a los trabajadores. Con el fin de conocer cuál es el clima imperante, aportando información relevante sobre como es el ambiente donde se desempeñan los integrantes de esta organización y como esto los afecta (positiva o negativamente). La temática del estudio se sustenta en que no existen evidencias ni estudios previos asociadas a este fenómeno dentro de esta empresa, más bien existen percepciones personales o grupales del clima organizacional imperante dentro de esta organización. Esta investigación pretende ser una herramienta para ir en ayuda de la toma de decisiones de la empresa y así poder evidenciar las diferentes dinámicas y percepciones que tienen los trabajadores del clima organizacional de la institución, esto como necesidad de desarrollar y fortalecer un espacio de participación activa, tranquila y donde se permita desarrollar cada una de las tareas o actividades con completa normalidad, apuntando a mejorar significativamente la relación entre trabajador-empresa y propiciar un ambiente fraterno y generoso de trabajo.

Antecedentes de la Investigación

A continuación, se presentan los objetivos generales y específicos del estudio y que forman parte de la memoria de título, que como ya se mencionó lleva por nombre “Estudio de Clima Organizacional en la Empresa Isola Maquinarias Ltda.”:

Objetivo General

“Medir y analizar el clima organizacional de la empresa Isola Maquinarias Ltda., estableciendo si ésta cuenta con un clima comfortable o desagradable.”

Objetivos Específicos

- Análisis del actual clima Organizacional.
- Identificar los posibles quiebres más recurrentes entre relación trabajador-empresa.
- Proponer mejoras al actual clima organizacional.

CAPITULO II MARCO TEÓRICO

Clima Organizacional

Con los años el concepto de Clima Organizacional, llamado también clima laboral, ambiente laboral, o ambiente organizacional se ha transformado en un tema relevante para todo tipo de instituciones, organizaciones, grupos de trabajos tanto colectivos como individuales que buscan ser competitivos y lograr una mayor productividad. El Clima Organizacional ha existido desde cuando el hombre se organizó para vivir en sociedad, pero los primeros estudios sobre Clima Organizacional datan de los años 1930. Pero no fue, sino a partir de mediados del siglo pasado cuando comenzaron las averiguaciones que estaban basadas en las costumbres y en las observaciones de los hechos y se ampliaron los estudios teóricos dirigidos a definir y delimitar el concepto de Clima Organizacional.

Numerosos profesionales se han dedicado al estudio del clima organizacional en el mundo y han establecido su definición, objetivos, dimensiones, importancia, teorías e instrumentos para su medición. Cuando se estudia el clima organizacional, se aprecia que no existe una unificación teórica sobre su conceptualización, diferentes autores plantean que clima y cultura organizacional son lo mismo cuando los definen como la personalidad y el carácter de una organización, que el clima organizacional se relaciona con las condiciones y características del ambiente laboral las cuales generan percepciones en los empleados que afectan su comportamiento, como partes dependientes entre sí que aportan al desarrollo y cambio organizacional.

Un elemento significativo en la definición del clima organizacional está dado por el conjunto de percepciones, influidas por factores internos y externos, de los miembros de la organización en cuanto a cómo se desempeñan las acciones dentro del sistema organizado para dar respuesta a los objetivos planteados para la institución. Los componentes y las disposiciones del sistema organizacional dan lugar a un determinado clima, en función a las percepciones de los miembros, este clima proveniente incita determinados comportamientos en las personas y estos

comportamientos transgreden en el funcionamiento de la organización, y por ende, en el clima, por lo que actúan en forma sistémica.

El término clima se deriva de la meteorología 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, al clima organizacional, traduciéndolos como un conjunto particular de prácticas y procedimientos organizacionales (Schneider, 1975).

Para este fin, el clima organizacional es considerado un fenómeno multidimensional que describe la naturaleza del ambiente laboral de los trabajadores, entregándoles inducciones intelectuales, los cuales dan una realidad física del medio y que los empleados obtienen de sus propias experiencias dentro de la organización. Donde la existencia de la estructura puede variar a causa de las apreciaciones de los miembros según la cualidad y los niveles de la misma, sus diferentes lugares de empleo, ejercicio, puesto y tipo de trabajo o las muchas divisiones, secciones o unidades dentro del mismo centro de trabajo.

Para que exista un clima apropiado, se debe implantar un ambiente laboral agradable, donde las personas que pertenecen a la organización se puedan sentir cómodas, respetadas, valoradas y además en donde de acuerdo a sus responsabilidades y desempeños sea su remuneración, beneficiando los aspectos físicos que tiene relación con las características medioambientales con los que cuenta la empresa para que los empleados desarrollen su trabajo, además de preocuparse de los aspectos psicológicos que van de la mano con las buenas relaciones que debe existir entre el empleador y sus colegas de trabajo siendo de suma importancia para lograr los lineamientos de la organización y la forma como el superior trata a sus colaboradores, principalmente el trato con respeto, en lo que respecta a los factores sociales, tienen relación con los espacios de interacción social que se presentan, por ejemplo, aniversarios, ceremonias de reconocimientos premiaciones, etc. En definitiva, de acuerdo a todos los

elementos mencionados que afectan la actividad, el cometido y el desarrollo del individuo dentro de la organización se puede concluir y lograr un buen o mal clima laboral.

Para Litwin y Stringer (1968), definen que el Clima Organizacional atañe a los efectos subjetivos percibidos del sistema formal y del estilo de los administradores, al patrón de características organizativas con relación a la calidad del ambiente interno, así como de otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivaciones de las personas que trabajaban en una organización.

En los años noventa Reichers y Schneider (1990), dicen que el clima organizacional es un grupo de percepciones resumidas o globales compartidas por los individuos acerca de su ambiente, en relación con las políticas, prácticas y procedimientos organizacionales, tanto formales como informales.

Para Chiavenato, (1992) el clima organizacional constituye el medio interno de una organización, la atmosfera psicológica característica que existe en cada organización. Asimismo, menciona que el concepto de clima organizacional involucra diferentes aspectos de la situación, que se sobreponen mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos (factores estructurales); además de las actitudes, sistemas de valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas (factores sociales)

Aseveración que es respaldada por Forehand y Gilmer (1964), quienes señalan que el clima es el conjunto de características permanentes que describen una organización, y que la distinguen de otra e influyen en el comportamiento de las personas que lo forman, características que se han mantenido a través del tiempo e influyen en el comportamiento de las personas que conforman la organización (extraído por Chiang, Martín y Núñez (2010)).

Anzola, (2003) opina que el clima se refiere a las percepciones e interpretaciones relativamente permanentes que los individuos tienen con respecto a su organización, que a su vez influyen en la conducta de los trabajadores, diferenciando una organización de otra.

Dessler, (1979) plantea que no hay un consenso en cuanto al significado del término de clima organizacional, las definiciones giran alrededor de factores organizacionales puramente objetivos como estructura, políticas y reglas, hasta atributos percibidos tan subjetivos como la cordialidad y el apoyo. Por último, Méndez Álvarez, (2006) se refiere al clima organizacional como el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales y cooperación) que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud; determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo.

“Un buen clima” se orienta hacia los objetivos generales, un “mal clima” destruye el ambiente de trabajo ocasionando situaciones de conflicto y de bajo rendimiento.

El clima organizacional está estrechamente ligado a la motivación de los empleados. Si la motivación es alta, el clima proporciona satisfacción, animación, interés y colaboración entre los participantes. Cuando la motivación es baja, sea por frustración o por barreras a la satisfacción de las necesidades de las personas, el clima organizacional tiende a bajar, como lo muestra la figura 2

Figura 2. Continuum de los niveles del clima organizacional



Fuente: Chiavenato, Idalberto. Administración de recursos humanos. Ed. McGraw-Hill, ed. 5ta.

A partir de este estudio, es fundado considerar que no hay un único concepto, aunque sí es posible identificar algunos elementos frecuentes, como:

- La personalidad de la organización.
- Las percepciones, impresiones o imágenes de la realidad organizacional.
- El fenómeno que interviene en los factores de la organización y las tendencias motivacionales.
- La causa de los resultados de la estructura y de diferentes procesos que se generan en la organización.
- La característica relativamente permanente que define el ambiente interno de una organización.
- La variable del sistema que tiene la virtud de integrar la persona, grupos y la organización

En síntesis y de acuerdo a las definiciones mencionadas, podemos definir al clima organizacional como las percepciones compartidas que tienen los miembros de una organización acerca de los procesos organizacionales, tales como las políticas, el estilo de liderazgo, las relaciones interpersonales, la remuneración, etc. Es importante recordar que la percepción de cada trabajador es distinta y ésta determina su comportamiento en la organización por lo que el clima organizacional varía de una organización a otra

En síntesis, la apreciación del clima organizacional depende en buena medida de la conducta, obligación y de las experiencias, que tienen cada uno de los miembros con la organización, con sus pares y sus superiores, motivos por el cual el Clima Organizacional refleja la interacción entre las características personales y organizacionales, en donde, los elementos y estructuras del sistema, dan lugar a un adecuado y preciso clima, el que naturalmente estimula determinados comportamientos en las personas, los que incurren en la organización, y en consecuencia con un esperado clima organizacional, podemos decir que con los años este concepto se ha transformado en un tema no menor y relevante y que su influencia dentro de una organización puede marcar a distintas aéreas productivas que con lleven a un nivel óptimo de rendimiento de cada individuo y con ello lograr un excelente clima organizacional.

Satisfacción Laboral

Concretamente la satisfacción laboral puede definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. (Torres, 2007)

La satisfacción laboral está directamente relacionada con el clima organizacional de la empresa y al desempeño laboral de los trabajadores, la insatisfacción laboral de cada persona, puede llevar de forma involuntaria a desprestigiar la imagen de la empresa, así como también que los productos o servicios que la empresa comercialice sean de menor calidad, lo que también puede llevar a que la producción se ralentice producto de esta insatisfacción que sientan sus colaboradores, generando bajas en las utilidades de la organización hasta posibles cierres de las compañías que no logren detectar a tiempo lo que afecta a sus trabajadores.

Es por esta razón que nace la necesidad de preocuparse por este tema tan importante dentro de las empresas, una buena política de conciliación de la vida laboral y familiar de los trabajadores, lleva de cierta forma a que los trabajadores estén más motivados en sus puestos de trabajo, su rendimiento sea mejor, mejora los factores productivos de la empresa y aumenta las utilidades de la misma, siendo también un beneficio para los trabajadores y estos se comprometen más con la organización.

Factores que afectan el Clima Organizacional

Para que un administrador logre que sus colaboradores trabajen con eficacia y eficiencia es necesario que los mantenga satisfechos y motivados. Esto suele ser algo difícil de lograr ya que se trabaja con grupos heterogéneo de personas con distintas personalidades las cuales tienen distintos puntos de vista respecto a algún tema a tratar. Hay diferentes puntos que afectan la motivación dentro de una organización. Tales puntos, según García (1995), son:

- Las características individuales son: los intereses, actitudes y necesidades que una persona trae a una organización y que difieren de las de otras personas, por tanto, sus motivaciones serán distintas.
- Las características del trabajo: son aquellas inherentes a las actividades que va a desempeñar o desempeñarse el empleado y que pueden o no satisfacer sus expectativas personales.
- Las características de la situación de trabajo: son los factores del ambiente laboral del individuo, factores estos que se traducen en acciones organizacionales que influyen y motivan a los empleados.

Características del Clima Organizacional

La teoría de los profesores Litwin y Stringer, implantan la existencia de nueve dimensiones que a criterio de ellos explicarían el clima existente en una determinada empresa, relacionadas con ciertas propiedades de la organización, tales como:

ESTRUCTURA: Representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo.

RESPONSABILIDAD (empowerment): Es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo

RECOMPENSA: Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho.

DESAFÍO: Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo.

RELACIONES: Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados.

COOPERACIÓN: Es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otros empleados del grupo.

ESTÁNDARES: Es la percepción de los miembros acerca del énfasis que pone la organización sobre las normas de rendimiento.

CONFLICTO: Es el sentimiento de los miembros de la organización, tanto pares como superiores, de aceptar las opiniones discrepantes y no temer enfrentar y solucionar los problemas tan pronto como surjan.

IDENTIDAD: Es el sentimiento de pertenencia a la organización. Es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo.

De esta manera podemos señalar que el clima organizacional es donde se muestran las habilidades, oportunidades y además los problemas de los trabajadores dentro de la Empresa. Cabe destacar que el clima laboral está netamente relacionado con los procesos de liderazgo, productividad y pertenencia de los trabajadores hacia la empresa. El personal con el cual dispone las organizaciones es una parte fundamental porque gracias a sus habilidades, conocimiento, capacitaciones y además experiencias podemos mejorar la productividad de la organización. Por éste motivo hay que implicar todo tipo de esfuerzo para detonar los mayores conocimientos, actitudes y sensaciones, mejorando así el clima laboral.

Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral

Si bien establecer alguna razón causa o efecto o bien algún tipo de relación entre estas variables no se ha logrado, pero por lo que hemos desarrollado, podemos decir que existe una relación positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral y en donde haya mejor clima que sea percibido por los individuos, más satisfechos estarán.

Son bastantes los autores que hemos estudiado y convienen en señalar que estas variables son totalmente autónomas y que los elementos básicos del entorno como clima organizacional son atributos o conjuntos de atributos del ambiente de trabajo y esta descripción la hacen los miembros de la organización, siendo esta la unidad de análisis en la opinión del clima. Sin embargo, la satisfacción laboral es una evaluación que hace cada individuo del lugar donde se esté desempeñando debido a las variables como por ejemplo lo cálido que encuentre de su espacio físico donde se desenvuelve siendo el individuo el análisis en el caso de la satisfacción. A pesar de la evidente relación entre clima y satisfacción, pareciese ser que no todos los componentes que articulan a ambas variables comparten de igual forma dicha relación.

Podemos decir que el clima organizacional es una variable que se refiere a las percepciones que el trabajador tiene de toda la estructura de la empresa, al ambiente el cual ejerce influencia directa en la conducta y comportamientos de los miembros de una organización, que el clima no se ve ni se toca, pero si tiene una existencia real que afecta a todo lo que sucede dentro de la organización, ya sea en forma favorable o negativa.

CAPITULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Diseño

El diseño de la investigación, se deducirá como el plan de investigación que probará depurar los objetivos planteados.

El estudio empírico, se llevó a cabo contando con 80 trabajadores, que participaron de manera anónima, todos ellos pertenecientes a la empresa Isola Maquinarias Ltda. Los funcionarios que participaron del estudio realizan diversas labores en las diferentes áreas de la empresa, con la finalidad de que la muestra sea lo más representativa posible. Tras la administración de los cuestionarios, se realizó una tabulación por el total de los encuestados, es decir, por las 80 personas, con la finalidad de presentar resultados de acuerdo a las condiciones demográficas y condiciones asociadas al trabajo.

Descripción de la Investigación

Al tipo de investigación que se llevó a cabo en el presente estudio se le ha dado el carácter de:

- Cuantitativa, con un alcance descriptivo, ya que busca la identificación, reconocimiento y cuantificación en torno a la percepción del Clima Organizacional en la organización.

No será de tipo experimental, dado que no habrá manipulación de las variables ni de las condiciones a las cuales se expongan los sujetos en dicho estudio. Se observarán los fenómenos en estudio tal y como se pueden dar en la vida cotidiana de los trabajadores de la empresa Isola Maquinarias, para su posterior análisis.

VARIABLES DE ESTUDIO

Se consideraron dos variables generales que son las Condiciones Demográficas y Condiciones asociadas al trabajo, las cuales se subdividirán en las siguientes categorías.

- **Condiciones demográficas:** Son aquellas que se definirán a través de las diferencias individuales de cada trabajador, considerando:
 - Antigüedad laboral.
 - Nivel Educativo.
 - Sexo o Género.
 - Edad de las Personas.
 - Estado Civil.
 - Hijos.

- **Condiciones Asociadas al Trabajo:** Estas se definirán mediante el grado de satisfacción que la persona percibe, respecto a las 9 dimensiones del modelo de Litwin y Stringer
 - Estructura, pregunta de la 1 a la 10
 - Responsabilidad, pregunta de la 11 a la 17
 - Recompensa, pregunta de la 18 a la 23
 - Desafíos, pregunta de la 24 a la 28
 - Relaciones, pregunta de la 29 a la 33
 - Cooperación, pregunta de la 34 a la 39
 - Estándares, pregunta de la 40 a la 44
 - Conflicto, pregunta de la 45 a la 49
 - Identidad, pregunta de la 50 a la 53

Instrumento de Medida

La herramienta de medición que se utilizó para este estudio, fué la realización de un cuestionario, dirigida a todos los trabajadores de la organización, basada en el estudio de Clima Organizacional, la cual estará compuesta de la siguiente forma:

- Inicialmente, preguntas sobre datos demográficos.
- Posteriormente, se realizarán interrogantes que nos permitirán identificar, variables asociadas con los niveles de condición laboral, motivación, satisfacción laboral y por ende el clima organizacional.

Información Descriptiva General

El estudio experimental, se llevó a cabo contando con la participación del 98% de los trabajadores, que para estos efectos es de 80 personas, que participaron de forma aleatoria y anónima, todos estos funcionarios de la empresa Isola Maquinarias Ltda., con el objetivo de que el estudio sea lo más representativo posible. Tras la implementación de los cuestionarios se realizó una tabulación por el total de los encuestados, con la finalidad de presentar resultados de acuerdo a las condiciones demográficas y condiciones asociadas al trabajo.

Información Descriptiva de la Encuesta

El cuestionario a implementar se basa en un instrumento validado, y que fue diseñado por los autores Litwin y Stringer (1968), el cual nos permitirá medir las variables del Clima Organizacional en el formato de respuesta de cuatro puntos:

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

El cuestionario fué entregado a los miembros de la empresa sujetos a esta evaluación, la participación de los trabajadores será de forma voluntaria y anónima, la aplicación será en forma personal y aplicando un máximo de 2 horas para el desarrollo del cuestionario.

Características del cuestionario a aplicar

En la parte superior del cuestionario se incluye una introducción del estudio que se quiere realizar, con el fin de despejar dudas que pudiesen tener los encuestados, la intención académica de realizar este cuestionario, el anonimato de las respuestas y la manera en que deben ser contestadas las afirmaciones.

El cuestionario se dividió en dos ítems, el primero abarca desde la pregunta 1 a la 6 y contiene datos descriptivos de las personas encuestadas. En este ítem se pretende identificar antecedentes generales principalmente de tipo demográfico de los trabajadores de Isola Maquinarias Ltda., por ejemplo:

- Antigüedad laboral, medida en rango de años.
- Nivel educacional, comprende Básica, Media, Superior, Postgrado.
- Género, manifestación genética que diferencia la identidad femenina de masculino.
- Edad, medido en años cumplidos a la fecha de la investigación.
- Estado civil, soltero, casado, viudo y otra.
- Hijos, si los trabajadores tienen hijos, y cuantos hijos tienen.

El segundo ítem se conforma por las 9 dimensiones relacionadas con el Clima Organizacional, modelo de Litwin y Stringer, que se agrupan de la siguiente forma:

- Estructura
- Responsabilidad
- Recompensa

- Desafíos
- Relaciones
- Cooperación
- Estándares
- Conflicto
- Identidad

Aplicación del cuestionario

Se hizo llegar una carta de presentación a Isola Maquinarias Ltda., para solicitar autorización y una posterior entrevista donde se coordinarán los tiempos para la toma del cuestionario. Es aquí en donde se da a conocer el objetivo que busca el estudio y en qué consiste la herramienta a implementar. Una vez autorizada la implementación del cuestionario y coordinados los tiempos, se entregó de forma personal y vía papel los cuestionarios correspondientes a implementar.

