



ESCUELA DE PSICOLOGÍA

Tema:

ENTRENAMIENTO SOCIO PSICOLÓGICO PARA MEJORAR EL CLIMA
ORGANIZACIONAL EN LAS EMPRESAS ASOCIADAS A LA CANFAC

**Proyecto de Investigación Previo a la Obtención del Título de Psicóloga
Organizacional**

Línea de Investigación:

Psicología social, cultural y/o del trabajo: fundamentas y aplicaciones

Autora:

KAROLINA AEXANDRA QUIROZ ZÚÑIGA

Director:

SEGUNDO GONZÁLO PAZMAY RAMOS, M.A.

Ambato – Ecuador

Mayo 2019

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

SEDE AMBATO

HOJA DE APROBACIÓN

Tema:

**ENTRENAMIENTO SOCIO PSICOLÓGICO PARA MEJORAR EL CLIMA
ORGANIZACIONAL EN LAS EMPRESAS ASOCIADAS A LA CANFAC**

Línea de Investigación:

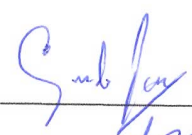
Psicología social, cultural y/o del trabajo: fundamentos y aplicaciones

Autora:

KAROLINA ALEXANDRA QUIROZ ZÚÑIGA



**Segundo Gonzalo Pazmay Ramos, M.A
CALIFICADOR**

f. 

**Aitor Larzabal Fernández, Mg.
CALIFICADOR**

f. 

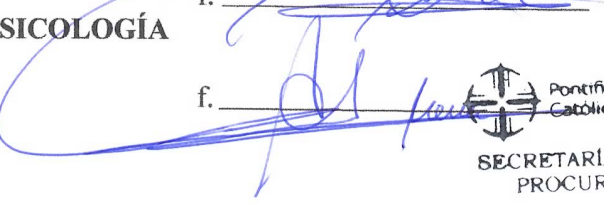
**Dayamy Lima Rojas, Mg.
CALIFICADORA**

f. 

**María Isabel Ramos Noboa, Psc.Mg.
DIRECTORA DE LA ESCUELA DE PSICOLOGÍA**

f. 

**Hugo Rogelio Altamirano Villarroel, Dr.
SECRETARIO GENERAL PUCESA**

f. 



Ambato – Ecuador

Mayo - 2019

Declaración de autenticidad y responsabilidad

Yo: **KAROLINA ALEXANDRA QUIROZ ZÚÑIGA**, con **CC. 160048276-2**, autora del trabajo de graduación intitulado: **ENTRENAMIENTO SOCIO PSICOLÓGICO PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LAS EMPRESAS ASOCIADAS A LA CANFAC**, previa a la obtención del título profesional de **PSICÓLOGA ORGANIZACIONAL**, en la escuela de **PSICOLOGÍA**.

- 1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, de conformidad con el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.
- 2.- Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a través de sitio web de la Biblioteca de la PUCE Ambato, el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de Universidad.



Ambato, mayo 2019

KAROLINA ALEXANDRA QUIROZ ZÚÑIGA
CC. 160048276-2

Agradecimiento

A Dios por haberme guiado en cada trayecto de la carrera, con salud, fortaleza, sabiduría para llegar a mi sueño cumplido, por qué no decirte que este logro en la vida profesional te lo debo a ti.

A mis padres Alex y Martha, por confiar, apoyarme cuando más los necesito y darme la oportunidad de haber estudiado fuera de mi ciudad y cumplir con la promesa de superación profesional que les jure desde un inicio.

A mi hermano Manuel y novio John por apoyarme incondicionalmente en cada triunfo alcanzado.

A mis amigas y amigos universitarios por tantas experiencias maravillosas, por extender su mano en momentos difíciles y más que una amistad han sido una familia en la ciudad de Ambato.

A cada uno de los docentes Gonzalo Pazmay, Aitor Larzabal y Dayamy Lima por la contribución de sus experiencias y conocimientos para alcanzar esta meta.

Dedicatoria

Todo el esfuerzo y sacrificio les dedico a mis padres, por ser un pilar fundamental en mi vida y estudios, aconsejándome siempre para no desmayar en cada meta planteada y sobre todo han permitido que triunfe en uno de mis grandes sueños. Por qué no estar orgullosa de unos padres ejemplares y tener la dicha de tenerlos presente, les amo mucho. Siempre estaré junto a ustedes ya que ahora cuidan de mí y así cuidaré de ustedes.

Resumen

El objetivo de la investigación es diseñar un entrenamiento socio psicológico para mejorar el clima organizacional en las empresas asociadas a la Cámara Nacional de Fabricantes de Carrocería (CANFAC) de la provincia de Tungurahua. Se realiza un diagnóstico sobre clima organizacional por medio de cinco dimensiones: motivación, comunicación, liderazgo, compensaciones y condiciones de trabajo. Es un estudio cuantitativo de alcance descriptivo, de corte transversal no experimental en la cual se aplica un cuestionario a 478 trabajadores de 12 empresas carroceras. El procesamiento de los datos se realiza a través del sistema SPSS, en donde se obtienen las medias aritméticas de cada dimensión: liderazgo (3,16), motivación (3,00), comunicación (2,99), compensación de trabajo (2,90) y condiciones de trabajo (2,69). El estudio concluye que en las organizaciones existe una débil comunicación y fuerte necesidad de compensaciones de trabajo ya que a mayor puntuación en esas dimensiones peor situación se percibe, en cambio se observan buenas condiciones de trabajo, ya que a menor puntuación mejores condiciones laborales. Finalmente, se realiza una propuesta para un entrenamiento socio psicológico validado por expertos y beneficiarios.

Palabras clave: clima organizacional, dimensiones, metodología y resultados

Abstract

The aim of this study is to design a socio-psychological training to improve the work environment of companies associated to the National Car-Body Manufacturers Chamber (CANFAC) in the province of Tungurahua. A work environment diagnostic was carried out through five dimensions: motivation, communication, leadership, compensations and work conditions. It is a quantitative study with a descriptive, cross-sectional, non-experimental approach, which applies a questionnaire to 478 workers from 12 car-body manufacturer companies. The data processing was carried out with the SPSS system, with which the arithmetic means of each dimension were found: leadership (3.16), motivation: (3.00), communication (2.99). work compensation (2.90) and work conditions (2.69). The study concludes that there is a weak communication within the organization and a strong necessity for work compensation since the higher the score in these dimensions the worse the situation is perceived. However, good work conditions are observed since the lower the score the better the work conditions. Finally, a proposal for a socio-psychological training is carried out, which is validated by experts and beneficiaries.

Key words: work environment, dimensions, methodology, results

Índice de contenidos

Preliminares

Declaración de autenticidad y responsabilidad	iii
Agradecimiento	iv
Dedicatoria	v
Resumen	vi
Abstract	vii
Introducción	1

Capítulo I Estado del Arte y la Práctica3

1.1 Estado del Arte	3
1.2 Marco Legal	4
1.3 Antecedentes de la Investigación	7
1.4 Fundamentación Teórica	8
1.4.1 Clima organizacional.....	8
1.4.2 Características del Clima Organizacional	9
1.4.3 Teorías del clima organizacional.....	9
1.4.4 Dimensiones del clima Organizacional.....	10
1.5 Psicología	13
1.5.1 Socio psicología	13
1.6 Antecedentes del Tratamiento Socio psicológico	14
1.6.1 Tratamiento socio psicológico.....	14
1.6.2 Fases de entrenamiento socio psicológico.....	15

Capítulo II Diseño Metodológico16

2.1 Paradigma y modalidad de alcance	16
2.2 Técnicas y herramientas de recolección de datos.....	18
2.3 Caracterización del sector	22

2.4 Población y muestra	23
2.5 Procedimiento Metodológico	27
Capítulo III Análisis de los Resultados de la Investigación.....	31
3.1 Propuesta	44
3.1.1 Tema:.....	44
3.1.2 Datos informativos:	44
3.1.3 Objetivo.....	44
3.1.3.1 Objetivo General	44
3.1.4 Antecedentes	44
3.1.5 Ficha de Validación de la Propuesta	48
3.2 Conclusiones y Recomendación.....	50
3.2.1 Conclusiones	50
3.2.2 Recomendaciones.....	51
Bibliografía.....	52
Anexos.....	56

Índice de Tablas

1. Distribución de las dimensiones del cuestionario	18
2: Operacionalización variable clima organizacional	19
3: Distribución en cuanto al género.....	24
4: Distribución en cuanto a cargo.....	25
5: Distribución en cuanto a nivel de instrucción.	26
6: Media de la dimensión motivación	31
7: Media de la dimensión comunicación.....	31
8: Media de la dimensión compensaciones	32
9: Media de la dimensión liderazgo	32
10: Media de la dimensión condiciones de trabajo	33
11: Total de factores aplicados en las empresas carroceras.	33
12: Actividades.....	46

Índice de Gráficos

1: Género	24
2: Cargo	25
3: Nivel de Instrucción	26

Introducción

En las industrias carroceras asociadas a la Cámara Nacional de Fabricantes de Carrocerías en adelante CANFAC, se ha evidenciado un mal ambiente por factores como: ausentismo laboral, permisos, enfermedad, faltas injustificadas y rotación del personal. Por ello se ve la necesidad de realizar el análisis del clima organizacional.

Para Méndez (2006), el clima organizacional, es el “resultado de la forma como las personas establecen procesos de interacción social y donde dichos procesos están influenciados por un sistema de valores, actitudes y creencias, así como también de su ambiente interno” (p.5). Es decir, comprende ese ambiente de trabajo para los colaboradores pertinente para una adecuada productividad que fomente un clima estándar con mayor providencia de resultados favorables para el desarrollo de efectividad de los trabajadores y de la empresa.

Existe incertidumbre acerca de la intensidad de las dimensiones en los aspectos relacionados al clima organizacional, a más de ausencia de datos sobre debilidades o de fortalezas en los distintos cargos de trabajo. Razón por lo que se hace necesaria, la realización de un estudio descriptivo y de corte transversal no experimental utilizando un cuestionario dirigido al área administrativa y operaria de industrias carroceras asociadas a la CANFAC que permitan aclarar estas incertidumbres.

Todo esto permitirá realizar un entrenamiento socio psicológico, mismo que se caracteriza por ser un proceso de capacitaciones que se darán a todos los trabajadores de las empresas carroceras asociadas a la CANFAC que fortalezcan al trabajo colectivo a través de técnicas y métodos que conlleven a la mejora de aspectos en relación a las destrezas que desarrolla cada individuo en un grupo.

La situación problemática se establece en el problema científico: ¿Cómo mejorar el clima organizacional en las empresas carroceras asociadas a la CANFAC?

Para dar respuesta al problema científico se pretende desarrollar un entrenamiento socio psicológico para mejorar el clima organizacional del personal en las empresas asociadas a la CANFAC.

Para ello se establece una serie de objetivos específicos, siendo el primero fundamentar los referentes teóricos y metodológicos sobre clima organizacional. El siguiente objetivo es

diagnosticar la situación problemática sobre clima organizacional en las empresas asociadas a la CANFAC. Además, es realizar un análisis comparativo de las dimensiones del clima organizacional en las empresas asociadas a la CANFAC. Y finalmente validar el entrenamiento socio psicológico en las empresas asociadas la CANFAC, por especialistas y beneficiarios.

La consecución de los objetivos de esta investigación se basa en una metodología cuantitativa, de tipo descriptiva no experimental de corte trasversal. Porque se puntualiza una evaluación mediante un cuestionario validado, para medir las características del clima organizacional. Por lo cual, el fenómeno del clima organizacional como ya ha sucedido en otros sectores como la CALTU, pues se pretende estudiarlo en el sector carrocero a partir de la población de 478 personas de cargos operarios y administrativos.

Además, para obtener resultados tiene como base realizar el sondeo estadístico en el sistema SPSS versión (23) para la posterior interpretación.

La investigación se justifica por la carencia de investigaciones en Ecuador sobre el clima organizacional en el sector empresarial, siendo como prioridad socializar a las autoridades los valores mínimos de las dimensiones que evalúa el cuestionario y dar a conocer cuáles son las que afectan al desarrollo del clima organizacional en las empresas carroceras de la CANFAC. Por lo tanto, dar sugerencias a través de talleres que fomenten un ambiente laboral adecuado entre el personal operario y administrativo. Lo cual es fundamental para el incremento de la productividad y desempeño laboral.

Capítulo I Estado del Arte y la Práctica

1.1 Estado del Arte

En otras investigaciones del clima organizacional se evidencian aportes significativos a nivel internacional respecto al mejoramiento del entorno laboral de las empresas, instituciones, corporaciones que han sido seleccionadas para establecer un análisis tales como:

La investigación de Guillén (2013) explica el clima organizacional en base al diagnóstico de dimensiones como son: motivación y liderazgo en un estudio de caso del sector de ciencias médicas de Cuba. Se utiliza una metodología cualitativa, desde técnicas e instrumentos de entrevistas, observación, participación, completamiento de frases; trabajando con un grupo de 15 personas de un promedio de 35 años .Los resultados manifiestan que los trabajadores perciben negativamente el clima organizacional en los aspectos de comunicación jefe y empleado, reconocimiento y condiciones de trabajo que comprende las dimensiones de liderazgo y motivación siendo que afectan prolongadamente el desarrollo de la empresa.

En su publicación Esparragoza, Sánchez & Martínez (2014) en Colombia, comparan las diferencias del clima laboral de empleados que trabajan a prueba de contrato por outsourcing y aquellos inmersos directamente en la zona norte de Colombia. Es una investigación cuantitativa, tipo descriptiva, de corte experimental transversal, se emplea un instrumento de medición IMOC que mide aspectos como: objetivos, cooperación, liderazgo, toma de decisiones, relaciones interpersonales, motivación y control, con una muestra de 389 empleados de la empresa de producción de bebidas de diferentes tipos. De acuerdo a los resultados se pudo establecer que los empleados por contrato que se desarrollaban positivamente en las variables de objetivos, liderazgo, toma de decisiones, motivación y el control del cumplimiento de las funciones.

