



ESCUELA DE PSICOLOGÍA

Tema:

EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD
EN UNA INDUSTRIA PRODUCTORA DE PLÁSTICOS

**Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Psicóloga
Organizacional**

Línea de Investigación:

RECURSOS HUMANOS Y/O RIESGO LABORAL

Autora:

YLEINE YAREZMA RODRÍGUEZ PÉREZ

Director:

LCDO. SEGUNDO GONZALO PAZMAY RAMOS M.A.

Ambato – Ecuador

Abril 2017

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
SEDE AMBATO**

HOJA DE APROBACIÓN

Tema:

El clima organizacional y su relación con la productividad en una industria productora de plásticos

Línea de investigación:

Recursos Humanos y/o Riesgo Laboral

Autora:

YLEINE YAREZMA RODRÍGUEZ PÉREZ

Segundo Gonzalo Pazmay Ramos, Lcdo. M.A. f. _____

CALIFICADOR

Eleonor Virginia Pardo Paredes, Mg. Msc. f. _____

CALIFICADORA

Elva Aidee Llerena Barreno Ing, Mg. f. _____

CALIFICADORA

Aitor Larzabal Fernández, Lcdo. Mg. f. _____

DIRECTOR ESCUELA DE PSICOLOGÍA

Hugo Rogelio Altamirano Villarroel, Dr. f. _____

SECRETARIO GENERAL PUCESA

Ambato – Ecuador

Abril 2017

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo, Yleine Yarezma Rodríguez Pérez portadora de la cédula de ciudadanía No. 1804481321 declaro que los resultados obtenidos en la investigación que presento como informe final, previo a la obtención del título de PSICÓLOGA ORGANIZACIONAL son absolutamente originales, auténticos y personales.

En tal virtud, declaro que el contenido, las conclusiones y los efectos legales y académicos que se desprenden del trabajo propuesto de investigación y luego de la redacción de este documento son y serán de mi sola y exclusiva responsabilidad legal y académica.

Yleine Yarezma Rodríguez Pérez

CI. 1804481321

AGRADECIMIENTO

Al ver el fruto de mi esfuerzo no puedo estar más agradecida con alguien en la vida más que con mi familia, gracias a mis padres Enrique y Cecilia quienes son mi más grande amor, mi ejemplo a seguir y por ustedes he llegado a esta etapa de mi vida, gracias por su enorme esfuerzo y sobre todo por las enseñanzas de todos estos años sin ustedes nada de esto sería posible, a mi hermano Andy quien con su pequeña ayuda ha aportado de gran manera a mi éxito, de igual manera agradezco a mis docentes en especial a mi director Lcdo. Gonzalo Pazmay quien con paciencia y esfuerzo me ha guiado hasta cumplir con mi objetivo.

DEDICATORIA

El presente proyecto está dedicado a mis padres, a mi madre Cecilia quien con su ejemplo me ha guiado y acompañado en este largo camino y en especial dedico mi esfuerzo a mi padre Enrique, gracias a tu trabajo, tu paciencia y a tu gran amor se hace realidad uno de nuestros más grandes sueños, gracias por todo lo que haces por mí, a mi querida amiga Marcela quien se convirtió en un ángel, a pesar de tu pronta partida esta meta la alcanzamos juntas.

Yleine.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo establecer la existencia de una relación entre las variables clima organizacional y productividad en el área de producción de una industria productora de plásticos domiciliada en la ciudad de Ambato. Se realizó un estudio descriptivo de tipo correlacional no experimental en 28 trabajadores del área de producción; para estudiar la situación real de la organización se utilizó una ficha de observación y la Escala de Clima Social Organizacional (Work Environment Scale, WES) de Rudolf H. Moos la cual evalúa el clima organizacional dividido en 3 dimensiones y 10 subdimensiones con un total de 90 ítems. También se aplicó el método de Medición de la Productividad a través del Insumo Laboral con el fin de calcular la productividad de los trabajadores de la organización en un periodo de 7 meses. Los resultados reflejaron que existe una relación entre el clima organizacional y la productividad, pero en este caso específico no es un factor determinante para el aumento o disminución de productividad; los resultados de otras relaciones que se realizaron mostraron que los trabajadores de edad adulta (31 a 50 años) son quienes presentan un mayor índice de productividad, los mismos resultados se encontraron en las personas con antigüedad de 6 a 11 años de trabajo en la organización. También se observó que a pesar de que el clima organizacional es percibido como negativo, ya que se encuentra en categorías muy bajas con relación a la interpretación del test, los índices de productividad del año 2016 no han sido inferiores a lo esperado.

Palabras clave: clima organizacional, productividad, escala de clima social organizacional (Work Environment Scale, WES).

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between organizational climate and productivity in the production area of a plastic producing company in the city of Ambato. Descriptive, correlational, non-experimental research was carried out with 28 workers in the production area. To investigate the true state of the organization, an observation sheet was used along with Rudolph H Moos' Work Environment Scale (WES), which evaluates organizational climate in three sectors and 10 subsectors, using a total of 90 items. In addition, productivity was measured through analysis of labour input, the aim being to calculate the productivity of the workers in the organization through a 7-month period. Results showed that there is a relationship between organizational climate and productivity, however in this case it is not a strong determinant in the increase or decrease of productivity. The results of analysis of other relationships under study show that adult workers between 31 and 50 years of age show the highest rate of productivity. The same result was found in workers with between 6 and 11 years of service at the organization. Furthermore, it was observed that although the organizational climate is perceived negatively, as indicated by its low categorization in the tests carried out, productivity rates for 2016 were no lower than expected.

Keywords: *organizational climate, productivity, Work Environment Scale*

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	x
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	3
PLANTEAMIENTO DE LA PROPUESTA DE TRABAJO	3
1.1. Antecedentes:	3
1.2. Problema de investigación.....	6
1.2.1. Descripción del problema:	6
1.2.2. Preguntas básicas	8
1.3. Justificación.....	9
1.4. Objetivos	11
1.4.1. General	11
1.4.2. Específicos	12
1.5. Pregunta de Estudio, Meta y/o Hipótesis de Trabajo	12
1.5.1. Hipótesis de trabajo.....	12
1.6. Variables.....	12
1.7. Delimitación funcional	13
CAPÍTULO II	14
MARCO TEÓRICO.....	14
2. Antecedentes del clima organizacional	14
2.1. Conceptos de clima organizacional	15
2.2. Tipos de clima organizacional.....	19
2.3. Dimensiones del clima organizacional.....	20
2.4. Componentes del clima organizacional.....	24

2.5.	El clima social según Rudolf H. Moos.....	26
2.6.	Diagnóstico del clima organizacional	28
2.7.	Antecedentes del término productividad	29
2.7.1.	Enfoque clásico o tradicional de Productividad.....	30
2.7.2.	Enfoque integral de productividad:.....	31
2.8.	Definición de productividad	32
2.9.	Productividad y Factor Humano.....	34
2.10.	Productividad y su relación con el clima organizacional	37
	CAPÍTULO III.....	40
	METODOLOGÍA	40
3.1.	Metodología de investigación	40
3.1.1.	Método aplicado.....	41
3.1.2.	Técnicas e instrumentos de recolección de Información	41
3.1.3.	Población y muestra	43
3.1.4.	Procedimiento metodológico	43
	CAPÍTULO IV.....	45
	ANÁLISIS DE RESULTADOS	45
4.1.	Análisis del Clima Organizacional.....	45
4.2.	Análisis de la relación entre clima organizacional y productividad.....	47
	CAPÍTULO V	53
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	53
5.	Conclusiones	53
5.1.	Recomendaciones	55
	BIBLIOGRAFÍA	56
	ANEXOS	59
	Anexo A... ..	59
	Anexo B... ..	63

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Tablas

Tabla 3.1 <i>Estructura Factorial de la Escala de Clima Organizacional (WES)</i>	42
Tabla 4.1 <i>Resultados globales de Clima Organizacional</i>	45
Tabla 4.2 <i>Escala de Clima Social Organizacional WES Baremos</i>	46
Tabla 4.3 <i>Correlación: Dimensión Relaciones y variable Productividad</i>	47
Tabla 4.4 <i>Correlación: Dimensión Autorrealización y variable productividad</i>	48
Tabla 4.5 <i>Correlación: Dimensión Estabilidad/Cambio y variable productividad</i>	48
Tabla 4.6 <i>Relación edades y variable productividad</i>	49
Tabla 4.7 <i>Relación instrucción y variable productividad</i>	50
Tabla 4.8 <i>Relación cargo y variable productividad</i>	51
Tabla 4.9 <i>Relación antigüedad y variable productividad</i>	52

INTRODUCCIÓN

El clima organizacional ha sido definido de varias maneras, una de ellas describe éste concepto como un conjunto de percepciones o criterios que los trabajadores de una organización tienen acerca de: su propio trabajo, las tareas que desempeñan e incluso como ven a los otros individuos de la organización (Coronell, 1995, citado en Pérez, Maldonado & Bustamante, 2006). Todas estas percepciones que los trabajadores experimentan dentro de la organización influyen en su conducta (Denison, 1991, citado en Pérez, Maldonado & Bustamante, 2006) lo que conlleva a que todo aquello que pertenece y ocurre dentro de la organización afecta a la misma, es decir que los resultados de una organización, ya sean positivos o negativos, están estrechamente ligados a la dinámica que se maneja entre los individuos dentro de ella. Esto permite concluir que el clima organizacional puede ser un factor que influya de gran manera en la productividad de una organización, lo cual mencionan Cequea & Rodríguez (2012) quienes consideran que “el factor humano está presente en todos los momentos del hecho productivo, ya que se requiere de la participación de las personas y de una permanente relación social laboral, para obtener resultados” (p.121). Por tanto, la dinámica que existe entre los miembros de una organización es fundamental para la obtención de resultados.

Al considerar estas afirmaciones la presente investigación tiene como objetivo realizar un estudio sobre el clima organizacional y la productividad evaluando a los trabajadores

del área de producción de una industria productora de plásticos; a partir de los resultados que se obtenga, se busca establecer si existe o no una relación entre ambas variables. Para esto, la investigación está conformada por cinco capítulos que recopilan información y se encuentran organizados de la siguiente manera: el primer capítulo se basa en la propuesta de trabajo en donde se encuentra planteado cual es problema, sus antecedentes, las variables de estudio y los objetivos que se pretende alcanzar; en el segundo capítulo se encuentra redactado el marco teórico en donde se han tomado en cuenta temas sobre el clima organizacional, sus definiciones más importantes, sus dimensiones y componentes, así como también existe información sobre la productividad y su relación con el clima organizacional. El tercer capítulo contiene la metodología que se ha utilizado para realizar la investigación, tanto la ficha de observación y test que se ha aplicado, así como los métodos de medición estadísticos para la obtención de resultados; en el quinto capítulo se encuentran las conclusiones y recomendaciones que se ha visto necesario mencionar y nacen a partir de los resultados obtenidos. Por último existe referencia bibliográfica de toda la información que se ha utilizado en la investigación, la misma que sustenta el presente trabajo.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DE LA PROPUESTA DE TRABAJO

1.1. Antecedentes:

El interés por el comportamiento humano es un tema que se ha estudiado por largo tiempo y en varios ámbitos, uno de ellos es el ámbito laboral en donde las personas pasan la mayoría de su tiempo; por esta razón es importante generar un ambiente cómodo y satisfactorio donde los colaboradores y directivos desarrollen sus actividades de la mejor manera posible.