Tabulación de datos

Una vez tomados los cuestionarios se recopiló la información y se procedió a la confección de una base de datos en el sistema SPSS, además de una planilla Excel, donde se procedieron a trabajar los datos demográficos, y los cuestionarios del N°1 a la N° 80. De esta forma se fueron registrando las respuestas otorgadas por cada uno de los encuestados, luego se procedió a tabular la información en las base de datos, tanto en el sistema SPSS como en la planilla Excel, de donde se obtendrán los totales por cuestionario para de este modo poder obtener los resultados que permitirán realizar la evaluación del Clima Organizacional de Isola Maquinaria Ltda.

Análisis de Datos

La base de datos se trabajó directamente en el programa SPSS y una planilla Excel, en donde se agruparon las afirmaciones y las respuestas de los empleados de Isola Maquinaria Ltda. Posterior a ello se aplicó un Análisis Descriptivo (univariado) y un Análisis Bivariado, este último para conocer la significancia de la relación entre variables.

Análisis Univariado

Este análisis somete a estudio una variable a la vez y este permite reconocer los conceptos y factores principales de la investigación, ya que su característica es ser un análisis principalmente descriptivo. Al efectuar un estudio univariado nos centralizaremos en cada variable de modo independiente. Prácticamente se trabajó con distribuciones de frecuencias, medidas de tendencia central y medidas de dispersión.

Análisis Bivariado

Este estudio permite constituir relaciones entre dos variables, en este caso entre el Clima Organizacional, variables concluyentes del Clima Organizacional y los componentes determinados como significativos para las personas que trabajan en Isola Maquinarias Ltda. Los resultados conseguidos para el estudio Bivariado se confeccionaron en base a lo obtenido por las tablas de contingencia.

Descripción General

La forma de trabajar esta evaluación, se consideró trabajando los 80 cuestionarios, con sus respectivas respuestas tanto para el análisis Univariado como para el análisis Bivariado.

Para el análisis Bivariado se consideraron todas las dimensiones que abarca el cuestionario para evaluar la importancia de cada una de ellas, en el presente estudio se le dio más importancia al análisis Bivariado, razón por la cual se investigaron más preguntas para este análisis y se analizaron menos variables demográficas para el análisis univariado, con el propósito de evaluar su importancia.

CAPITULO IV: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS Y RECOMENDACIONES

Resultados de la Investigación.

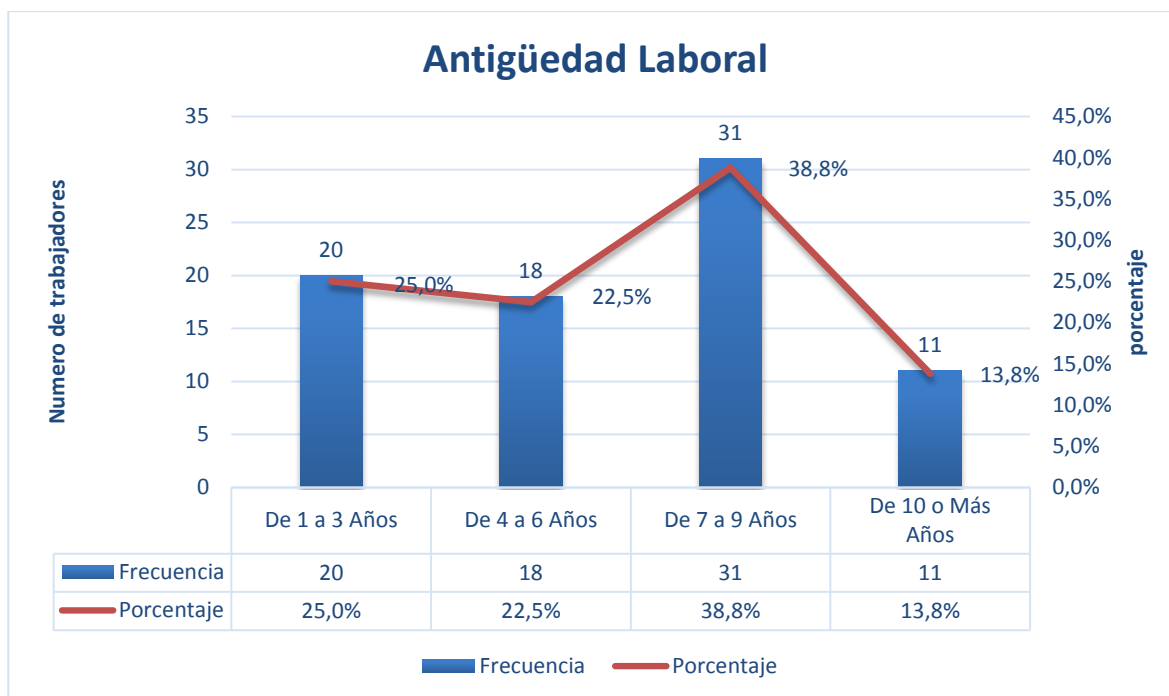
A continuación, mostramos los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores de Isola Maquinaria Ltda., considerando que los resultados obtenidos se aplicaron a 80 trabajadores, los cuales se desempeñan en diferentes labores dentro de la empresa. Dicha encuesta permitió conocer sus distintos puntos de vistas sobre el Clima organizacional, los cuales se muestran en los siguientes párrafos.

Análisis Descriptivo de la Muestra

Los resultados fueron conseguidos a través de la tabulación de datos ocupando el programa para análisis de datos SPSS y Excel.

1) Años de Antigüedad

Gráfico N° 1.

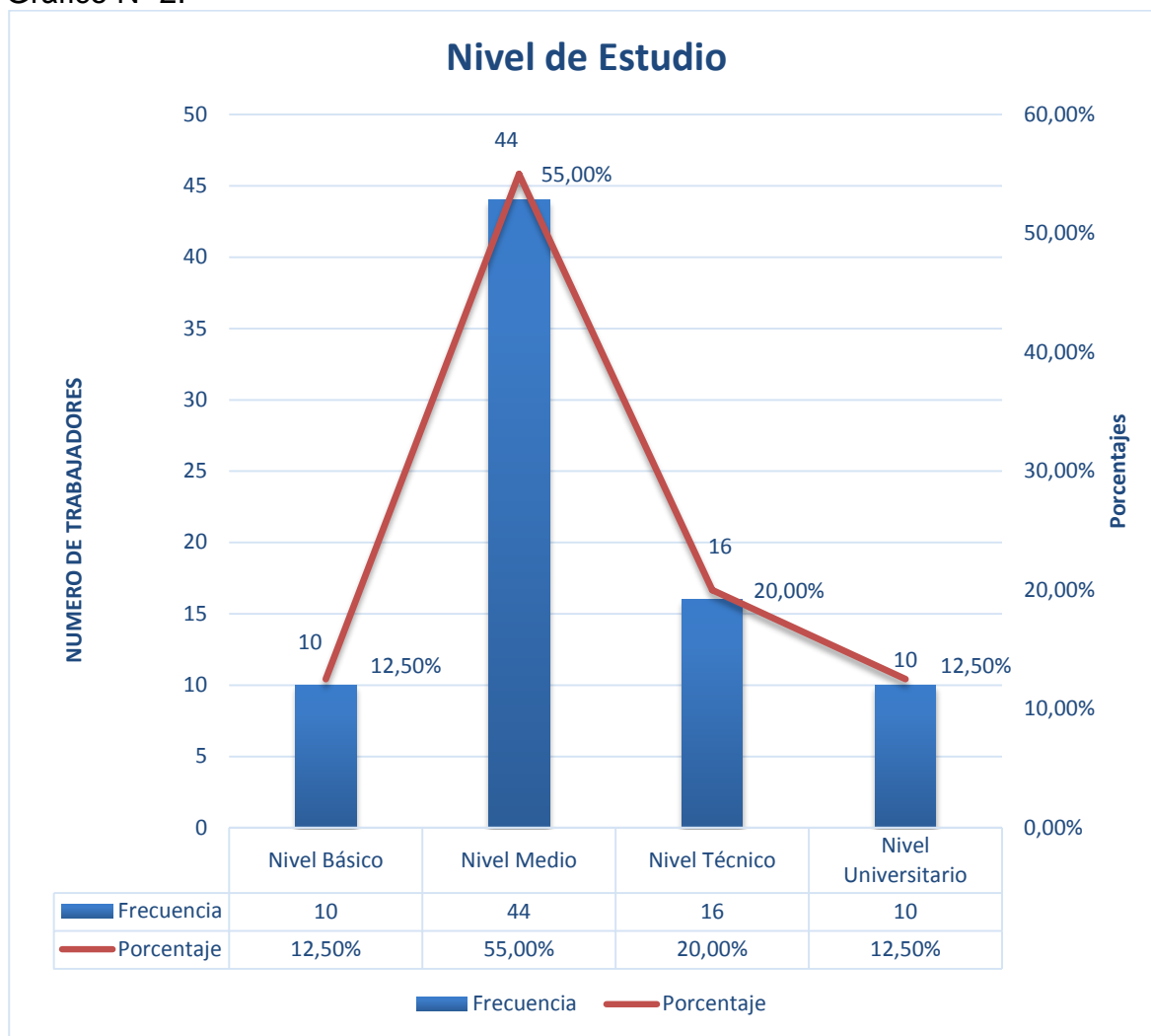


Fuente: Elaboración propia

Como se puede ver en el gráfico, el 25% corresponde a un total de 20 trabajadores encuestados, y que tienen desde 1 a 3 años de antigüedad laboral. Un 22,50% que corresponden a 18 trabajadores que tienen entre 4 a 6 años de antigüedad. Un 38,75%, son 31 trabajadores, tienen entre 7 a 9 años. Por último un 13,75%, son 11 trabajadores, tienen 10 o más años de antigüedad. (Ver gráfico nº 1) (Ver tabla 1 de anexos)

2) Nivel Educativo.

Gráfico Nº 2.



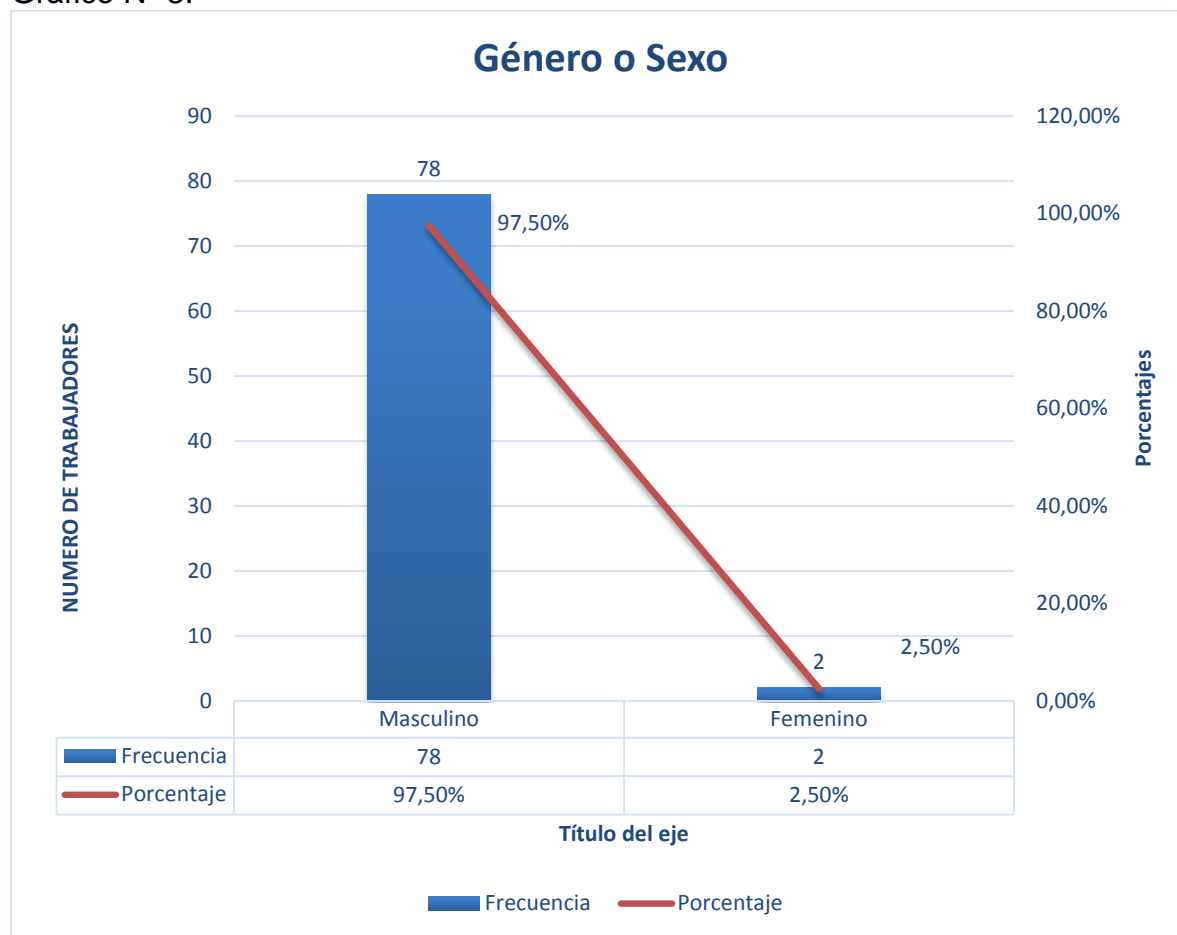
Fuente: Elaboración propia

En este punto se clasificó el nivel educativo comenzando con un 12,50%, los cuales poseen educación de nivel básico que corresponde a 10 trabajadores.

Un 55%, los cuales poseen un nivel de educación Media y que corresponde a 44 trabajadores. Un 20%, los cuales poseen educación superior técnica que corresponde a 16 trabajadores. Por Último, un 12,50%, que poseen Educación superior Universitaria que corresponden a 10 trabajadores (Ver gráfico nº 2) (Ver tabla 5 de anexos)

3) Género.

Gráfico Nº 3.

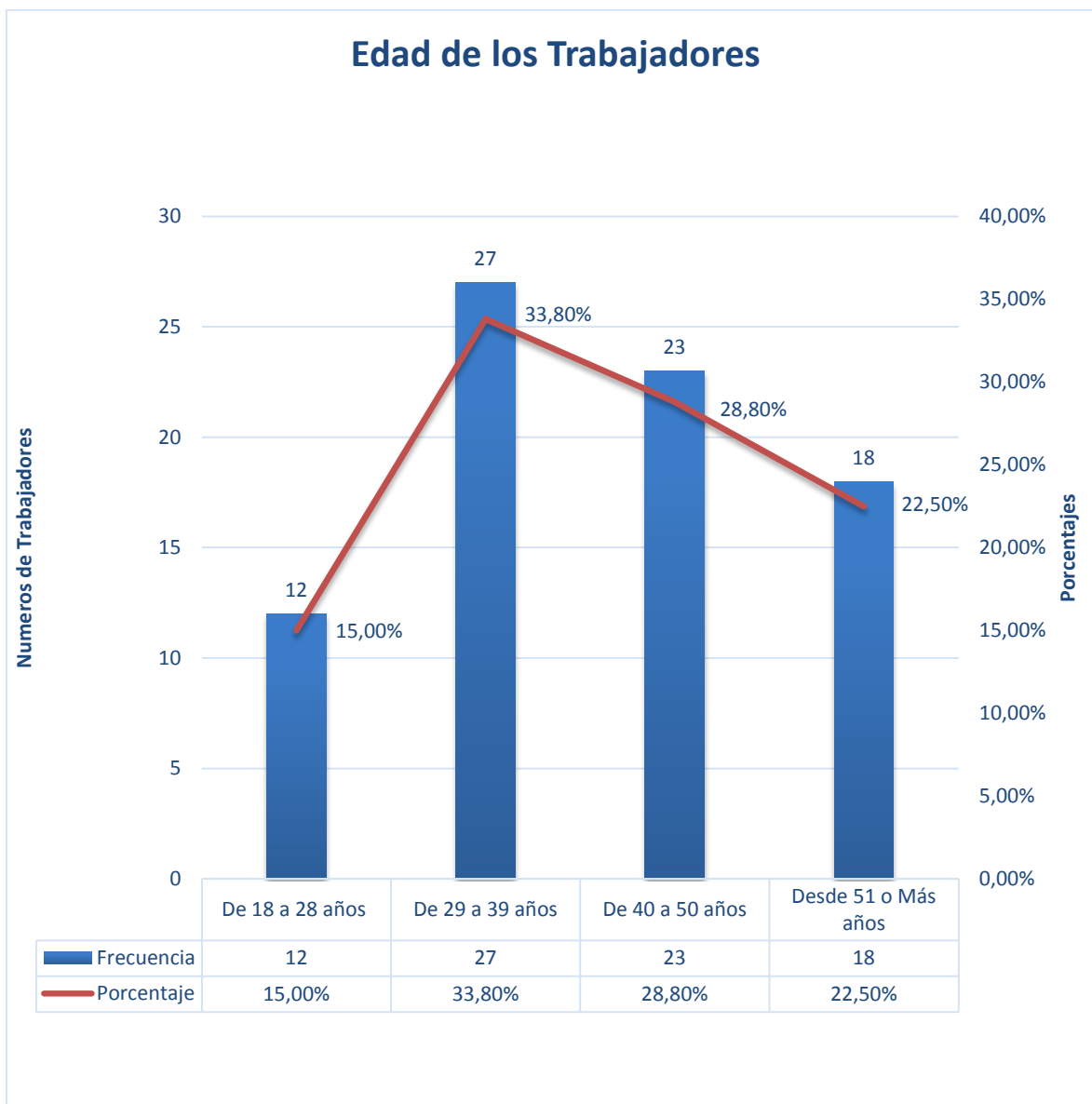


Fuente: Elaboración propia

Un 97,50%, corresponde al porcentaje de Hombres que trabajan en la empresa, logrando un total de 78 trabajadores y con un 2.50% que corresponde al porcentaje de colaboradores mujeres que hacen un total de 2 personas (Ver gráfico nº 3) (ver tabla 6 de anexos)

4) Edad

Gráfico N° 4

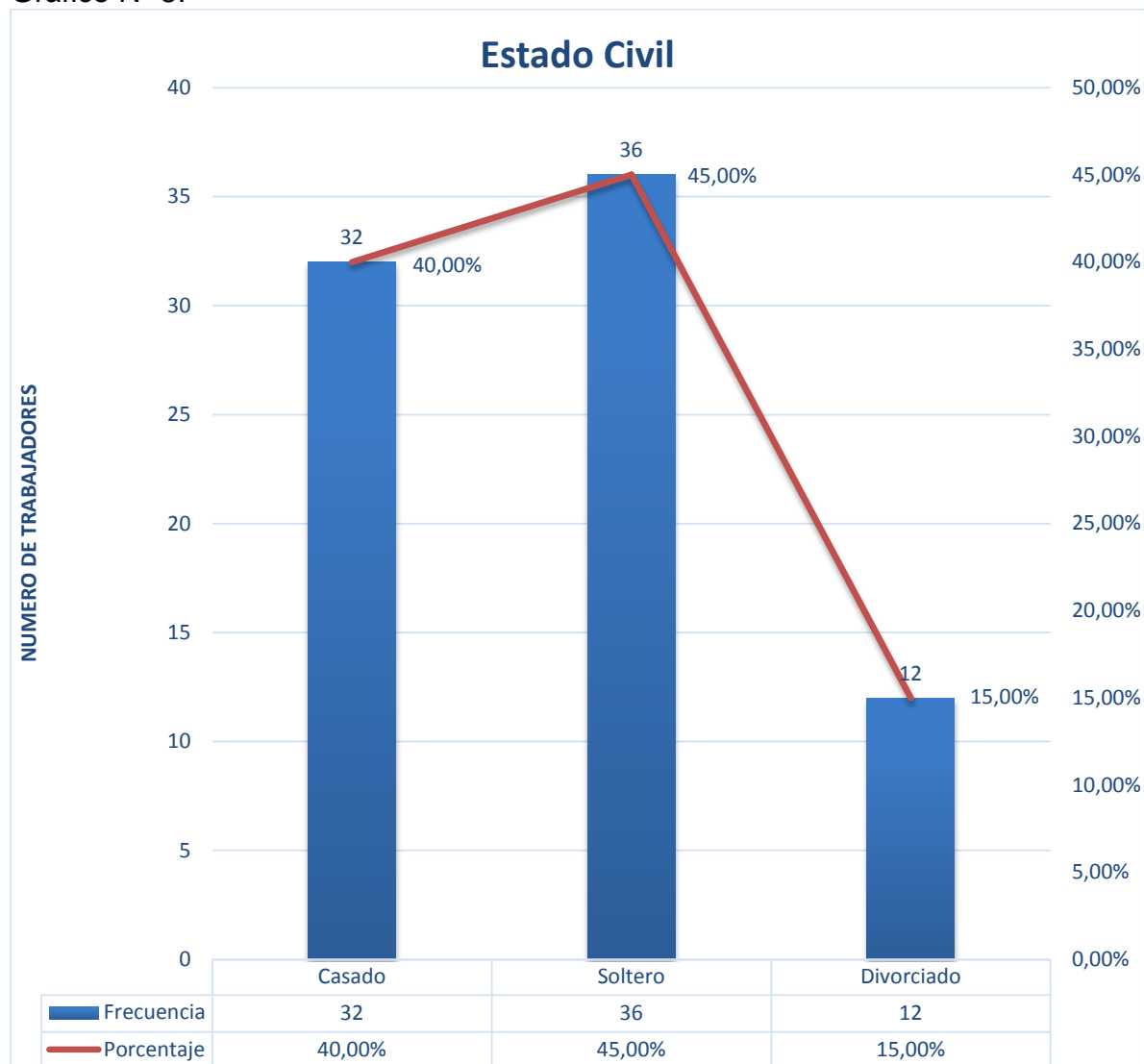


Fuente: Elaboración propia

Un 15%, son 12 trabajadores, pertenecen al rango 18 a 28 años. Un 33,75%, son 27 trabajadores, corresponden al rango 29 a 39 años. Un 28,75%, son 23 trabajadores, corresponden al rango 40 a 50 años. Por último, un 22,50%, corresponden a 18 trabajadores, pertenecen al rango 51 o más años de edad. (Ver gráfico N° 4) (Ver tabla 2 de anexos)

5) Estado Civil

Gráfico N° 5.