Pedraza, Socarrás, Jiménez & Romero (2014) realizan una investigación para conocer sobre el clima organizacional aplicado en las empresas colombianas del sector de salud en Santa Martha, Colombia. La modalidad empleada en la investigación es cuantitativa, de tipo descriptivo transversal, tomando como referencia una población de 21 empleados con un rango de edad de 22 a 56 años, de género masculino y femenino en los empleados de distintas áreas de trabajo,

se aplica un cuestionario de escala de medida ordinal que mide relaciones sociales, relaciones de autoridad, desarrollo de las tareas, claridad, retribución, retos, riesgos, participación. Los resultados indican que los hombres (42,9%) como mujeres (57,1%) desarrollan favorablemente un clima organizacional desde una sub clasificación de las dimensiones, estas son las relaciones interpersonales y la comunicación, lo cual promueve la aceptación del clima organizacional en las empresas.

Visbal (2014) ejecuta un trabajo de comparación del clima organizacional entre empleados de laboratorios de calibración y ensayo de la universidad pública Venezolana. Presenta una investigación cuantitativa, estudio descriptivo no experimental y correlacional, se usa un cuestionario con escala Likert que analiza estratos de percepción como: conceptos básicos de calidad, práctica de valores organizacional, de hábitos, reconocimiento institucional, en una muestra de 34 trabajadores. Los resultados demuestran un clima organizacional positivo de 63,7%, con 55% en los trabajadores del laboratorio y de la universidad, de tal manera que los dos casos tienen la necesidad de implementar estrategias para un sistema de gestión de calidad en un determinado plazo.

La mayoría de las investigaciones de autores tales como Esparragoza, Sánchez & Martínez (2014), Pedraza, Socarrás, Jiménez & Romero (2014), Santamaría & Zaña (2015), Cruzado (2017) y Guillén (2013) evalúan las diferentes dimensiones del clima organizacional: liderazgo, motivación, comunicación, condiciones laborales, retribución; corroborando positivamente con la medición de clima organizacional que se va aplicar en las carrocerías asociadas a la CANFAC.

Además, existen autores como: Rodríguez, Paz, Lizana, & Cornejo (2011), Torres & Zegarra (2015), Cruzado (2017) que relacionan la variable de clima organizacional con productividad, desempeño y satisfacción que influyen en el entorno laboral positivamente o negativamente.

1.2 Marco Legal

Plan Nacional del Buen Vivir

Dentro del Plan Nacional del Buen Vivir (2017 - 2021):

Objetivo 9: Garantizar el trabajo digno en todas sus formas

Dentro de este objetivo, se establece los siguientes puntos:

- Oportunidad de Empleo: constituye al trabajo como un activo importante de una persona, gracias a que este genera ingresos que permite sostenerse a él y a su familia, es decir garantiza una vida digna.
- Trabajo remunerado: el reconocimiento del trabajo como tal. Implica mantener una remuneración justa, en base a las capacidades y calificación del trabajador.
- Estabilidad del trabajo y seguridad social. La estabilidad laboral beneficia al trabajador y a su familia, por su parte es necesario cumplir con la normativa legal sobre la afiliación a la seguridad social por razón de dependencia según los ingresos de este. (p. 106, 107)

Código de Trabajo

El Código de Trabajo (2018), menciona los siguientes artículos:

Art. 13.- Formas de remuneración.- En los contratos a sueldo y a jornal la remuneración se pacta tomando como base, cierta unidad de tiempo. Contrato en participación es aquel en el que el trabajador tiene parte en las utilidades de los negocios del empleador, como remuneración de su trabajo. La remuneración es mixta cuando, además del sueldo o salario fijo, el trabajador participa en el producto del negocio del empleador, en concepto de retribución por su trabajo.

Art. 34.3.- Aporte a la Seguridad Social.- El pago del aporte del empleador bajo esta modalidad contractual será cubierto por el Estado Central hasta dos salarios básicos unificados del trabajador en general por un año, conforme establezca el IESS, siempre que el número de contratos juveniles no supere el 20% del total de la nómina estable de trabajadores de cada empresa. Si el salario es superior a dos salarios básicos unificados del trabajador en general, la diferencia de la aportación la pagará el empleador, y si el número de trabajadores es superior al 20% de la nómina de trabajadores estables, la

totalidad de la aportación patronal de aquellos trabajadores que superen dicho porcentaje la pagará el empleador.

Capítulo III, De los efectos del contrato de trabajo.

Art. 38.- Riesgos provenientes del trabajo.- Los riesgos provenientes del trabajo son de cargo del empleador y cuando, a consecuencia de ellos, el trabajador sufre daño personal, estará en la obligación de indemnizarle de acuerdo con las disposiciones de este Código, siempre que tal beneficio no le sea concedido por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

Art. 40.- Derechos exclusivos del trabajador.- El empleador no podrá hacer efectivas las obligaciones contraídas por el trabajador en los contratos que, debiendo haber sido celebrados por escrito, no lo hubieren sido; pero el trabajador sí podrá hacer valer los derechos emanados de tales contratos. En general, todo motivo de nulidad que afecte a un contrato de trabajo sólo podrá ser alegado por el trabajador.

Capítulo I, Determinación de los riesgos y de la responsabilidad del empleador

Art. 347.- Riesgos del trabajo.- Riesgos del trabajo son las eventualidades dañosas a que está sujeto el trabajador, con ocasión o por consecuencia de su actividad. Para los efectos de la responsabilidad del empleador se consideran riesgos del trabajo las enfermedades profesionales y los accidentes.

Art. 348.- Accidente de trabajo.- Accidente de trabajo es todo suceso imprevisto y repentino que ocasiona al trabajador una lesión corporal o perturbación funcional, con ocasión o por consecuencia del trabajo que ejecuta por cuenta ajena.

Art. 349.- Enfermedades profesionales.- Enfermedades profesionales son las afecciones agudas o crónicas causadas de una manera directa por el ejercicio de la profesión o labor que realiza el trabajador y que producen incapacidad. (p.101)

Constitución de la República del Ecuador

La Constitución de la República del Ecuador (2008), menciona:

TITULO VI. RÉGIMEN DE DESARROLLO.

Capítulo Sexto. Trabajo y producción. Sección Quinta. Intercambios económicos y comercio justo.

Art. 335.- El Estado regulará, controlará e intervendrá, cuando sea necesario en los intercambios y transacciones económicas; y sancionará la explotación, usura, acaparamiento, simulación, intermediación especulativa de los bienes y servicios, así como toda forma de perjuicio a los derechos económicos y a los bienes públicos y colectivos. (p. 157)

1.3 Antecedentes de la Investigación

Al hablar del aspecto organizacional Cequea, Monroy, & Bottini (2011), mencionan a la productividad como un factor humano que permite que la organización, sus miembros y directivos logren el cumplimiento de sus objetivos, mejore el desempeño mejore la calidad de productos y garantice el cumplimiento de las políticas de la empresa, además establecer un correcto clima laboral, dentro de una organización.

Es decir que la productividad es un indicador económico, que permite que los objetivos de la empresa se cumplan, mejorar la calidad en sus productos, disminuyen costos, a fin de brindar a los consumidores, bienes y servicios adecuados para satisfacer la necesidad de los mismos.

Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral es conocida como un estado emocional, o respuesta ante un estímulo que se desarrolla dentro de una organización, cuya intención es lograr cumplir con los objetivos y metas de una empresa (Chiang, Martín & Núñez., 2010).

Por su parte Escribano (2005), enumera las ventajas que alcanza la satisfacción laboral:

- Ayuda a conocer las actitudes y desempeño de los trabajadores gerente a diversas circunstancias, grupos, o facetas dentro de la organización
- La satisfacción laboral previene y modifica las actitudes negativas en la empresa
- Incrementa la comunicación, aceptación a los cambios y a los avances propuestos por los directivos.

Cultura Organizacional

La cultura organizacional, se considera la manera de pensar y actuar dentro de una empresa, por su parte permite a la gerencia establecer las políticas a desarrollarse dentro de la misma,

además es construida y usada como una herramienta administrativa para coordinar, dirigir y controlar las actividades laborales a fin de alcanzar el éxito esperado (Gómez, 2000).

Es importante mencionar que esta engloba todo lo relacionado a valores, políticas, reglas, con el fin de que sus miembros lo desempeñen dentro de sus actividades, es la razón de ser de la empresa, lo que permite que se la identifique, frente a la competencia, dentro del mercado.

Las investigaciones realizadas en el artículo publicado por Pazmay & Ortiz , (2018) establecen que el clima organizacional es considerado como una cultura, características especiales que una empresa tiene, para su reconocimiento en el entorno, por su parte lo considera como un tema de impacto dentro de las organización, ya que de esta depende la productividad y el desempeño de los colaboradores, además su participación, motivación y liderazgo, mismas que en conjunto permiten que la empresa y los directivo logren capacidades estratégicas, técnicas, interpersonales y emocionales para el alcance de los objetivos de la empresa.

Varios autores mencionan diferentes factores o dimensiones que inciden en el clima organizacional, Pazmay & Ortiz, (2018), detallan a la motivación, comunicación, compensaciones salariales, liderazgo, condición de trabajo como los principales, elementos que en conjunto logran que el clima organizacional sea el adecuado al progreso de la empresa, por tal razón, el presente proyecto de investigación se enfocó en profundizar cada uno de estos.

Además, estudios llevados a cabo por los autores, resaltan que García (2014) propone 4 perspectivas, basada en el ámbito perceptivo, estructural, funcional y empírico, por su parte Ucrós & Gamboa (2010), se centran en el estudio psicológico individual, grupal, y organizacional, por tal razón Pazmay & Ortiz (2018), proponen el estudio en base a los factores regulares y estructurales para medir el comportamiento organizacional dentro de la empresa de estudio.

1.4 Fundamentación Teórica

1.4.1 Clima organizacional

El clima organizacional es definido como el ambiente en el cual una persona desempeña su trabajo diariamente, tiene relación directa con el trato del jefe con sus subordinados, la relación entre el personal de la empresa y los proveedores. Este clima puede ser considerado como un vínculo entre los miembros de una organización o como un obstáculo para el cumplimiento de objetivos y metas. En suma, es la expresión personal de la percepción que los trabajadores o

directivos tiene en cuanto al desempeño de sí mismo en el campo en el que se desenvuelve (Dolly, 2007).

Por su parte Garzón (2005) , menciona al clima organizacional como la percepción compartida por los miembros de una organización respecto al trabajo, ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que se desarrollan en torno a él y las diversas reglamentaciones formales que afectan dicho trabajo, además incluye elementos que caracterizan la organización formal e informal de una entidad y a su vez a las relaciones interpersonales que puede dirigir dentro de la misma.

1.4.2 Características del Clima Organizacional

- Describen características de la organización que la diferencia de otras.
- Es el resultado de las conductas y comportamientos percibidos por el individuo.
- Incluyen los aspectos formales e informales propios de las organizaciones, se orienta a los comportamientos individuales y, a su vez, crean percepciones subjetivas sobre el ambiente de trabajo.
- Producen actividades y conductas que señalan el grado de motivación del individuo (Garzón, 2005).

Todas estas características, permite conocer el ambiente y comportamiento de los miembros de la organización al desarrollar sus actividades laborales, además permiten conocer los mecanismos de motivación que controlan y afectan a la productividad de los empleados, por lo que es importante gratificar el buen desempeño y reprender a quien no cumpla con sus obligaciones.

1.4.3 Teorías del clima organizacional

Una de las teorías del clima organizacional más reconocidas es la de Likert, a quien Brunet (1999), menciona con respecto a, que el comportamiento de la empresa depende de la manera de dirigir y organizar de los administrativos y las condiciones que lo perciben, por tal razón mencionan los siguientes tres tipos de variables que la caracterizan:

1. **Variables Causales:** definidas como las variables independientes, quienes se encargan de orientar el sentido de la organización a fin lograr su evolución y obtención de resultados favorables, analiza las decisiones, competencias y actitudes.

2. **Variables intermedias:** miden el estado interno de la organización, analizan la motivación, rendimiento, comunicación entre departamentos y miembros, así como la toma de decisiones, es decir engloban los procesos organizacionales de la empresa.
3. **Variables finales:** surgen del análisis de causa-efecto, buscan la mejora productiva dentro de la organización. Analizan pérdidas y ganancias en base al comportamiento de los miembros de la misma (Brunet, 1999).

1.4.4 Dimensiones del clima Organizacional

Existen diferentes dimensiones del clima organizacional, entre ellas se menciona los siguientes:

Motivación

Es así como Zoltán (2008), “La motivación puede verse como un atributo dentro del aprendizaje el cual permanece inmutable durante el transcurso del tiempo, los cuales se deben a diversos factores tales como la actividad, la motivación” (p.41).

Es decir, la motivación es considerada como un impulso que permite que la persona adquiera conocimientos en un tiempo determinado, lo que permite su desarrollo de manera personal, así como académica, incrementa la iniciativa de desenvolverse más y buscar la mejora constante.

Los tipos de Motivación, según Alcaraz (2001), son:

- Motivación fisiológica: representa el punto de vista biológico, explora el sistema nervioso y endocrino.
- Motivación extrínseca e intrínseca: la conducta dentro o fuera de la persona, en este caso se menciona a las recompensas y los castigos.
- Motivación cognitiva: determinada por los pensamientos y los procesos mentales.
- Motivación emotiva: las motivaciones se basan de acuerdo a las emociones.

La motivación depende también de las necesidades fisiológicas, muchas veces además las motivaciones no se las pueden ver, son determinadas por el pensamiento y en base a las emociones, pero todas estas alcanzan que el ser humano realice sus actividades de mejor manera, y se desarrolle con mayor agilidad.

Se pueden enumerar algunos elementos básicos de los tratamientos socio psicológicos, y estos son:

Destinatario: son a quienes les afecta la actuación, como miembros de la familia, escuela, comunidad o empresa.

Meta: es lo que queremos alcanzar, revenir, rehabilitar, y desarrollar en las personas con el fin de reducir las tensiones grupales.

Contenido técnico: lo que se va a hacer para alcanzar el objetivo, es decir educar, concienciar y promover una ley, a fin de alcanzar ayuda psicológica en el individuo.

Estilo interventivo: la manera y estilo con la que se lleva a cabo las acciones para lograr la relación en grupo.