Dicha satisfacción y percepción de los colaboradores de una organización está estrechamente ligada al concepto de clima organizacional, tema que a pesar de sus antiguos conceptos en la actualidad continúa como fuente de gran interés para investigadores y para organizaciones que buscan el mejoramiento continuo.

Una de las investigaciones realizadas acerca de la influencia del clima organizacional en la productividad es la desarrollada por Rodríguez, Retanal, Lizana & Cornejo, F (2011), el estudio se realizó en Chile con el fin de conocer si el clima organizacional es predictor del desempeño laboral en aspectos específicos como la productividad. Para realizar el estudio los autores aplicaron el cuestionario de clima organizacional

de Litwin y Stringer (1989) a 96 trabajadores de un organismo público, este test fue aplicado al igual que la evaluación anual de desempeño de los colaboradores la cual fue creada por la misma organización y mide tres áreas importantes: comportamiento funcionario, condiciones personales y rendimiento y productividad. Como resultado de la investigación se obtuvo que el clima organizacional tuviera una relación significativa con el desempeño organizacional y los aspectos que lo conforman.

Un claro ejemplo de estas investigaciones es la realizada por Rivas & Camarano (1992) en Venezuela que tenía como fin el conocer la relación existente entre las percepciones del personal acerca del clima organizacional y la productividad en tres gerencias de una institución financiera; el estudio se realizó evaluando a 80 personas pertenecientes a las gerencias de la institución. Se aplicó un instrumento creado específicamente para la organización que fue validado por expertos en temas de clima organizacional y productividad. Como resultado se obtuvo que varias de las dimensiones de clima organizacional tuvieran gran incidencia sobre la productividad. A partir de esta investigación se puede evidenciar que el clima organizacional incide realmente en la productividad y que cada organización mide de diferentes maneras el clima organizacional, poniendo en uso herramientas que se adapten a sus necesidades.

Por otro lado tenemos una investigación realizada en Chile, donde se buscó identificar la relación entre las variables clima organizacional, satisfacción laboral y productividad en organizaciones privadas del rubro de cooperativas de ahorro y

crédito. El clima organizacional fue evaluado con la herramienta OCQ (Organization Climate Questionnaire) de Litwin y Stringer y fue aplicada a 92 sujetos obteniendo relación entre las tres variables estudiadas, también se obtuvo que el clima organizacional es la única variable predictora de la productividad en dicho contexto. El caso de esta investigación muestra la importancia del clima organizacional para la productividad, y la define como única variable influyente en los resultados de los trabajadores (Amaya & Contreras, 2008).

Ecuador no es la excepción en el desarrollo de estos estudios ya que dentro del país se han realizado investigaciones de esta índole, en la ciudad de Quito en el año 2012 se realizó un estudio con el fin de observar la influencia del clima organizacional en la productividad, este estudio se basó en la teoría de Brunet quien en sus investigaciones se interesó por la productividad positiva y el clima laboral. La investigación de tipo correlacional fue aplicada a una población de treinta y nueve trabajadores del área administrativa que se encontraban divididos en distintas agencias cooperativas, se realizó una evaluación del clima organizacional y otra sobre productividad en cada uno de los puestos de trabajo. Como resultado se obtuvo que existe un clima organizacional positivo y también niveles elevados de productividad, con lo que se concluye que el problema no está en el clima organizacional sino en la forma de administración del talento humano en la empresa (Luzón, 2012, p. 39). A partir de esta investigación se obtuvo que existen otros factores a más del clima organizacional que pueden influir de gran manera en el comportamiento de los trabajadores de una organización y en consecuencia en la productividad.

En base a la información expuesta es claro que el presente tema de investigación es de suma importancia e interés para profesionales del área de psicología organizacional, así como también para directivos que buscan impulsar a su organización hacia el éxito y logro de objetivos.

1.2. Problema de investigación

1.2.1. Descripción del problema:

En una industria productora de plásticos domiciliada en la ciudad de Ambato, se ha detectado que el personal del área de producción presenta conductas de insatisfacción en relación a ciertas características que conforman a la organización como: el ambiente de trabajo y la relación entre compañeros y jefes; esto se refleja en actitudes negativas como la falta de interés por el trabajo y la falta de motivación. Estos elementos que generan malestar, se encuentran ampliamente ligados al clima organizacional que Rodríguez (2004) citado en García (2014) define como “las percepciones que tienen las personas acerca de las características que conforman a la organización; es decir, qué perciben los empleados del ambiente y, en general, del entorno laboral en relación a la estructura y a los procesos organizacionales” (p.3). Al encontrarse el individuo y la organización es evidente que tienen características diferentes que se deben alinear para perseguir un mismo objetivo, de no suceder esto se pueden generar roces dentro de la organización o simplemente puede ocurrir que las labores diarias no tengan el objetivo que se espera que cumplan.

Otro concepto, según Forehand y Gilmer (1964) citado en Uribe (2014) aduce al clima organizacional como un “conjunto de características percibidas por los trabajadores para describir a una organización y distinguirla de las otras, su estabilidad es relativa en el tiempo e influye en el comportamiento de las personas en la organización” (p.59). Esto quiere decir que no todas las organizaciones tienen el mismo clima organizacional o son iguales, lo que se presenta en una podría no existir en otra.

A partir de los conceptos mencionados se puede decir que un clima organizacional desfavorable genera ciertas conductas no deseadas por la organización, que pueden reflejarse en la baja productividad. La productividad es definida según Rodríguez (1993) como una relación entre la producción y el adecuado uso de los recursos humanos, materiales y financieros con el fin de mejorar la calidad de los productos o servicios, lograr los objetivos institucionales y fomentar el desarrollo de los trabajadores.

Con un concepto más simple Kramis (1994) define a la productividad como “el mejor aprovechamiento de los recursos” (p. 51). Todo esto indica que el inteligente manejo de todos los recursos ya sea humanos o materiales, es la clave para poder cumplir las metas propuestas de la empresa.

Una vez expuestos ambos conceptos es fácil entender la idea de que un clima organizacional negativo, donde los trabajadores y trabajadoras de una organización

no se sienten conformes ni motivados a realizar su trabajo, repercutirá de forma negativa a la productividad, ya que el elemento humano es fundamental para la producción de bienes o servicios; por otro lado, si las personas se sienten conformes con su lugar de trabajo y las percepciones son positivas el panorama será diferente, ya que los esfuerzos de los trabajadores y trabajadoras se enfocarán en lograr los objetivos que la organización se proponga.

Se plantea que el mal clima organizacional puede incidir o desencadenar en la baja productividad de dicha industria productora de plásticos, por lo cual se torna necesaria la realización de un estudio descriptivo que analice el grado de relación entre las variables mencionadas con el fin de determinar la existencia o no de un fenómeno asociativo.

1.2.2. Preguntas básicas

¿Cómo aparece el problema que se pretende solucionar?

El problema se refleja en la falta de interés de los trabajadores por realizar sus actividades, lo cual genera dudas sobre la productividad de la organización ya que no se han realizado evaluaciones puntuales de la misma.

¿Dónde se origina?

Se origina en el área de producción de una industria productora de plásticos.

¿Dónde se detecta?

Se detecta en el personal de producción que labora en una industria productora de plásticos.

1.3. Justificación

En la actualidad el objetivo principal de las organizaciones es ser un ente rentable y posicionarse como las mejores en su mercado competitivo; para lograr este objetivo las organizaciones se ven en la necesidad de comercializar productos o servicios (dependiendo del tipo de industria) de calidad que satisfagan el deseo de los cliente; la productividad es uno de los principales indicadores que demuestran si una organización es o no exitosa, tras este hecho, se concibe que el principal apoyo que impulsa a una organización es el recurso humano con el que cuenta ya que son ellos los encargados de elaborar o brindar bienes o servicios que complazcan a la sociedad. A partir de esta concepción las organizaciones deben preocuparse por el bienestar y satisfacción de sus colaboradores con el fin de que se sientan identificados con la organización y hagan que los objetivos de esta sean suyos también.

Las razones ya mencionadas hacen del presente proyecto de investigación, uno de gran importancia e interés para los directivos de distintas organizaciones, ya que a partir de una evaluación del clima organizacional se puede evidenciar la percepción de los trabajadores hacia la organización; los colaboradores satisfechos y conformes con su trabajo deberán tener un alto rendimiento, como menciona Gonzales (2006) el “aumento o disminución del rendimiento de un individuo está condicionado al grado de satisfacción que pueda tener éste en la organización. Por lo tanto la satisfacción es considerada como la causa del rendimiento del trabajador, a mayor satisfacción, mayor rendimiento” (p. 92), toda esta satisfacción que el trabajador o trabajadora pueda sentir dentro de la organización contribuye al aumento de la productividad.

Después de realizar una revisión bibliográfica no se han encontrado estudios sobre el análisis del clima organizacional y su relación con la productividad específicamente en industrias productoras de plástico, por lo que es imprescindible realizar el estudio, para así generar herramientas que ayuden a mejorar un aspecto tan importante como lo es el clima organizacional y la productividad.

La ejecución de la investigación es factible ya que la empresa ha abierto sus puertas para la aplicación de test, que evalúa el estado del clima organizacional y además se han facilitado datos que son de suma importancia para alcanzar el objetivo principal de la investigación: diagnosticar el clima organizacional de la empresa y determinar si existe o no una relación con la productividad.

Con los resultados que se obtengan de esta investigación se verán beneficiados los directivos y colaboradores de la organización, puesto que se plantearán recomendaciones que ayuden al colaborador a sentirse satisfecho en su lugar de trabajo, por esta razón se identificará más con sus actividades, logrando así un mejor desempeño; también la metodología que se ha utilizado para calcular la productividad de los trabajadores, puede ser implementada en la organización para tener un resultado cuantitativo de lo que los trabajadores producen, esto permite tener una visión más clara y objetiva de la productividad de la organización ya que en la actualidad no se utiliza ningún método para evaluar esta variable.

De igual manera la presente investigación puede servir de guía para diferentes industrias, con el fin crear una cultura organizacional en donde se vean tomadas en cuenta las necesidades de los trabajadores y se utilicen herramientas útiles para determinar la productividad de los trabajadores y trabajadoras.

1.4. Objetivos

1.4.1. General

- Determinar la relación entre el clima organizacional y la productividad en el personal de producción de una industria productora de plásticos

1.4.2. Específicos

- Fundamentar teóricamente los aspectos referentes al clima organizacional y a la productividad en trabajadores de una industria productora de plásticos.
- Diagnosticar la situación real de la organización con respecto al clima organizacional y productividad en los trabajadores a partir de la aplicación de instrumentos.
- Realizar un análisis de los resultados obtenidos entre el clima organizacional y la productividad.
- Establecer recomendaciones para mejorar la situación dentro de la organización.

1.5. Pregunta de Estudio, Meta y/o Hipótesis de Trabajo

1.5.1. Hipótesis de trabajo

El clima organizacional está relacionado con la productividad de una industria productora de plásticos

1.6. Variables

Luego de haber revisado la información con respecto del tema propuesto, se ha visto la necesidad de declarar las variables siguientes:

Variable 1: Clima Organizacional

Variable 2: Productividad

1.7. Delimitación funcional

Pregunta 1. ¿Qué será capaz de hacer el producto final del proyecto de titulación?