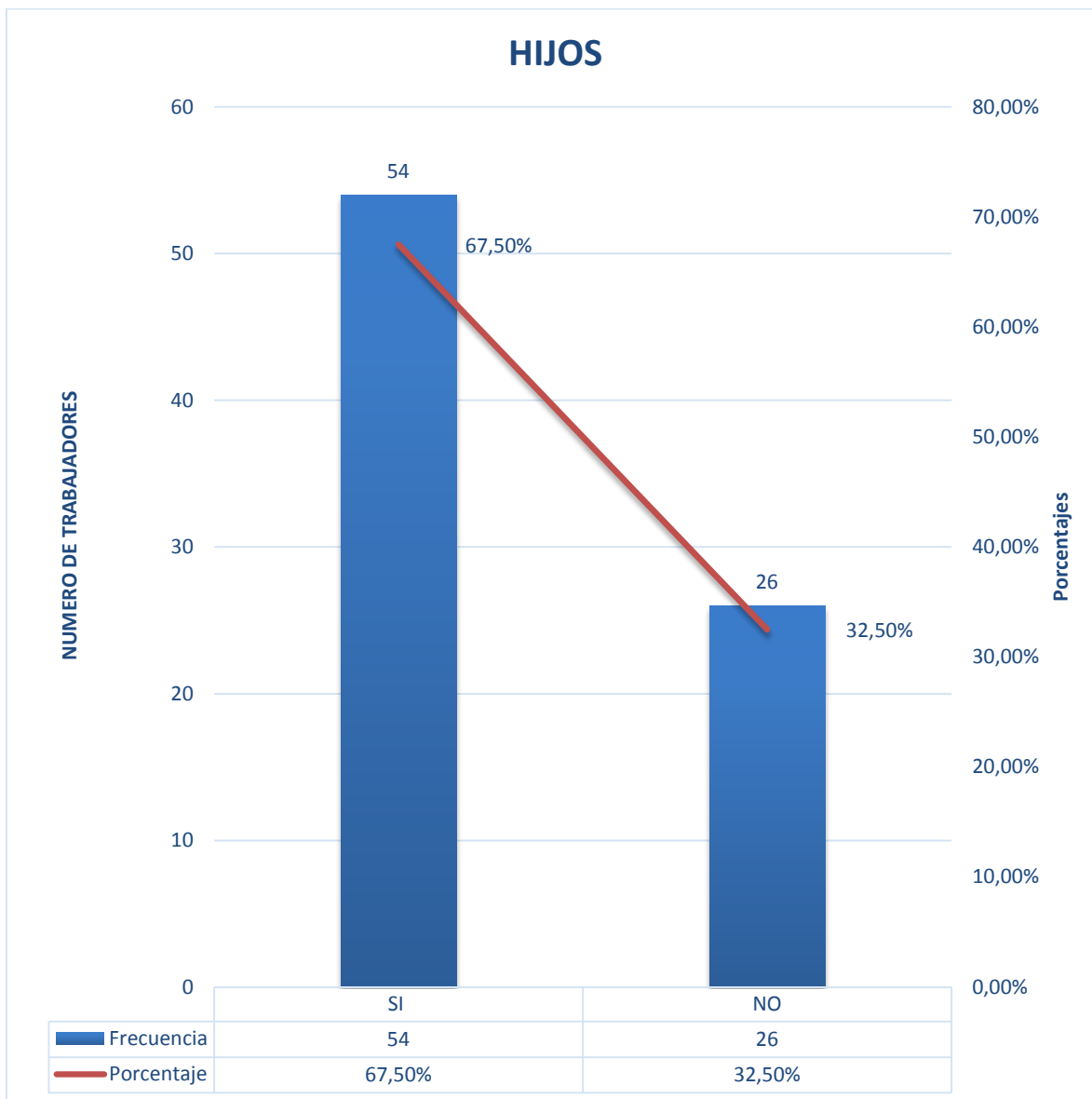


Fuente: Elaboración propia

Un 40%, que pertenecen a 32 trabajadores, están casados. Un 45%, que pertenecen a 36 trabajadores, están Solteros. Por último, un 15%, que pertenecen a 12 trabajadores, se encuentran divorciados. (Ver gráfico nº 5) (Ver tabla 3 de anexos)

6) Hijos.

Gráfico N° 6



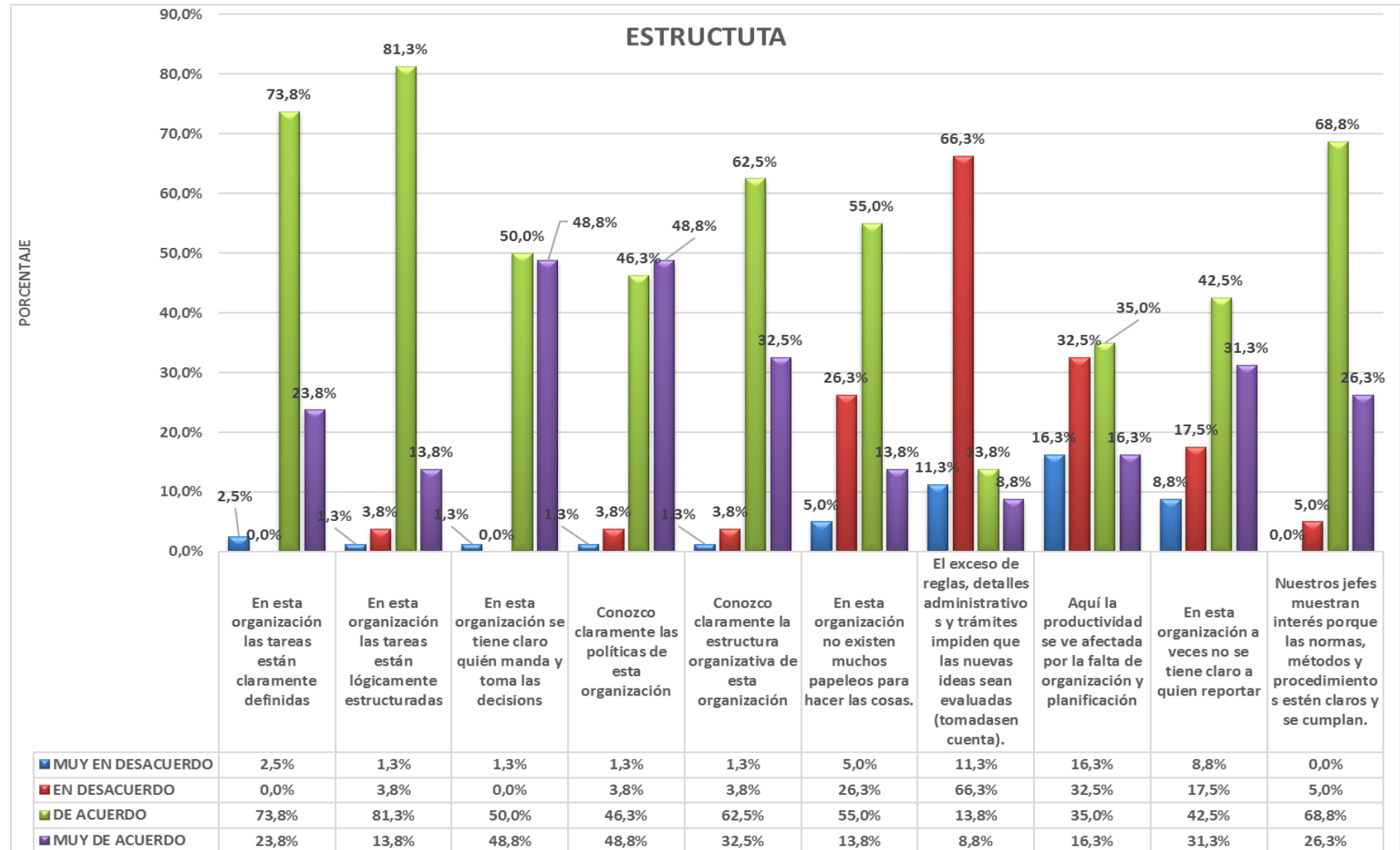
Fuente: Elaboración propia

Un 67,50%, corresponden a 54 trabajadores, si tienen hijos. Y un 32,50%, que corresponden a 26 trabajadores, no tienen hijos. (Ver gráfico N°6) (Ver tabla 4 de anexos)

Análisis de las dimensiones por pregunta

7) Estructura

Gráfico N° 7

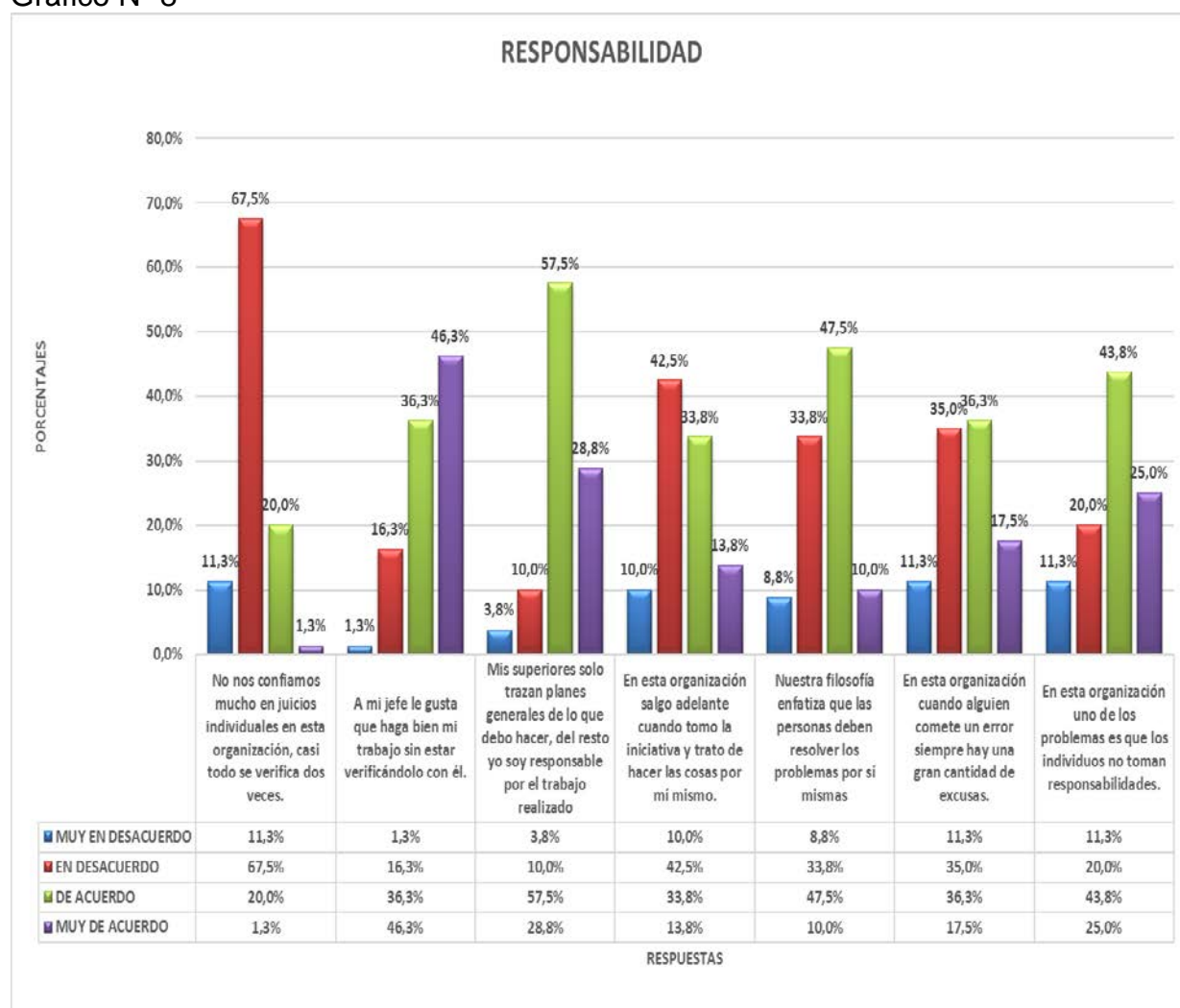


Fuente: Elaboración propia

De acuerdo al gráfico presentado, podemos decir que de la primera dimensión que se refiere a la estructura de la empresa, la cual habla de la percepción que tienen los miembros de la organización sobre la misma, la pregunta N° 8 con un 35,0% considera que la productividad se ve afectada por la falta de organización, la pregunta N° 7 con un 66,3% la esta en desacuerdo, la pregunta N° 2 con un 81,3% dice estar de acuerdo y finalmente las preguntas N° 3 y 4 las consideran como muy de acuerdo. (Ver gráfico7)

8) Responsabilidad

Gráfico N° 8



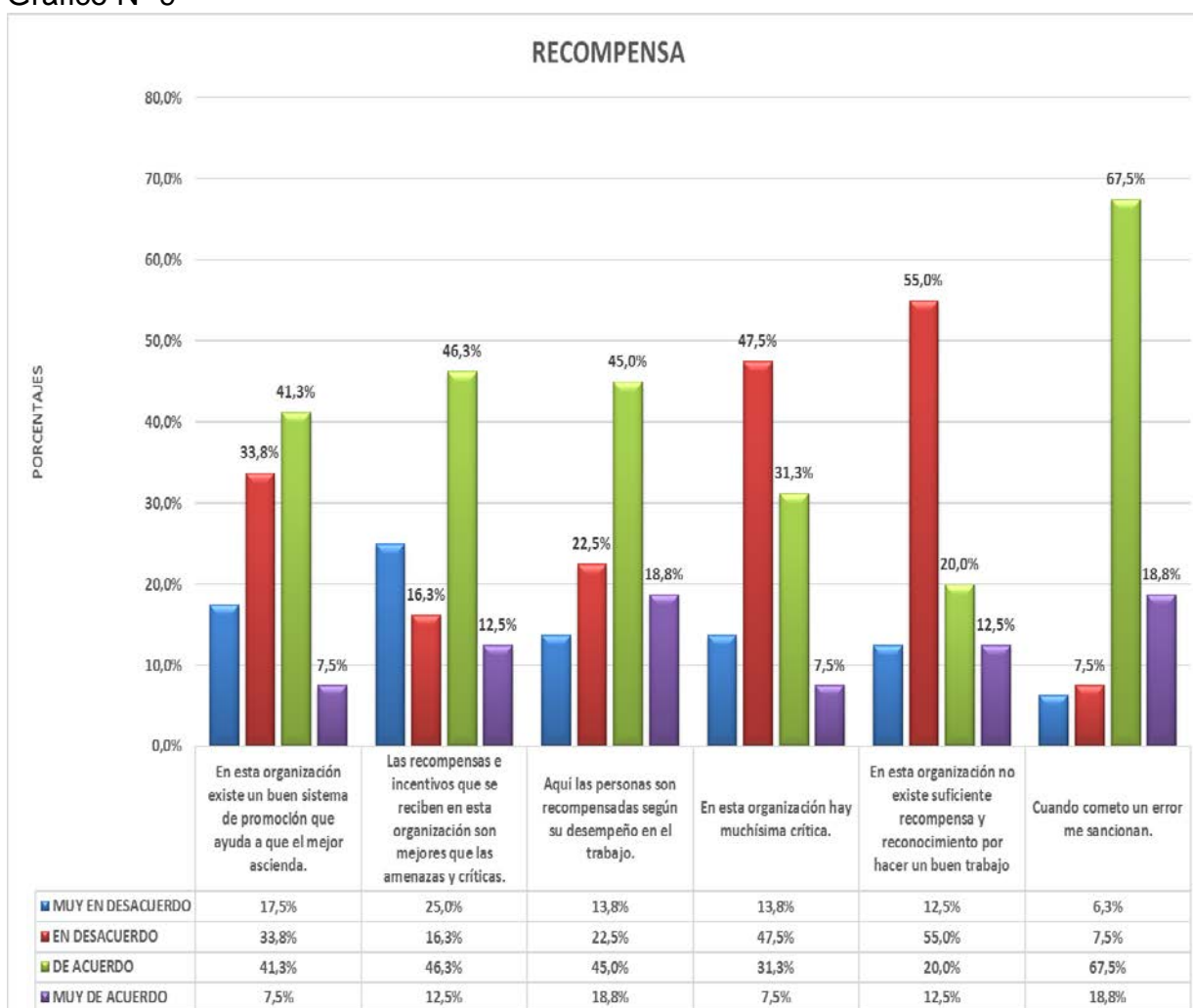
Fuente: Elaboración propia

Como se puede apreciar en el gráfico antes visto, podemos decir que de la segunda dimensión que se refiere a la responsabilidad, la cual habla sobre la

autonomía en la toma de decisiones por parte de los trabajadores, las preguntas N° 16 y 17 con un 36,3% y un 43,8% sienten que al cometer un error existen muchas excusas por parte de ellos, lo que los lleva a no querer ser responsables por lo que hacen, la pregunta N° 13 con un 57,5% y la pregunta N° 12 con un 46,3% están muy de acuerdo, ya que se sienten autónomos en las decisiones que toman respecto a su trabajo. (Ver gráfico 8)