Base científica: el cuerpo de conocimientos que fundamenta la intervención asegura la consecución del objetivo perseguido y el contenido técnico, mismos que garantizan el objetivo buscado, es decir la interacción del individuo con su entorno (Sánchez, 2002).

Comunicación organizacional

Días (2010), menciona a la comunicación como el proceso bilateral dentro del cual dos personas interactúan y se interrelacionan por medio de signos, símbolos, usa además diferentes técnica como mensajes escritos, audiovisuales, o los dos juntos, además permite que el ser humano interactúe en el entorno.

La comunicación organizacional, contribuye a la cooperación y coordinación de los procesos dentro de una empresa, como consecuencia de esto, se obtienen mejoras en la toma de decisiones y solución de problemas, que conllevan además, al incremento de la calidad y productividad de una organización, por su parte permite satisfacer a los clientes y sociedad (Coduti, Gattás, Sarmiento & Schmid, 2013).

Es decir que una comunicación asertiva dentro de la empresa, permite que la misma pueda mejorar los procesos, aportar nuevas ideas, crear un adecuado ambiente y clima laboral, a fin de alcanzar los objetivos establecidos, y mejorar la relación interpersonal de la organización, así establecer soluciones inmediatas a problemas ocasionados, lo que permite incrementar la productividad de la misma.

Compensación

Se considera el mecanismo de compensación a la recompensa por brindar su trabajo, capacidad, o habilidad, dentro de una empresa, son compensaciones los sueldos, incentivos, prestaciones, etc., que permiten retribuir a una persona por su servicio prestado o la adquisición de algún bien, además es un elemento que tiene relación con la satisfacción del personal de manera directa y las condiciones que las involucra (Arrieta & Díaz, 2016).

Por su parte se dice que la compensación organizacional, es la retribución que el empleador otorga a su empleado, al desempeñar funciones específicas en una organizaciones, es conocida más o menos como un intercambio en el cual el trabajadores brinda sus servicios, habilidades y capacidades a cambio de un salario pactado entre las dos partes (Castillo, 2005).

Es decir, las compensaciones son las recompensas, que recibe todo trabajador en dependencia por impartir y aplicar sus conocimientos, habilidades y destrezas dentro de las actividades laborales, esta recompensa debe ser pactada entre empleador y empleado, a fin de cumplir las necesidades y derechos de ambas partes.

Liderazgo

El liderazgo es un ejercicio que permite influir poder sobre un individuo, o un grupo, con la intención de cumplir objetivos organizacionales, se considera además que es un proceso dentro de un marco cambiante (Soria, 2004).

Por su parte Robbins & Judge (2010), mencionan que la cultura organizacional requiere de un liderazgo y direccionamiento fuerte, que apoye llegar a la eficacia óptima, por tal razón es importante acotar que las empresas necesitan líderes de desafiar los status, lo que permite crear visión de futuro e inspira a los miembros de la organización ser eficientes y apoyan a la supervisión de las actividades cotidianas.

Es decir, un verdadero líder es quien sabe encaminar a la empresa y a sus miembros, quien corre riesgos y pone todas sus habilidades, conocimientos y capacidades a disposición de quien lo necesite, quien toma de decisiones y actúa directamente con todos los miembros de la empresa, y busca el beneficio de cada uno quienes la conforman, a fin de alcanzar las metas planteadas.

Condiciones de trabajo

Las condiciones de trabajo, son aquellas características que influyen de manera directa con la generación de riesgos, datos, enfermedades, durante las actividades laborales y las condiciones de vida, condiciones ambientales, y las formas de organización de trabajo (OIT, 2018).

Por su parte se define como todo aquello que gira dentro de la organización, no solo engloba temas relacionados con la higiene, seguridad, aspectos físicos, sino también analiza las condiciones psicológicas de cada miembro de la empresa, a fin de estudiar sus capacidades y destrezas dentro de sus funciones laborales (Castillo & Prieto, 1990).

Las condiciones de trabajo, son aquellas características que un ambiente laboral ofrece a sus empleadores para que estos puedan desarrollar sus actividades en un ambiente adecuado, dentro de estas condiciones, se puede mencionar un correcto salario, vacaciones, capacitaciones, actividades que motive a los trabajadores, además de ser parte de un ambiente de trabajo adecuado, seguro y sin conflictos, ni riesgos.

1.5 Psicología

La psicología es considerada según Velázquez (2001), como la ciencia que permite estudiar la conducta de los individuos, analiza diferentes fenómenos psíquicos, los procesos de la mente, además describe sentimientos percepciones y acciones ante un suceso.

1.5.1 Socio psicología

La socio psicología se interesa por los pensamientos, sentimientos, conductas, que influyen y determinan el comportamiento con otras personas y por medio de contextos sociales, esta influencia puede producirse mediante interacciones cara a cara, en las cuales las dos personas influyen mutuamente, por medio de una interacción no directa o cuando la interacción se da a una sola dirección como ocurre en el caso de publicidad (Ibáñez, 2004).

El autor Lacruz, M. (2007), lo define como una ciencia que promueve el bienestar y la calidad de vida de un individuo, por medio del estudio y análisis de las reacciones, comportamientos mentales del mismo, frente a las diferentes actividades y entorno en el que se desenvuelve, tales como actividades escolares, familiares o laborales.

Al analizar los datos obtenidos, se puede decir que la psicología social permite estudiar el comportamiento del individuo ante la comunidad, ante problemas y su eficacia para resolverlos, la búsqueda de una correcta calidad de vida, y el desarrollo personal, en grupo y comunitaria.

1.6 Antecedentes del Tratamiento Socio psicológico

Los investigadores Osorio & Martínez (S/f.), mencionan:

El comienzo de la socio psicología en 1897 con la participación de Norman Triplett, quien es el primer psicólogo experimental en el campo social, y quien busco y se interesó por los efectos de las competencias cuando se encontraban solas y cuando estaban en grupos.

En 1908 Edward Ross y William McDougall, menciona que los comportamientos sociales, se producen por los instintos, además agrega que el comportamiento es caracterizado por la espontaneidad del movimiento, las actividades y reacciones a estímulos.

En 1920, se convierte la psicología social en una disciplina naciente y en 1924 Floyd Allport estudia y escribe sobre el comportamiento y comprensión de emociones por medio de las expresiones faciales, sostuvo que el comportamiento social proviene de muchos y diferentes factores, como la presencia de personas y sus actuaciones específicas.

Muzafer Sherif, durante el año 1935-1936 investiga a profundidad sobre las normas sociales, es decir la conformidad y la influencia social, seguidamente Kurt Lewin, implementa una teoría que permite explicar el comportamiento social, y las consecuencias de interacción del individuo en el medio ambiente.

1.6.1 Tratamiento socio psicológico

Un tratamiento socio psicológico se basa en la optimización del comportamiento de un ser humano, el cual busca la compatibilidad entre las exigencias sociales establecidas por el entorno y las posibilidades individuales de ejecución, es por ello que este tratamiento permite regular las actividades de acuerdo a las exigencias, con el fin de aprender actuar correctamente y adaptarse a su medio en base a un ambiente armonioso y de satisfacción mutua de las necesidades (Hernández, 2016).

Por su parte, González & Shahbaz (2014), mencionan:

Los programas de entrenamiento socio psicológico tuvieron como antecedente los Grupos T, los Grupos de Encuentro, entre otros, a los que se les ha dado una gran

aplicación y que han servido de base metodológica para el desarrollo de los métodos grupales, reconociendo las posibilidades del grupo como una fuerza poderosa de influencia para la modificación y el cambio.(p.27)

Además se considera importante entrenar la comunicación desde un ángulo psicosocial debido a que el entrenamiento estaría encaminado no al aprendizaje de técnicas concretas, sino a la regulación del comportamiento en función de una mejor orientación en el otro con relación a la tarea, un conocimiento mayor de sí mismo y de las formas típicas de influencia y del efecto que estos causan en el otro (Almanares, 1993).

1.6.2 Fases de entrenamiento socio psicológico

Según Baldán, Vásquez & Carpio (2013), las fases del entrenamiento son:

- Fase de contacto: se establece la primera relación entre los miembros del grupo y se forman las expectativas eventuales. Se crea un ambiente favorable para el trabajo en grupo, en un clima de confianza mutua.
- Fase de motivación: se valora la conducta en situaciones conflictivas según criterios psicológicos y se compara la conducta realizada con las formas de conducta deseada. Se apoya fundamentalmente en la objetivación del comportamiento, mediante el método de la confrontación.
- Fase de aprendizaje: se aprende a valorar la efectividad psicológica de la conducta en el manejo de la contradicción tomando como referencia las estrategias funcionales de la conducción de la conversación en situaciones difíciles contenidas en la base orientadora, la cual es elaborada de conjunto. El aprendizaje transcurre de manera independiente, siguiendo el principio de la autoeducación. El modelo del comportamiento efectivo se incorpora al estilo personal de acuerdo con las experiencias de cada uno de los participantes y de sus posibilidades personales.
- Fase diagnóstica: se realiza antes y después del entrenamiento a fin de determinar el nivel de partida y de salida en relación con la influencia del entrenamiento.(p.14)

El entrenamiento socio psicológico tiene la finalidad de resolver cualquier problema de un riesgo psicosocial que presenten los empleados en las organizaciones, así también, estar en constante contacto con las persona para poder evaluar su comportamiento ante el desarrollo del entrenamiento y establecer estrategias con criterio psicológico para mejorar el desempeño de cada uno de los participantes dentro de la organización.

Capítulo II Diseño Metodológico

El presente proyecto es una investigación descriptiva que tiene como propósito la descripción del clima organizacional en las empresas productoras de carrocerías asociadas a la CANFAC en la provincia de Tungurahua.

2.1 Paradigma y modalidad de alcance

La modalidad de investigación que se realizó es cuantitativa, en lo que respecta, Hernández, Fernández & Baptista (2006), "se usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico" (p.15). Por lo cual, este estudio se fundamenta en comprender la medición de la realidad del fenómeno tal como se aprecia en un contexto, además socializar los resultados de una población específica.

Por otro lado, se determina que es de enfoque cuantitativo porque se puntualiza una evaluación mediante una encuesta validada por especialistas en temas de clima organizacional y beneficiarios del mismo, para medir las características del clima organizacional. Como herramienta de análisis de datos se utilizó un software estadístico (SPSS Versión 23), una vez tabulados todos los datos se procedió a la interpretación y análisis de los resultados enfocados al estudio planteado.

Además es tipo no experimental, acorde Hernández, Fernández & Baptista (2014), "estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos" (p.152). En este tipo de diseño el investigador no manipula las variables, ni se influye en los fenómenos que quieren investigarse.

También, es transversal ya que según Shaughnessy, Zechmeister & Zechmeister (2014), "se puede determinar las características de una población luego de acontecimientos previos, y con ello se podrá discernir si esa población se adapta a nuevas situaciones o no" (p.162). Es decir, el diseño transversal permite describir la variable clima organizacional en un solo tiempo, determina el acontecimiento intrínsecamente dentro del contexto organizacional y en una población directa; descriptiva debido a que va a detallar conceptos, antecedentes, teorías,

dimensiones, mediciones, componentes del clima organizacional en relación a las empresas carroceras en la provincia de Ambato y consecuentemente la influencia de su análisis frente al sector de Ecuador.

En base al análisis de los datos y enfocado al mejoramiento del clima organizacional se va a proponer un entrenamiento socio psicológico con el fin de que los trabajadores de las empresas carroceras de Ambato tengan una herramienta que les guíe a mejorar el ambiente laboral.

El método análisis y síntesis, de acuerdo a Bernal (2006) lo define, como "estudio de hechos, basado en la descomposición del objeto de estudio en cada una de sus partes para estudiarlas en forma individual, y luego integrar esas parte para un estudio holístico" (p.56). Este método permite en la investigación un análisis básicamente de los aspectos y dimensiones del clima organizacional, y la síntesis ayuda a la elaboración del diseño de entrenamiento socio psicológico, reconociendo qué factores benefician al mejoramiento del clima organizacional y aquellos que dañan el desarrollo en todos los trabajadores de las empresas asociadas a la CANFAC.

El método inductivo y deductivo según Bernal (2006), "basado en la lógica y relacionando con el estudio de hechos particulares" (p.56). Particularmente el método inductivo en el desarrollo de la investigación ayuda a caracterizar los componentes del estudio de clima organizacional en las empresas. Con el método deductivo se analizan los diferentes aportes de la literatura científica investigada referente al clima organizacional y tipos de entrenamiento socio psicológico, para diseñar un entrenamiento socio psicológico en las empresas asociadas a la CANFAC.

La investigación es de alcance descriptivo, ya que permite describir con claridad el fenómeno clima organizacional en un determinado contexto. Este, al ser analizado en las carrocerías encontrándose que, por ausentismo laboral, faltas injustificadas, mobbing y rotación del personal existe un inadecuado clima organizacional en el contexto de la realidad laboral en las empresas de producción de carrocerías.

2.2 Técnicas y herramientas de recolección de datos

En la investigación el instrumento científico que se aplicó fue cuantitativo con una encuesta del clima organizacional dirigido a las empresas asociadas a las CANFAC, creado por Pazmay y Ortiz (2018), está organizado por 27 preguntas de cinco dimensiones, como: motivación, comunicación, compensaciones, liderazgo y condiciones de trabajo. Como lo menciona en la tabla 1,

Tabla 1. Distribución de las dimensiones del cuestionario

Dimensión	Ítems	Total ítems
Motivación	1,2,3,4,5	5
Comunicación	6,7,8,9,10,11	6
Compensaciones	12,13,14,15,16	5
Liderazgo	17,18,19,20,21	5
Condiciones de trabajo	22,23,24,25,26,27	6
Total		27

Elaborado por: Quiroz, K., 2018

Por otro lado, la validación del instrumento en las empresas asociadas a la CANFAC, se comprobó el nivel de fiabilidad a través del Alfa de Conbach en el software estadístico (SPSS Versión 23), fue de 0.85, el mismo que permite justificar la consistencia de los ítems del instrumento y evaluar variables.