A partir de los resultados del presente proyecto se podrá conocer cuál es el clima organizacional de la organización y cuáles son los niveles de productividad por mano de obra para generar mejoras.

Pregunta 2. ¿Qué no será capaz de hacer el producto final del proyecto de titulación?

Esta investigación no será capaz de determinar factores ajenos al clima organizacional que puedan también influir en la productividad.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2. Antecedentes del clima organizacional

El origen del concepto de clima organizacional se atribuye principalmente a Lewin en 1951 a partir de su teoría de la motivación, dicho concepto se hizo popular en los años 60 y 70 gracias al libro de Litwin y Stringer (Motivation and organizational climate) en 1968 (citado en Chiang, Martin & Núñez, 2010), este término en la actualidad es fuente principal de interés de empresarios que buscan mejorar las condiciones dentro de sus organizaciones.

Este término se ha estudiado desde diferentes enfoques como la sociología, la antropología y la psicología, especialmente desde la década de los 60 cuando varios libros y escritos son publicados (Cardona & Zambrano, 2014).

Desde entonces varios son los autores que se han interesado por el estudio de esta temática y han intentado caracterizar al clima organizacional; a pesar de que ya han transcurrido 50 años desde su estudio aún no existe un consenso para una misma definición (Parker et al, 2003, citado en Olaz, 2013). Es por eso que en la actualidad

existen enfoques diferentes ante este concepto que buscan dar una explicación clara de su significado.

Dessler (1993) citado en Sandoval (2004) afirma que al no existir un consenso con respecto al significado del término, éste, más bien depende del enfoque o de los factores organizacionales que se quieran tomar en cuenta.

2.1. Conceptos de clima organizacional

Para García (2009) el clima organizacional “nace de la idea de que el hombre vive en ambientes complejos y dinámicos, puesto que las organizaciones están compuestas de personas, grupos y colectividades que generan comportamientos diversos y que afectan ese ambiente” (p.45). Dada la aclaración de García se puede evidenciar que el individuo cumple una dinámica a partir de la interacción con grupos que determinan su comportamiento en un contexto dado.

El clima organizacional es un concepto global que intenta tomar en cuenta todos los elementos que conforman una organización, este tema ha sido investigado por varios autores y desde varias perspectivas con el fin de estudiar, conocer y analizar sus causas y efectos, todo esto para lograr generar estrategias donde se trabaje en un ambiente laboral de calidad y de esta manera potenciar el desarrollo de toda la organización (Gonzales & Parera 2005, citado en Amaya & Contreras 2008). Un

ambiente en donde los trabajadores se sientan cómodos e identificados generará una mayor predisposición para el trabajo y en consecuencia se mejorará el rendimiento.

Definir el clima organizacional o clima laboral, como también es conocido, es un arduo trabajo por la gran cantidad de producción científica que se ha generado en el transcurso del tiempo, puesto que el tema se ha considerado de gran importancia; estos son algunos de los diferentes autores que han realizado distintos tipos de investigaciones:

Según Lewin (1951) “el comportamiento humano es función del campo psicológico o ambiente de la persona, el concepto de clima es útil para enlazar los aspectos objetivos de la organización” (citado en Vega et al, 2006, p.332). Esto demuestra que las funciones psicológicas del ser humano (comportamiento) en relación con su ambiente-entorno pueden reagruparse en el concepto de clima referente a la organización.

En un concepto más sencillo Halpin y Croft (1963, citado en Vega et al, 2006) consideran que el clima organizacional se refiere a la opinión que los empleados tienen de la organización. Es primordial la consideración de los trabajadores hacia la organización para que se pueda formar un concepto de clima organizacional.

Desde otro enfoque Forehand y Gilmer (1964) citado en García (2009) definen el clima como el conjunto de características permanentes que describen a una organización, la distinguen de otra, e influye en el comportamiento de las personas que la conforman. Cada organización es diferente y cada una tiene un clima organizacional propio, así como también las percepciones entre empleados son diferentes y dependen de sus propias características y de cómo se sientan dentro de una organización.

Según Litwin y Stringer (1968) “el clima organizacional atañe a los efectos subjetivos percibidos del sistema formal y del estilo de los administradores, así como de otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivaciones de las personas que trabajaban en una organización” (citado en Vega et al., 2006, p.333).

Para Brunet (1987, citado en Vega et al, 2006), el clima organizacional se define como las percepciones del ambiente organizacional determinado por los valores, actitudes y opiniones personales de los empleados, y las variables resultantes como la satisfacción y la productividad que está influenciada por las variables del medio y las variables personales. Como antes se mencionó cada individuo puede tener una percepción diferente de la organización y su comportamiento puede variar dependiendo de cómo se sienta, esto puede influir en la productividad y en otros factores organizacionales.

Por su lado Chiavenato (1990) considera que el clima organizacional puede tomar en cuenta diferentes características, esto dependerá de cómo se sientan los trabajadores, se puede ver reflejado en la motivación, satisfacción, ausentismo y productividad (citado en Vega et al, 2006). Aquí se evidencia que el clima organizacional puede influir en el comportamiento de los trabajadores, y esto a su vez actúa sobre otras variables que existen dentro de la organización.

A partir de esta recopilación se puede constatar que el clima organizacional ha sido un tema de amplio estudio, por esta misma razón no existe un concepto concreto sino, que varía de acuerdo a la concepción de cada autor.

Después de considerar cada uno de estos conceptos se puede definir al clima organizacional de manera general y como concepto propio, al conjunto de percepciones que tienen los trabajadores y trabajadoras sobre la organización a la que prestan sus servicios, estas percepciones se verán influidas por el tipo de relaciones que se establezcan dentro de la organización y además éste ambiente de trabajo influirá en las actitudes, comportamientos y en las actividades que realizan las personas que forman parte de la empresa.

2.2. Tipos de clima organizacional

Según los estudios de Likert (1974) citado en Dávila, Escobar & Mullet (2011), se considera que dentro de cada organización existen diferentes tipos de clima organizacional los cuales dividió según sus características en dos grupos: autoritario y participativo.

El clima organizacional autoritario se refiere a una organización rígida; se subdivide en dos sistemas: el sistema I o autoritarismo explotador es donde los directivos son quienes toman las decisiones y no confían las mismas a sus colaboradores, generando insatisfacción en los trabajadores. El sistema II o autoritarismo paternalista es la organización en la cual los trabajadores no se sienten responsables del logro de objetivos, existe poco trabajo en equipo y la comunicación no es buena (Likert, 1974, citado en Dávila, Escobar & Mullet, 2011). Ambos sistemas reflejan un clima organizacional deficiente en donde los trabajadores no se podrían sentir cómodos al realizar sus actividades y no se consideran a sí mismos parte importante de la organización.

Por otro lado el clima organizacional participativo se encuentra subdividido en el sistema III o consultivo y sistema IV o participación en grupo. El sistema III se caracteriza por relaciones de confianza entre directivos y subordinados, los trabajadores se sienten responsables con su trabajo y existe una satisfacción aceptable. En el sistema IV existen relaciones de amistad y confianza entre directivos

y subordinados, los subordinados de todo nivel jerárquico tienen la oportunidad de tomar decisiones y la comunicación se da de forma ascendente, descendente y lateral (Likert, 1974, citado en Dávila, Escobar & Mullet, 2011). Al contrario de la clasificación anterior, también encontramos este tipo de sistemas en donde los trabajadores tienen autoconfianza, la cual es alimentada por los propios directivos y compañeros con el fin de crear un ambiente en donde prima la comunicación para un trabajo óptimo.

2.3. Dimensiones del clima organizacional

Las dimensiones del clima organizacional son las características que las organizaciones poseen, para realizar una medición de clima organizacional; es importante considerar las dimensiones que varios autores han tomado en cuenta en investigaciones acerca del clima organizacional.

Likert (1968) citado en Sandoval (2004) menciona que el clima organizacional se mide en función a ocho variables:

- **Los métodos de mando.** La forma en que se utiliza el liderazgo para influir en los empleados.
- **Las características de las fuerzas motivacionales.** Los procedimientos que se instrumentan para motivar a los empleados y responder a sus necesidades.
- **Las características de los procesos de comunicación.** La naturaleza de los tipos de comunicación en la empresa, así como la manera de ejercerlos.

- **Las características de los procesos de influencia.** La importancia de la interacción superior/subordinado para establecer los objetivos de la organización.
- **Las características de los procesos de toma de decisiones.** La pertinencia de las informaciones en que se basan las decisiones así como el reparto de funciones.
- **Las características de los procesos de planificación.** La forma en que se establece el sistema de fijación de objetivos o directrices.
- **Las características de los procesos de control.** El ejercicio y la distribución del control entre las instancias organizacionales.
- **Los objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento.** La planificación así como la formación deseada. (p.85)

Todas las variables mencionadas están basadas en las relaciones interpersonales y los métodos que se manejan dentro de la organización, buscando siempre establecer vínculos positivos que generen una buena predisposición tanto en jefes como en colaboradores y que faciliten el desarrollo del trabajo, todo con el fin de alcanzar los objetivos organizacionales planteados.

Litwin y Stringer (1968) citado en Sandoval (2004), por otro lado señalan seis dimensiones de clima organizacional:

- **Estructura.** Percepción de las obligaciones, de las reglas y de las políticas que se encuentran en una organización.
- **Responsabilidad individual.** Sentimiento de autonomía, sentirse su propio patrón.
- **Remuneración.** Percepción de equidad en la remuneración cuando el trabajo está bien hecho.
- **Riesgos y toma de decisiones.** Percepción del nivel de reto y de riesgo tal y como se presentan en una situación de trabajo.
- **Apoyo.** Los sentimientos de apoyo y de amistad que experimentan los empleados en el trabajo.
- **Tolerancia al conflicto.** Es la confianza que un empleado pone en el clima de su organización o cómo puede asimilar sin riesgo las divergencias de opiniones. (p.85)

Dentro de las dimensiones mencionadas por estos autores se puede observar que enlistan una dimensión importante que otros autores quizás no consideran, esta es la remuneración, para los trabajadores y trabajadoras también es importante como se remunere el empeño que ponen en sus actividades, esta remuneración debe ir de acuerdo a los esfuerzos realizados en el trabajo y a la igualdad con la que se remunere al resto de personal.