9) Recompensa

Gráfico N° 9



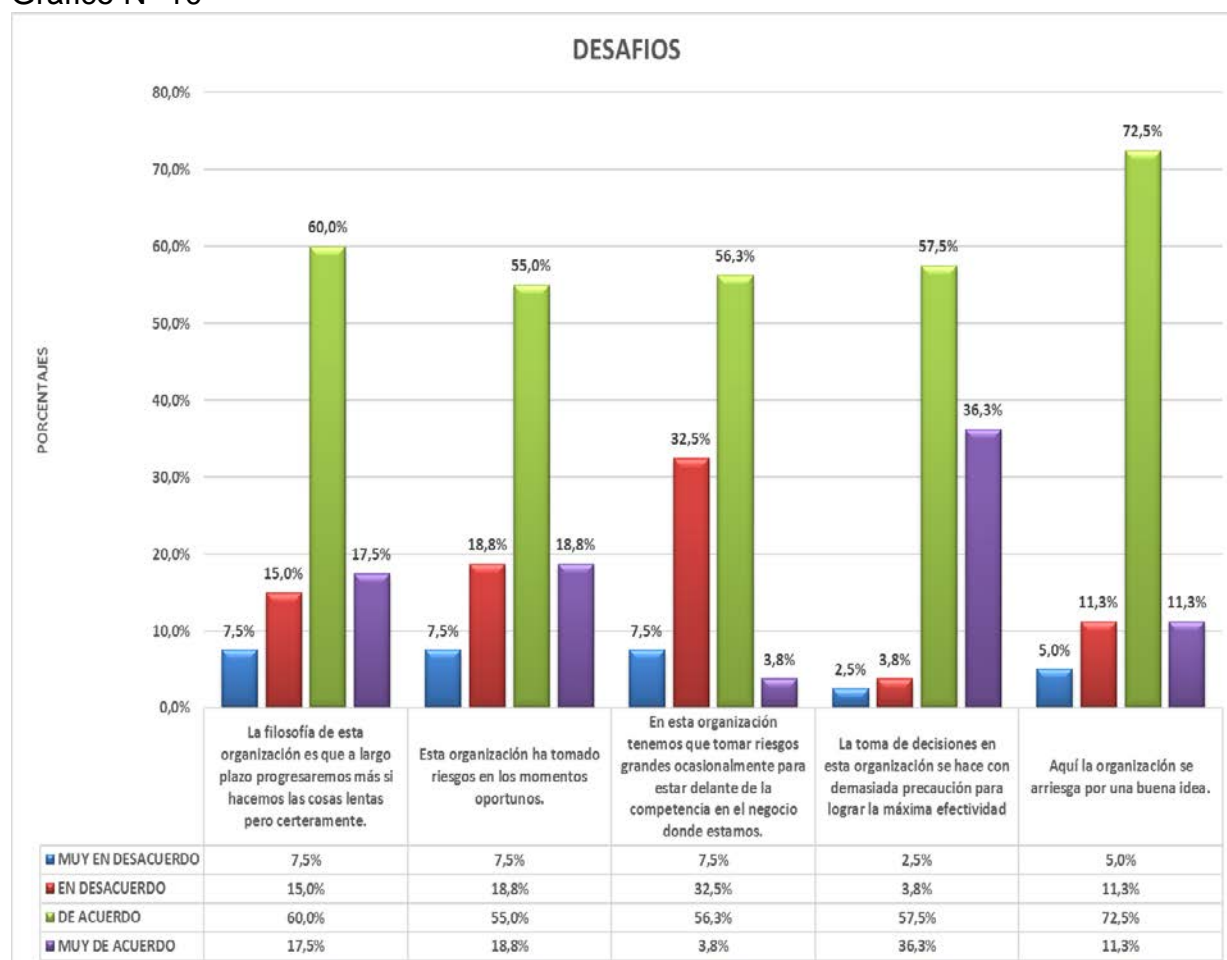
Fuente: Elaboración propia

En este gráfico, que corresponde a la dimensión que se refiere a la recompensa, la cual habla sobre la retribución que los trabajadores reciben por realizar bien su trabajo, la pregunta N° 19 con un 46,3% y en la pregunta N° 22

con un 55,0% afirman que las recompensas son suficientes respecto a las labores realizadas, la pregunta N° 23 con un 67,5% y 18,8% afirman que al cometer un error en su trabajo este es sancionado, sin embargo las sanciones no son mayores que las recompensas que reciben como lo indican en la pregunta 19. (Ver gráfico 9)

10) Desafíos

Gráfico N° 10



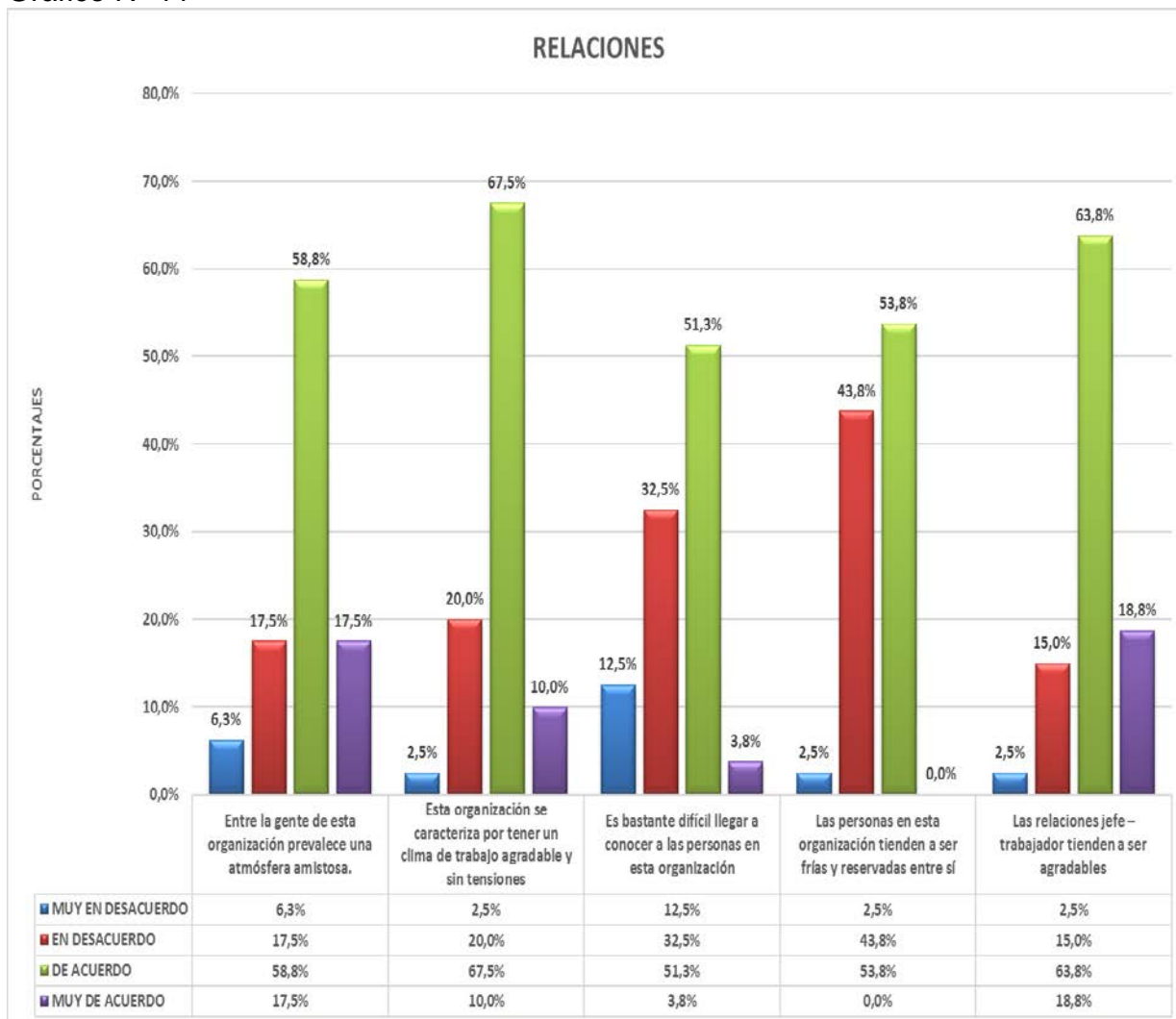
Fuente: Elaboración propia

De acuerdo al gráfico presentado de la dimensión desafío, que tiene relación al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo, se puede considerar que la mayoría de los trabajadores considera que en esta dimensión un 60,0% y un 72,5% lo que comprende las preguntas N° 24 y 28 respectivamente, cree los desafíos están

bien planteados, ya que con esto la empresa logra alcanzar sus objetivos a largo plazo. (Ver gráfico N° 10)

11) Relaciones

Gráfico N° 11

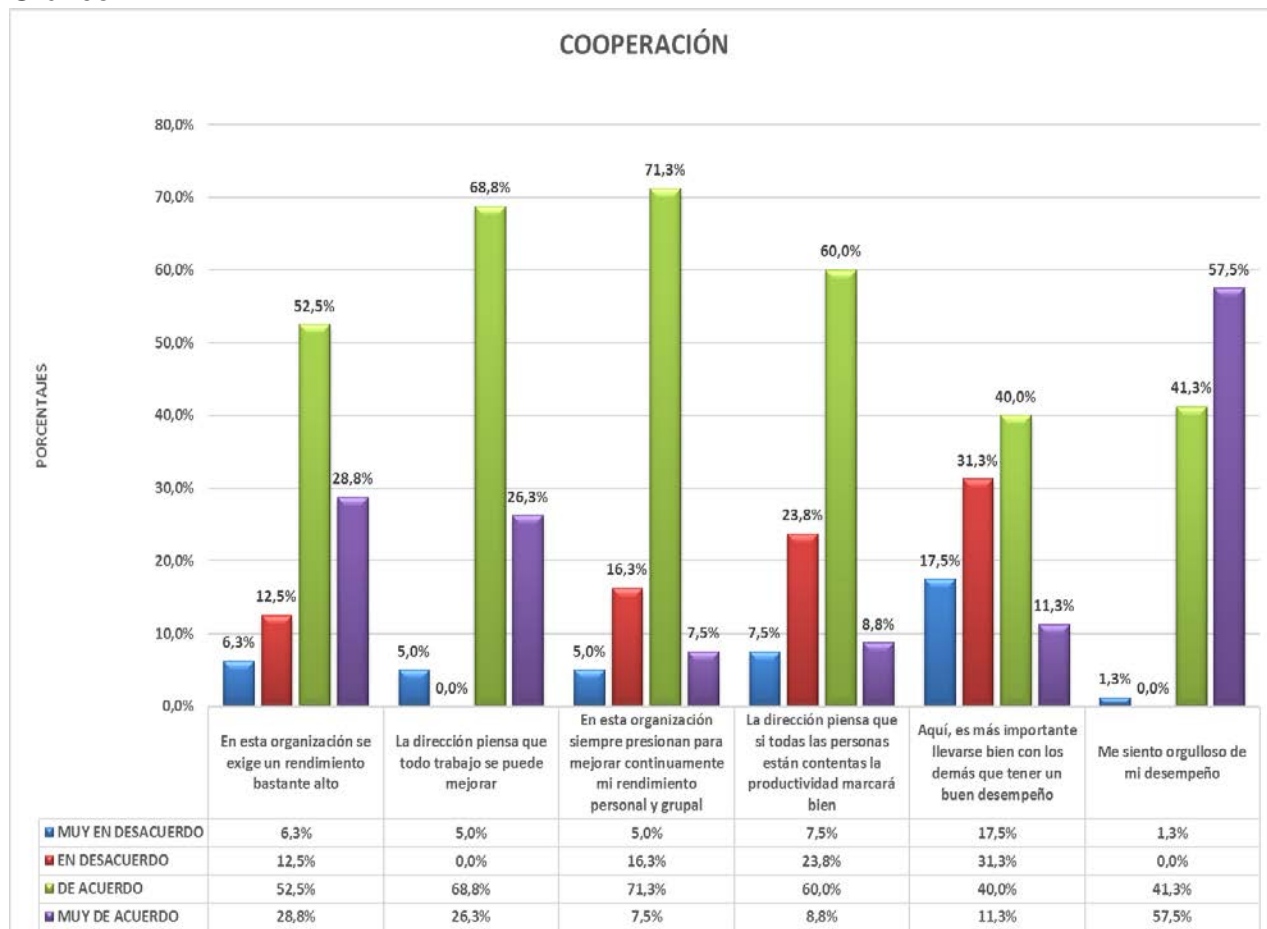


Fuente: Elaboración propia

De este gráfico presentado de la dimensión relaciones, que dice sobre la percepción los miembros de la organización acerca de un ambiente de trabajo grato, podemos deducir que de acuerdo a las preguntas N° 31 y 32, hay un 51,3% y un 53,8% sienten que las relaciones sociales tanto entre sus pares es mala y las preguntas N° 30 con un 67,5% y N° 33 con un 18,8%, creen que el ambiente en su lugar de trabajo es bueno y muy bueno. (Ver gráfico N° 11)

12) Cooperación

Gráfico N° 12

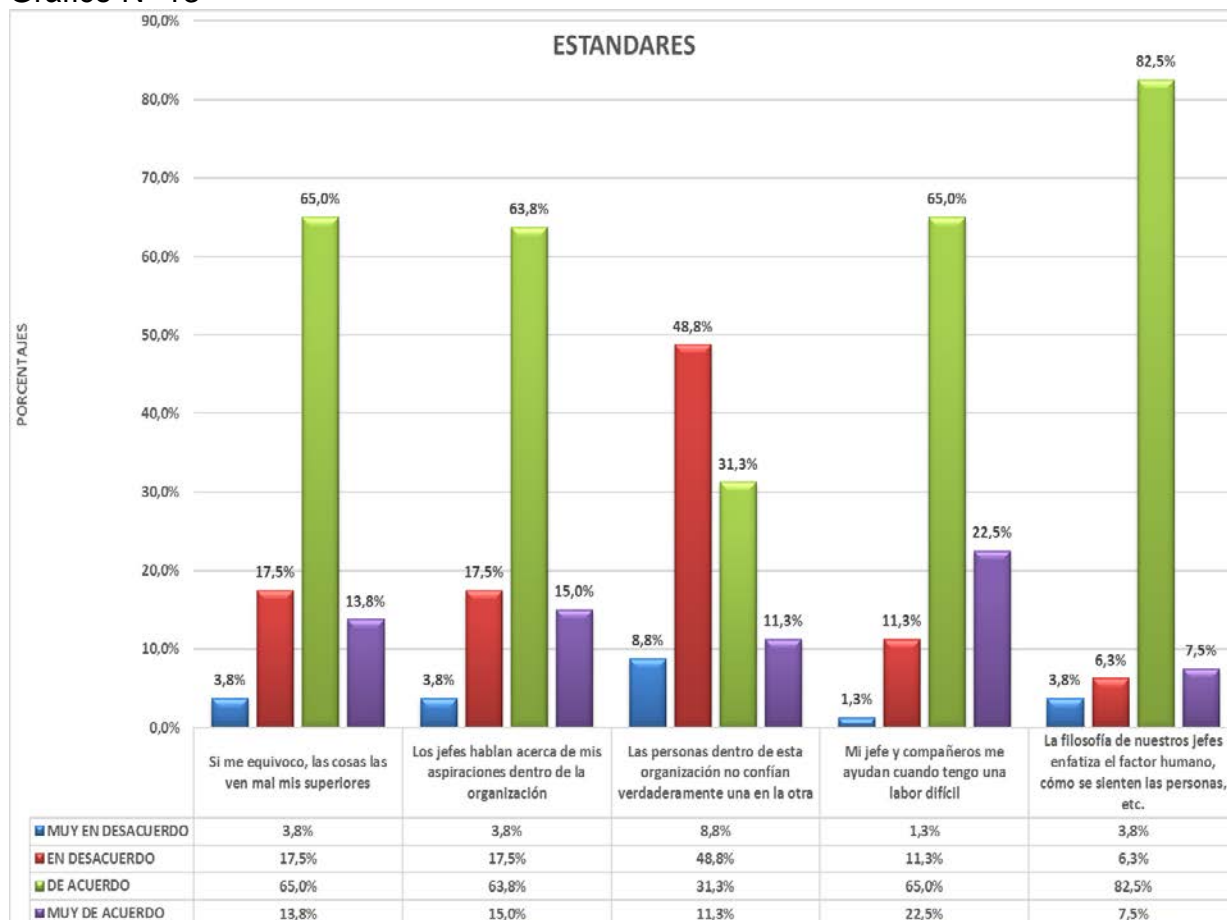


Fuente: Elaboración propia

De este gráfico presentado de la dimensión cooperación, que dice sobre la percepción los miembros de la organización sobre si existe un espíritu de ayuda, podemos deducir que de acuerdo a las pregunta N° 38, hay un 17,5% y un 31,3%, sienten que es malo y regular tener que llevarse bien por sobre tener un buen desempeño y de las preguntas N° 34 y 39 inclusive se destacan la N° 36 con un 71,3% y la N° 39 con un 57,5% creen que siempre es mejor ir mejorando para lograr los objetivos planteados (Ver gráfico N° 12)

13) Estándares

Gráfico N° 13

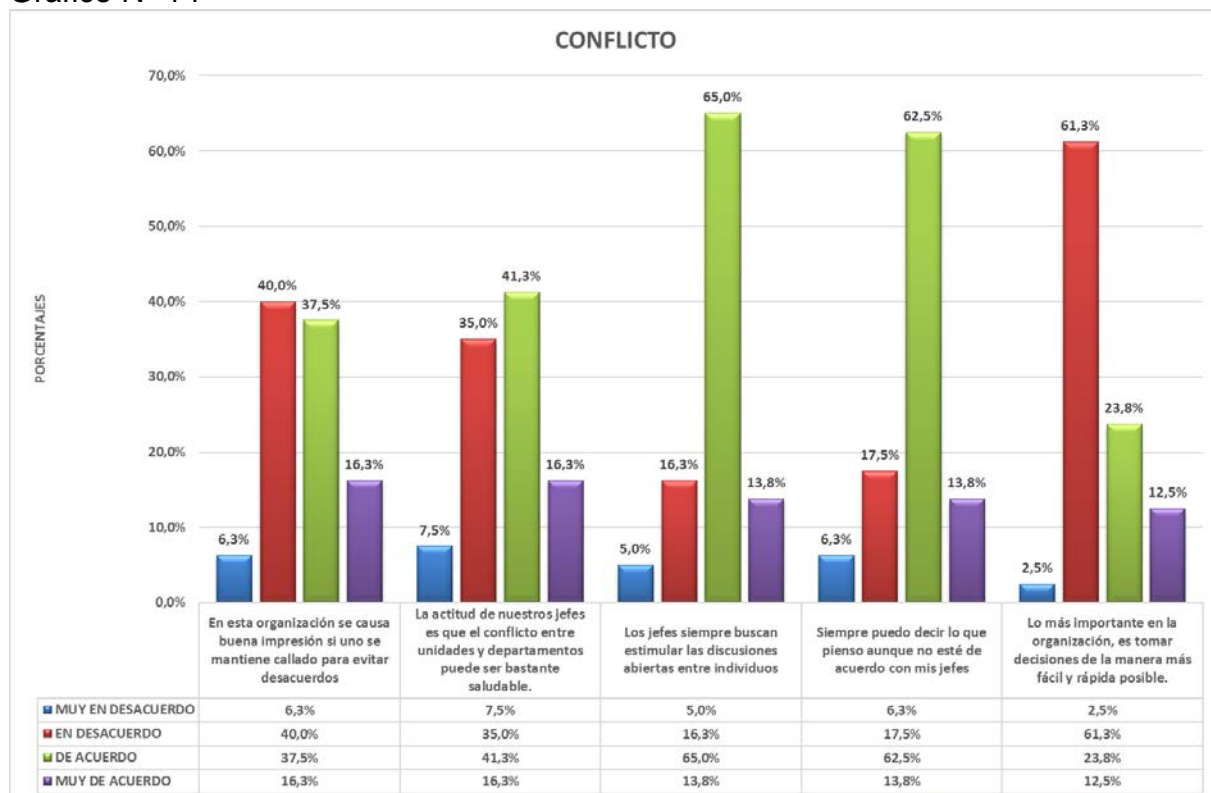


Fuente: Elaboración propia

Lo que muestra este gráfico presentado de la dimensión estándares, que dice sobre la percepción los miembros de la organización acerca de las normas de rendimiento, podemos deducir que de acuerdo a la pregunta N° 42 con un 8,8% y un 48,8% sienten que existe más un sentimiento de desconfianza entre ellos lo que hace que su percepción sea mala y las preguntas N° 44 con un 82,5% y la 43 con un 22,5%, creen que sus jefes siempre demuestran su lado más humano. (Ver gráfico N° 13)