Esta herramienta se ha usado anteriormente en el sector la CALTU con el propósito de determinar el impacto de la propuesta de mejoramiento de la comunicación personal en las empresas elaborado por Peñafiel (2018), la cual se tomó como referencia la aplicación de la encuesta del clima organizacional para medir cuáles dimensiones son las que generan problemas en las empresas carroceras asociadas a la CANFAC.

A continuación, se muestra en la tabla 2. La operacionalización para elaborar el instrumento del clima organizacional.

Tabla 2: Operacionalización variable clima organizacional

Tipo	Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Ind.	Clima organizacional	"El clima organizacional se caracteriza, como la cultura organizacional, con ello correlaciona el concepto con los componentes de cultura y permite la delimitación de distintas subculturas dentro de la organización". (Argyris, 1957)	Motivación Comunicación	- Logro de metas - Participación en el trabajo - Satisfacción en el trabajo -Importancia de las tareas - Apertura a la comunicación - Relaciones interpersonales - Sentido de pertinencia - Dirección del flujo de información	-¿Realiza su tarea con agrado? -¿Se siente motivado por asistir diariamente a su trabajo? -¿Los mejores momentos los pasa en el trabajo? -¿Se siente valorado por los trabajos bien hechos? -¿El trabajo que realiza es gratificante para usted? ¿Se comunica adecuadamente con su jefe? ¿Se comunica adecuadamente con sus compañeros de trabajo? ¿Le comunican sobre los logros y dificultades de la empresa? ¿Recibe toda la información para realizar su trabajo? ¿Su jefe conoce sobre sus problemas? ¿En la empresa le escuchan sus ideas y sugerencias?

	Compensaciones	Reconocimiento Salario	-¿Es reconocido su aporte cuando se logran las metas? -¿Son satisfactorios los beneficios y recompensas que recibe? -¿Considera que sus ingresos son justos y equitativos? -¿Es posible que sus ingresos mejoren por su trabajo? -¿El salario le permite satisfacer sus necesidades?
	Liderazgo	Responsabilidad Apoyo Comunicación Interés por el personal	-¿Las órdenes que recibe son factibles de cumplir? ¿Sus superiores mantienen una buena relación con usted? -¿Le dan a conocer los reglamentos de la organización? -¿La empresa le brinda oportunidades de capacitarse? -¿Cuándo tiene problemas recibe apoyo de la empresa?
	Condiciones de trabajo	Espacios para realizar el trabajo Ergonomía	-¿Dispone de suficiente espacio para realizar su trabajo? -¿Corre riesgo su integridad física por el

Máquina y herramientas	manejo de equipos y herramientas? -¿Le causan molestias los ruidos y olores de los productos que se emplean en la empresa? -¿Es adecuada la temperatura e iluminación en su lugar de trabajo? -¿Se ha enfermado por las condiciones en las que realiza su trabajo? -¿Le causa estrés su trabajo?
---------------------------	--

2.3 Caracterización del sector

Una breve síntesis tomada como referencia de la página oficial de la Cámara Nacional de Fabricantes de Carrocerías (2018), los antecedentes parten del apoyo del Ministerio de Industrias y proveedores de la cadena del sector se realiza el Primer Congreso Nacional del Sector Carrocero. En el evento se desarrollaron conferencias en temas relacionados al sector y la conformación de las mesas de trabajo, naciendo como iniciativa de la jornada de trabajo la creación de un gremio especializado para el sector.

Una vez presentada la propuesta, se decide nombrar como presidente provisional al Sr. Bladimir Pico y como secretario al Sr. Carlos Jácome, quiénes se encargaron de seguir con los trámites correspondientes para cumplir con el objetivo planteado, luego de elaborar el estatuto se puso a consideración de la Asamblea, para posteriormente presentar al Ministerio de Industrias para su respectiva aprobación

Para su aprobación netamente se estableció a través del Ministerio de Industrias y Productividad que autorizó a la Creación de la Cámara Nacional de Fabricantes de Carrocerías CANFAC, mediante Resolución No. 07-290 .Siendo determinados los objetivos como asociación a nivel nacional en el sector público y privados, conformados por el fortalecimiento de la producción carrocera por medio de capacitaciones y prácticas técnicas en mejorar de la productividad, además cumplir con las normativas actuales que pretendan brindar satisfacción en los clientes y socios en Ambato y Ecuador.

Por lo tanto, la visión y misión de la empresa a considerarse: representar, respaldar y apoyar a la industria metalmecánica carrocera, proporcionando servicios de certificaciones, capacitaciones e investigaciones técnico- profesionales, formalizando el fiel cumplimiento de las normativas de calidad, velando por la productividad y el bienestar de nuestros socios. Ser el primer gremio reconocido como representante del sector metalmecánico carrocero e industrias afines, proyectándonos al mercado internacional hasta el 2020, generando productividad y desarrollo sostenible.

Los valores empresariales de la CANFAC (Cámara Nacional de Fabricantes de Carrocerías) son los siguientes:

- Solidaridad: buscando el bienestar juntos.
- Compromiso: construyendo confianza.
- Calidad: implementando la excelencia en nuestros productos y servicios.
- Respeto: creando valores y buen trato.
- Responsabilidad social: cumpliendo nuestras obligaciones con el personal y la comunidad.
- Liderazgo: motivando cambios con impacto.
- Proactividad: construyendo ideas innovadoras.
- Creatividad: generando nuevas ideas.

2.4 Población y muestra

La población que se tomó en cuenta para la investigación fue de 478 trabajadores que son parte de las empresas carroceras asociadas a la CANFAC en la provincia de Tungurahua. Para Shaughnessy, Zechmeister & Zechmeister (2014), "la población es un conjunto de todos los casos de interés" (p.147). Es decir, la población es un estudio de cada individuo inmerso en un objetivo en común de un determinado lugar.

No se toma muestra ya que se trabajará con toda la población porque se considera como parte de estudio a todos los miembros de niveles administrativos y operarios de cada empresa carrocera.

A continuación, se interpretan los datos obtenidos de cada variable que representa la caracterización de la muestra aplicada en el sector de producción de carrocerías.

Se va analizar el indicador género que va a servir para identificar el total de mujeres y hombres que se puede revisar a continuación.

Tabla 3: Distribución en cuanto al género.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Masculino	442	92,1	92,5	92,5
Femenino	36	7,5	7,5	100,0
Total	478	99,6	100,0	
Total	480	100,0		

Fuente: La recopilación de los datos fueron del programa SPSS (versión 23).

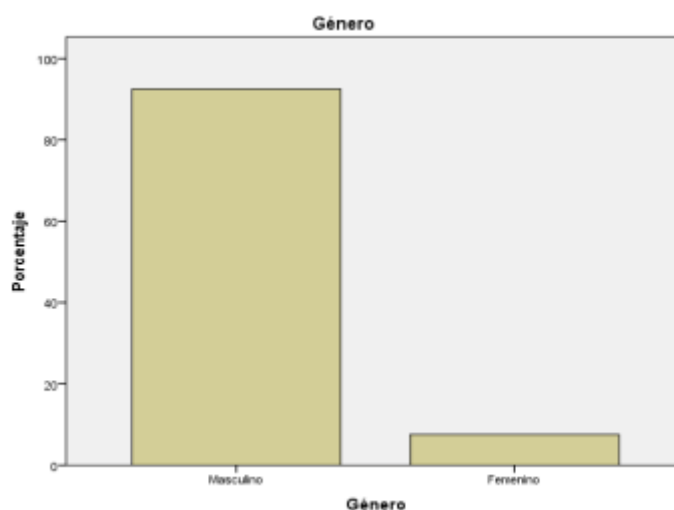


Figura 1: Género

Quiroz, K., (2018)

En la tabla 3. Se puede apreciar que la mayoría de las personas que laboran en las empresas carroceras son hombres, tal vez por el hecho que es un trabajo forzado las empresas prefieren trabajadores de género masculino.

El indicador de cargo permite observar la demanda de operarios y administrativos en el sector de carrocerías, que se puede verificar a continuación.

Tabla 4: Distribución en cuanto a cargo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Operador	407	84,8	85,1	85,1
Administrativo	71	14,8	14,9	100,0
Total	478	99,6	100,0	
Total	480	100,0		

Fuente: La recopilación de los datos fueron del programa SPSS (versión 23).

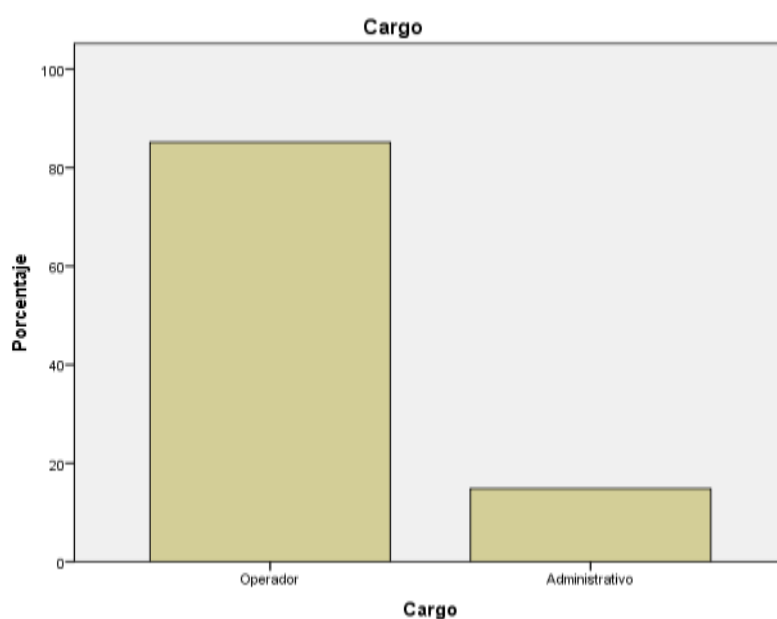


Figura 2: Cargo

Quiroz, K., (2018)

En cuanto a los resultados de la tabla 4 indica que del 100% de los trabajadores se observa que existen más demanda del cargo operario que laboran en las carrocerías, y se podría interpretar que las personas por la necesidad de poseer un ingreso para su familia, aceptan este tipo de trabajo, lo cual indica que por la falta de oportunidad laboral conlleva a realizar estos trabajos no seguros, por el hecho de estar subcontratadas.

El indicador de nivel de instrucción muestra la formación académica de los trabajadores en las empresas carroceras, que se puede comprobar a continuación.

Tabla 5: Distribución en cuanto a nivel de instrucción.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Primaria	189	39,4	39,5	39,5
Secundaria	220	45,8	46,0	85,6
Universitaria	69	14,4	14,4	100,0
Total	478	99,6	100,0	
Total	480	100,0		

Fuente: La recopilación de los datos fueron del programa SPSS (versión 23).

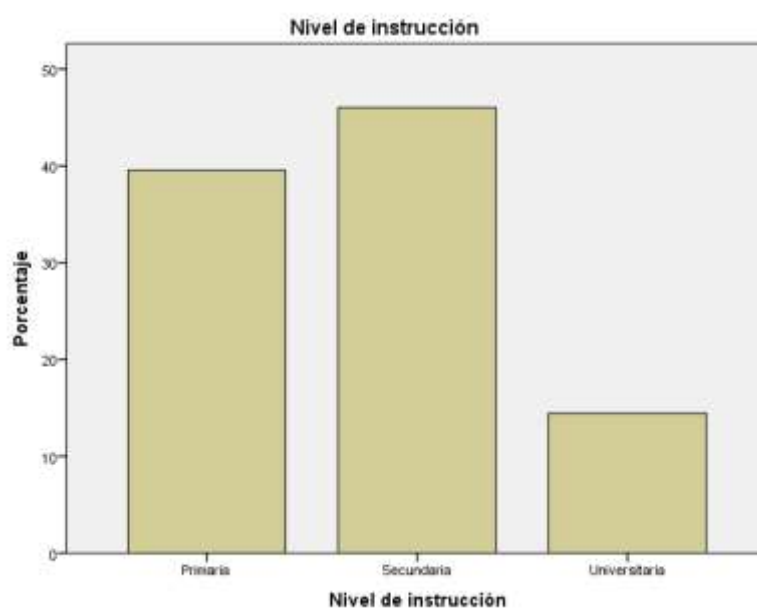


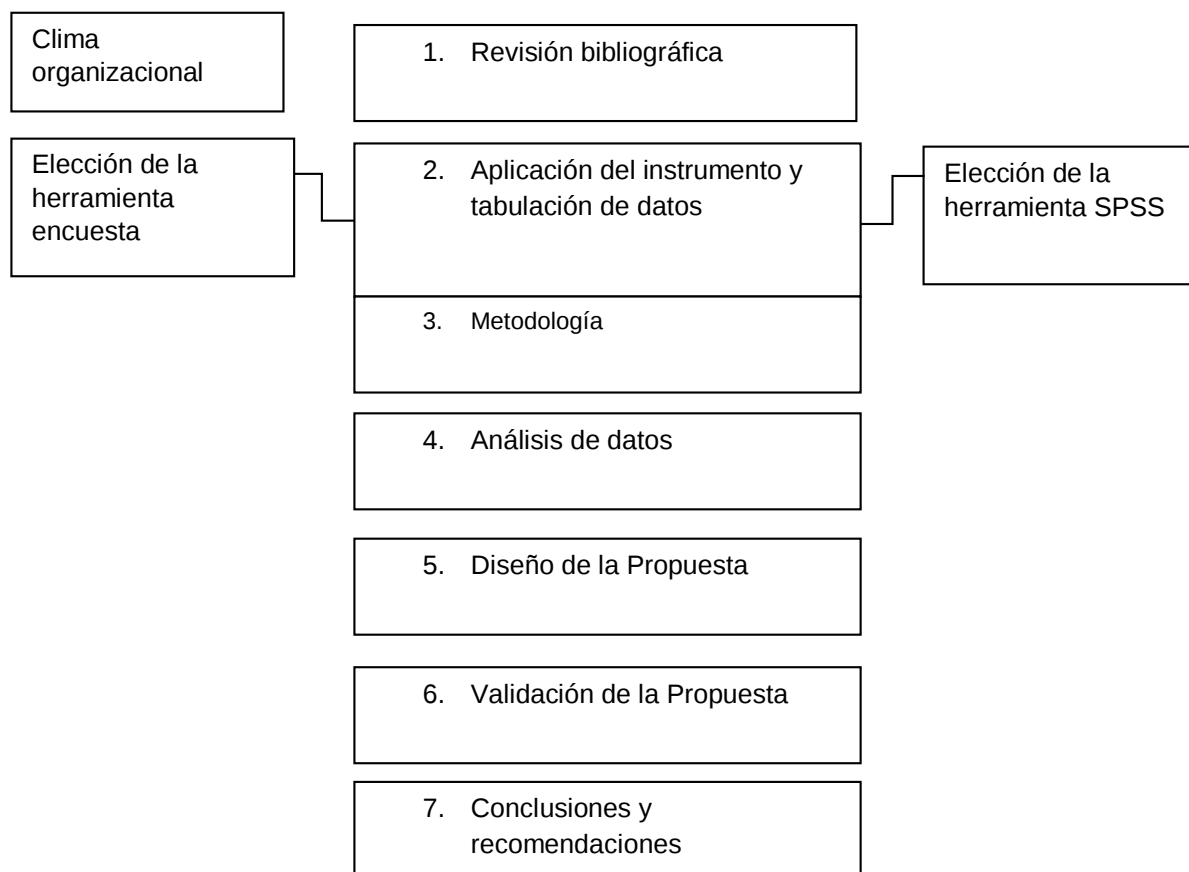
Figura 3: Nivel de Instrucción

Quiroz, K., (2018)

Se delimita que la opción más representativa de la tabla 5, es las personas de nivel de instrucción secundaria, son quiénes predominan el grupo de empleados que laboran más tiempo en empresas carroceras de la provincia de Tungurahua.