Pritchard y Karasick (1973) citado en Vega, Rodríguez & Montoya (2012) crearon un instrumento que medía once dimensiones del clima organizacional:

- **Autonomía.** Se trata del grado de libertad que el individuo puede tener en la toma de decisiones y en la forma de solucionar los problemas.
 - **Conflicto y cooperación.** Esta dimensión se refiere al nivel de colaboración que se observa entre los empleados en el ejercicio de su trabajo y en los apoyos materiales y humanos que éstos reciben de su organización.
 - **Relaciones sociales.** Se trata aquí del tipo de atmósfera social y de amistad que se observa dentro de la organización.
 - **Estructura.** Esta dimensión cubre las directrices, las consignas y las políticas que puede emitir una organización y que afectan directamente la forma de llevar a cabo una tarea.
 - **Remuneración.** Este aspecto se apoya en la forma en que se remunera a los trabajadores.
 - **Rendimiento.** Es la relación que existe entre la remuneración y el trabajo bien hecho y conforme a las habilidades del ejecutante.
 - **Motivación.** Esta dimensión se apoya en los aspectos motivacionales que desarrolla la organización en sus empleados.
 - **Estatus.** Se refiere a las diferencias jerárquicas (superiores/subordinados) y a la importancia que la organización le da a estas diferencias.
 - **Flexibilidad e innovación.** Esta dimensión cubre la voluntad de una organización de experimentar cosas nuevas y de cambiar la forma de hacerlas.
 - **Centralización de la toma de decisiones.** Analiza de qué manera delega la empresa el proceso de toma de decisiones entre los niveles jerárquicos.
 - **Apoyo.** Este aspecto se basa en el tipo de apoyo que da la alta dirección a los empleados frente a los problemas relacionados o no con el trabajo.
- (p.253)

Las dimensiones que se toman en cuenta por este autor no se ven únicamente centradas en el personal operativo sino que también van dirigidas hacia los directivos de la organización; esto significa que todos los miembros de la organización aportan a la construcción de un clima positivo o negativo de acuerdo a sus actitudes y a la dinámica grupal que se maneje.

En la universidad de Michigan, Bowers y Taylor (1997) citado en Sandoval (2004) estudiaron cinco dimensiones para estudiar el clima organizacional:

Apertura a los cambios tecnológicos. Se basa en la apertura manifestada por la dirección frente a los nuevos recursos o a los nuevos equipos que pueden facilitar o mejorar el trabajo a sus empleados.

Recursos Humanos. Se refiere a la atención prestada por parte de la dirección al bienestar de los empleados en el trabajo.

Comunicación. Esta dimensión se basa en las redes de comunicación que existen dentro de la organización así como la facilidad que tienen los empleados de hacer que se escuchen sus quejas en la dirección.

Motivación. Se refiere a las condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización.

Toma de decisiones. Evalúa la información disponible y utilizada en las decisiones que se toman en el interior de la organización así como el papel de los empleados en este proceso. (p.86)

Otra de las dimensiones que casi todos los autores consideran está relacionada a los cambios y a las nuevas formas de realizar el trabajo por parte de los colaboradores, toda organización que sepa afrontar los cambios y adaptarse a nuevas tecnologías que en la actualidad se presentan de manera frecuente, será una organización exitosa que persista en el tiempo y crezca cada día más.

Brunet (1987) citado en Sandoval (2004) afirma que para evaluar el clima organizacional de una empresa es indispensable que se tome en cuenta estas cuatro dimensiones:

Autonomía Individual. Esta dimensión incluye la responsabilidad, la independencia de los individuos y la rigidez de las leyes de la organización. El aspecto primordial de esta dimensión es la posibilidad del individuo de ser su propio patrón y de conservar para él mismo un cierto grado de decisión.

Grado de estructura que impone el puesto. Esta dimensión mide el grado al que los individuos y los métodos de trabajo se establecen y se comunican a los empleados por parte de los superiores.

Tipo de recompensa. Se basa en los aspectos monetarios y las posibilidades de promoción.

Consideración, agradecimiento y apoyo. Estos términos se refieren al estímulo y al apoyo que un empleado recibe de su superior. (p.86)

Otra de las dimensiones importantes que el clima organizacional busca contener es el hecho de que el trabajador se sienta independiente en su trabajo, se identifique con los objetivos organizacionales y trabaje por decisión propia más no por obligación o presión.

2.4. Componentes del clima organizacional

Al definir lo que es clima organizacional es necesario tomar en cuenta los componentes que ayudan a tener una idea clara y global de lo que significa y los temas que abarca, según Salazar, Guerrero, Machado & Cadeño (2009) los componentes que comúnmente se consideran en el clima organizacional son:

Ambiente físico: toma en cuenta el espacio físico, las instalaciones, los equipos, el color de las paredes, la temperatura, el nivel de contaminación, entre otros.

Características estructurales: como el tamaño de la organización, su estructura formal, el estilo de dirección, etcétera.

Ambiente social: que abarca aspectos como el compañerismo, los conflictos entre personas o entre departamentos, la comunicación y otros.

Características personales: como las aptitudes y las actitudes, las motivaciones, las expectativas, etcétera.

Comportamiento organizacional: compuesto por aspectos como la productividad, el ausentismo, la rotación, la satisfacción laboral, el nivel de tensión, entre otros. (p.69)

Todos estos componentes forman lo que es el clima organizacional que como antes se mencionó es la percepción que tienen los trabajadores acerca de su sitio de trabajo; dentro de esta concepción también se considera lo que es el ambiente físico, muchos estudios han determinado que incluso el color de las paredes en un sitio de trabajo contribuyen a la buena predisposición de un trabajador para realizar sus actividades.

En otras palabras el clima organizacional se considera el resultado de la interacción entre las características que son propias de cada persona que llega a la organización, y las características que existen en una empresa (Salazar, Guerrero, Machado & Cadeño, 2009). Es decir que, el clima organizacional se crea de la fusión de ambos grupos, trabajadores y organización.

Estos comportamientos afectan directamente a la organización con respecto al sentido de pertenencia, la calidad de los servicios, eficacia, efectividad, desempeño laboral y productividad (Salazar, Guerrero, Machado & Cadeño, 2009) La interacción de todos estos componentes son determinantes para la actitud y el comportamiento de los colaboradores frente a la organización y a su puesto de trabajo.

2.5. El clima social según Rudolf H. Moos

La ecología social, término propuesto por Moos (1976) citado en Esther Wiesenfeld, (1994) es definido por él mismo como “el estudio multidisciplinario de los impactos de los ambientes sociales y físicos sobre los seres humanos” (p.162). Esto significa que cada ambiente a los que el ser humano se enfrenta, pueden causar diferentes tipos de impactos, esto dependerá de cada contexto. Para tener una idea más amplia Moos (1973) citado en Tabera (2010) también considera que “los ambientes tienen su propia personalidad y, al igual que las personas, pueden ser controladores, tolerantes, distendidos, etc.” (p.235). Es decir que no todos los ambientes tendrán que ser iguales, cada uno será diferente y dicho contexto influirá de manera distinta en cada ser humano involucrado. A partir de estas concepciones Moos creó escalas de clima social que fueron aplicadas en varios ambientes como: hospitales psiquiátricos, colegios, empresas, entre otros; con el fin de evaluar la influencia que cada ambiente tiene sobre el comportamiento y el bienestar de las personas.

R.H Moos junto a P.M. Insel en 1974 (citado en Seisdedos, 1985) crean diferentes escalas de clima social en el laboratorio de ecología social de la universidad de Stanford, allí se elaboran diferentes escalas según el ambiente que se quiere medir, entre ellas están:

- CES (Classroom Environment Scales) para centros escolares.
- FES (Family Environment Scales) para ambientes familiares.
- WES (Work Environment Scales) para el ambiente de trabajo.

Por el tema de investigación propuesto la escala de clima social de interés para el presente trabajo es la Escala de Clima Social Organizacional o WES (Work Environment Scales).

La escala de clima social organizacional (WES) es un instrumento creado para evaluar el clima social en cualquier tipo de unidad o centro de trabajo, y específicamente pone su atención en tres aspectos importantes que son: las relaciones interpersonales que se manejan entre trabajadores y directivos, las directrices de la organización para el desarrollo personal y la estructura organizativa básica de la empresa (Seisdedos, 1985).

2.6. Diagnóstico del clima organizacional

Dentro de una organización es importante realizar un diagnóstico del clima organizacional, el principal objetivo de esta actividad según Méndez (2006) citado en García (2009) es “hacer un diagnóstico sobre la percepción y la actitud de los empleados frente al clima organizacional específicamente en las dimensiones que elija el investigador” (p.48). Esto con el fin de conocer como el colaborador se siente en su ambiente de trabajo y realizar un plan de acción en el caso de que los índices de satisfacción con el trabajo sean bajos.

Existen tres estrategias para medir el clima organizacional dentro de una organización, García y Bedoya (1997) mencionan las siguientes:

- Observar el comportamiento y desarrollo de los trabajadores.
- Realizar entrevistas directas a los trabajadores.
- Realizar una encuesta a los trabajadores a través de un cuestionario diseñado para ello.

Para Toro (2011) citado en Del Toro, Salazar & Gómez (2011) los instrumentos más importantes que se han encontrado en la literatura y que poseen variables y conceptos importantes de clima organizacional son:

Inventario de clima psicológico de Gavin y Howe, índice de clima organizacional de Stern, cuestionario de clima organizacional de James y Sells, encuesta de calidad de empleo de Kahn, cuestionario Michigan de evaluación organizacional de Camman, cuestionario descriptivo del clima

organizacional (OC DQ) de Halpin y Crofts, escala del ambiente universitario de Pace, cuestionario de salud organizacional de Milles, cuestionario descriptivo del perfil del clima organizacional (CKL Ltda.) de Kettering y por último la escala de clima social organizacional de Moos (WES). (p.206)

Este último test mencionado (Escala de Clima Social Organizacional WES) ha sido seleccionado como instrumento para evaluar el clima organizacional en la presente investigación ya que se considera evalúa todas las dimensiones que son necesarias.

2.7. Antecedentes del término productividad

En la actualidad el uso de la palabra productividad es común en la sociedad, a pesar de ser un término tan utilizado aún no se encuentra bien definido ya que existe gran confusión ante su significado.

A lo largo del tiempo varios autores han abordado el tema desde diferentes perspectivas, han definido a la productividad desde diferentes enfoques como lo son el clásico o tradicional y el enfoque integral o moderno (Rodríguez, Caldera y Vega, 2007, citados en Amaya & Contreras, 2008). Estos enfoques se verán explicados a continuación.

2.7.1. Enfoque clásico o tradicional de Productividad

Este enfoque se refiere a la relación que existe entre los productos y los medios utilizados para obtenerlos, es decir que tiene una orientación más mecanicista y está basado principalmente en la obtención de dinero (Rodríguez, Caldera y Vega, 2007, citados en Amaya & Contreras 2008). Schroeder (2004) afirma que la productividad es la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados en la organización, esto indica si la organización tiene o no un buen funcionamiento (citado en Amaya & Contreras 2008). Por tanto la productividad desde este enfoque busca alcanzar un objetivo específico que está basado en la obtención de una ganancia monetaria a partir del bien o servicio que brinda, este factor monetario, es el único que determina si la organización tiene o no éxito.

Dentro de este enfoque se encuentran cuatro subenfoques: índices, función de la producción, insumo – producto y enfoque de utilidades, estos enfoques están enfocados al ámbito monetario y buscan el aumento de la producción con reducción de costos (Sánchez, 2005, citado en Amaya & Contreras, 2008). En este enfoque no es tomado con mayor importancia el factor humano ni su bienestar, el principal objetivo es producir a bajo costo.

2.7.2. Enfoque integral de productividad:

El principal precursor de esta teoría es Hawthorne, afirma que las características y los comportamientos de los trabajadores determinan la productividad de una organización (Grandas, 2000, citado en Amaya & Contreras 2008). Este enfoque ya toma en cuenta a los trabajadores como fundamentales para la productividad de la organización. Se considera que el enfoque clásico no toma en cuenta elementos fundamentales de la organización como lo es el recurso humano (hombre, tiempo, ideas, conocimiento) y se limita a ver a la organización como algo netamente cuantitativo (Sánchez, 2005, citado en Amaya & Contreras 2008). Esta nueva visión permite tener una perspectiva cualitativa de los factores que también influyen en una organización, ya no solo existe el interés monetario sino el interés por el ser humano y sus capacidades.