14) Conflicto

Gráfico N° 14

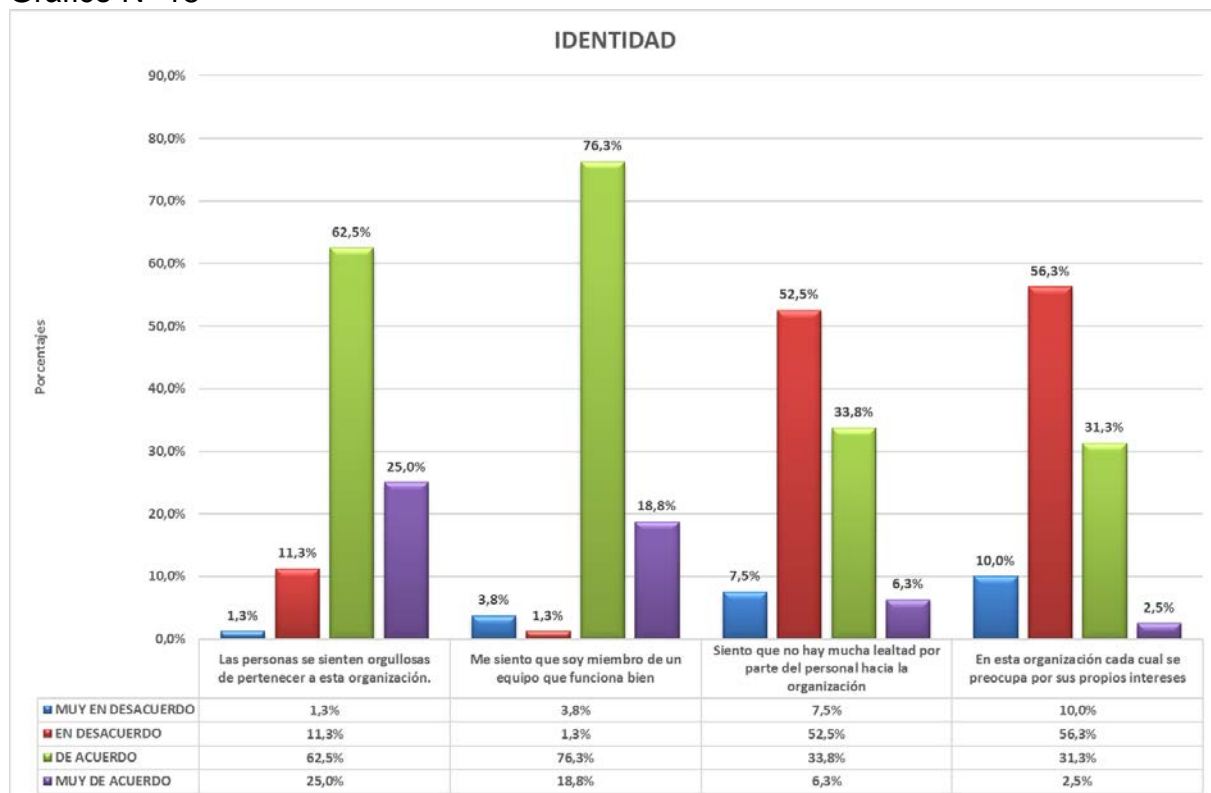


Fuente: Elaboración propia

De este gráfico presentado de la dimensión conflicto, que dice sobre el sentimiento de los miembros de la organización acerca de opiniones diferentes que surgen, podemos deducir que de acuerdo a las preguntas desde la 45 a la 49, la percepción por parte de los trabajadores es más bien equitativa ya que coinciden en que sus superiores siempre buscan el dialogo por sobre todo destacando la pregunta N° 47 con un 65%, ubicada en la variable de acuerdo y la pregunta 46 con un 7,5% que hace mención a la variable muy en desacuerdo (Ver gráfico N° 14)

15) Identidad

Gráfico N° 15



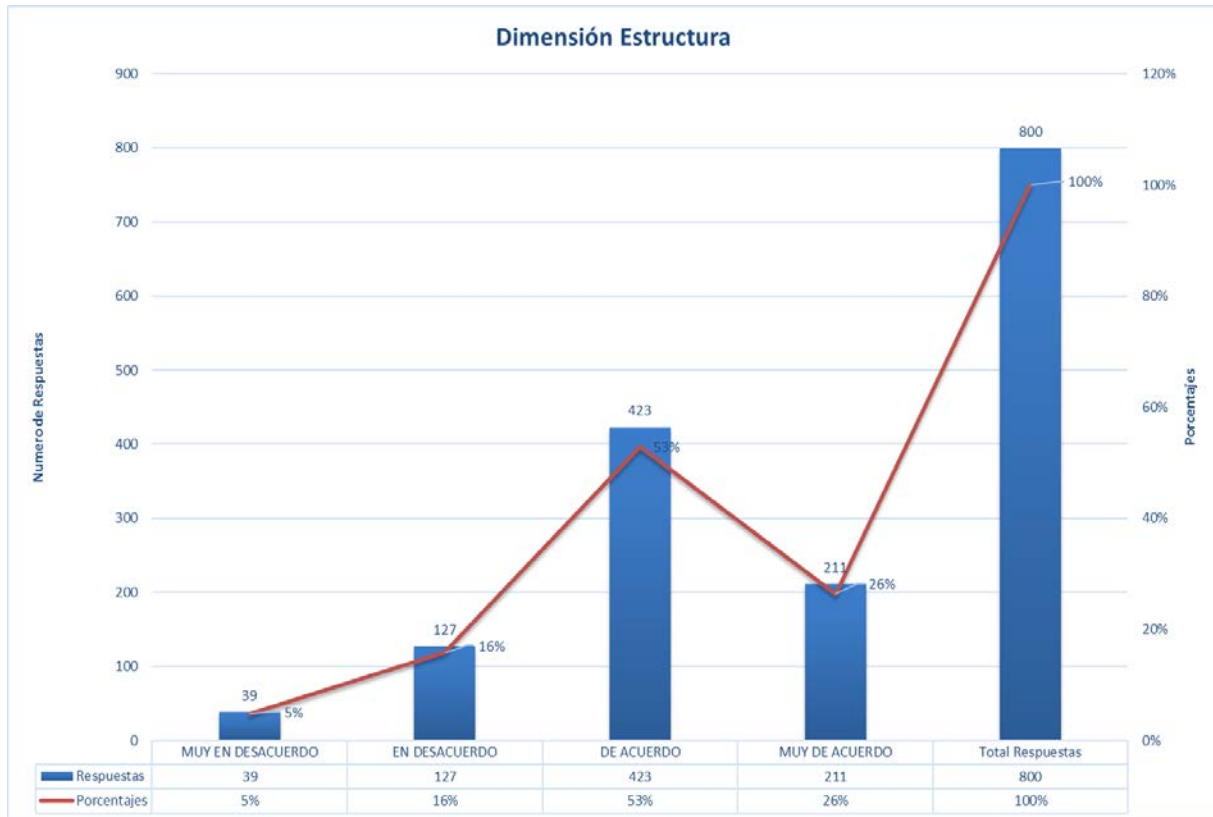
Fuente: Elaboración propia

En esta dimensión identidad, que dice sobre el sentimiento de pertenencia a la organización, podemos concluir que de acuerdo a las preguntas N° 52 y 53 con un 52,5% y un 56,3% y las preguntas N° 51 y 50 con un 76,3% y un 25% dicen sentirse orgullosas de pertenecer a la organización, en cambio un menor porcentaje no sienten pertenecer a la organización. (Ver gráfico N° 15)

Análisis de las dimensiones por respuestas

16) Estructura

Gráfico N° 16

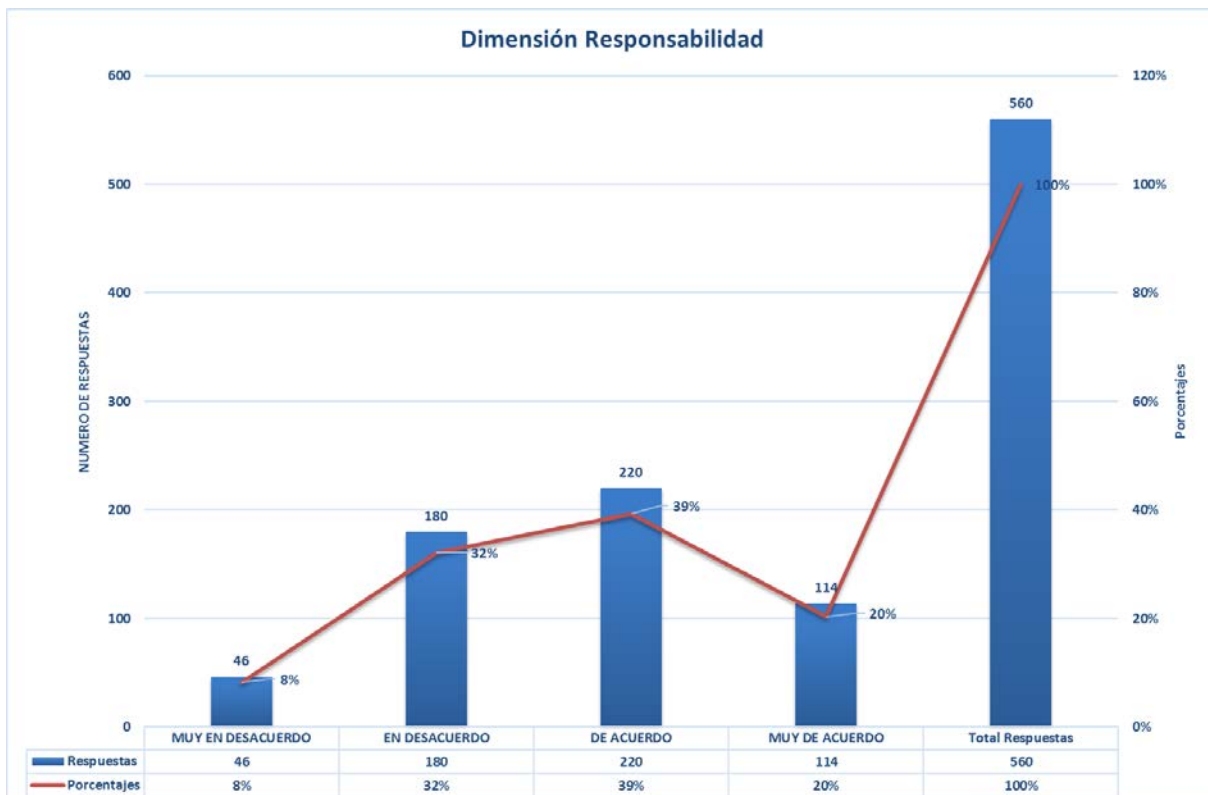


Fuente: Elaboración propia

En la dimensión estructura la cual está representada por 10 preguntas lo que barca un total de 800 respuestas se destacan el porcentaje de un 16% el cual dice estar en desacuerdo esta dimensión y el 53% menciona que es buena.

17) Responsabilidad

Gráfico N° 17



Fuente: Elaboración propia

En Responsabilidad donde está constituida por 7 preguntas de la 11 a la 17, y un total de 560 respuestas se destacan el porcentaje de un 32% el cual dice estar en desacuerdo en esta dimensión y el 39% menciona que es buena.

18) Recompensa

Gráfico N° 18

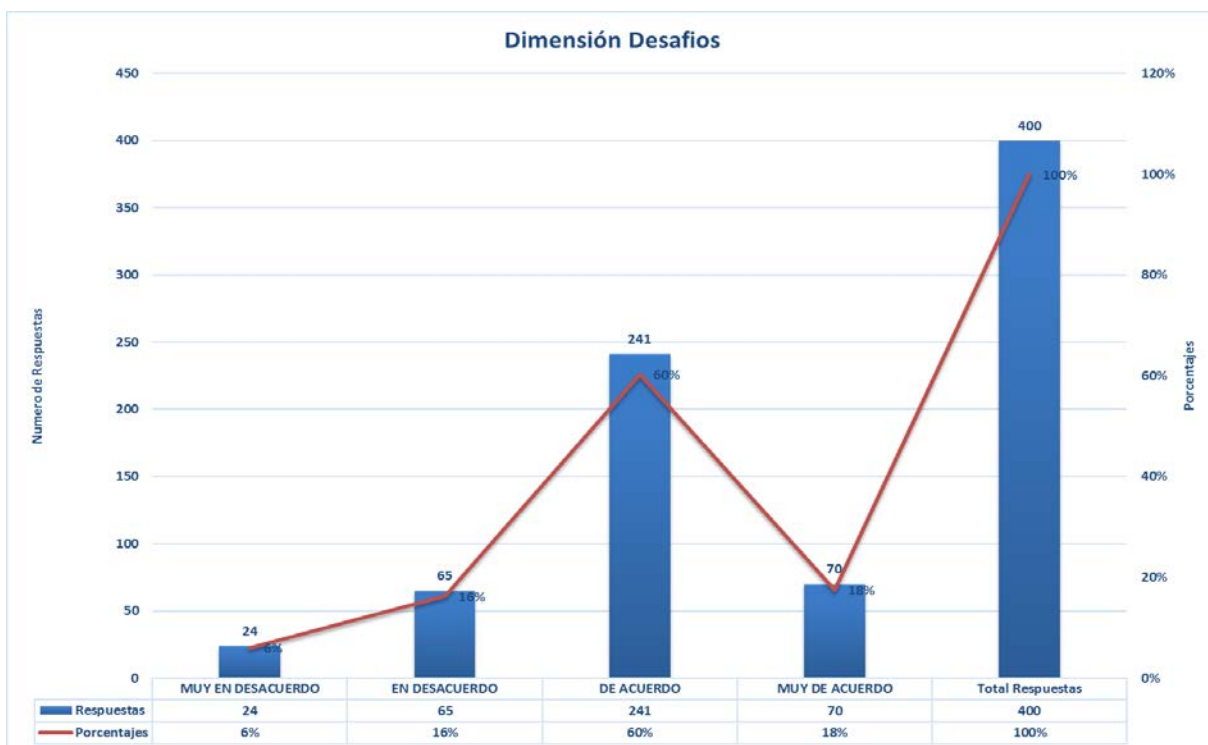


Fuente: Elaboración propia

En Recompensa donde está constituida por 6 preguntas de la 18 a la 23, y un total de 480 respuestas se destacan el porcentaje de un 30% el cual dice estar en desacuerdo sobre esta dimensión y el 42% menciona que es buena

19) Desafíos

Gráfico N° 19

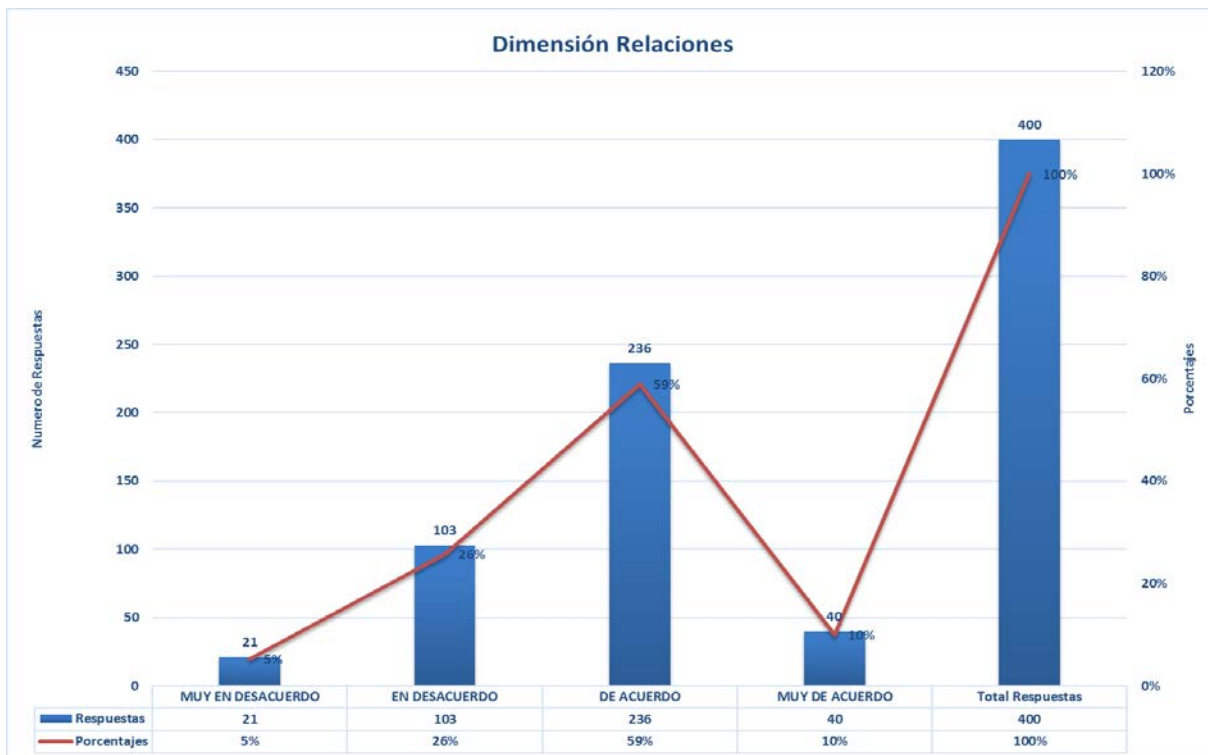


Fuente: Elaboración propia

En la dimensión desafíos donde está constituida por 5 preguntas de la 24 a la 28, y un total de 480 respuestas se destaca el porcentaje de un 60% el cual dice encontrar esta dimensión como buena

20) Relaciones

Gráfico N° 20



Fuente: Elaboración propia

Relación está constituida por 5 preguntas de la 29 a la 33, y un total de 400 respuestas se destacan el porcentaje de un 26% el cual dice estar en desacuerdo con esta dimensión y el 59% menciona que es buena

21) Cooperación

Gráfico N° 21

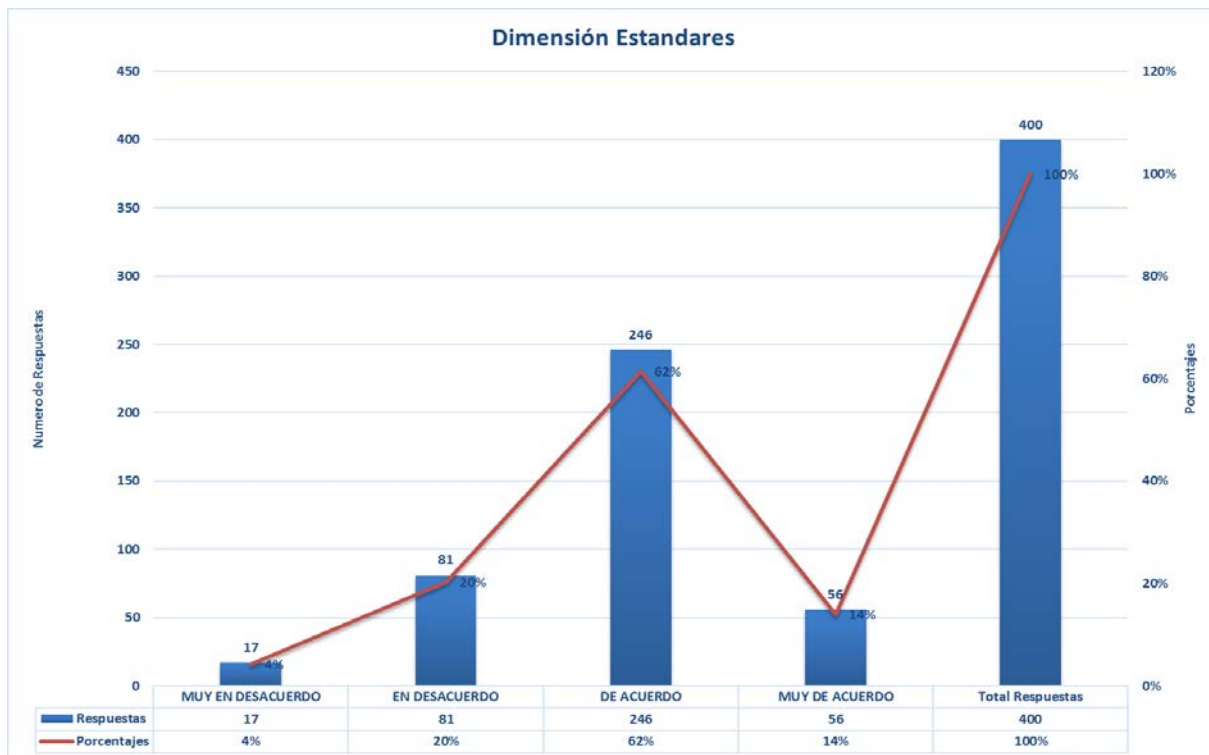


Fuente: Elaboración propia

La dimensión Cooperación está formada por 6 preguntas de la 34 a la 39, y un total de 480 respuestas se destacan el porcentaje de un 56% el cual dice estar de acuerdo y el 23% menciona que es muy bueno.