2.5 Procedimiento Metodológico

Para el desarrollo del proyecto de investigación se parte de los siguientes pasos:



1. Se realizó la búsqueda de información bibliográfica y revisión de la literatura para sustentar los aspectos que engloban al clima organizacional y entrenamiento socio psicológico. Previamente a un estudio sistematizado de los objetivos planteados.
2. En el proyecto de investigación se consideró la modalidad cuantitativa y de campo, porque se utilizó un instrumento de medición numérica y a su vez es de campo debido a que ésta investigación se apoyó en un estudio previamente realizado en la empresa CALTUC, razón por la cual permite un acercamiento a la problemática del clima organizacional en el contexto laboral, de la misma forma analizar la información recogida a posterior.

3. Además, el tipo de investigación tomada en cuenta para el proyecto es de alcance descriptivo, ya que permite describir los aspectos que comprende al clima organizacional y entrenamiento socio psicológico.
4. Por consiguiente, la aplicación de la encuesta que se efectuó en el mes de enero por apoyo en una investigación de la Universidad Católica Sede Ambato sobre el clima organizacional elaborado por Pazmay y Ortiz (2018), en 12 empresas carroceras asociadas a la CANFAC, dirigido al personal de cargo operativo y administrativos con una totalidad de 478 encuestados con un tiempo de duración de 10-15 minutos por trabajador desde la sociabilización de la información hasta su finalización. A continuación, el cuestionario consta de 27 preguntas cerradas:
 1. ¿Realiza su tarea con agrado?
 2. ¿Se siente motivado por asistir diariamente a su trabajo?
 3. ¿Los mejores momentos los pasa en el trabajo?
 4. ¿Se siente valorado por los trabajos bien hechos?
 5. ¿El trabajo que realiza es gratificante para usted?
 6. ¿Se comunica adecuadamente con su jefe?
 7. ¿Se comunica adecuadamente con sus compañeros de trabajo?
 8. ¿Le comunican sobre los logros y dificultades de la empresa?
 9. ¿Recibe toda la información para realizar su trabajo?
 10. ¿Su jefe conoce sobre sus problemas?
 11. ¿En la empresa le escuchan sus ideas y sugerencias?
 12. ¿Es reconocido su aporte cuando se logran las metas?
 13. ¿Son satisfactorios los beneficios y recompensas que recibe?
 14. ¿Considera que sus ingresos son justos y equitativos?
 15. ¿Es posible que sus ingresos mejoren por su trabajo?
 16. ¿El salario le permite satisfacer sus necesidades?
 17. ¿Las órdenes que recibe son factibles de cumplir?
 18. ¿Sus superiores mantienen una buena relación con usted?
 19. ¿Le dan a conocer los reglamentos de la organización?
 20. ¿La empresa le brinda oportunidades de capacitarse?

21. ¿Cuándo tiene problemas recibe apoyo de la empresa?
22. ¿Dispone de suficiente espacio para realizar su trabajo?
23. ¿Corre riesgo su integridad física por el manejo de equipos y herramientas?
24. ¿Le causan molestias los ruidos y olores de los productos que se emplean en la empresa?
25. ¿Es adecuada la temperatura e iluminación en su lugar de trabajo?
26. ¿Se ha enfermado por las condiciones en las que realiza su trabajo?
27. ¿Le causa estrés su trabajo?

Dicha encuesta fue validada por especialistas y beneficiarios del clima organizacional. De igual forma, se procedió a realizar solicitudes de permiso para la apertura de la aplicación del instrumento en las empresas del sector Tungurahua.

5. Así mismo, en el mes de Febrero se realizó la tabulación de carácter individual las encuestas por cada empresa carrocera al sistema SPSS (versión 23), lo cual el software estadístico automáticamente analiza los datos. Igualmente se fue interpretando por cada dimensión de la encuesta que aborda el clima organizacional los valores altos y bajos que presentan los trabajadores de las carrocerías en diferente empresa para dar paso a las soluciones o sugerencias en las cuales pueden mejorar para un mayor ambiente laboral.
6. Una vez analizados los resultados se procede a sociabilizar con el propósito de establecer un entrenamiento socio psicológico para reducir los riesgos psicosociales a los que están expuestos los trabajadores.
7. Por otra parte, la elaboración de la propuesta se realizó en el mes de diciembre luego de los datos obtenidos de las encuestas con el propósito de mejorar del clima organizacional a través de capacitaciones a los trabajadores de las empresas asociadas a la CANFAC.

8. Finalmente, en el mes de Enero del 2019 se entregó el informe final, en la cual se adjudicaron las adecuadas conclusiones y recomendaciones.

Capítulo III Análisis de los Resultados de la Investigación

Tabla 6: Media de la dimensión motivación

Motivación= 3,32					
	¿Realiza su tarea con agrado?	¿Se siente motivado por asistir diariamente a su trabajo?	¿Los mejores momentos los pasa en el trabajo?	¿Se siente valorado por los trabajos bien hechos?	¿El trabajo que realiza es gratificante para usted?
Media	3,69	3,55	3,01	3,00	3,36

Fuente: La recopilación de datos fueron del programa SPSS (versión 23).

Como indica en la tabla 6 el total de la dimensión motivación corresponde a 3,32. En referencia a la puntuación máxima y mínima que resaltan en los ítems de la motivación, comprende a que la mayoría de los trabajadores de las empresas carroceras realizan siempre su tarea con agrado con un puntaje de 3,69, entendiéndose que con un valor contrastante las personas que laboran en las carrocerías no se sienten valorados por los trabajos bien hechos con un puntaje de 3,00.

Tabla 7: Media de la dimensión comunicación

Comunicación=2,99=3,00						
	¿Se comunica adecuadamente con su jefe?	¿Se comunica adecuadamente con sus compañeros de trabajo?	¿Le comunican sobre los logros y dificultades en la empresa?	¿Recibe toda la información para realizar su trabajo?	¿Su jefe conoce sobre sus problemas?	¿En la empresa le escuchan sus ideas y sugerencias?
Media	3,19	3,35	2,99	3,21	2,35	2,88

Fuente: La recopilación de datos fueron del programa SPSS (versión 23).

En la tabla 7 se muestra el total de la dimensión comunicación que corresponde a 3,00. En referencia a la puntuación máxima y mínima que resaltan en los ítems de la comunicación, comprende a que la mayoría de los trabajadores de las empresas carroceras presentan una adecuada comunicación con los compañeros de trabajo con un puntaje de 3,35; mientras que con un valor bajo de 2,99 a los trabajadores no les comunican sobre los logros y dificultades de la empresa.

Tabla 8: Media de la dimensión compensaciones

Compensaciones=2,90					
	¿Es reconocido su aporte cuando se logran las metas?	¿Son satisfactorios los beneficios y recompensas que recibe?	¿Considera que sus ingresos son justos y equitativos?	¿Es posible que sus ingresos mejoren por su trabajo?	¿El salario le permite satisfacer sus necesidades?
Media	2,68	2,74	2,95	3,23	2,9

Fuente: La recopilación de datos fueron del programa SPSS (versión 23).

En la tabla 8 se representa el total de la dimensión compensaciones que corresponde a 2,90. En referencia a la puntuación máxima y mínima que resaltan en los ítems del factor compensaciones, comprende a que la mayoría de los trabajadores de las empresas carroceras señalan que es posible que sus ingresos mejoren por el trabajo con un puntaje de 3,23; por otro lado, con un valor contrastante indican las personas que laboran en las carrocerías que el salario no les permite satisfacer sus necesidades con un puntaje de 2,74.

Tabla 9: Media de la dimensión liderazgo

Liderazgo=3,16					
	¿Las órdenes que recibe son factibles de cumplir?	¿Sus superiores mantienen una buena relación con usted?	¿Le dan a conocer los reglamentos de la organización?	¿La empresa le brinda oportunidades de capacitarse?	¿Cuándo tiene problemas recibe apoyo de la empresa?
Media	3,33	3,21	3,3	2,87	3,1

Fuente: La recopilación de datos fueron del programa SPSS (versión 23).

Como indica en la tabla 9 el total de la dimensión liderazgo corresponde a 3,16. En referencia a la puntuación máxima y mínima que resaltan en los ítems del factor liderazgo, comprende a que la mayoría de los trabajadores de las empresas carroceras señalan que son factibles de cumplir las órdenes que reciben con un puntaje de 3,33; entendiéndose con un valor contrastante las personas que laboran en las carrocerías indican que la empresa no les brinda oportunidades de capacitarse alcanzando un puntaje de 2,87.

Tabla 10: Media de la dimensión condiciones de trabajo

Condiciones trabajo=2,69						
	¿Dispone de suficiente espacio para realizar su trabajo?	¿Corre riesgo su integridad física por el manejo de equipos y herramientas?	¿Le causan molestias los ruidos y olores de los productos que se emplean en la empresa?	¿Es adecuada la temperatura e iluminación en su lugar de trabajo?	¿Se ha enfermado por las condiciones en las que realiza su trabajo?	¿Le causa estrés su trabajo?
Media	3,29	2,56	2,69	3,07	2,29	2,24

Fuente: La recopilación de datos fueron del programa SPSS (versión 23).

Como indica en la tabla 10 el total de la dimensión condiciones de trabajo corresponde a 2,69. En referencia a la puntuación máxima y mínima que resaltan en los ítems del factor condiciones de trabajo, comprende a que la mayoría de los trabajadores de las empresas carroceras señalan que siempre disponen de suficiente espacio para realizar su trabajo con un puntaje de 3,23; por otra parte, con un valor contrastante de 2,24 las personas que laboran en las carrocerías indican que el trabajo no les causa estrés.

A continuación, en la tabla 11 se demuestra el porcentaje general de cada dimensión evaluada a través de un cuestionario. Tomando en cuenta los valores más significativos se procede a una interpretación correspondiente.

Tabla 11: Total de factores aplicados en las empresas carroceras.

Factores		Siempre 4%	Casi siempre 3%	Rara vez 2%	Nunca 1%
Motivación					
1	¿Realiza su tarea con agrado?	71,80	26,40	1,30	0,60
2	¿Se siente motivado por asistir diariamente a su trabajo?	63,20	29,70	5,60	1,50
3	¿Los mejores momentos los pasa en el trabajo?	24,10	54,80	18,80	2,30
4	¿Se siente valorado por los trabajos bien hechos?	32,00	41,20	21,10	5,60
5	¿El trabajo que realiza es gratificante para usted?	48,50	40,6	9,00	1,90

Comunicación					
6	¿Se comunica adecuadamente con su jefe?	42,50	37,20	17,20	3,10
7	¿Se comunica adecuadamente con sus compañeros de trabajo?	47,90	40,40	10,50	1,30
8	¿Le comunican sobre los logros y dificultades de la empresa?	35,80	34,70	22,60	6,90
9	¿Recibe toda la información para realizar su trabajo?	43,10	37,90	16,10	2,90
10	¿Su jefe conoce sobre sus problemas?	15,10	27,00	35,80	22,20
11	¿En la empresa le escuchan sus ideas y sugerencias?	23,40	46,20	25,30	5,00
Compensaciones					
12	¿Es reconocido su aporte cuando se logran las metas?	21,30	37,20	29,50	11,90
13	¿Son satisfactorios los beneficios y recompensas que recibe?	23,40	38,30	27,00	11,30
14	¿Considera que sus ingresos son justos y equitativos?	29,10	44,60	18,60	7,70
15	¿Es posible que sus ingresos mejoren por su trabajo?	42,50	40,20	15,10	2,30
16	¿El salario le permite satisfacer sus necesidades?	22,60	51,50	19,50	6,50
Liderazgo					
17	¿Las órdenes que recibe son factibles de cumplir?	42,10	49,60	7,50	0,60
18	¿Sus superiores mantienen una buena relación con usted?	41,40	42,10	12,80	3,80
19	¿Le dan a conocer los reglamentos de la organización?	52,50	28,20	15,90	3,30
20	¿La empresa le brinda oportunidades de capacitarse?	34,30	30,10	24,30	11,30
21	¿Cuándo tiene problemas recibe apoyo de la empresa?	43,70	31,00	17,40	7,90
Condiciones de trabajo					
22	¿Dispone de suficiente espacio para realizar su trabajo?	44,80	41,00	12,60	1,70
23	¿Corre riesgo su integridad física por el manejo de equipos y herramientas?	20,30	31,20	32,60	15,90
24	¿Le causan molestias los ruidos y olores de los productos que se emplean en la empresa?	26,40	28,50	33,30	11,90

25	¿Es adecuada la temperatura e iluminación en su lugar de trabajo?	37,70	37,00	19,70	5,60
26	¿Se ha enfermado por las condiciones en las que realiza su trabajo?	12,80	25,50	39,70	22,00
27	¿Le causa estrés su trabajo?	14,90	20,50	38,70	25,90

Fuente: La recopilación de datos fueron del programa SPSS (versión 23).

Luego del análisis de los datos recopilados de la dimensión motivación, la pregunta 1 indica que siempre realizan tu tarea con agrado con un 71,80%, lo que demuestra que los encuestados siempre están motivados para realizar sus tareas. Pero hay personal que realiza su tarea con desagrado con el 0.60% de respuestas del indicador nunca. También se resalta la pregunta 2 con un 63,20% que refleja que siempre los trabajadores van muy motivados a sus trabajos y casi siempre con un 29,70. Además la pregunta 5 señala que el trabajo es muy gratificante con un 48,50. Esto refiere que la mayoría del personal va a sus trabajos motivados en cuanto a cumplir con las tareas, gratificación por el trabajo, a pesar que no disfruten del tiempo de trabajo como el mejor momento, ni se sientan valorados por otros trabajos.

Con respecto al análisis de datos de la dimensión comunicación, señala que la pregunta 6, muestra que hay comunicación con el jefe parcialmente adecuada con un 42,50%, es decir, que los mensajes entre trabajadores y jefe a veces son enviados como no. De igual forma, en la pregunta 7, indican que la comunicación entre compañeros de trabajo es casi aceptable con un 47,90; a diferencia de muy pocas personas mencionan que nunca tiene relación con sus compañeros. Igualmente, frente a los datos recopilados de la pregunta 9, señala que los trabajadores no al cien por ciento reciben la información necesaria con un 43,10% para la ejecución de las actividades en la empresa.

Por otro lado, la dimensión compensación, de los encuestados se obtuvieron los siguientes datos, en la pregunta 13, se observan diversas respuestas, en cuanto a la satisfacción de beneficios y recompensas, con siempre 23,40% y casi siempre 38,30%, sin embargo, se percibe en los trabajadores un valor mínimo en las opciones rara vez de 27% y nunca de 11,30% que presentan insatisfacción. De los datos obtenidos de la pregunta 15, se observa que los ingresos mejoren por su trabajo con porcentajes altos las personas contestan que siempre 42,50% y casi

siempre 40,20%, lo que destaca que posiblemente por un trabajo estable su estabilidad económica mejore. En la pregunta 16, señalan positivamente estar satisfechos por el salario que reciben con porcentajes altos en casi siempre de 51,50%, no obstante, hay un valor mínimo de personas señalan que nunca de 6,50%. De todos estos datos obtenidos se interpretan que la mayoría tiende a estar satisfecho en los aspectos de beneficios y recompensas, el salario mejore por el trabajo y permite satisfacer las necesidades.

Continuando con la dimensión liderazgo, de las respuestas analizadas de la pregunta 17, reflejan que las órdenes que recibe gran parte del personal en la empresa son factibles de cumplirse, con un valor alto entre las opciones siempre de 42,10% y casi siempre 49,60, pero hubo ciertas personas que resaltaron a la opción nunca con 0.60%. Del mismo modo, en la pregunta 18, se observa que hay una demanda positiva de relación interpersonal entre jefe-obreros destacando en las opciones siempre con 41,50% y casi siempre 42,10%. Para la pregunta 19, indica que mayormente los trabajadores conocen de los reglamentos de la empresa con un 52,50%. En resumen, esta dimensión muestra que hay una aceptación positiva en contenidos de relación con los superiores, los trabajadores tienen conocimiento de los reglamentos de la organización y saben cómo desarrollar sus actividades laborales, a su vez la empresa les da apertura a capacitarse. Y las personas sobre todo afirman que la empresa muestra sumo interés frente a problemas.

Para concluir, el análisis de la dimensión condiciones de trabajo, de los datos analizados de la pregunta 22, se observa que hay un adecuado espacio físico en el trabajo resaltando mayoritariamente en la opción siempre con un 44,80%. Así también, en la pregunta 25, los encuestados señalan que hay una adecuada temperatura e iluminación en el trabajo, siendo valor alto en la opción siempre de 37,70% y casi siempre de 37. En la pregunta 26, indican que rara vez se han enfermado por las condiciones de trabajo con un 39,70% a diferencia del porcentaje 22% a la opción nunca. En conclusión, se dice que los trabajadores perciben como adecuada seguridad y condición física en el trabajo, y así también algunas veces han presentado enfermedades en la realización de tareas.

Motivación

La interpretación del cruce de variable motivación con los factores sociodemográficos en relación a la edad. Analizado los resultados obtenidos se interpreta que la mayor parte de las personas entre 18-66 años realizan siempre su tarea con agrado. A su vez, los 18-66 años siempre van motivadas a su trabajo. Así mismo, los mejores momentos en el trabajo según las edades de 18-50 años siempre lo disfrutan, y según los de 55-66 años casi siempre lo disfrutan. De igual manera, por los trabajos bien hechos según las edades de 18-40 años casi siempre se sienten valorados, y según los de 41-66 años siempre se encuentran valorados. Finalmente, el trabajo es gratificante para los trabajadores de 18-66 años.

Por otra parte, la explicación del cruce de variable motivación con los factores sociodemográficos en relación al género. De los datos obtenidos se muestra que todos los hombres y mujeres realizan siempre su tarea con agrado. También los hombres siempre asisten muy motivados a su trabajo, mientras que las mujeres casi siempre van motivadas. Igualmente, siempre los hombres y mujeres disfrutan los mejores momentos en su trabajo. Del mismo modo, por los trabajos bien hechos según los hombres y mujeres casi siempre se sienten valorados. Los hombres y mujeres indican que siempre el trabajo es muy gratificante.

Con respecto al comentario del cruce de variable motivación con los factores sociodemográficos en relación al cargo. Se observa que a partir de los datos obtenidos el personal administrativo y operario con porcentajes similares, demuestran que siempre les agrada realizar sus tareas. Así también, tenemos que siempre se encuentran motivados el personal administrativo y operario al asistir diariamente a su trabajo. Según los administrativos y operarios casi siempre deleitan de sus mejores momentos en el trabajo. Casi siempre los dos cargos se encuentran valorados por los excelentes trabajos. De acuerdo al personal administrativo y operario consideran que cuando realizan sus actividades en el trabajo es siempre gratificante.

De igual forma, el análisis del cruce de variable motivación con los factores sociodemográficos en relación al nivel de instrucción. Conforme a los resultados obtenidos se observa que la mayoría del personal de niveles primarios, secundarios y universitarios realiza su trabajo siempre con agrado. En general todos los de nivel de instrucción acuden a su trabajo muy

motivados. Así mismo, en el trabajo señalan que casi siempre todos los de nivel instructivo pasan sus mejores momentos. La mayoría de personas de primaria, secundaria y universitaria casi siempre se sienten valorados por los trabajos. Y siempre los de niveles primaria, secundaria, universitarios muestran que el trabajo que realizan es muy gratificante.

Comunicación

Por otro lado, la interpretación del cruce de variable comunicación con los factores sociodemográficos en relación a rango de edad. Los datos analizados indican que las personas adultas de 55-66 años siempre están en más comunicación con su jefe. Así mismo, la comunicación entre los compañeros de 55-66 años es siempre adecuada. Además, los de 55-66 años muestran que siempre la empresa les mantiene informados sobre los logros y dificultades. Por lo general los miembros de la organización siempre perciben de información necesaria para desarrollar las actividades laborales. Del mismo modo, el personal de 41-50 años mostraron que rara vez su jefe tiene conocimiento sobre los problemas. Y la mayoría de los trabajadores entre 18-30 años expresaron que casi siempre sus opiniones son respetadas.

Siguiendo la explicación del cruce de variable comunicación con los factores sociodemográficos en relación al género. En cuanto a los datos obtenidos indican que los hombres y mujeres en porcentajes similares manifiestan que siempre se encuentran comunicados con su jefe. Además, casi siempre las mujeres tienden a estar más comunicadas con los compañeros de trabajo. A su vez, a los dos géneros siempre les comunican sobre los logros y dificultades de la empresa. Así también, al género femenino y masculino en porcentajes parecidos siempre tienen la información adecuada para realizar su trabajo. También, los hombres y mujeres con porcentajes similares, señalan que rara vez su jefe conoce de sus problemas. Y se muestra que las mujeres casi siempre en la empresa son escuchadas sus ideas y sugerencias.

Respecto al comentario del cruce de la variable comunicación con los factores sociodemográficos en relación al cargo. De los datos analizados se observa que el personal de los dos cargos siempre presenta una adecuada comunicación con el jefe. Además, el personal administrativo indica que casi siempre se comunican con sus compañeros de trabajo, mientras que los operarios indican que siempre. De igual forma, los administrativos señalan que siempre

les comunican sobre los logros y dificultades de la empresa, mientras que los operarios señalan que casi siempre. Del mismo modo, casi siempre los administrativos reciben información para realizar su trabajo, mientras que los operarios señalan que siempre. Por otro lado, el jefe conoce sobre los problemas, los de cargo de administrativo indican que casi siempre, y los operarios indican muy rara vez. La gran parte del personal de todos los cargos con muestran que casi siempre han sido tomadas en cuenta sus ideas y sugerencias en la empresa.

En cuanto al análisis del cruce de variable comunicación con los factores sociodemográficos en relación a nivel de instrucción. De acuerdo a los datos analizados los de nivel universitario indican casi siempre están comunicados con su jefe, mientras que los de secundaria y primaria indican que siempre. El personal de todo nivel de instrucción siempre está comunicado con los compañeros del trabajo. Todo el nivel universitario revela que siempre les comunican de logros y dificultades de la empresa. Así mismo, los universitarios manifiestan que casi siempre reciben información para realizar su trabajo, a diferencia de los de primaria y secundaria manifiestan que siempre. También, los universitarios señalan que casi siempre el jefe tiene conocimiento de sus problemas, mientras los de secundaria y primaria señalan que rara vez. Por lo general, las ideas y sugerencias de los de niveles de instrucción casi siempre han sido escuchadas en la empresa.

Compensación

Ante la interpretación del cruce de variable compensación con los factores sociodemográficos en relación a rango de edad. Analizado los resultados obtenidos se interpreta que el personal de 51- 66 años siempre les reconocen su aporte al cumplirse las metas, por el contrario, los de 18-30 años, casi siempre su aporte en reconocido. Los trabajadores de 51-66 años siempre están satisfechos por los beneficios y recompensas, mientras que los trabajadores de 31-40 años corresponde a la opción de casi siempre. Así también, la mayoría de empleadores de 18-50 años consideran que sus ingresos casi siempre son justos y equitativos, mientras que los de 55-56 años corresponde a la alternativa de siempre. De igual forma, las personas entre 55-66 años señalan que siempre se va a incrementar sus ingresos por su trabajo, de lo contrario las personas entre 18-30 años señalaron que casi siempre. El total de personas consideran que siempre un sueldo permite la satisfacción de sus necesidades.

En cuanto a la explicación del cruce de variable compensación con los factores sociodemográficos en relación al género. De los datos recopilados se interpreta que, según los hombres y mujeres con porcentajes similares, al cumplirse las metas casi siempre su aporte es reconocido. Los beneficios y recompensas que el género masculino y femenino reciben casi siempre son satisfactorios. Además, los ingresos para la mayoría de géneros en porcentajes parecidos, manifiestan que casi siempre son justos y equitativos. De igual forma consideran las mujeres que sus ingresos casi siempre mejoran debido al trabajo, y para los hombres en cambio siempre mejorarán sus ingresos. Por otro lado, en ambos géneros con porcentajes similares, indican que un salario casi siempre les permite cubrir las necesidades.

Con respecto al comentario del cruce de variable compensación con los factores sociodemográficos en relación al cargo. De los datos obtenidos se muestra que los dos cargos casi siempre reciben un aporte cuando se consiguen las metas. Del mismo modo, para los administrativos y operarios casi siempre demuestran que los beneficios y recompensas son satisfactorios en el trabajo. Según el personal de todos los cargos en porcentajes similares, consideran que casi siempre sus ingresos son justos y equitativos. Por otra parte, los administrativos están convencidos que sus ingresos podrán ascender por el desempeño en el trabajo que los operarios, ya que el porcentaje alto corresponde a la alternativa casi siempre de administrativos, a diferencia de los operarios corresponde a la alternativa de siempre. En cuanto a los dos empleos con porcentajes similares, casi siempre indican que el pago salarial cubre la satisfacción de las necesidades.

Por lo que se refiere al análisis del cruce de variable compensación con los factores sociodemográficos en relación a nivel de instrucción. Según los datos recopilados indican que el personal de todos los niveles de instrucción, casi siempre les reconocen su aporte alcanzar una meta. Igualmente, los beneficios y recompensas que reciben los trabajadores de todos los niveles de instrucción casi siempre son satisfactorios en el trabajo. De igual modo, los empleados de todos los niveles consideran que los ingresos casi siempre llegan a ser justos y equitativos. Por otra parte, los de primaria consideran que siempre sus ingresos podrían mejorarse por su trabajo, mientras que los secundarios y universitarios consideran que casi siempre. Todos los niveles de instrucción con porcentajes similares, casi siempre expresan estar satisfechos cuando perciben un salario.

Liderazgo

Por lo que se refiere, a la interpretación del cruce de variable compensación con los factores sociodemográficos en relación a rango de edad. De los resultados alcanzados se observa que las personas entre 18-50 años señalan que casi siempre son factible de cumplir las órdenes que reciben, mientras que para las personas entre 55-66 años corresponde a la opción siempre. De la misma manera, la gran mayoría de trabajadores en porcentajes similares, siempre se encuentran relacionados con sus superiores. Así mismo, los empleados de todas las edades en porcentajes semejantes, siempre tienen conocimiento sobre los reglamentos de la organización. En general los encuestados siempre tienen la posibilidad de capacitarse en las labores de la empresa. Así también, todos los funcionarios en porcentajes parecidos, indican que siempre cuentan con el apoyo de la empresa ante cualquier situación.

En cuanto a la explicación del cruce de variable compensación con los factores sociodemográficos en relación a género. De acuerdo a los datos analizados se interpreta que las mujeres y hombres en porcentajes similares, casi siempre tienden a cumplir con las órdenes del trabajo. Además, el personal femenino con porcentaje alto siempre permanecen en adecuada relación con su superiores, a diferencia del personal masculino corresponde a la alternativa casi siempre. De igual forma, los dos géneros en porcentajes parecidos, indican que les dan conocer siempre sobre los reglamentos de la empresa. La mayoría de veces las mujeres señalan que siempre les permite capacitarse la empresa. Del mismo modo, ante los problemas los trabajadores de género tanto femenino y masculino muestran que siempre presentan apoyo por parte de la empresa.

Con respecto al comentario del cruce de variable compensación con los factores sociodemográficos en relación a cargo. Dan a conocer que a partir de los datos obtenidos el personal de todos los cargos en porcentajes similares, consideran que las órdenes siempre son posibles de cumplir. Igualmente, los administrativos mantienen buena relación con los superiores que los operarios, ya que el porcentaje alto corresponde a la opción siempre en los administrativos, en cambio en los operarios corresponde a la opción casi siempre. Además, siempre están informados ambos cargos sobre los reglamentos de la organización. También, las dos ocupaciones indican que siempre les permite la empresa capacitarse. Así mismo, los problemas que presentan los empleos manifiesta que la mayor parte siempre tienen apoyo de la empresa.

Por otro lado, el análisis del cruce de variable compensación con los factores sociodemográficos en relación a nivel de instrucción. Según los datos recopilados se indica que los de nivel de instrucción secundaria y universitaria casi siempre las órdenes que reciben son más factibles de cumplir, mientras que los de primaria corresponden a la opción siempre. De igual modo, todos los niveles de instrucción con porcentajes similares, casi siempre permanecen en buena relación con sus superiores. Así mismo, el personal de todo nivel de instrucción muestran que siempre les informan sobre los reglamentos de la organización. Igualmente, los de primaria y secundaria manifiestan que tienen siempre más posibilidad de capacitarse por parte de la empresa, mientras que a los universitarios corresponde a casi siempre. Y la mayoría de trabajadores de todos los niveles indican que siempre reciben apoyo de la empresa ante problemas.

Condiciones de trabajo

En cuanto a la interpretación del cruce de variable condiciones de trabajo con los factores sociodemográficos en relación a rango de edad. Analizados los datos se observa que las personas de todas las edades siempre presentan suficiente espacio para realizar su trabajo. De igual forma, los de 18-50 años rara vez indican que su trabajo está expuesto a sufrir riesgos físicos, a diferencia de los de 51-66 años señalan que casi siempre. Así mismo, señalan los de 18-40 años que rara vez les molesta los ruidos y olores de los productos de la empresa, mientras que los de 41-66 años señalan siempre. Además, la temperatura e iluminación en el trabajo expresan los de 18-30 y 55-66 años que siempre es adecuada, mientras que los de 31- 40 años señalan casi siempre. Por lo general los trabajadores rara vez han presentado enfermedades por el trabajo. Y los de 18-50 años dicen que rara vez sienten estrés en su trabajo, y los de 51-66 años dicen que siempre.

Siguiendo la explicación del cruce de variable condiciones de trabajo con los factores sociodemográficos en relación a género. Según los datos recopilados indican que las mujeres casi siempre disponen de suficiente espacio para realizar su trabajo, a diferencia de los hombres señalan que siempre. De igual modo, el género femenino señala que nunca corren riesgos físicos en el trabajo, mientras que el género masculino señala que rara vez. Así mismo, los dos géneros expresan que rara vez les molesta los ruidos y olores de los productos de la empresa.

Igualmente, los hombres consideran que la temperatura e iluminación es siempre adecuada en su trabajo, a diferencia de las mujeres casi siempre es adecuada. Todos los géneros muestran que rara vez han sufrido enfermedades por las condiciones del trabajo. Y el trabajo rara vez causa estrés al personal femenino y masculino.

Por lo que se refiere, al comentario del cruce de variable condiciones de trabajo con los factores sociodemográficos en relación a cargo. De los resultados alcanzados se observa que los dos cargos disponen siempre de suficiente espacio para realizar su trabajo. No obstante, los administrativos rara vez corren riesgo en la integridad física por el manejo de equipos y herramientas, a diferencia de los operarios corresponde a la opción siempre. Para todos los cargos de trabajo rara vez los procesos que emplean en la empresa les producen molestias. Igualmente, la temperatura e iluminación según los cargos administrativos y operarios siempre es adecuada en el lugar de trabajo. Todo el personal de los diferentes cargos muy rara vez se han enfermado por las condiciones de trabajo que realizan. Y los empleados de los dos cargos rara vez han presentado estrés por el trabajo.

Acerca del análisis del cruce de variable condiciones de trabajo con los factores sociodemográficos en relación a nivel de instrucción. Conforme a los resultados obtenidos se observa que las personas de primaria y universitaria disponen siempre de un espacio de trabajo, que los de secundaria casi siempre disponen. También, rara vez está en riesgo la integridad física de todos los niveles de instrucción por el manejo de equipos y herramientas. Igualmente, todos los niveles de instrucción rara vez les molesta la presencia de ruidos y olores de la empresa. De igual manera, la temperatura e iluminación del trabajo para los de primaria y universitaria es siempre adecuada, y para los de secundaria es casi siempre adecuada. Según el personal de todo nivel de instrucción rara vez se han enfermado por las condiciones de trabajo. Así también, para la gran mayoría de niveles de instrucción de rara vez les ha generado estrés el trabajo.

3.1 Propuesta

3.1.1 Tema: Entrenamiento socio psicológico para mejorar el clima organizacional.

3.1.2 Datos informativos:

Unidad Ejecutora

Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato

Beneficiarios Directos

Trabajadores de nivel operativo y administrativo de las empresas carroceras asociadas a la CANFAC.

Beneficiarios indirectos

CANFAC y público en general.

Lugar:

Provincia: Tungurahua

Ciudad: Ambato

3.1.3 Objetivo

3.1.3.1 Objetivo General

- Mejorar el clima organizacional en las empresas asociadas a la CANFAC.

3.1.4 Antecedentes

La investigación llevada a cabo se logró obtener las medias de cada dimensión, tomando en cuenta que las puntuaciones más bajas que se han tomado en cuenta para el desarrollo de la propuesta son: comunicación, liderazgo, compensaciones y condiciones de trabajo.

La comunicación demuestra que está en un promedio estándar de 2,99. Lo que se resalta que los trabajadores casi siempre presentan una comunicación adecuada con su jefe con una media de 3,19, por lo cual el jefe conoce sobre sus problemas con una media de 2,35 y a su vez a los empleados en la empresa les escuchan las ideas y sugerencia con una media de 2,88, lo que demuestra que casi siempre están comunicados lo que debería mantenerse en constancia que los trabajadores siempre estén en comunicación con sus superiores de la organización.

El liderazgo tiene un total de media de 3,16 entendiéndose que los trabajadores casi siempre indican que hay dominio de liderazgo en las empresas. Así también, se resalta que al tener problemas en la empresa reciben apoyo por parte de la misma con una media de 3,10 que representa a casi siempre, lo que demuestra que se debería mejorar el liderazgo por los jerárquicos superiores al mando de los trabajadores para mejorar el bienestar del entorno laboral.

Las compensaciones tienen una media general de 2,90 entendiéndose que los trabajadores casi siempre presentan compensaciones adecuadas durante el trabajo. En referencia a los ítems que necesitan mejorar en los trabajadores parte del reconocimiento del aporte cuando se logran la meta, así mismo los beneficios y recompensas que reciben los empleadores sean satisfactorios e igualmente el salario les permita satisfacer las necesidades alcanzado una media que oscila de 2,68 ; 2,74 hasta 2,90. Por lo cual, se pretende que los trabajadores de las carrocerías se sientan conforme con sus compensaciones luego de realizar algún tipo de trabajo.

Por lo tanto, las condiciones de trabajo el total de la media corresponde a 2,69, lo que representa que casi siempre tienen adecuada condiciones de trabajo en las empresas de producción. Las personas que laboran en las empresas corren riesgo la integridad física por el manejo de equipo y herramientas con una media de 2,56, de igual forma los trabajadores se han enfermado por dichas condiciones de trabajo con una media de 2,29; deduciendo que casi siempre y rara vez están expuestos los trabajadores a un riesgo y enfermedad, lo cual debería ser lo contrario.

Tabla 12: Actividades

En base a los resultados obtenidos de la media de cada dimensión se plantea la siguiente propuesta:

Dimensión	Actividades	Objetivo	Metodología	Responsables	Lugar	Tiempo	Materiales	Resultado esperado	Presupuesto	Evaluación
Liderazgo.	Taller de liderazgo dirigido a las autoridades	Mejorar el estilo de liderazgo	Realizar una dinámica sobre juegos de rol a cada persona acorde a su función laboral.	Facilitador: Karolina Quiroz, Talento Humano y/o Gerente de la empresa.	Auditorio de la CANFAC	Junio de 03 al 07 del 2019. Horario: 17:00-18:00	Infocus, laptop, cartel, marcadores, cinta adhesiva.	Mejorar el estilo de liderazgo y la parte de la percepción de los trabajadores.	\$10 materiales de oficina.	Cognitiva
Comunicación.	Taller de Comunicación	Desarrollar habilidades de comunicación entre los empleados y empleadores.	Presentación de Power Point sobre el manejo de canales de comunicación entre empleados.	Facilitador: Karolina Quiroz, Talento Humano y/o Gerente de la empresa.	Auditorio de la CANFAC	Junio de 10 al 14 del 2019 Horario: 17:00-18:00	Infocus, laptop	Mejorar el desempeño de los empleadores y desarrollar canales de comunicación laboral.		Cognitiva
Compensaciones.	Plan de Incentivos no económicos (Empleados el mes, reconocimiento de los buenos trabajos)	Motivar a los empleados de las empresas a sentirse satisfechos por el trabajo realizado.	Diseñar un programa de plan de incentivos con el apoyo de los dueños de las carrocías.	Facilitador: Karolina Quiroz Talento Humano y/o Gerente de la empresa	Auditorio de la CANFAC	Mensualmente a partir de septiembre del 2019	Infocus, laptop, placas.	Valorar los esfuerzos personales y grupales de los trabajadores de las empresas carroceras.	\$ 100 anuales.	Periódica

Condiciones de trabajo.	Plan de prevención de riesgos psicosociales	Implementar medias de protección en manejo de equipo en todas las áreas de las empresas carroceras.	Presentación en Power Point sobre el plan de prevención de riesgos psicosociales. Efectuar una guía interna de prevención de riesgos psicosociales en las carrocerías según la normativa INSHT.	Facilitador: Karolina Quiroz Talento Humano y/o Gerente de la empresa	Auditorio de la CANFAC	Julio de 01 al 05 del 2019 Horario: 17:00-18:00	Infocus, laptop	Mitigar los posibles riesgos psicosociales en las empresas carroceras.		Diagnóstica
Condiciones de trabajo.	Pruebas médicas periódicas y anuales a los trabajadores.	Realizar exámenes ocupacionales a los trabajadores para velar por su desarrollo de la salud laboral en la empresa.	Desarrollar una charla sobre la importancia de los exámenes ocupacionales.	Talento Humano y/o Gerente de la empresa	IESS	Cada fin de año		Que los trabajadores rindan de forma habitual en sus funciones laborales sin ningún problema.		Sumaria



3.1.5 Ficha de Validación de la Propuesta

La Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato y la Cámara Nacional de Fabricantes de Carrocerías se encuentran trabajando en un proyecto de investigación para realizar un diagnóstico del clima organizacional en las empresas afiliadas a CANFAC — AMBATO.

Razón por la cual usted ha sido seleccionado como especialista para validar el entrenamiento socio psicológico de clima organizacional, que es parte del proyecto de investigación “Entrenamiento socio psicológico para mejorar el clima organizacional en las empresas asociadas a la CANFAC”, elaborado por Karolina Quiroz, estudiante de décimo semestre de la carrera Psicología Organizacional de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato.

La población con la que se trabajará es parte de las empresas carroceras asociadas a la CANFAC (Cámara Nacional de Fabricantes de Carrocerías), que son hombres y mujeres de cargos administrativo y operario. La validación de la propuesta es importante porque permite desarrollar con ella el entrenamiento socio psicológico para mejorar el clima organizacional en las empresas carroceras asociadas a la CANFAC.

Ficha Técnica del/la Validador/a:

Nombre: _____

Empresa: _____

Profesión: _____

Año de experiencia: _____

Ultimo título alcanzado: _____

Firma y sello de la institución

PROPUESTA DE ENTRENAMIENTO SOCIOPSICOLOGICO PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL (1 Muy Desacuerdo, 2 Desacuerdo, 3 De acuerdo y 4 Muy de acuerdo)	Puntuación			
	1	2	3	4
Formato de presentación del documento				
Objetivos de la propuesta				
Actividades de la propuesta				
Creatividad de la propuesta				
Contenido de la propuesta				
Pertinencia de los materiales durante el desarrollo del proyecto				
Utilidad de la propuesta				
Pertinencia de la propuesta				

Observaciones: _____

3.2 Conclusiones y Recomendación

3.2.1 Conclusiones

- En base a la investigación realizada, se determina que el método más conveniente para medir el clima organizacional, es en base al enfoque perceptual y estructural, misma que permite analizar las dimensiones como la motivación, comunicación, liderazgo compensaciones y condiciones de trabajo, las cuales se aplicó dentro del punto de estudio.
- Como resultados de los datos se entiende que las empresas carroceras presentan una comunicación regular ya que la media obtenida cuenta de 2.99 que está en la opción casi siempre. Lo cual una de las posibles causas que se puede interpretar es que no cuentan con planes de comunicación, ni capacitación para el personal, por lo que se presencia desmotivación.
- Respecto a la dimensión compensación de trabajo se muestra una media de 2,90 lo que posiblemente se reflejaría la necesidad de aplicar planes de compensación que permita que los miembros de las industrias carroceras realicen su trabajo de manera eficiente.
- La propuesta establece las actividades específicas al problema identificado dentro de los factores sociodemográficos, para alcanzar el mejoramiento del clima organizacional dentro de las empresas carroceras.

3.2.2 Recomendaciones

- Es importante aplicar un análisis y evaluación periódica, por lo menos cada año, sobre la situación de la empresa en cuanto al tema de clima organizacional, realizar estudios psicológicos a cada uno de los miembros de la empresa a fin de medir su satisfacción laboral.
- Establecer un cronograma de capacitaciones, sobre temas de interés, a fin de adquirir nuevos conocimientos y retribuir al crecimiento personal y profesional de los miembros de las empresas carroceras.
- Dotar a los miembros de la empresa instrumentos de seguridad industrial, con su respectiva capacitación de uso de prevención de riesgos, ya que mantienen una alta exposición a actividades de peligro.

Bibliografía

- Alcaraz, V. (2001). *Texto de neurociencias cognitivas*. México: Manual Moderno.
- Almenares, M. (1993). *Entrenamiento sociopsicológico para el manejo de situaciones conflictivas a través de la comunicación*. González, M. L. Tutor. Trabajo de Diploma Santa Clara:UCLV.
- Argyris, C. (1957). *Personality and organization*. New York: Harper and Row.
- Arrieta, S. & Díaz, Y. (2016). *Calidad de vida Laboral y la Compensación salarial en Colombia*. (Tesis de Posgrado Publicada) Bogota: Especialización en Gerencia en Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Baldán, N. Vásquez, J & Carpio, A. (2013). Propuesta de entrenamiento socio psicológico para mejorar las habilidades directivas en profesores de la Misión Sucre. *Pedagogía y Sociedad*, 16(38). Recuperado de <http://revistas.uniss.edu.cu/index.php/pedagogia-ysociedad/article/view/211/154>
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la Investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (2da Ed, p.56).PEARSON EDUCACIÓN: México.
- Brunet, L. (1999). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones Definiciones, Diagnósticos y Consecuencias*,. México: Editorial Trillas.
- CANFAC. (2018).CANFAC. Recuperado: <http://canfacecuador.com/>
- Castillo, J & Prieto, C. (1990). *Condiciones de trabajo, un enfoque renovador de la sociología del trabajo*. Madrid: CIS.
- Castillo, M. (2005). *Tratado de las obligaciones, Volumen 9*. Perú: Editorial PUCP.
- Cequea, M. Monroy, C. & Bottini, M. (2011). La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones y factores. *Intangible Capital*,. *Intangible Capital*, 7(2), pp. 549-584. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=54921605013>
- Chiang M Martín M & Núñez A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. España: Universidad Ponticia Comillas.
- Código de Trabajo. (2018). Obtenido de <http://www.contraloria.gob.ec/documentos/transparencia/2016/Codigo%20del%20Trabajo.pdf>

- Coduti S. Gattás Y. Sarmiento S. & Schmid R. (2013). *Enfermedades Laborales como afectan el entorno organizacional*. Mendoza.: Universidad Nacional de Cuyo.
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). Recuperado de <https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2008/6716.pdf>
- Cruzado, S. (2017). *Clima organizacional y productividad laboral de los trabajadores de la empresa corporación Hexágono Contrucciones S.A.C, en el contexto de un mercado laboral, en independencia*. (Tesis para optar el grado Maestro en Dirección y Gestión de Negocios Globales). Lima, Perú: Escuela Internacional de Posgrado Maestría en Dirección y Gestión de Negocios Globales.
- Días, S. (2010). *Técnicas de Comunicación*. España: Ideaspropias Editorial S.L.
- Dolly, B. (2007). *Administración de servicios de alimentación*. Colombia: Universidad de Antioquia.
- Escribano, O. (2005). *Gestión clínica en cirugía*. España: Arán Ediciones.
- Esparragoza, D. J., Sánchez, C. & Martínez, D. (2014). Diferencias del clima laboral entre empleados contratados por outsourcing y empleados directos: evidencia empírica de la zona norte de Colombia. *Revista Universidad & Empresa*, 16(26), pp. 277-295. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/1872/187232713012.pdf>
- García, M. (2014). *Aprendizaje y clima organizacional como determinantes del cambio organizacional*. Bogotá Colombia: ECOE Ediciones.
- Garzón, M. (2005). *El desarrollo organizacional y el cambio planeado*. Colombia: Universidad del Rosario.
- Gómez, R. (2000). *Comunicación Y Cultura Organizacional en Empresas Chinas Y Japonesas*. España: Juan Carlos Martínez Coll.
- González, I & Shahbaz T. (2014). *Procesos de acreditación en Astrofísica*. Estados Unidos.
- Guillén, M. (2013). Clima organizacional en la Editorial Ciencias Médicas a partir del análisis de dos de sus dimensiones. *Revista Cubana Salud Pública*, 39(2), pp.1-10. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662013000200006
- Hernández Fernández & Baptista. (2006). *Metodología de la investigación* (4ta Ed, p.15). México: McGraw-Hill Interamericana editores S.A.DEC.V.

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta Ed, pp.152). México:McGraw-Hill Interamericana editores, S.A.DEC.V.
- Hernandez, A. (2016, 15 de marzo). Aplicación de un programa de entrenamiento sociopsicológico para el desarrollo de roles en el equipo. *Revista PsicologíaCientífica.com*, 2(11). Recuperado de <http://www.psicologiacientifica.com/programa-entrenamiento-sociopsicologico-rolsequipo>
- Ibáñez, T. (2004). *Introducción a la Psicología Social*. España: UOC.
- Lacruz, M. (2007). *Psicología Social, Un compromiso aplicado a la salud*. España: Universidad de Zaragoza.
- Méndez, C. (2006). *Clima organizacional en Colombia: El IMCOC: un método de análisis para su intervención*. Bogotá, Colombia: Universidad del Rosario
- OIT. (2018). Recuperado de http://www.saltra.una.ac.cr/images/SALTRA/Documentacion/Publicaciones_OIT/Anejo_OIT_2.pdf
- Osorio, R. & Martínez, A. (S/f.). Teorías de la Psicología Social. *Cuadernos hispanoamericanos de Psicología*, 1(2,), 23-44. Obtenido de <https://es.calameo.com/read/00448235481dbbd2af2f7>
- Pazmay, S. & Ortiz, Á. (2018). Clima Organizacional en las Industrias Ecuatorianas de calzado. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, XIV(26). Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409656163003>
- Pedraza, A. L., Socarrás.P.X., Jiménez, V.M. & Romero, R.I. (2014).Estudios del clima organizacional en una empresa prestadora de servicios en salud ocupacional de la ciudad de Santa Martha, Colombia. *Clío América*, 8(15), pp.47-74. Recuperado de <http://revistas.unimagdalena.edu.co/index.php/clioamerica/article/view/829/754>
- Plan Nacional del Buen Vivir. (2017 - 2021). Recuperado de http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf
- Rodríguez, A., Paz, M., Lizana, J. & Cornejo, F. (2011). Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena. *Revista Salud y*

- Sociedad*, 2(2), pp. 219-234. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/4397/439742466007.pdf>
- Robbins, S & Judge, J. (2010). *Introducción al comportamiento organizativo*. España: Pearson Educación, S.A.
- Sánchez, A. (2002). *Psicología social aplicada: teoría, método y práctica*. España: Pearson Educación.
- Santamaría, F. S. & Zaña, K.S. (2015). *Percepción del clima laboral de los trabajadores de una entidad universitaria*. (Tesis para optar el título de Licenciado en Psicología). Chiclayo, Perú: Universidad Privada Juan Mejía Baca.
- Shaughnessy, J.J., Zechmeister, E.B., & Zechmeister, J.S. (2014). *Métodos de Investigación en Psicología* (7ma Ed, pp.147-162). México: McGraw-Hill Interamericana editores, S.A.DEC.V.
- Soria, V. (2004). *Relaciones humanas*. México: Limusa.
- Torres, E. & Zegarra, S. (2015). Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas Bolivarianas de la ciudad Puno - 2014 - Perú. *Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 6(2), pp.5-14. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=449844870001>
- Ucrós, M & Gamboa, T. (2010). Clima organizacional: discusión de diferentes enfoques teóricos. *Visión gerencial*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=465545883013>.
- Velázquez, J. (09 de Abril de 2001). *Curso Elemental de Psicología*. México: Selector.
- Visbal, E. (2014). Clima organizacional para una cultura de calidad. *Revista Científica Ciencia Humanas*, 10(29), pp.121-144. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/709/70932556007.pdf>
- Zoltán, D. (2008). *Estrategias de motivación en el aula de lenguas*. España: UOC.

Anexos



ENCUESTA DE CLIMA ORGANIZACIONAL PARA LAS EMPRESAS ASOCIADAS A LA CÁMARA NACIONAL DE FABRICANTES DE CARROCERÍAS —CANFAC— CAPÍTULO AMBATO

La Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato y la Cámara Nacional de Fabricantes de Carrocerías se encuentran trabajando en un proyecto de investigación para realizar un diagnóstico del clima organizacional en las empresas afiliadas a CANFAC — AMBATO.

Solicitamos su valiosa colaboración para que conteste algunas preguntas que le llevarán aproximadamente diez minutos. No hay preguntas comprometedoras. Sus respuestas serán tratadas de forma **CONFIDENCIAL** y **ANÓNIMA**.

Edad:

Género: M.... F.....

Cargo y/o puesto:

Nivel de instrucción: Primaria.... Secundaria.... Universitaria....

INSTRUCCIONES: Todas las preguntas tienen cuatro opciones de respuestas, elija sólo una que indique lo que usted piensa.

No	PREGUNTAS	SIEMPRE 4	CASI SIEMPRE 3	RARA VEZ 2	NUNCA 1
1	¿Realiza su tarea con agrado?				
2	¿En la empresa le escuchan sus ideas y sugerencias?				
3	¿Considera que sus ingresos son justos y equitativos?				
4	¿Cuándo tiene problemas recibe apoyo de la empresa?				
5	¿Dispone de suficiente espacio para realizar su trabajo?				
6	¿Se comunica adecuadamente con su jefe?				
7	¿Se siente motivado por asistir diariamente a su trabajo?				

8	¿Le comunican sobre los logros y dificultades de la empresa?				
9	¿El salario le permite satisfacer sus necesidades?				
10	¿La empresa le brinda oportunidades de capacitarse?				
10	¿La empresa le brinda oportunidades de capacitarse?				
11	¿Las órdenes que recibe son factibles de cumplir?				
12	¿Los mejores momentos los pasa en el trabajo?				
13	¿Se ha enfermado por las condiciones en las que realiza su trabajo?				
14	¿Se siente valorado por los trabajos bien hechos?				
15	¿Corre riesgo su integridad física por el manejo de equipos y herramientas?				
16	¿El trabajo que realiza es gratificante para usted?				
17	¿Es posible que sus ingresos mejoren por su trabajo?				
18	¿Sus superiores mantienen una buena relación con usted?				
19	¿Le dan a conocer los reglamentos de la organización?				
20	¿Se comunica adecuadamente con sus compañeros de trabajo?				
21	¿Recibe toda la información para realizar su trabajo?				
22	¿Es reconocido su aporte cuando se logran las metas?				
23	¿Su jefe conoce sobre sus problemas?				
24	¿Le causan molestias los ruidos y olores de los productos que se emplean en la empresa?				
25	¿Es adecuada la temperatura e iluminación en su lugar de trabajo?				
26	¿Son satisfactorios los beneficios y recompensas que recibe?				
27	¿Le causa estrés su trabajo?				

GRACIAS POR SU GENTIL COLABORACIÓN

Ficha Técnica del/la Validador/a:

Nombre: AÍDOR LARZABAL FERNÁNDEZ

Empresa: PUC - ARIBATO

Profesión: DOCENTE

Año de experiencia: 4 AÑOS

Último título alcanzado: MG


 Firma y sello de la institución

(1 Muy Desacuerdo, 2 Desacuerdo, 3 De acuerdo y 4 Muy de acuerdo)				
Formato de presentación del documento				X
Objetivos de la propuesta				X
Actividades de la propuesta				X
Creatividad de la propuesta				X
Contenido de la propuesta				X
Pertinencia de los materiales durante el desarrollo del proyecto				X
Utilidad de la propuesta				X
Pertinencia de la propuesta				X

Observaciones: _____

Ficha Técnica del/la Validador/a:	
Nombre:	ALESSANDRO MARTÍNEZ
Empresa:	CARROCERIAS JACOME
Profesión:	INGENIERO INDUSTRIAL
Año de experiencia:	CUATRO AÑOS
Ultimo título alcanzado:	ING. INDUSTRIAL
 Firma y sello de la institución	

PROPUESTA DE ENTRENAMIENTO SOCIOPSICOLOGICO PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL (1 Muy Desacuerdo, 2 Desacuerdo, 3 De acuerdo y 4 Muy de acuerdo)	Puntuación			
	1	2	3	4
Formato de presentación del documento	X			
Objetivos de la propuesta	X			
Actividades de la propuesta	X			
Creatividad de la propuesta	X			
Contenido de la propuesta	X			
Pertinencia de los materiales durante el desarrollo del proyecto	X			
Utilidad de la propuesta	X			
Pertinencia de la propuesta	X			

Observaciones: _____

Ficha Técnica del/la Validador/a:

Nombre: Rodrigo Norato Herrera

Empresa: PUCE Sede Ambato

Profesión: Profesor-investigador

Año de experiencia: 10 años

Ultimo título alcanzado: Maestr Universitario en Psicología


 Firma y sello de la institución

PROPUESTA DE ENTRENAMIENTO SOCIOPSICOLOGICO PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL (1 Muy Desacuerdo, 2 Desacuerdo, 3 De acuerdo y 4 Muy de acuerdo)	Puntuación			
	1	2	3	4
Formato de presentación del documento				✓
Objetivos de la propuesta				✓
Actividades de la propuesta				X
Creatividad de la propuesta			X	
Contenido de la propuesta				X
Pertinencia de los materiales durante el desarrollo del proyecto				X
Utilidad de la propuesta				X
Pertinencia de la propuesta				X

Observaciones: _____