Blanco y Robbins son dos autores que se inclinan ante este enfoque, Blanco (1999) citado en Amaya & Contreras (2008) considera que existen tres elementos que no pueden faltar: trabajadores, tecnología y responsabilidad por la productividad, estos tres elementos interactúan entre sí de tal manera que los trabajadores movidos por sus necesidades, precisan capacitación constante para su trabajo con la tecnología y dicha capacitación constante influye en la productividad que en la actualidad no solo es responsabilidad de gerencia sino de todos los trabajadores. Por otro lado Robbins (1996) citado en Amaya & Contreras (2008) considera sumamente importante el término percepción, señalando que la adecuación que exista entre los individuos y el

trabajo es clave e incide directamente en la productividad, una brecha entre estos dos componentes genera en los trabajadores desmotivación. Este último enfoque es el más acertado de acuerdo a la investigación propuesta, ya que considera la percepción del trabajador importante para su adaptación dentro de la organización y para la generación de motivación ante las actividades que realiza.

2.8. Definición de productividad

Si se habla de productividad el concepto más común se refiere, a la cantidad de salidas, en relación con los recursos empleados (Cequea & Rodríguez). A pesar de esta común percepción varios autores han definido al término de distintas maneras en el transcurso de la historia.

Dentro de la literatura se encuentra varios autores que han estudiado a los términos, eficiencia, eficacia, efectividad como sinónimo de productividad, ante esto Kempilla y Longsvit (2003) citados en Cequea & Rodríguez (2012) consideran que existen tres posturas para analizar a la productividad y su diferencia con estos conceptos. La primera postura incluye a la productividad dentro del concepto de efectividad y eficacia, así la productividad sería un indicador de eficacia y generación de productos. La segunda postura incluye a la efectividad como un indicador de la productividad y por último la tercera postura estudia a la efectividad y a la productividad como conceptos diferentes.

Para otros autores como Prokopenko (1989) la productividad, tomada como un concepto individual es:

La relación entre la producción obtenida por un sistema de producción o servicios y los recursos utilizados para obtenerlos. Así pues, la productividad se define como el uso eficiente de recursos –trabajador, capital, tierra, materiales, energía, información- en la producción de diferentes bienes y servicios. (p.3)

De esta manera se puede afirmar que la productividad está compuesta de una serie de factores que interactúan entre sí y como resultado de esto tenemos una mayor producción en la organización, lo cual es el principal objetivo de toda empresa.

Otro concepto en el que la productividad se estudia como un constructo afirma que esta “podría ser enunciada como resultado de la articulación armónica entre la tecnología, la organización y el talento humano, combinando de forma óptima o equilibrada los recursos para la obtención de los objetivos” (Cequea & Rodríguez, 2012, p.122). En este concepto se considera importante al talento humano y se menciona que es parte de un equilibrio junto a otras variables las cuales generan productividad.

A partir de este concepto se puede evidenciar teóricamente que la productividad no se basa únicamente en el hecho de manejar los recursos materiales de forma óptima para producir bienes o servicios, sino que otros factores son los que aportan de gran manera para que una organización cumpla los objetivos que se ha propuesto; uno de los factores que más importa es el factor humano ya que como mencionan Cequea &

Rodríguez (2012) la productividad también dependerá de “las habilidades y destrezas de los individuos y de su motivación; es decir, su talento para desempeñar su trabajo, así como también el ambiente de trabajo presente en la organización” (p.122).

En esta amplia concepción se mencionan factores que son de vital importancia para la presente investigación como: la productividad, el factor humano y el ambiente de trabajo, y se establece la importancia de su relación e interdependencia. A partir de esta afirmación es evidente que una organización puede mejorar su productividad a través de las personas que brindan sus servicios para la empresa.

2.9. Productividad y Factor Humano

El principal recurso que tiene una organización para el alcance de objetivos es el talento humano, este factor está presente en todo el proceso de producción dentro de una organización. A partir de esta premisa varios son los autores que han estudiado como el factor humano influye directamente en la productividad de una organización.

Parra (1998), Perea (2006) y Quijano (2006) citados en Cequea & Rodríguez (2012) consideran que la productividad dentro de una organización puede verse influida de gran manera por las características y comportamientos de los individuos que laboran en la misma. Un comportamiento considerado como positivo en la organización

ayudará a la misma a aumentar su productividad ya que el colaborador se verá identificado con su trabajo y dará su mejor esfuerzo para alcanzar diferentes metas.

Desde un enfoque sistémico Saari y Judge (2004), Quijano (2006), Maroto y Cuadrado (2008) mencionan que la productividad va a verse influida por los factores psicológicos de las personas (citado en Cequea & Rodríguez, 2012).

Con respecto a la formación y el entrenamiento del talento humano, Luthans y Youssef (2004) citados en Cequea & Rodríguez (2012) afirman que estas acciones están directamente relacionadas con la productividad y cuando son bien utilizadas se convierten en una ventaja competitiva sostenible para la organización. Esto quiere decir que el personal capacitado en una organización es una fuente segura de crecimiento, es importante mencionar que en la actualidad gran parte de las organizaciones buscan talentos para incorporarlos a su equipo de trabajo y hace todo lo necesario por retenerlos, ya que el aporte de estas personas es sumamente importante para los resultados de la empresa.

Delgadillo (2003) citado en Cequea & Rodríguez (2012), describe a la capacitación y a la motivación como predictores positivos de la productividad. Dentro de una organización se puede contar con herramientas fundamentales para la consecución de objetivos pero una de las herramientas más importantes que se puede utilizar es la capacitación constante al personal, esto con el fin de buscar el mejoramiento

continuo en la organización, todo esto acompañado de motivación al personal, haciéndolo sentirse parte importante de la empresa, empujaran a la misma al éxito.

Para Kempilla y Lonnqvist (2003) citados en Cequea & Rodríguez (2012) existen varios factores con relación a las personas que van a influir en la productividad, algunos de ellos pueden ser: motivación, participación, satisfacción laboral, la comunicación, los hábitos de trabajo, el clima organizacional, recompensas, entre otros, todos estos procesos influyen en el comportamiento de las personas tanto como individuos como en grupos. A partir de lo mencionado es evidente que existen autores que consideran que el factor humano influye en la productividad.

Después de analizar la literatura sobre el tema es evidente que el recurso humano es un factor clave para generar mayor productividad en la organización, por esta razón es importante que las empresas de la actualidad estudien y comprendan el comportamiento humano dentro del ámbito laboral.

Comprender qué es lo que mueve al trabajador para realizar de mejor manera sus labores y generar estrategias positivas con respecto a los factores que influyen a la persona en el trabajo, pueden ser alternativas que aseguren el éxito de una organización.

El hecho de que una organización sea rentable y perdure en el tiempo es una de las principales labores de los directivos que normalmente otorgan gran responsabilidad al personal de recursos humanos, quienes tienen el deber de gestionar de la mejor manera posible la participación de los trabajadores para el alcance de metas.

2.10. Productividad y su relación con el clima organizacional

Como antes se mencionó el clima organizacional se refiere a la percepción que tienen los miembros de una organización acerca de la misma, dicha apreciación influye directamente en el comportamiento de los individuos en su ambiente laboral.

La interrogante ahora es como el clima organizacional puede verse relacionado con la productividad de alguna manera, para esto Valdés (2010) citado en Brancato & Juri, (2011) define que:

Las características del clima en una organización, generan un determinado comportamiento. Este juega un papel muy importante en las motivaciones de los miembros de la organización y sobre su personalidad dentro de esta. Este comportamiento tiene obviamente una gran variedad de consecuencias para la organización como, por ejemplo, productividad, satisfacción, rotación, adaptación, etc. (p.20)

El clima organizacional al influir directamente en el comportamiento del individuo puede generar un sin número de reacciones positivas para la organización como lo es el aumento del trabajo.

Salazar, J., Guerrero, J., Machado, Y. & Cañedo, R. (2009) también aclaran que “un clima positivo favorece el cumplimiento de los objetivos generales que persigue la organización a partir de un mayor sentimiento de pertenencia hacia ella” (p.71). Desde esta afirmación es evidente que trabajadores motivados e identificados con la organización trabajan con el fin de superación colectiva.

Por otro lado en el caso de un clima organizacional negativo los trabajadores no se verán identificados con los objetivos y metas organizacional, así como también puede existir deterioro en el ambiente de trabajo que se ve reflejado en el conflicto, ineficacia, ausentismo y bajo rendimiento (Salazar, Guerrero, Machado & Cañedo, 2009). Todos estos aspectos negativos afectan al individuo ya que su salud mental se puede ver deteriorada, así como también la organización sufre las consecuencias con bajas en la productividad e incluso puede presentarse el caso de fluctuación laboral.

Todo tipo de organización se puede ver afectada por la insatisfacción de los trabajadores, como afirma Brancato (2011):

La insatisfacción de los empleados, traerá un mal rendimiento y en consecuencia repercutirá en cómo ven los clientes a la empresa, puesto que los trabajadores, en el caso de servicios y comercialización, son los que tienen el contacto directo con los consumidores, lo que una baja motivación puede repercutir en mala atención, por otro lado, en las empresas industriales puede traducirse en productos defectuosos, materia prima desperdiciada, los cuales tienen efectos negativos, como puede ser una disminución de la producción, aumento de costos, lo que a su vez produce una disminución el nivel de las ventas. (p.11)

Tanto las empresas que brindan servicios o que generan bienes pueden verse afectadas por un clima organizacional negativo, por ello todas las organizaciones deberían trabajar y preocuparse por el clima organizacional ya que es una herramienta clave para generar un ambiente de trabajo óptimo y así generar mayores ingresos gracias a la colaboración positiva de los trabajadores.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Metodología de investigación

La presente investigación es un estudio descriptivo de tipo correlacional que busca en primera instancia describir el estado actual de la organización y también establecer la posible relación entre: el clima organizacional y la productividad de una industria productora de plásticos.

La investigación es de tipo no experimental, ya que el investigador no ha intervenido frente al fenómeno estudiado, únicamente se observaron los hechos tal y como ocurrieron en su normalidad, también la investigación se caracteriza por ser de aspecto cuantitativo; en el estudio de ambas variables se utilizaron métodos estructurados, en el caso de la variable clima organizacional se midió a través de un test validado y estandarizado, mientras que en la variable productividad se obtuvo información mediante la aplicación de fórmulas matemáticas ya establecidas.

Es importante también mencionar que la investigación es de tipo trasversal, es decir que los datos se obtuvieron en un solo corte de tiempo, esto quiere decir que los datos se recolectaron con una sola aplicación del test y una evaluación de la productividad, por último la investigación es de tipo prospectiva ya que analizó

causas de la problemática para determinar posibles consecuencias que se pueden presentar en el transcurso del tiempo.

3.1.1. Método aplicado

Método general: Método científico aplicado a las ciencias sociales.

Método específico: Método correlacional.