22) Estándares

Gráfico N° 22



Fuente: Elaboración propia

En estándares está formada por 5 preguntas de la 40 a la 44, y un total de 400 respuestas se destacan el porcentaje de un 20% el cual dice estar en desacuerdo con esta dimensión y el 62% menciona que es bueno.

23) Conflicto

Gráfico N° 23

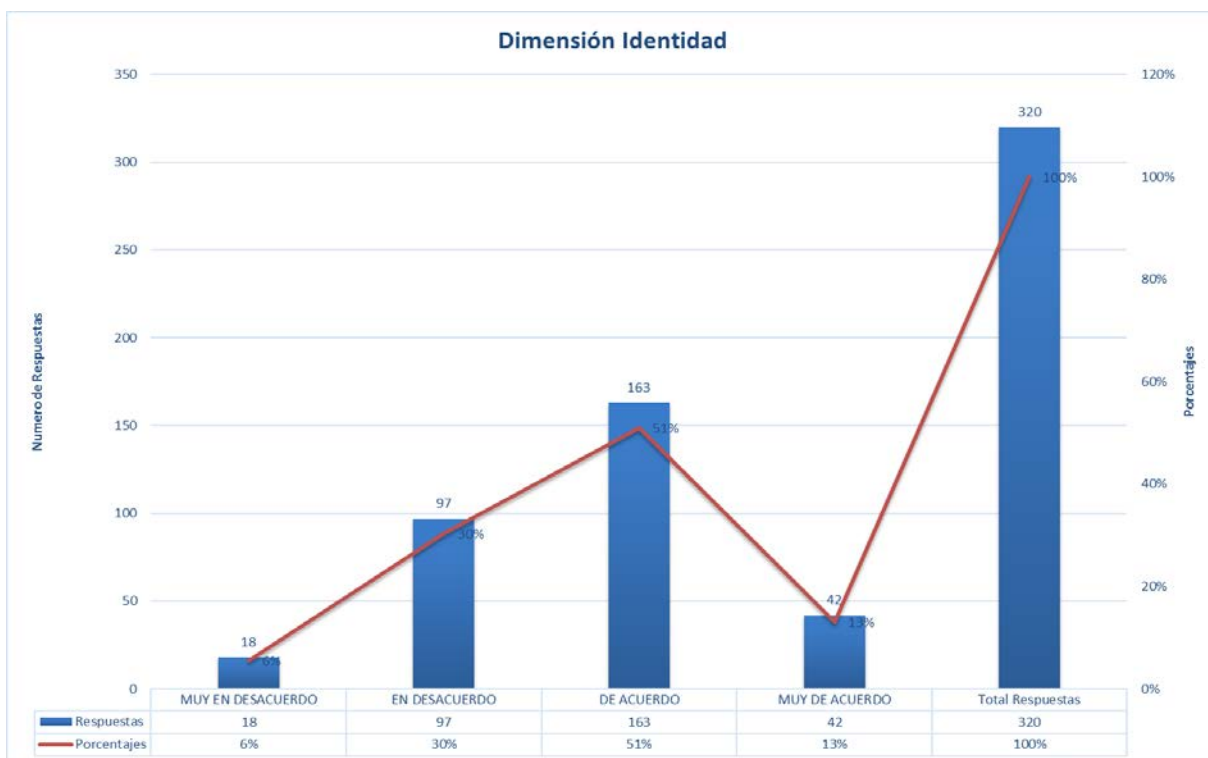


Fuente: Elaboración propia

En la dimensión Conflicto, la cual está constituida por 5 preguntas de la 45 a la 49, y un total de 400 respuestas se destacan el porcentaje de un 34% el cual dice estar en desacuerdo y el 46% menciona que es bueno.

24) Identidad

Gráfico N° 24

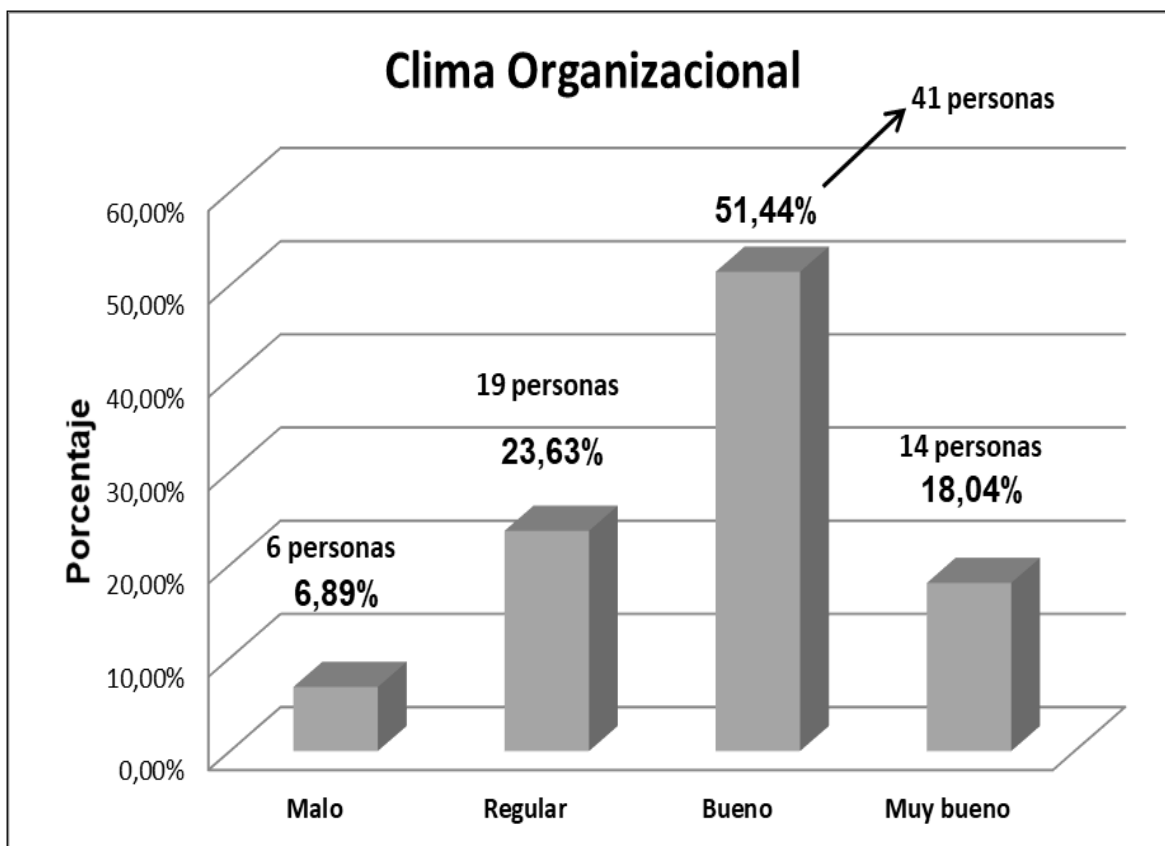


Fuente: Elaboración propia

Como dimensión identidad está formada por 4 preguntas de la 50 a la 53, y un total de 320 respuestas se destacan el porcentaje de un 30% el cual dice estar en desacuerdo y el 51% menciona que es bueno.

25) Clima Organizacional Isola Maquinarias Ltda.

Gráfico N° 25.

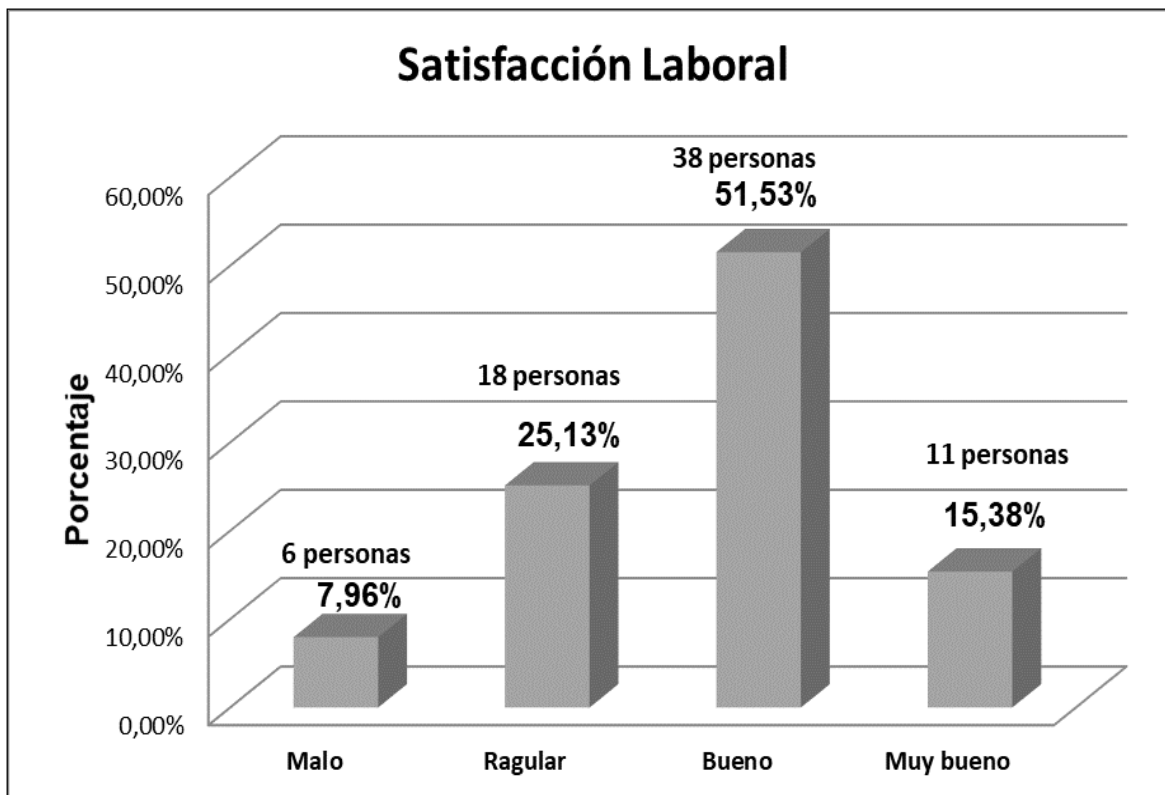


Fuente: Elaboración propia

Un 6,89%, lo que equivale a 6 personas, encuentran malo respecto a lo que Clima Organizacional se refiere. Un 23,63%, son 19 personas que consideran que el Clima Organizacional de la empresa es regular, un 51,44% que son 41 personas aciertan bueno el Clima Organizacional. Por último, un 18,04%, son 14 personas, que consideran que el Clima organizacional de la empresa es muy bueno. (Ver tabla 7 de anexos)

26) Satisfacción Laboral Isola Maquinarias Ltda.

Gráfico N° 26.

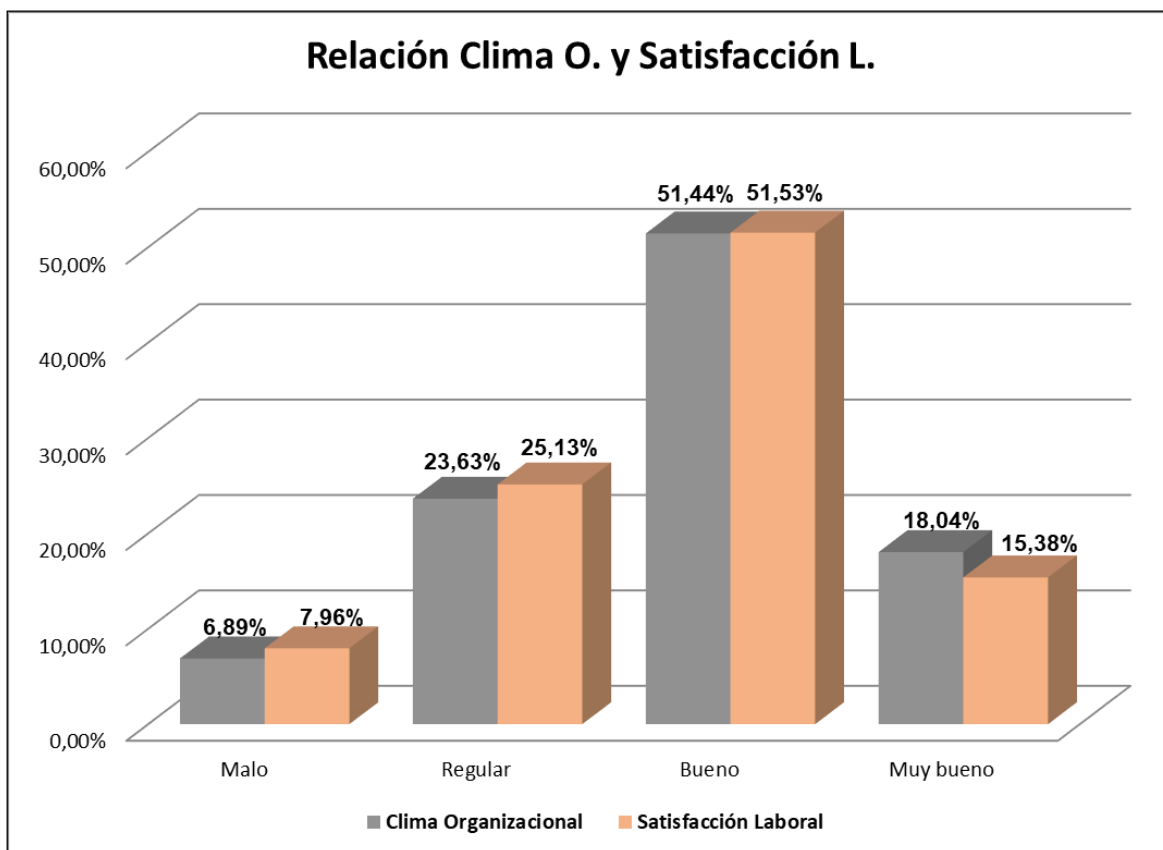


Fuente: Elaboración propia

Un 7,96%, lo que equivale a 6 personas, pertenecen al rango de malo. Un 25,13%, son 18 personas que corresponden al rango de regular, un 51,53% que son 38 personas que pertenecen al rango de bueno. Por último, un 15,38%, son 11 personas, que atañen al rango de muy bueno, considerando de esta manera su Satisfacción Laboral en la empresa. (Ver tabla 8 de anexos)

27) Relación entre Clima Organizacional y Satisfacción

Gráfico N° 27.



Fuente: Elaboración propia

La relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de la empresa no es significativa, en este estudio.

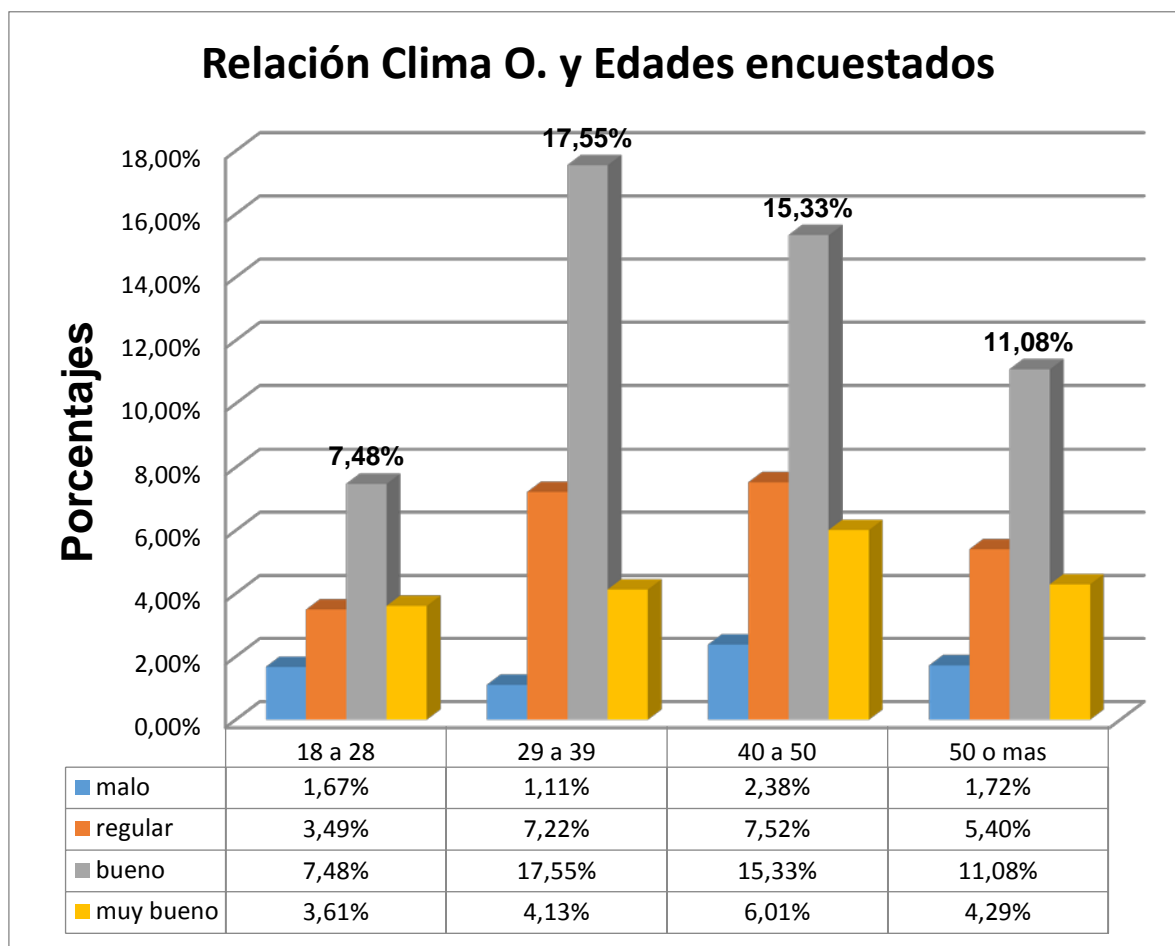
Por otra parte, “existe una relación efectiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, de manera tal que a mejor clima percibido, más satisfechos estarán las personas, pero a través de este estudio, podemos observar que no es tan así, y esto es debido a que ambas variables son independientes entre sí, ya que el Clima Organizacional está compuesto por la apreciación de todas las personas encuestadas en la organización, es por ende colectivo. En cambio, la satisfacción laboral es un sentir individual de cada integrante, que se traduce en términos grupales.”

El Clima Organizacional bueno, se agrupa en el rango bueno, con un 51,44%, son 38 personas, y continuando con el rango muy bueno con un 15,04%, que son 14 personas.

La Satisfacción Laboral bueno, se agrupa en el rango bueno con un 51,53%, son 27 personas, continuando con el rango muy bueno con un 15,38%, que son 11 personas. (Ver tabla 9 de anexos)

28) Relación entre Clima Organizacional y Edad de las personas de la empresa.

Gráfico N° 28.



Fuente: Elaboración propia

La relación entre el Clima Organizacional y la edad de los trabajadores de la empresa no es significativa, la edad no dice relación con que haya buen Clima Organizacional en la empresa.

El Clima Organizacional muy bueno principalmente se agrupa en el rango de edad de 40 a 50 años con un 6,01%, son 5 personas, y en el rango de edad de 50 o más años 4,29%, que son 3 personas. Después en menor grado

continuarían 29 a 39 años con un 4,13%, son 3 personas. Al final quedaría el rango 18 a 28 años con un 3,61%, que son 3 personas.

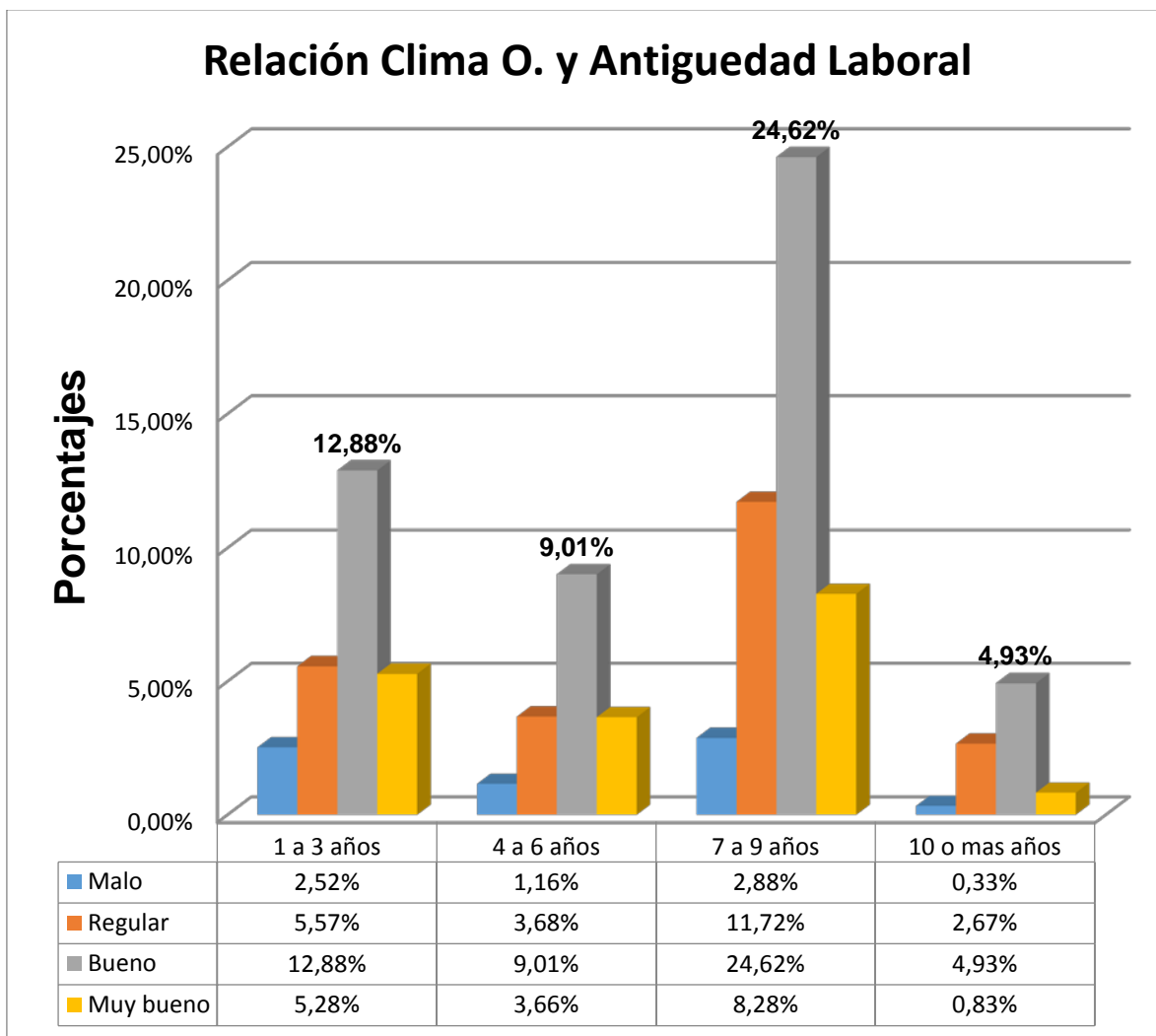
En el Clima Organizacional bueno, principalmente se agrupa en el rango 29 a 39 años con un 17,55%, con 14 personas, después seguirían el rango 40 a 50 años con un 15,33%, son 12 personas, y el rango 50 o más años con un 11,08%, que son 9 personas. Finalmente, seguirían los rangos 18 a 28 años con un 7,48%, son 6 personas.

En resumen, según lo que muestra el gráfico es lo siguiente:

El Clima Organizacional bueno se encuentra en relación mayor al rango de edades de 29 a 39 años, con un 17,55 % del total de encuestados, y que en el rango de las edades de 40 a 50 años son quienes encuentran el Clima Organizacional como malo con un 2,38%, regular con un 7,52% y muy bueno con un 6,01%. (ver tabla 10 de anexos)

29) Relación entre Clima Organizacional y Años de antigüedad

Gráfico N° 29



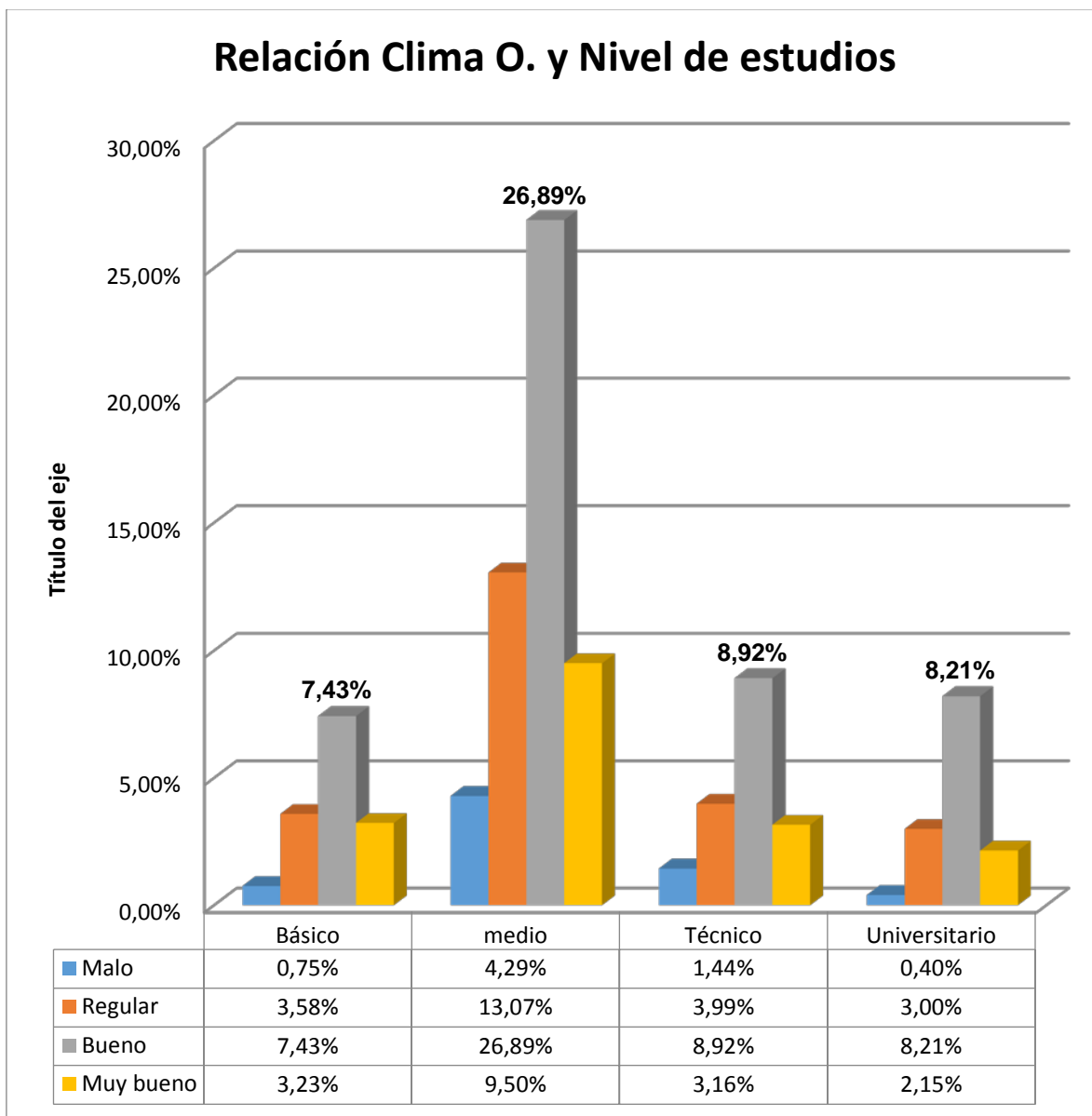
Fuente: Elaboración propia

La relación entre el Clima Organizacional y los Años de antigüedad no es significativa, por tanto, los años de antigüedad no dice relación con el Clima Organizacional.

La percepción del Clima Organizacional en relación a los años de antigüedad laboral de los trabajadores se encuentra principalmente en el rango de 7 a 9 años en donde se destacan el mayor rango de porcentajes de las cuatro variables. (Ver tabla 11 de anexos)

30) Relación entre Clima Organizacional y Nivel de Estudio.

Gráfico N° 30.

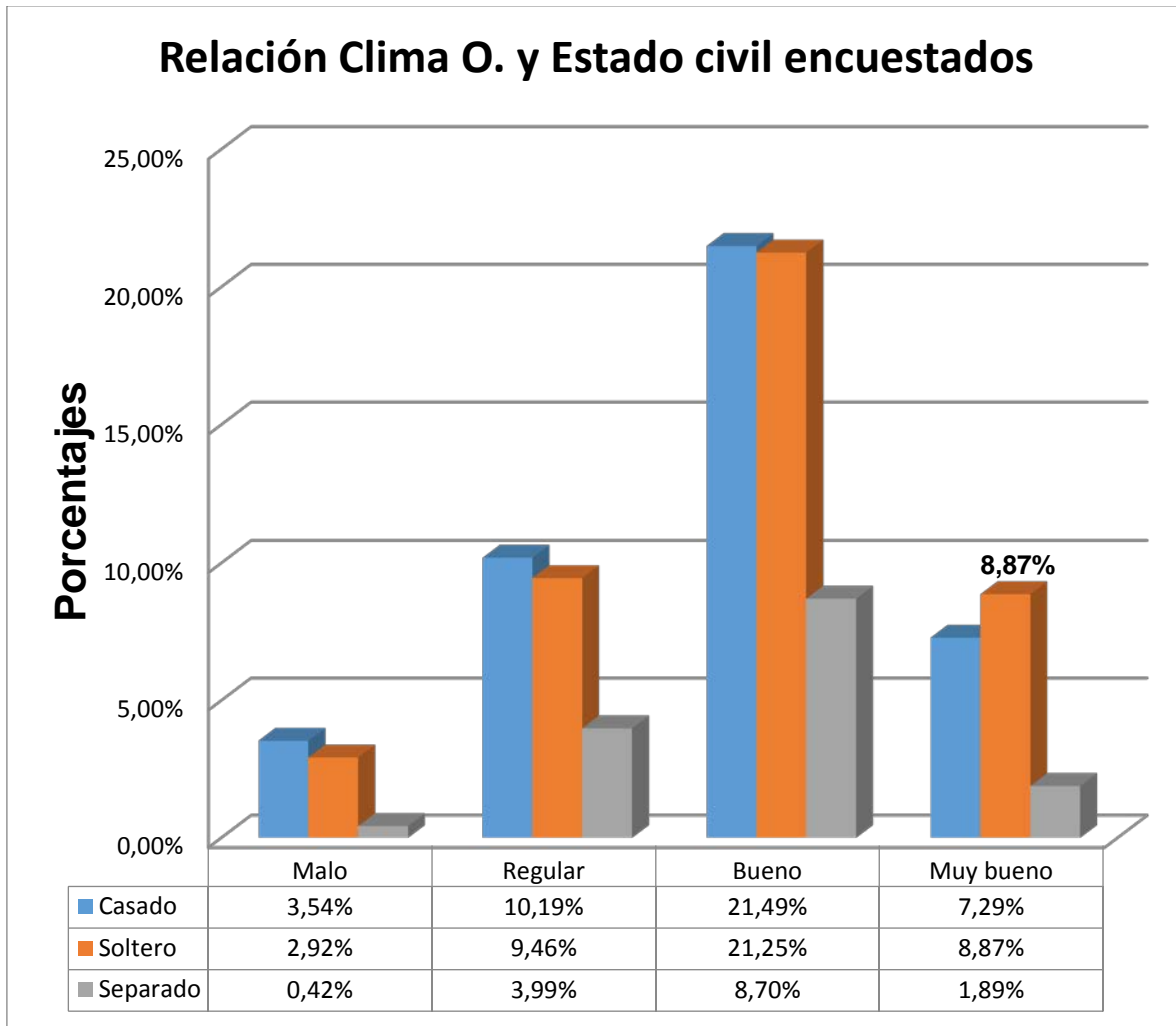


Fuente: Elaboración propia

La apreciación del Clima Organizacional en relación al nivel de estudio de los trabajadores se encuentra principalmente en el nivel de estudio de enseñanza media, en donde se destacan los mayores rangos de porcentajes de las cuatro variables estudiadas. (Ver tabla 12 de anexos)

31) Relación entre Clima Organizacional y Estado civil

Gráfico N° 31.

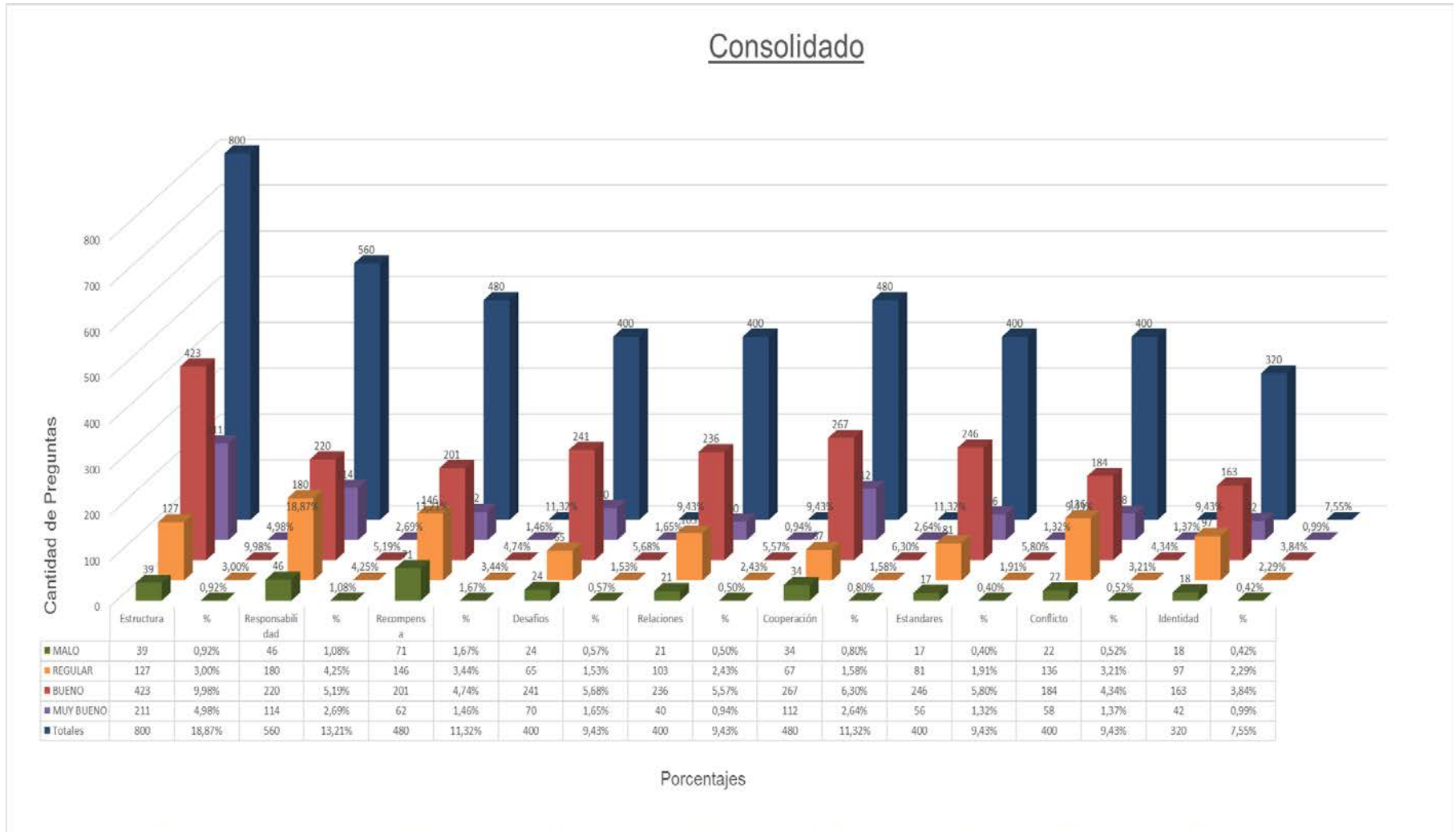


Fuente: Elaboración Propia

Más del 50% de los encuestados opina que el clima organizacional en Isola Maquinarias es bueno, pero cabe destacar que las personas solteras representan un mayor porcentaje entre personas que creen que el clima es muy bueno, logrando un 8,87% del porcentaje total. (Ver tabla 13 de anexos).

32) Análisis consolidado de las 9 dimensiones

Gráfico N° 32.