3.1.2. Técnicas e instrumentos de recolección de Información

La técnica que se utilizó para la recolección de datos fue de carácter cuantitativo, se utilizaron los siguientes instrumentos de medición:

- La Escala de Clima Social Organizacional (WES), esta escala cuenta con una versión en español autorizada por los autores, ambas con índices de confiabilidad aceptables. La Escala de Clima Social Organizacional (WES) de Moos fue creada en el año de 1974 por Moos e Insel y se encarga de medir el clima social que existe dentro del trabajo. Esta escala fue actualizada por última vez en el año 2008 por Moos, y fue organizada en tres dimensiones que están conformadas por 10 factores o subescalas con un total de 90 reactivos. La adaptación que más se asemeja al vocablo que se maneja en nuestro país es la adaptación mexicana, que fue realiza en el año 2014.

Tabla 3.1 Estructura Factorial de la Escala de Clima Organizacional (WES)

Dimensión	Factor	Definición
I Relaciones	Implicación	Hasta qué punto los individuos se sienten integrados en su trabajo.
	Cohesión	Relaciones de amistad y apoyo que existe entre los trabajadores.
	Apoyo	Estimulo que da la dirección a sus empleados.
II Autorrealización	Autonomía	Hasta qué punto la organización anima a sus trabajadores a ser autónomos y tomar decisiones.
	Organización	Hasta qué punto el clima estimula la planificación y eficacia del trabajo. Orientación hacia la tarea.
	Presión	El grado en que las demandas del trabajo son altas y el tiempo de presión domina el ambiente de trabajo.
III Estabilidad/Cambio	Claridad	El grado en que los empleados saben a qué atenerse en su rutina diaria y la forma explícita de las reglas y políticas.
	Control	Grado en que los jefes utilizan reglas para tener controlados a los empleados.
	Innovación	Énfasis en la variedad, el cambio y los nuevos enfoques.
	Confort	Medida en que el entorno físico contribuye al entorno de trabajo agradable.

Fuente: García, Ortega & Reyes (2014)

- Para la medición de productividad se utilizó el método propuesto por Bonilla (1999), medición de la productividad a través del insumo laboral, en donde se aplicaron fórmulas como:

$$\frac{\text{Total producido}}{\text{Total de horas – hombres involucrados}}$$

- Finalmente se utilizó una ficha de observación elaborada a partir de las variables de la Escala de Clima Social Organizacional (WES); esto con el fin

de determinar si las respuestas del test aplicado tienen congruencia con lo que el investigador puede observar en el lugar de trabajo.

3.1.3. Población y muestra

La población de interés para la presente investigación son 60 trabajadores hombres que realizan sus actividades en el departamento de producción de una industria productora de plásticos, los mismos están divididos en cuatro áreas de trabajo: operador N°1 encargado de extrusión rígido, operador N°2 encargado de extrusión flexible, operador N°3 encargado de material PVC y por último operador N° 4 encargado de material polietileno.

Dado que el tamaño de la población es pequeño no se requerirá la conformación de una muestra ya que se puede realizar la investigación con el número total de participantes.

3.1.4. Procedimiento metodológico

La presente investigación es un estudio descriptivo de tipo correlacional que busca establecer la posible relación entre el clima organizacional y la productividad de una industria productora de plásticos

1. Identificación del problema a estudiar

2. Sustentación teórica sobre el clima organizacional y la productividad empresarial en una industria productora de plásticos
3. Selección de la población, en este caso el personal del área de producción de una industria productora de plásticos
4. Aplicación de la Escala de Clima Social Organizacional (WES) para la evaluación del clima organizacional y con respecto a la productividad la aplicación el método de Medición de la Productividad a través del insumo laboral (total producido/total de horas). También se utilizará una ficha de observación elaborada a partir de las variables de la Escala de Clima Social Organizacional (WES)
5. Análisis de la información obtenida
6. Estudiar si existe o no relación entre el clima organizacional y la productividad
7. Establecer conclusiones y recomendaciones

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1. Análisis del Clima Organizacional

Con el fin de describir si existe o no algún tipo de relación entre el Clima Organizacional y la productividad en el personal del área de producción de una Industria Productora de Plásticos, se aplicó la Escala de Clima Social Organizacional (WES) para realizar un análisis de la realidad de la organización con respecto a la variable Clima Organizacional; la aplicación del instrumento se realizó a 28 trabajadores de la organización de la cuales se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 4.1 Resultados globales de Clima Organizacional

Cargo	Relaciones	Autorrealización	Estabilidad
Operador 1	8,73	12,91	13,45
Operador 2	10	14	15,57
Operador 3	8,8	13,8	18,8
Operador 4	10,8	13,6	13
Total	9,58	13,58	15,21

Elaborado por: Rodríguez, Y., 2016

Tabla 4.2 Escala de Clima Social Organizacional WES Baremos

Puntaje	Relación	Autorrealización	Estabilidad/Cambio	Categoría
70 a 80	25 a +	24 a +	25 a +	Excelente
65	21 a 24	19 a 23	20 a 14	Buena
56 a 60	16 a 20	15 a 18	16 a 19	Tiende a buena
41 a 55	11 a 15	10 a 14	14 a 15	Promedio
31 a 40	6 a 10	5 a 9	7 a 13	Mala
0 a 30	0 a 5	0 a 4	0 a 6	Deficitaria

Fuente: Escalas de Clima Social (Moos, R., Moos, B. & Trickett, E., 2013)

Elaborado por: Rodríguez, Y., 2016

Una vez analizados los resultados obtenidos a partir de la aplicación de la Escala de Clima Social Organizacional (WES) se obtuvo que las respuestas de los trabajadores del área de producción de la organización son relativamente bajas, se encuentran entre las categorías mala y tiende a buena lo que significa que los evaluados perciben un clima organizacional negativo.

De manera global en la tabla se puede observar que la dimensión que posee respuestas más altas es la de Estabilidad o Cambio; por otro lado los operadores N° 2 (encargados de extrusión flexible) son quienes poseen puntuaciones más altas con respecto a sus compañeros.

Para corroborar esta información se utilizó una ficha de observación que posee las mismas dimensiones que la escala de clima social organizacional (WES), dentro de lo que se observó se puede concluir que los resultados del test son similares a los comportamientos que se dan en el propio lugar de trabajo, existe falta de confianza de los trabajadores hacia los directivos, se ejerce constante presión para la realización

de cualquier trabajo, los trabajadores tienen falta de iniciativa y no están en condiciones de tomar decisiones dentro de su puesto de trabajo.

4.2. Análisis de la relación entre las variables clima organizacional y productividad

Los resultados que se obtuvieron a partir de la correlación entre las variables Clima Organización y Productividad son los siguientes:

Tabla 4.3 Correlación: Dimensión Relaciones y variable Productividad				
			Relaciones	Productividad
Tau_b de Kendall	Relaciones	Coeficiente de correlación	1,000	,377**
		Sig. (bilateral)		,006
		N	28	28
	Productividad	Coeficiente de correlación	,377**	1,000
		Sig. (bilateral)	,006	
		N	28	28

Fuente: IBM SPSS STATISTIC
Elaborado por: Rodríguez, Y., 2016

En la tabla N° 4.3 se puede observar la correlación que se realizó entre la dimensión Relaciones de la Escala de Clima Social Organizacional (WES) y la variable productividad, como resultado se obtuvo que una correlación de 0,37; esto quiere decir que existe relación entre la dimensión Relaciones y la variable productividad pero el nivel de relación es mínimo.

Tabla 4.4 Correlación: Dimensión Autorrealización y variable productividad

		Autorrealización	Productividad
Tau_b de Kendall	Autorrealización	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,443**
		N	,002
	Productividad	Coeficiente de correlación	28
		Sig. (bilateral)	,443**
		N	1,000

Nota: **. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: IBM SPSS STATISTIC

Elaborado por: Rodríguez, Y., 2016

Como segundo resultado se puede observar en la tabla N° 4.4 la dimensión Autorrealización, en la cual los resultados arrojaron que existe una relación con la variable productividad de 0,44.

Tabla 4.5 Correlación: Dimensión Estabilidad/Cambio y variable productividad

		Estabilidad	Productividad
Tau_b de Kendall	Estabilidad	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,484**
		N	,000
	Productividad	Coeficiente de correlación	28
		Sig. (bilateral)	,484**
		N	1,000

Nota: **. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: IBM SPSS STATISTIC

Elaborado por: Rodríguez, Y., 2016

Como última dimensión tenemos Estabilidad o Cambio, en la tabla N° 4.5 los resultados indican que el nivel de relación con la variable productividad es del 0,48.

Los tres resultados que se obtuvieron de las correlaciones entre las variables Clima Organización y productividad indican que; si existe una relación entre las variables ya mencionadas pero esta relación es mínima lo que puede significar que otros

factores, distintos al clima organizacional, pueden influir de mayor manera en la productividad de los trabajadores de la organización.

Tabla 4.6 Relación edades y variable productividad

			Productividad					Total
			Baja	Promedio	Tiende a buena	Buena	Excelente	
Edad	Joven (19 – 30)	Recuento	0	1	8	0	1	10
		% del total	0,0%	3,6%	28,6%	0,0%	3,6%	35,7%
	Primera edad adulta (31 – 50)	Recuento	6	3	7	2	0	18
		% del total	21,4%	10,7%	25,0%	7,1%	0,0%	64,3%
Total		Recuento	6	4	15	2	1	28
		% del total	21,4%	14,3%	53,6%	7,1%	3,6%	100%

Fuente: IBM SPSS STATISTIC
Elaborado por: Rodríguez, Y., 2016

Con respecto a la correlación entre la edad de los colaboradores y la productividad de la organización; en la tabla N° 4.6 se puede observar que en la edad adulta que comprende desde los 35 años hasta los 65, la productividad de los trabajadores asciende y se ubica en la categoría tiende a buena que en este caso se considera alta.

Otro dato que llama la atención es que en la primera edad adulta los trabajadores se dividen en dos grupos, por un lado están quienes reflejan una productividad baja y por otro lado existe un grupo que tienen una productividad alta.

Como se observa en la tabla, la media de la productividad entre ambos grupos de edades se encuentra en la edad adulta con un resultado de 3,66.

Tabla 4.7 Relación instrucción y variable productividad

			Productividad					Total
			Baja	Promedio	Tiende a buena	Buena	Excelente	
Instrucción	Primaria	Recuento	2	0	2	2	0	6
		% del total	7,1%	0,0%	7,1%	7,1%	0,0%	21,4%
	Secundaria	Recuento	2	4	13	0	1	20
		% del total	7,1%	14,3%	46,4%	0,0%	3,6%	71,4%
	Universidad	Recuento	2	0	0	0	0	2
		% del total	7,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	7,1%
Total	Recuento		6	2	1	4	15	28
	% del total		21,4%	7,1%	3,6%	14,3%	53,6%	100%

Fuente: IBM SPSS STATISTIC
Elaborado por: Rodríguez, Y., 2016

Al realizar la correlación entre la instrucción de los colaboradores y la productividad de los mismos, como resultados se puede observar en la tabla N° 4.7 que el grupo de colaboradores que posee una mayor productividad con el resultado del 71,4%, es el grupo de colaboradores que han estudiado hasta la secundaria.

Tabla 4.8 Relación cargo y variable productividad

			Productividad					Total
			Baja	Promedio	Tiende a buena	Buena	Excelente	
Cargo	Operador 1	Recuento	4	1	5	1	0	11
		% del total	14,3%	3,6%	17,9%	3,6%	0,0%	39,3%
	Operador 2	Recuento	2	0	3	1	1	7
		% del total	7,1%	0,0%	10,7%	3,6%	3,6%	25,0%
	Operador 3	Recuento	0	1	4	0	0	5
		% del total	0,0%	3,6%	14,3%	0,0%	0,0%	17,9%
	Operador 4	Recuento	0	2	3	0	0	5
		% del total	0,0%	7,1%	10,7%	0,0%	0,0%	17,9%
Total	Recuento	6	4	15	2	1	28	
	% del total	21,4%	14,3%	53,6%	7,1%	3,6%	100,0%	

Fuente: IBM SPSS STATISTIC
 Elaborado por: Rodríguez, Y., 2016

Otro dato importante que se consideró a la hora de realizar las correlaciones es realizar una entre los cargos que existen en el departamento de producción y la productividad de los mismos, en la tabla N° 4.8 se puede ver que los operadores N°1 (encargados de extrusión rígido) son quienes tienen una mayor porcentaje de productividad, ubicándose en la categoría más alta que significa que tiende a buena con un 39.3%; también el grupo de trabajadores con el porcentaje más bajo de productividad son los operadores N°4 (encargados de material polietileno) con un 17,9%.

Tabla 4.9 Relación antigüedad y variable productividad

			Productividad					Total
			Baja	Promedio	Tiende a buena	Buena	Excelente	
Antigüedad	1 a 5 años	Recuento	1	1	4	0	0	6
		% del total	3,6%	3,6%	14,3%	0,0%	0,0%	21,4%
	6 a 11 años	Recuento	4	2	1	3	7	17
		% del total	14,3%	7,1%	3,6%	10,7%	25,0%	60,7%
	12 años en adelante	Recuento	1	0	0	0	4	5
		% del total	3,6%	0,0%	0,0%	0,0%	14,3%	17,9%
Total	Recuento		6	4	15	2	1	28
	% del total		21,4%	14,3%	53,6%	7,1%	3,6%	100%

Fuente: IBM SPSS STATISTIC
Elaborado por: Rodríguez, Y., 2016

En la tabla N° 4.9 se puede evidenciar cual es la relación que existe entre la antigüedad de los colaboradores en la organización y cuál es la productividad de estos grupos, como resultado se obtuvo que los colaboradores que se encuentran dentro de la organización por un periodo de 6 a 11 años son quienes tienen una mayor productividad, ubicándose en la categoría tiende a buena con el 25%.

Las correlaciones realizadas entre las diferentes variables de los trabajadores como edad, antigüedad, cargo e instrucción y la variable productividad, se realizaron con el fin de enriquecer la presente investigación y poder observar cuales son los grupos que tienden a producir más con respecto a los otros grupos estudiados.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5. Conclusiones

- Con relación al estado real del clima organizacional dentro de la organización se evaluaron tres dimensiones generales en las que se obtuvieron los siguientes resultados: los trabajadores del área de producción perciben a la dimensión relaciones como mala, la dimensión autorrealización como promedio y la dimensión estabilidad o cambio como promedio, estos resultados denotan que existe un clima organizacional desfavorable dentro de la organización, esta información también se puede comprobar gracias al apoyo de una ficha de observación en donde los resultados reflejaron un clima organizacional negativo, en la ficha de observación con respecto a la dimensión relaciones como ejemplo claro se observó pocas relaciones positivas entre trabajadores pero sobre todo existe mala relación con los directivos de la organización, con respecto a la dimensión autorrealización se observó que los trabajadores no tienen la confianza ni la potestad de tomar decisiones, además existe un constante ambiente de presión dentro del trabajo, finalmente en la dimensión estabilidad o cambio se evidenció que los trabajadores están conscientes de sus actividades y realizan su trabajo aunque

se percibe constante presión y un alto apego a las reglas impuestas por los directivos.

- Al realizar la correlación entre las variables clima organizacional y productividad se puede concluir que ambas variables si tienen cierto grado de relación, a pesar de que los valores que se obtuvieron fueron bajos como para establecer una relación relevante; lo que quiere decir que pueden existir otras factores que influyan de mayor manera en la productividad de la organización en la que se realizó la investigación.
- También se puede concluir que los resultados afirman que la edad en la que los trabajadores producen de mayor manera es la edad adulta comprendida entre 31 a 50 años, de igual manera sucedió con los resultados con respecto a los años de antigüedad, en este caso los trabajadores que prestan sus servicios de 6 a 11 años en la organización tiene mayor productividad con relación al resto de sus compañeros.

5.1. Recomendaciones

- Se sugiere realizar una nueva evaluación del clima organizacional, con el fin de conocer cuál es la percepción de los trabajadores acerca de este ámbito, una segunda evaluación permitirá corroborar los datos de la evaluación ya realizada en el presente estudio, de esta manera se podrá conocer de manera real si los participantes respondieron el test de manera sincera o existió alguna alteración.
- Una de las principales recomendaciones es que la organización tome en cuenta la metodología con la que se realizó la presente investigación y la ponga en práctica, el método de Medición de la productividad a través del insumo laboral es una herramienta que permite cuantificar la productividad de los trabajadores y tener una visión más clara y directa de los resultados del trabajo, es importante mencionar que dentro de la organización aún no se ha aplicado algún método para medir la productividad.
- También se recomienda cambiar el clima organizacional autoritario que se maneja en la actualidad, por un tipo de clima organizacional participativo en donde se exploten los conocimientos y habilidades de los trabajadores a través de relaciones de amistad y confianza entre directivos y subordinados, también se recomienda disminuir el nivel de presión sobre los trabajadores ya que esto no les permite tener iniciativa propia y trabajar en confianza.

BIBLIOGRAFÍA

- Amaya, F. & Contreras, M. (2008). Clima y satisfacción laboral como predictores de la productividad en dos cooperativas de ahorro y crédito chilenas. <http://dspace.utalca.cl/handle/1950/6505>
- Brancato, B. & Juri, F. (2011). ¿Puede influir el clima laboral en la productividad? Universidad Nacional de Cayo. Recuperado de: http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4936/brancato-puedeinfluirclimallaboralenlaproductividad.pdf
- Cardona, D. & Zambrano, R. (2014). Revisión de instrumentos de evaluación de clima organizacional. *Estudios Gerenciales*, vol. 30, pp.184-189. Recuperado de <file:///C:/Users/Estudiante/Downloads/Dialnet-RevisionDeInstrumentosDeEvaluacionDeClimaOrganizac-5036486.pdf>
- Cequea, M & Rodríguez, C. (2012). Productividad y factores humanos, un enfoque con ecuaciones estructurales. *Interciencia*, 37(2), pp. 378-1844. Recuperado de http://oa.upm.es/10777/1/INVE_MEM_2012_96694.pdf
- Chiang, M., Martin, M. & Núñez, A. (2010). Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Recuperado de https://books.google.com.ec/books?id=v_sFY1XRFaIC&printsec=frontcover&dq=clima+organizacional&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi5jY7xkaDMAhXEFh4KHRsIAywQ6AEIJDA#v=onepage&q=clima%20organizacional&f=false
- Dávila, D., Escobar, A. & Mullett, L. (2011). El clima organizacional en las empresas del siglo XXI. *Informes Psicológicos*, vol. 12 (2), 105-115. Recuperado de [file:///C:/Users/Estudiante/Downloads/Dialnet-ElClimaOrganizacionalEnLasEmpresasInnovadorasDelSi-5229726%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Estudiante/Downloads/Dialnet-ElClimaOrganizacionalEnLasEmpresasInnovadorasDelSi-5229726%20(1).pdf)
- Del Toro, J., Salazar, M. & Gómez, J. (2011). Clima organizacional, satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en trabajadores de una PYME de servicios de ingeniería. *Clío América* (10), p.p. 204-227. Recuperado de: <file:///C:/Users/Estudiante/Downloads/Dialnet-ClimaOrganizacionalSatisfaccionLaboralYSuRelacionC-5114801.pdf>
- Esther Wiesenfeld, (1994). Contribuciones iberoamericanas a la psicología social. Recuperado de https://books.google.com.ec/books?id=FRykeRu_OtwC&pg=PA162&dq=ecologia+social+de+moos&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=ecologia%20social%20de%20moos&f=false
- García, A., Ortega, P. & Reyes, I. (2014). Adaptación y validación psicométrica del Escala de Clima Social Organizacional (WES) de Moos en México. *Acta de InvestigacionPsicologica – PhychologicalResearch Records*, vol. 4, núm. 1, pp. 1370-1385. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=358933346005>

- García, M. & Bedoya, M (1997). "Hacia un Clima Organizacional Plenamente Gratificante en la División de Admisiones y Registro Académico de la Universidad del Valle." Tesis de Grado Maestría. Universidad del Valle
- García, M. (2009). Clima organizacional y su diagnóstico: una aproximación conceptual. Cuadernos de administración. Recuperado de https://campusvirtual.univalle.edu.co/moodle/pluginfile.php/458247/mod_resource/content/1/SESSION%2012%20CLIMA%20ORGANIZACIONAL.pdf
- Gonzales, J. (2006). *Habilidades directivas*. Recuperado de https://books.google.com.ec/books?id=m2O0lf1Hp8oC&printsec=frontcover&dq=habilidades+directivas&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=habilidades%20directivas&f=false
- Kramis, J. (1994). *Sistemas de procedimientos administrativos: metodología para su aplicación en instituciones privadas y públicas* (4ª ed.). México: Universidad Iberoamericana.
- Luzón, G. (2012). Como influye el clima organizacional en la productividad de los trabajadores de las sucursales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Luz del Valle". Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/2759>
- Olaz, A. (2013). El clima laboral en cuestión. Revisión bibliográfica-descriptiva y aproximación a un modelo explicativo multivariable. *Aposta revista de ciencias sociales*. Recuperado de <http://www.apostadigital.com/revistav3/hemeroteca/aolaz1.pdf>
- Pérez, I., Maldonado, M. & Bustamante, S. (2006). Clima organizacional y gerencia: inductores del cambio organizacional. *Investigación y Postgrado*, vol.21 (2), p.p.231-248. Recuperado de: <http://revistas.upel.edu.ve/index.php/revinpost/article/view/1519/928>
- Prokopenko, J. (1989). *La gestión de la productividad*. Recuperado de http://staging.ilo.org/public/libdoc/ilo/1987/87B09_433_span.pdf
- Rodríguez, A., Retanal, M., Lizana, J. & Cornejo, F. (2011). Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena. *Salud & Sociedad*, vol.2 (2), p.p. 219-234. Recuperado de: <http://146.83.115.167/index.php/saludysociedad/article/view/819/663>
- Rodríguez, C. (1993). *El nuevo escenario: la cultura de calidad y productividad de las empresas*. Recuperado de https://books.google.com.ec/books/about/El_nuevo_escenario.html?id=IAcY7k6GKbUC
- Rivas, C., Santos, L. & Camarano, J. (1992). Clima organizacional como predictor de productividad bancaria. *Revista sobre Relaciones Industriales y Laborales*, (28). Recuperado de: <http://revistasenlinea.saber.ucab.edu.ve/temas/index.php/rrii2/article/viewFile/1081/972>