Fuente: Elaboración Propia

Observando el gráfico anterior, podemos dilucidar que de un universo de 4.240 respuestas que entregó el cuestionario aplicado de los autores Litwin y Stringer, hemos concluido los siguientes porcentajes de las 9 dimensiones que se evaluaron en la empresa Isola Maquinarias Ltda., de acuerdo a la siguiente tabla:

Dimensiones	Muy en Desacuerdo	En Desacuerdo	De acuerdo	Muy de Acuerdo
Estructura	0,92%	3,00%	9,98%	4,98%
Responsabilidad	1,08%	4,25%	5,19%	2,69%
Recompensa	1,67%	3,44%	4,74%	1,46%
Desafíos	0,57%	1,53%	5,68%	1,65%
Relaciones	0,50%	2,43%	5,57%	0,94%
Cooperación	0,80%	1,58%	6,30%	2,64%
Estándares	0,40%	1,91%	5,80%	1,32%
Conflicto	0,52%	3,21%	4,34%	1,37%
Identidad	0,42%	2,29%	3,84%	0,99%
Total	6,89%	23,63%	51,44%	18,04%

Fuente: Elaboración Propia

Recomendaciones

Si bien el estudio realizado entregó resultados positivos, indicando que el clima imperante en la empresa Isola Maquinarias Ltda., es bueno siempre es importante trabajar para seguir mejorando y mantener a través del tiempo buenos resultados en el clima empresarial y la satisfacción de todas las personas que son parte de la empresa.

- Favorecer un estilo de comunicación, cuidando que la información entregada a los trabajadores sea en un lenguaje claro y comprensible para todos, esta comunicación debe ser de forma horizontal y vertical, ya que es una de las claves del éxito entre las diferentes áreas de trabajo. Y es uno de los elementos que podrían contribuir de una forma clara a la creación y sustento de un mejor entorno para conseguir más compromiso por parte de los empleados y de la misma empresa.
- Crear un ambiente de confianza entre jefes y colaboradores, para conseguir el máximo compromiso y confianza de los empleados de la empresa, esto se puede lograr con la programación de reuniones entre los jefes y subordinados. La representación de esto es poder conseguir un medio ambiente de confianza de los empleados hacia sus jefes o Superiores, en donde se logre una sinceridad, transparencia de los mandos superiores e intermedios cuando se dirigen a sus equipos, la integridad y coherencia entre sus palabras, su discurso y las acciones que lo acompañan, la decisión en el cumplimiento de los objetivos y el ascenso de las responsabilidades que se derivan de esta exigencia.
- Desarrollar y fortalecer habilidades de liderazgo en las personas que asuman algún cargo de autoridad, a través de, capacitaciones específicamente en temas relacionados con:
 - a) Habilidades en el manejo y formación de equipos de trabajo.
 - b) Habilidades para una adecuada resolución de conflictos al interior del equipo.

- c) Habilidades para generar espacios de apoyo y percepción de respaldo en su equipo.
- d) Habilidades en la creación de espacios favorecedores de la participación y la creatividad de sus trabajadores.

Considerando los resultados obtenidos, el reconocimiento surge como un elemento significativo para los trabajadores, se sugiere desarrollar y/o fortalecer los programas de reconocimiento a los empleados: “El refuerzo estimula la repetición”.

- Establecer “paulatinamente”, un estilo de administración que permita una mayor participación de los trabajadores en la toma de decisión con sus superiores inmediatos.
- Favorecer la creatividad, la participación e iniciativa entre los trabajadores de la organización, a través de grupos de trabajo que se reúnan con regularidad para estudiar problemas de calidad, investigar causas, recomendar soluciones y tomar medidas para corregirlas. En este sentido, es importante no olvidar que la participación aumenta el compromiso y motivación con las decisiones adquiridas, ofreciendo una recompensa intrínseca a sus trabajadores.
- Motivar a todos los trabajadores a través de: buen trato laboral, expectativas a futuro, premios, actividades recreacionales, reconocimiento del trabajo realizado, entre otras. Todo tipo de actividad motivacional, recreacional entre los trabajadores de la empresa, ayuda a fortalecer la comunicación, satisfacción en las personas y así fortalecer el Clima de la Organización.

CAPITULO V: CONCLUSIONES

CONCLUSIONES

El clima Organizacional es una variable clave en el desempeño de una organización, y aun cuando no puede ser visto o tocado, el clima de una empresa se percibe, se vive y afecta todos los aspectos de la empresa.

El presente estudio ha logrado cumplir con el objetivo planteado de evaluar el Clima Organizacional de la empresa Isola Maquinarias Ltda., esto para conocer la percepción de los trabajadores de la empresa sobre los distintos aspectos que influyen en su trabajo. Los resultados obtenidos de acuerdo a las 9 dimensiones nos permiten concluir que los trabajadores tienen una percepción “más bien buena” del clima organizacional de su empresa.

Un 51,44% de los encuestados consideran “bueno” el Clima Organizacional, un 18,04%, “muy bueno”, un 6,89% lo encuentra malo y un 23,63% “regular”. En vista de estos porcentajes se puede decir que para la mayoría de los trabajadores el Clima Organizacional es bueno, considerando que los porcentajes más significativos se encuentran en la variable de bueno para todas las dimensiones y que las respuestas negativas no son significativas como para disminuir el nivel de percepción que los trabajadores tienen acerca de la empresa.

Según el estudio realizado se determinó en base a resultados cuantitativos, que hay 2 dimensiones necesarias a destacar por su grado significativo en cuanto a un posible quiebre entre las relaciones de trabajador-empresa, estas dimensiones son responsabilidad y recompensa.

Responsabilidad

El alto grado de supervisión que tiene los trabajadores afecta de forma negativa la percepción que tiene respecto a esta dimensión, lo que los hace ser siempre dependientes de las instrucciones que les imparten sus superiores.

Recompensa.

Esta es la dimensión en donde existen la mayor cantidad de respuestas negativas de acuerdo a los datos obtenidos del análisis, respecto con los resultados se puede interpretar, que los trabajadores de Isola Maquinarias Ltda., no sienten en cierto grado que se les reconozca o recompense por realizar bien su trabajo, más bien sienten que hay más críticas y sanciones. Que al momento de existir algún tipo de promoción interna no sean considerados para ello y se busque suplir esa plaza con personal externo, aun teniendo las competencias necesarias para optar al cargo.

BIBLIOGRAFÍA

Anzola, M. O. (2003). Una mirada de la cultura corporativa. Editorial Universidad externado de Colombia. Colombia.

Chiavenato, I. (1992). Introducción a la Teoría General de la Administración. Tercera Edición. Editorial Mc Graw Hill. México. D.F

Dessler, G. (1979). Organización y Administración. Editorial Prentice-Hall.

Forehand G.A., Gilmer B. (1964). Environmental Variation in studies of organizational behavior. Psychological Bulletin.

García, I. (1995). La Formación del Clima Psicológico y su Relación con los Estilos de Liderazgo. Tesis Doctoral. Universidad de Granada, España.

García, S. Mónica (2009). Clima Organizacional y su diagnóstico: Una aproximación conceptual. Cuadernos de Administración, Núm. 42, Julio-Diciembre, pp 43-61. Universidad del Valle. Colombia.

Hannoun, G. (2011). Satisfacción Laboral. 28/10/2017, de Universidad Nacional de Cuyo Sitio web:
http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf

Hernández, A. (2014). ¿Por qué tu empresa debe tener un buen clima laboral? 29/10/2017, de El Financiero Sitio web: <http://www.elfinanciero.com.mx/power-tools/por-que-tu-empresa-debe-tener-un-buen-clima-laboral.html>

Jiménez, L. (2011). 9 factores que repercuten en el clima organizacional y los objetivos empresariales. 27/10/2017, de Gestiópolis.com Sitio web: <https://www.gestiopolis.com/9-factores-clima-organizacional-objetivos-empresariales/>

Litwin, G. y Stringer, R. (1968). Motivation and Organizational Climate Boston: Harvard Business School Press.

López, C. & Navarro, J. (2003). Análisis de clima organizacional aplicado al Hospital de Victoria. 30/10/2017, de Universidad Austral de Chile Sitio web: <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2003/fel864a/html/index-frames.html>

Méndez Álvarez, C. (2006). Clima organizacional en Colombia, Bogotá. El IMCOC: Un método de análisis para su intervención Centro Editorial Universidad del Rosario.

Ortiz, P & Cruz, L. (2008). Estudio sobre clima y satisfacción laboral en una empresa comercializadora. 25/10/2017, de Periódicos electrónicos en Psicología Sitio web: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-350X2008000200017

Reichers, A. y Schneider, B. (1990). « Climate and culture: An evolution of constructs". En B. Schneider (Ed.), Organizational Climate and Culture (pp. 5-39). San Francisco: Jossey-Bass.

Schneider, B. (1975). Organizational Climates: An essay. Personnel Psychology. 28, 447-479.

Schratz, M. (1993). Recommendations for the Measurement of Organizational Climate. Documento presentado en la reunión anual de la American Psychological Association, Toronto, Ontario, Canadá.

Torres Valencia Olivia Sugely. Investigación de Campo - Insatisfacción Laboral. <http://www.monografias.com/trabajos14/insatisf-laboral/insatisf-laboral.shtml> (accesado en julio 2007)

ANEXOS

CUESTIONARIO

Para poder realizar el estudio de clima organizacional en la empresa Isola Maquinarias, se ejecutó un cuestionario validado por los autores Litwin y Stringer (1968) de 53 afirmaciones, junto con esto un análisis descriptivo de 6 preguntas, según lo expuesto:

INSTRUCCIONES

A continuación, usted encontrará una serie de preguntas y afirmaciones acerca de Clima Organizacional, frente a cada una de ellas tendrá cuatro alternativas de respuesta que son las siguientes: muy en desacuerdo, en desacuerdo, de acuerdo y muy de acuerdo.

Deberá marcar con una **X** la alternativa que según su opinión describe con más exactitud la situación actual de la Empresa.

ANEXO 1

Análisis descriptivo de la muestra (marca con una X la alternativa que se acomoda a tu situación en la empresa)

	De 1 a 3 años (1)	De 4 a 6 Años (2)	De 7 a 9 Años (3)	10 o más años (4)
Antigüedad Laboral				

	Básico (1)	Medio (2)	Técnico (3)	Universitario (4)
Nivel de Estudio				

	Masculino (1)	Femenino (2)
Género		

	De 18 a 28 años (1)	De 29 a 39 años (2)	De 40 a 50 años (3)	50 o más años (4)
Edad				

	Casado (1)	Soltero (2)	Viudo (3)	Divorciado (4)
Estado Civil				

	Si (1)	No (2)
Hijos		

CUESTIONARIO DE Litwin & Stringer, 1968 (marca con una **X** la alternativa que más te represente de cada afirmación)

ESTRUCTURA	MUY EN DESACUERDO (1)	EN DESACUERDO (2)	DE ACUERDO (3)	MUY DE ACUERDO (4)
1. En esta organización las tareas están claramente definidas				
2. En esta organización las tareas están lógicamente estructuradas				
3. En esta organización se tiene claro quién manda y toma las decisiones				
4. Conozco claramente las políticas de esta organización				
5. Conozco claramente la estructura organizativa de esta organización				
6. En esta organización no existen muchos papeleos para hacer las cosas.				
7. El exceso de reglas, detalles administrativos y trámites impiden que las nuevas ideas sean evaluadas (tomadas en cuenta).				
8. Aquí la productividad se ve afectada por la falta de organización y planificación				
9. En esta organización a veces no se tiene claro a quien reportar				

<p>10. Nuestros jefes muestran interés porque las normas, métodos y procedimientos estén claros y se cumplan.</p>				
<p>RESPONSABILIDAD</p>	<p>MUY EN DESACUERDO (1)</p>	<p>EN DESACUERDO (2)</p>	<p>DE ACUERDO (3)</p>	<p>MUY DE ACUERDO (4)</p>
<p>11. No nos confiamos mucho en juicios individuales en esta organización, casi todo se verifica dos veces.</p>				
<p>12. A mi jefe le gusta que haga bien mi trabajo sin estar verificándolo con él.</p>				
<p>13. Mis superiores solo trazan planes generales de lo que debo hacer, del resto yo soy responsable por el trabajo realizado</p>				
<p>14. En esta organización salgo adelante cuando tomo la iniciativa y trato de hacer las cosas por mí mismo.</p>				
<p>15. Nuestra filosofía enfatiza que las personas deben resolver los problemas por sí mismas.</p>				
<p>16. En esta organización cuando alguien comete un error siempre hay una gran cantidad de excusas.</p>				
<p>17. En esta organización uno de los problemas es que los individuos no toman responsabilidades.</p>				

RECOMPENSA	MUY EN DESACUERDO (1)	EN DESACUERDO (2)	DE ACUERDO (3)	MUY DE ACUERDO (4)
18. En esta organización existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor ascienda.				
19. Las recompensas e incentivos que se reciben en esta organización son mejores que las amenazas y críticas.				
20. Aquí las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo.				
21. En esta organización hay muchísima crítica.				
22. En esta organización no existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo				
23. Cuando cometo un error no me sancionan.				

DESAFIOS	MUY EN DESACUERDO (1)	EN DESACUERDO (2)	DE ACUERDO (3)	MUY DE ACUERDO (4)
24. La filosofía de esta organización es que a largo plazo progresaremos más si hacemos las cosas lentas, pero certeramente				
25. Esta organización ha tomado riesgos en los momentos oportunos.				
26. En esta organización tenemos que tomar riesgos grandes ocasionalmente para estar delante de la competencia en el negocio donde estamos.				
27. La toma de decisiones en esta organización se hace con demasiada precaución para lograr la máxima efectividad				
28. Aquí la organización se arriesga por una buena idea.				
RELACIONES	MUY EN DESACUERDO (1)	EN DESACUERDO (2)	DE ACUERDO (3)	MUY DE ACUERDO (4)
29. Entre la gente de esta organización prevalece una atmósfera amistosa.				
30. Esta organización se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin				

tensiones				
31. Es bastante difícil llegar a conocer a las personas en esta organización				
32. Las personas en esta organización tienden a ser frías y reservadas entre sí				
33. Las relaciones jefe – trabajador tienden a ser agradables				
COOPERACION	MUY EN DESACUERDO (1)	EN DESACUERDO (2)	DE ACUERDO (3)	MUY DE ACUERDO (4)
34. En esta organización se exige un rendimiento bastante alto				
35. La dirección piensa que todo trabajo se puede mejorar				
36. En esta organización siempre presionan para mejorar continuamente mi rendimiento personal y grupal				
37. La dirección piensa que si todas las personas están contentas la productividad marcará bien				
38. Aquí, es más importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño				
39. Me siento orgulloso de mi desempeño				

ESTANDARES	MUY EN DESACUERDO (1)	EN DESACUERDO (2)	DE ACUERDO (3)	MUY DE ACUERDO (4)
40. Si me equivocó, las cosas las ven mal mis superiores				
41. Los jefes hablan acerca de mis aspiraciones dentro de la organización				
42. Las personas dentro de esta organización no confían verdaderamente una en la otra				
43. Mi jefe y compañeros me ayudan cuando tengo una labor difícil				
44. La filosofía de nuestros jefes enfatiza el factor humano, cómo se sienten las personas, etc.				
CONFLICTO	MUY EN DESACUERDO (1)	EN DESACUERDO (2)	DE ACUERDO (3)	MUY DE ACUERDO (4)
45. En esta organización se causa buena impresión si uno se mantiene callado para evitar desacuerdos.				
46. La actitud de nuestros jefes es que el conflicto entre unidades y departamentos puede				

ser bastante saludable.				
47. Los jefes siempre buscan estimular las discusiones abiertas entre individuos				
48. Siempre puedo decir lo que pienso, aunque no esté de acuerdo con mis jefes				
49. Lo más importante en la organización, es tomar decisiones de la manera más fácil y rápida posible.				
IDENTIDAD	MUY EN DESACUERDO (1)	EN DESACUERDO (2)	DE ACUERDO (3)	MUY DE ACUERDO (4)
50. Las personas se sienten orgullosas de pertenecer a esta organización.				
51. Me siento que soy miembro de un equipo que funciona bien				
52. Siento que no hay mucha lealtad por parte del personal hacia la organización				
53. En esta organización cada cual se preocupa por sus propios intereses				

ANEXO 2

Tabla 1

Tabla de Contingencias - Antigüedad Laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos De 1 a 3 Años	20	25,0	25,0	25,0
De 4 a 6 Años	18	22,5	22,5	47,5
De 7 a 9 Años	31	38,8	38,8	86,3
De 10 o Más Años	11	13,8	13,8	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Tabla 2

Tabla de Contingencias – Edad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos De 18 a 28	12	15,0	15,0	15,0
De 29 a 39	27	33,8	33,8	48,8
De 40 a 50	23	28,8	28,8	77,5
Desde 51 o Más	18	22,5	22,5	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Tabla 3

Tabla de Contingencias - Estado Civil

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Casado	32	40,0	40,0	40,0
Válidos Soltero	36	45,0	45,0	85,0
Válidos Divorciado	12	15,0	15,0	100,0
Válidos Total	80	100,0	100,0	

Tabla 4

Tabla de Contingencias – Hijos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Si	54	67,5	67,5	67,5
Válidos No	26	32,5	32,5	100,0
Válidos Total	80	100,0	100,0	

Tabla 5 y 6

Tabla de Contingencias - Nivel de Estudio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Nivel Básico	10	12,5	12,5	12,5
Nivel Medio	44	55,0	55,0	67,5
Nivel Técnico	16	20,0	20,0	87,5
Nivel Universitario	10	12,5	12,5	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Tabla de Contingencias - Género o Sexo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Masculino	78	97,5	97,5	97,5
Femenino	2	2,5	2,5	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Tabla 7

Tabla de Contingencias - Clima Organizacional			
Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
6,89%	23,63%	51,44%	18,04%
6	19	41	14

Tabla 8

Tabla de Contingencias - Satisfacción Laboral			
Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
7,96%	25,13%	51,53%	15,38%
6	18	38	11

Tabla 9

Tabla de Contingencias - Relación Clima Organizacional y Satisfacción Laboral				
	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
Clima Organizacional	6,89%	23,63%	51,44%	18,04%
Satisfacción Laboral	7,96%	25,13%	51,53%	15,38%

Tabla 10

Tabla de Contingencias - Relación Clima O. y Edad encuestados				
	18 a 28	29 a 39	40 a 50	50 o mas
malo	1,67%	1,11%	2,38%	1,72%
regular	3,49%	7,22%	7,52%	5,40%
bueno	7,48%	17,55%	15,33%	11,08%
muy bueno	3,61%	4,13%	6,01%	4,29%

Tabla 11

Tabla de Contingencias - Relación Clima O. y Antigüedad Laboral				
	1 a 3 años	4 a 6 años	7 a 9 años	10 o más años
Malo	2,52%	1,16%	2,88%	0,33%
Regular	5,57%	3,68%	11,72%	2,67%
Bueno	12,88%	9,01%	24,62%	4,93%
Muy bueno	5,28%	3,66%	8,28%	0,83%

Tabla 12

Tabla de Contingencias - Relación Clima O. y Nivel de estudios				
	Básico	medio	Técnico	Universitario
Malo	0,75%	4,29%	1,44%	0,40%
Regular	3,58%	13,07%	3,99%	3,00%
Bueno	7,43%	26,89%	8,92%	8,21%
Muy bueno	3,23%	9,50%	3,16%	2,15%

Tabla 13

Tabla de Contingencias - Relación Clima O. y Estado civil			
	Casado	Soltero	Separado
Malo	3,54%	2,92%	0,42%
Regular	10,19%	9,46%	3,99%
Bueno	21,49%	21,25%	8,70%
Muy bueno	7,29%	8,87%	1,89%