- Salazar, J., Guerrero, J., Machado, Y. & Cañedo, R. (2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. *ACIMED*, vol. 20 (4), p.p. 67-75. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352009001000004
- Sandoval, M. (2004). Concepto y dimensiones del clima organizacional. *Hitos de ciencias económico administrativas*, (27), 78-82. Recuperado de http://www.ceaamer.edu.mx/new/ae4/arh/MOD_3_LECT_3.pdf
- Seisdedos, N. (1985). El clima laboral y su medida. *Artículos*, 2(1). Recuperado de <http://www.copmadrid.org/webcopm/publicaciones/trabajo/1985/vol2/arti1.htm>
- Tabera, V. & Rodríguez, M. (2010). Intervención con familias y atención a menores. Recuperado de https://books.google.com.ec/books?id=6wqUrgRJUUkC&pg=PA235&dq=ecologia+social+de+moos&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=ecologia%20social%20de%20moos&f=false
- Uribe, J. (2014). *Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales*. Recuperado de: https://books.google.com.ec/books?id=UuYhCQAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Vega, D., Arévalo, A., Sandoval, J., Aguilar, M. & Giraldo, J. (2006). Panorama sobre los estudios de clima organizacional en Bogotá, Colombia (1994-2005). *Revista Diversitas – Perspectivas en psicología*. Vol. 2 (2), 329-349. Recuperado de: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-99982006000200013
- Vega, J., Rodríguez, E. & Montoya, A. (2012). Metodología de evaluación del clima organizacional a través de un modelo de regresión logística para la universidad de Bogotá, Colombia. *Dialnet*. Recuperado de: <file:///C:/Users/Estudiante/Downloads/Dialnet-MetodologiaDeEvaluacionDelClimaOrganizacionalATrav-5061177.pd>

ANEXOS

Anexo A



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA
DEL ECUADOR SEDE AMBATO
ESCUELA DE PSICOLOGIA

Proyecto de Investigación: El Clima Organizacional y su relación con la productividad en una Industria Productora de Plásticos.

Objetivo General: Determinar la relación entre el clima organizacional y la productividad en el personal de producción de una Industria Productora de Plásticos.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Me he informado de las condiciones de participación en el estudio: El Clima Organizacional y su relación con la productividad en una Industria Productora de Plásticos. Acepto que se obtengan los datos del presente cuestionario, autorizando a que estos datos sean procesados de acuerdo a los objetivos de investigación de los cuales he sido previamente informado/a.

☐ Autorizo ser encuestado para la investigación

Firma del participante

DATOS INFORMATIVOS

Edad: _____

Sexo: _____

Nivel de estudio: _____

Cargo: _____

Antigüedad en la empresa: _____

INSTRUCCIONES

1. Por favor lea cuidadosamente cada pregunta o enunciado y conteste con la verdad.
2. No hay respuestas buenas o malas.
3. NO DEJE NINGUNA PREGUNTA SIN RESPONDER, en el caso de tener alguna duda realice su pregunta y lo guiaremos.
4. La información que se proporcione será confidencial.

A continuación encontrará algunas frases relacionadas con el trabajo. Es posible que algunas de estas frases no se relacionen con su lugar de trabajo. Encierre las letras entre Verdadero (V) o Falso (F) según corresponda y se relacione con su trabajo.

1. El trabajo es realmente motivante	V	F
2. La gente no se esfuerza por ayudar a los recién contratados para que estén a gusto	V	F
3. Los jefes suelen dirigirse al personal en tono autoritario	V	F
4. Son pocos los empleados que tienen responsabilidades algo importantes	V	F
5. El personal presta mucha atención a la terminación del trabajo	V	F
6. Existe una continua presión para que no se deje de trabajar	V	F
7. Las cosas están a veces bastante desorganizadas	V	F
8. Se da mucha importancia a mantener la disciplina y seguir las normas	V	F
9. Se valora positivamente el hacer las cosas de modo diferente	V	F
10. A veces hace demasiado calor en el trabajo	V	F
11. No existe mucho espíritu de grupo	V	F
12. Las personas no se preocupan por sus compañeros	V	F
13. Los jefes suelen felicitar al empleado que haga bien algo bien	V	F
14. Los empleados poseen bastante libertad para actuar como crean mejor	V	F
15. Se pierde mucho tiempo por falta de eficacia	V	F
16. Aquí parece que las cosas siempre son urgentes	V	F
17. Las actividades están bien planificadas	V	F
18. En el trabajo se puede ir vestido con ropa extravagante si se quiere	V	F
19. Aquí siempre se aplican ideas nuevas y diferentes	V	F
20. La iluminación es muy buena	V	F
21. Muchos parecen estar sólo pendientes del reloj para dejar el trabajo	V	F

22. La gente se ocupa personalmente de los demás	V	F
23. Los jefes no alientan los comentarios de los subordinados	V	F
24. Se anima a los empleados para que tomen sus propias decisiones	V	F
25. Muy pocas veces las "cosas se dejan para otro día"	V	F
26. La gente no tiene oportunidad para relajarse (expansionarse)	V	F
27. Las reglas y normas no son claras	V	F
28. Se espera que la gente haga su trabajo siguiendo unas reglas establecidas	V	F
29. Esta empresa sería una de las primeras en poner en practica nuevas ideas	V	F
30. El lugar de trabajo está terriblemente lleno de gente	V	F
31. La gente parece estar poco orgullosa de la organización	V	F
32. Los empleados raramente participan juntos en otras actividades fuera del trabajo	V	F
33. Normalmente los jefes valoran las ideas aportadas por los empleados	V	F
34. La gente puede utilizar su propia iniciativa para hacer las cosas	V	F
35. Nuestro grupo de trabajo es muy eficiente y práctico	V	F
36. Aquí nadie trabaja duramente	V	F
37. Las responsabilidades de los jefes están claramente definidas	V	F
38. Los jefes mantienen bastante vigilancia sobre los empleados	V	F
39. La variedad y el cambio no son especialmente importantes aquí	V	F
40. El lugar de trabajo es agradable y de aspecto moderno	V	F
41. Los empleados ponen gran esfuerzo en lo que hacen	V	F
42. En general, la gente expresa con franqueza lo que piensa	V	F
43. A menudo los jefes critican a los empleados por cosas de poca importancia	V	F
44. Los jefes animan a los empleados a tener confianza en sí mismo cuando surge un problema	V	F
45. Aquí es importante realizar mucho trabajo	V	F
46. No se "meten prisas" para cumplir las tareas	V	F
47. Normalmente se explican al empleado los detalles de las tareas encomendadas	V	F
48. Se obliga a cumplir con bastante rigor las tareas y normas	V	F
49. Se han utilizado los mismos métodos durante mucho tiempo	V	F
50. Sería necesaria una decoración nueva en el lugar de trabajo	V	F
51. Aquí hay pocos voluntarios para hacer algo	V	F
52. A menudo los empleados comen juntos a mediodía	V	F
53. Normalmente el personal se siente libre para solicitar un aumento de sueldo	V	F
54. Generalmente los empleados no intentan ser especiales o independientes	V	F
55. Se toma en serio la frase "el trabajo antes que el juego"	V	F
56. Es difícil mantener por mucho tiempo el esfuerzo que requiere el trabajo	V	F
57. Muchas veces los empleados tienen dudas porque no saben exactamente lo que tienen que hacer	V	F
58. Los jefes están siempre controlando al personal y supervisando	V	F
59. En raras ocasiones se intentan nuevas maneras de hacer las cosas	V	F
60. Aquí los colores y la decoración hacen alegre y agradable el lugar de trabajo	V	F
61. En general, aquí se trabaja con entusiasmo	V	F
62. Los empleados con tareas muy distintas en esta organización no se llevan entre sí	V	F
63. Los jefes esperan demasiado de los empleados	V	F
64. Se anima a los empleados a que aprendan cosas, aunque no tengan relación con su trabajo	V	F
65. Los empleados trabajan muy intensamente	V	F
66. Aquí se pueden tomar las cosas con calma y realizar un buen trabajo	V	F
67. Se informa totalmente al personal de los beneficios obtenidos	V	F
68. Los jefes no suelen ceder a las presiones de los empleados	V	F

69. Las cosas tienden a continuar siempre del mismo modo	V	F
70. A veces hay molestas corrientes de aire en el lugar de trabajo	V	F
71. Es difícil conseguir que el personal haga un buen trabajo	V	F
72. Frecuentemente los empleados hablan entre ellos de sus problemas personales	V	F
73. Los empleados comentan con los jefes sus problemas personales	V	F
74. Los empleados actúan con gran independencia de los jefes	V	F
75. El personal parece ser muy poco eficiente	V	F
76. Siempre existe rutina o barreras para hacer algo	V	F
77. Las normas y los criterios cambian constantemente	V	F
78. Se espera que los empleados cumplan muy estrictamente las reglas y costumbres	V	F
79. El ambiente de trabajo presenta novedades y cambios	V	F
80. Las máquinas están, normalmente, bien colocadas	V	F
81. El trabajo es muy interesante	V	F
82. A menudo, la gente crea problemas hablando de otros a sus espaldas	V	F
83. Los jefes apoyan realmente a sus subordinados	V	F
84. Los jefes se reúnen regularmente con sus subordinados para discutir proyectos futuros	V	F
85. Los empleados suelen llegar tarde al trabajo	V	F
86. Frecuentemente, hay tanto trabajo que hay que hacer horas extra	V	F
87. Los jefes estimulan a los empleados para que sean precisos y ordenados	V	F
88. Si un empleado llega tarde, puede compensarlo saliendo también más tarde	V	F
89. Aquí parece que el trabajo está cambiando siempre	V	F
90. El lugar está siempre ventilado	V	F

Anexo B



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE AMBATO

ESCUELA DE PSICOLOGÍA

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: El Clima Organizacional y su relación con la productividad en una Industria Productora de Plásticos

FICHA DE OBSERVACIÓN

DIMENSIÓN	FACTOR	ÍTEM	PUNTUACIÓN
RELACIONES	Implicación	Los trabajadores se esfuerzan al realizar sus actividades	
		Se nota interés por cumplir con el trabajo	
	Cohesión	Existe un ambiente de compañerismo	
		El trabajo en grupo y la solidaridad entre compañeros es evidente	
	Apoyo	Las relaciones con los jefes son realmente buenas	
		Si los trabajadores tienen dudas los jefes son capaces de	

		ayudarlos	
AUTORREALIZACIÓN	Organización	El grupo de trabajo cumple con las tareas y metas	
		El trabajo se realiza de manera ordenada	
	Presión	Los trabajadores están siempre bajo presión de los jefes	
		Los trabajadores realizan sus actividades de manera acelerada	
ESTABILIDAD/ CAMBIO	Claridad	Los trabajadores saben cómo realizar sus actividades	
		Existe organización en las actividades que realizan	
	Control	El trabajo se realiza bajo presión	
		Los trabajadores cumplen con normas y reglas de la empresa	
		En el área de trabajo hay vigilancia excesiva de los jefes	
	Innovación	Le es permitido a los trabajadores realizar sus actividades de maneras diferentes	
		Existe creatividad en el momento de realizar las actividades	
	Comodidad	Las maquinas se encuentran ubicadas	

		de manera ordenada	
		La temperatura del lugar es aceptable	
		El lugar es limpio y ordenado	

1	2	3	4	5
Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre