

CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA

PERFILES LTDA DE LA CIUDAD DE BARRANQUILLA

HERAZO, Z; IRIARTE, E; NAVARRO, M; NIÑO, P; POLO, L.

ASESORA: CALDERIN, O.

UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

BARRANQUILLA

2008

CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA

PERFILES LTDA DE LA CIUDAD DE BARRANQUILLA

CONTENIDO

INTRODUCCION,	5
2. DESCRIPCIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA,	8
3. JUSTIFICACIÓN,	12
4. OBJETIVOS,	15
4.1. <i>Objetivo General,</i>	15
4.2. <i>Objetivos Específicos,</i>	15
5. MARCO TEÓRICO,	17
5.1. <i>Concepto de clima organizacional</i>	17
5.2. <i>Características del clima organizacional,</i>	21
5.3. <i>Formas de clima organizacional,</i>	28
5.4. <i>Escala de clima organizacional,</i>	32
5.5. <i>Modelos de Sistemas de Rensis Likert,</i>	33
5.6. <i>Dimensiones Del Clima Organizacional,</i>	34
5.7. <i>Diferentes Tipos De Clima Organizacional,</i>	35
5.8. <i>Efectos del clima organizacional,</i>	38
5.9. <i>Importancia Del Estudio de Clima Organizacional,</i>	39
5.10. <i>Descripción del Clima Organizacional,</i>	40
5.11. <i>Historia del Clima Organizacional,</i>	44
5.12. <i>Teoría relacionada con el clima laboral,</i>	50
5.13. <i>Teoría de la Jerarquización de Necesidades de Abraham Maslow,</i>	51

Clima Organizacional en los trabajadores de la empresa Perfiles..4

5.14. Teoría Erc de la Motivación de Aldefer,	52
5.15. Qué es una organización,	52
5.16. Qué es una empresa de servicios temporales,	53
5.17. Presentación de la empresa Perfiles Ltda.	54
5.18. La Norma ISO 9000:2000,	56
5.19. La familia de Normas ISO 9000:2000,	57
6. METODOLOGÍA,	59
6.1. Paradigma,	59
6.2. Tipo de investigación,	60
6.3. Población,	61
6.4 Muestra,	61
6.5. Muestreo,	62
6.6. Técnicas e Instrumentos de recolección de información,	62
7. DEFINICIÓN DE VARIABLES,	65
7.1. Definición Conceptual,	65
7.2. Definición Operacional,	65
7.3 Variables no controladas,	66
8. RESULTADOS,	67
CONCLUSIONES,	73
RECOMENDACIONES,	75
REFERENCIA,	76
ANEXOS	

INTRODUCCIÓN

El clima organizacional se refiere a las percepciones impartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, al ambiente físico en que éste se da las relaciones interpersonales que tienen lugar en tono a él y las diversas regulaciones formales que afectan dicho trabajo.

El clima organizacional tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la empresa. Un buen clima trae como consecuencia una mejor disposición de los individuos a participar activa y eficientemente en el desarrollo de sus tareas. Además, es afectado por los comportamientos y actitudes de los miembros de la organización y a su vez afecta dichos comportamientos y actitudes; en otras palabras un individuo puede ver como el clima de su organización es grato, y sin darse cuenta contribuir con su propio comportamiento a que este clima sea agradable; en el caso contrario a menudo sucede que personas pertenecientes a una organización hacen amagos críticos al clima de sus organizaciones, sin percibir que

con sus actitudes negativas están configurando este clima de insatisfacción y de descontento.

Es por esto el interés del grupo investigador enfatizar su estudio en el clima organización y como se presenta este en la empresa PERFILES LTDA, de la ciudad de Barranquilla. Los referentes sobre investigaciones relacionados con el clima organizacional en nuestro medio se ha enfocado hacia la importancia que tiene para el fomento de la creatividad de los empleados en la empresa.

Para obtener unas bases teóricas de la investigación se realizaron varias revisiones bibliográficas de diferentes autores y teorías que tratan sobre el clima organizacional. El fundamento teórico seleccionado fue la propuesta de Rensis Likert, quien define el clima organizacional como las características del medio ambiente de trabajo, las cuales son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente. El clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral, de igual forma es una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual. (Likert) 2006 En la presente investigación se describió el clima

Clima Organizacional en los trabajadores de la empresa Perfiles..7

organizacional a manera de un acercamiento preliminar a la organización y que a partir de los resultados arrojados un análisis de los mismos permitiendo un conocimiento riguroso del clima organizacional dentro de la empresa PERFILES LTDA de la ciudad de Barranquilla.

Para la medición de esta variable fue necesario la utilización de una escala tipo Likert, creada por Acero Yuste, Echeverri Lina María, Lizarazu Sandra, Quevedo Ana Judith, y Sanabria Bibiana (2006), el cual evalúa ocho subescalas que valoran características específicas del clima organizacional como son: relaciones interpersonales, estilos de dirección, sentido de pertenencia, retribución, disponibilidad de recursos, estabilidad, claridad y coherencia en la dirección y valores colectivos.

El tipo de investigación desde el cual se abordó esta investigación es de tipo descriptivo, ya que permitió especificar las características y propiedades de las personas, todo esto orientado a recolectar información relacionada con el estado de la organización que se va a analizar, describiendo lo que se mide sin realizar inferencias, verificar hipótesis, basado en el paradigma empírico analítico.

2. DESCRIPCIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

PERFILES LTDA, es una organización dedicada al suministro de personal temporal a diferentes empresas; cuenta con la participación de talento humano competente, la utilización de elementos y servicios confiables en un ambiente de trabajo orientado a la excelencia y cumplimientos de estándares de calidad. Su visión hacia el futuro es convertirse en líderes y alcanzar a diez años de la constitución, posicionarse en el mercado laboral entre las empresas más grandes y representativas del sector de servicios temporales.

Es así como PERFILES LTDA con el propósito de ser una empresa destacada por el crecimiento, la proyección hacia el futuro, por ofrecer un servicio eficaz y eficiente decide estar enmarcada dentro del sistema de gestión de la calidad ISO 9001, para beneficio de los empleados en misión y empresas usuarias. Para obtener la certificación por la norma internacional de calidad ISO 9001 es menester la realización y medición del clima organizacional en dicha empresa.

Clima Organizacional en los trabajadores de la empresa Perfiles..9

Es por ello la importancia de la medición del clima organizacional ya que se refiere a las percepciones compartidas por los miembros de una empresa respecto al trabajo, el ambiente físico en que este se da, las relaciones interpersonales que tiene lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan dicho trabajo.

La manera en que el clima organizacional se evidencia, es en últimas, en el comportamiento de cada una de las personas que compongan una organización, de la manera en que se puede observar el comportamiento y el ambiente entre quienes hagan parte de una organización, del nivel de coherencia que existe entre lo que la cultura organizacional determine y la manera en que el clima organizacional se vuelve un reflejo del primero, como algo que se hace parte de su razón de ser, como adecuado o no adecuado, entre lo que la organización, como estructura social, espere de sus empleados y de lo que los empleados esperen por parte de la organización. En la cultura organizacional se pueden observar patrones como el sistema de creencias y valores. (*Chiavenato, 2003*), que determinan la manera en que una organización maneja sus relaciones internas a partir de unos presupuestos que componen la

parte, por así decirlo, subjetiva de una organización, es su razón de ser, sus metas, sus debilidades y otras características que la hacen portadora de un capital humano capaz de responder ante la cultura esperada por la organización.

La posición de los empleados ante el clima organizacional de su empresa, lleva a que el comportamiento de estos sea coherente o no con lo que dicta la cultura organizacional determinada, esta posición se deriva del constante desempeño que una persona tiene dentro de una organización, así como conocer las "reglas del juego" de la organización donde se desempeña laboralmente, esto convierte a las personas que trabajan en una organización como una especie de "ciudadanos laborales", término acordado por el grupo investigador, en cuanto que, en comparación con una ciudad, una organización tiene sus pautas y normas a seguir, con todo lo que eso implica, entonces; un empleado se espera que tenga una forma de pensar, sentir y actuar acorde al sistema de valores de la organización, mientras se desempeña dentro de la misma, entonces ese comportamiento mostrado se define como la manera en que un empleado responde a cada uno de los objetivos de la organización, y la consecución o no de

Clima Organizacional en los trabajadores de la empresa Perfiles.11

determinados objetivos corporativos dependerán, en gran medida, de la manera en que los empleados determinan el clima organizacional de donde trabajan y que este clima no es el mismo siempre, sino que se amolda a situaciones tanto internas como externas de la organización y de los mismos empleados.

El describir el clima organizacional permitirá establecer el punto de conexión que un empleado tiene con la organización con la que trabaja, es por esto que el grupo investigador formula la siguiente pregunta, la cual será guía para los objetivos de la misma:

¿Cómo es el clima organizacional en la empresa Perfiles Ltda. de la ciudad de Barranquilla?

3. JUSTIFICACIÓN

El hacer investigaciones sobre la descripción del clima organizacional facilitan la comprensión de muchos aspectos dentro de una organización, teniendo en cuenta la forma en que se manifiesta el clima organizacional, citando a Likert, quien define clima organizacional como: *"un grupo de características que describen una organización, y que la distinguen de otras organizaciones, son de permanencia relativa en el tiempo; e influyen en la conducta de las personas en la organización"*.

La importancia de esta investigación se basa en la descripción del clima organizacional y como está asociado el comportamiento de los miembros, a través de las consolidadas que traspasan la realidad que coordinan los niveles laborales y de productividad.

El clima puede construirse como una autorreflexión de la organización acerca de su devenir, la experiencia organizacional que tienen los miembros es auto-observada por estos, que la evalúa colectivamente. Esto significa que

el clima organizacional depende del sistema y la vinculación de los miembros de la organización.

Por lo tanto para la empresa fue de vital importancia la realización de la investigación ya que ésta dará mérito al cumplimiento exigido por la norma internacional de calidad ISO 9001, para beneficio de la acreditación de calidad en el mercado laboral entre las empresas de servicios temporales. Además, permitirá cumplir las expectativas hacia un futuro tanto de empleados como de empleadores, con la finalidad de crecer y brindar a los diferentes usuarios que hacen parte de ella un mejor servicio de calidad humana.

Por otra parte se busca beneficiar a la Universidad Simón Bolívar, en el sentido de enriquecer el programa de Psicología con una labor investigativa en el énfasis organizacional, ya que esta se ha dedicado a abrir diferentes ramas investigativas en diversas áreas y de temáticas de vital importancia para todo ser humano, sobre todo para un psicólogo en formación. Dentro de estas líneas se encuentra la psicología organizacional, como un área llevada a cabo por un ser íntegro, que se desarrolla en cualquier área de la misma. Por ende, esta investigación

pretende ampliar el campo de investigación y especialmente el Programa de Psicología con el fin de describir el clima organizacional que afectó diferentes empresas.

La importancia de la presente investigación para el grupo investigador radica en poder aplicar el conocimiento adquirido a lo largo de la profesión, en Psicología propiamente dicha y desde el énfasis organizacional, a nivel de investigación generadora de nuevos conocimientos para el enriquecimiento de la profesión y la aplicación de la misma en las áreas correspondientes.

4. OBJETIVOS

4.1. Objetivo General

Describir el clima organizacional de los empleados de la Empresa Perfiles Ltda. de la ciudad de Barranquilla.

4.2. Objetivos Específicos

Describir las relaciones interpersonales como elemento del clima organizacional existente en la Empresa Perfiles Ltda. De la ciudad de Barranquilla.

Describir el estilo de dirección como elemento del clima organizacional existente en la empresa Perfiles Ltda. de la ciudad de Barranquilla.

Describir el sentido de pertenencia como elemento del clima organizacional existente en la empresa Perfiles Ltda. de la ciudad de Barranquilla.

Clima Organizacional en los trabajadores de la empresa Perfiles.16

Describir la retribución como elemento del clima organizacional existente en la empresa Perfiles Ltda de la ciudad de Barranquilla.

Describir la disponibilidad de recursos como elemento del clima organizacional en la empresa Perfiles Ltda de la ciudad de Barranquilla.

Describir la estabilidad como elemento del clima organizacional en la empresa Perfiles Ltda de la ciudad de Barranquilla.

Describir la claridad y la coherencia en la dirección como elemento del clima organizacional en la empresa Perfiles Ltda. de la ciudad de Barranquilla.

Describir los valores colectivos como elementos del clima organizacional en la empresa Perfiles Ltda de la ciudad de Barranquilla.

5. MARCO TEÓRICO

5.1. Concepto de clima organizacional

Dado que el tema del clima organizacional se plantea desde la necesidad sentida de enfrentar los fenómenos organizacionales en su globalidad, la definición del concepto de clima se compone de un grupo de variables que en conjunto ofrecen una visión global de la organización.

No es una mera casualidad que el concepto de clima organizacional se haya derivado del clima atmosférico. El clima de una organización puede variar del mismo modo en que se altera su símil atmosférico. En efecto: (a) en una observación de mayor permanencia, se puede sostener que una organización tiene un "mejor" clima que otra, del mismo modo que se puede afirmar que una ciudad como Vicuña tiene un clima más cálido que otra como Punta Arenas, (b) También se pueden observar diferencias de mediano alcance temporal. Así como se puede decir que el clima del verano es mejor que el del invierno, también hay organizaciones que tienen periodos de "bonanza" y que pasan por otros más difíciles, (c) Finalmente, hay una variación diaria del clima. Del mismo modo que en los informes del tiempo nos enteramos de

los cambios diarios experimentados por el clima atmosférico, en las organizaciones ocurren alzas y bajas repentinas de la "temperatura social", motivadas por diversas razones tales como despidos, aumentos de sueldo, rumores y cernidillos, ascensos, etc.

El concepto de clima remite a una serie de aspectos propios de la organización. Se trata de un concepto multidimensional, a diferencia de otros que están referidos a procesos específicos que tienen lugar en la organización, tales como el poder, el liderazgo, el conflicto o las comunicaciones.

Debido a esta múltiple dimensionalidad, se ha llegado a sostener que el clima de una organización constituye la «personalidad» de ésta, debido a que. Así como las características personales de un individuo configuran su personalidad, el clima de una organización se conforma a partir de una configuración de características de ésta.

A pesar de esta globalidad del concepto de clima, y a pesar de haber surgido a partir de una comprensión de la organización como un sistema abierto, el clima de una organización es entendido habitualmente como medio interno,

vale decir, en él se pone atención a variables y factores internos de la organización y no a los factores del entorno en que la organización se encuentra inmersa.

Por otra parte, a pesar que el estudio del clima organizacional se encuentra enfocado a la comprensión de las variables ambientales internas que afectan el comportamiento de los individuos en la organización, su aproximación a estas variables es a través de las percepciones que los individuos tienen de ellas.

Las variables consideradas en el concepto de clima organizacional son:

Variables del ambiente físico, tales como espacio físico, condiciones de ruido, calor, contaminación, instalaciones, maquinarias, etc.

Variables estructurales, tales como tamaño de la organización, estructura formal, estilo de dirección, etc.

Variables del ambiente social, tales como compañerismo, conflictos entre personas o entre departamentos, comunicaciones, etc.

Variables personales, tales como aptitudes, actitudes, motivaciones, expectativas, etc.

Variables propias del comportamiento organizacional, tales como productividad, ausentismo, rotación, satisfacción laboral, tensiones y stress, etc.

Todas estas variables configuran el clima de una organización, a través de la percepción que de ellas tienen los miembros de la misma.

El concepto de clima organizacional, en consecuencia, se refiere a las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan a dicho trabajo.

Como se puede ver, el concepto habitual de clima dice referencia con variables situacionales, pero mediadas por las percepciones de los miembros de la organización. Dada nuestra definición de la organización como un sistema "autopoyético" (Responde a las exigencias del medio) de decisiones, los miembros de la organización no constituyen los elementos del sistema organizacional, sino parte de su ambiente: su ambiente interno. El clima, en esta perspectiva, ha de ser entendido como el conjunto de

apreciaciones que los miembros de la organización tienen de su experiencia en y con el sistema organizacional. Estas apreciaciones constituyen una afirmación evaluativa, una explicación valoran va de la experiencia organizacional de los miembros del sistema.

5.2. Características del clima organizacional

El clima organizacional implica una referencia constante de los miembros respecto a su estar en la organización. El sistema organizacional, como sistema autopoyético de decisiones, constituye el tema de reflexión sobre el que se construye la definición de clima. En otras palabras, el clima puede construirse como una autorreflexión de la organización acerca de su devenir. La experiencia organizacional que tienen los miembros es auto-observada por éstos, que la evalúan colectivamente. Esto significa que el clima organizacional es una autorreflexión de los miembros de la organización acerca de su vinculación entre sí y con el sistema organizacional. Sin embargo, esto no hace que el clima sea necesariamente una reflexión de la organización como sistema autopoyético de decisiones. Siendo de vital importancia que el tema de clima organizacional sea tratado en el decidir de toda organización. En efecto, en los casos en que las

organizaciones ven afectado su decidir por el clima o en los casos en que se adoptan decisiones, motivadas por el clima o destinadas a provocar cambios en éste, el clima ha pasado a constituirse en parte de la autorreflexión del sistema organizacional.

El clima organizacional se caracteriza por:

El clima dice referencia con la situación en que tiene lugar el trabajo de la organización. Las variables que definen el clima son aspectos que guardan relación con el ambiente laboral.

El clima de una organización tiene una cierta permanencia, a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales. Esto significa que se puede contar con una cierta estabilidad en el clima de una organización, con cambios relativamente graduales, pero esta estabilidad puede sufrir perturbaciones de importancia derivadas de decisiones que afecten en forma relevante el devenir organizacional. Una situación de conflicto no resuelto, por ejemplo, puede empeorar el clima organizacional por un tiempo comparativamente extenso.

Clima Organizacional en los trabajadores de la empresa Perfiles.23

El clima organizacional tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la empresa. Un buen clima va a traer como consecuencia una mejor disposición de los individuos a participar activa y eficientemente en el desempeño de sus tareas; por otra parte, un Clima desfavorable hará mucho más difícil las tareas de los empleadores, con respecto a la conducción de la organización, delegación y coordinación funciones.

El clima organizacional afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización con ésta. Una organización con un buen clima tiene una alta probabilidad de conseguir un nivel significativo de identificación de sus miembros, en tanto, una organización cuyo clima sea deficiente no podrá esperar un alto grado de identificación. Teniendo en cuenta lo anterior las organizaciones que se rigen si los trabajadores «no tienen la camiseta puesta», generalmente no manejan un Clima favorable dentro de la Organización.

El clima organizacional es afectado por los comportamientos y actitudes de los miembros de la organización y, a su vez, afecta dichos comportamientos y actitudes. En otras palabras, un individuo puede ver cómo

el clima de su organización es grato y sin darse cuenta contribuye con su propio comportamiento a que este clima sea agradable: en el caso contrario, a menudo sucede que personas pertenecientes a una organización hacen amargas críticas, al clima de sus organizaciones, sin percibir que con sus actitudes negativas, están configurando este clima de insatisfacción y descontento.

El clima de una organización es afectado por diferentes variables estructurales, tales como estilo de dirección, políticas y planes de gestión, sistemas de contratación y despidos, etc. Estas variables, a su vez, pueden ser también afectadas por el clima. Por ejemplo, un estilo de gestión muy burocrático y autoritario, con exceso de control y falta de confianza en los subordinados puede llevar a un clima laboral tenso, de desconfianza y con actitudes sarcásticas e irresponsables de parte de los subordinados, lo que conducirá a un refuerzo del estilo controlador, autoritario y desconfiado de la jerarquía burocrática de la organización. Este es un círculo vicioso del que resulta difícil salir, porque el clima y el estilo de dirección se refuerzan mutuamente en una escalada que cuesta romper, por cuanto para hacerlo sería necesario actuar en un sentido inverso a lo que el sistema de

variables, estilo de dirección, clima organizacional parecería requerir.

El ausentismo y la rotación excesiva pueden ser indicio de un desfavorable clima laboral. Algo semejante ocurre con la insatisfacción laboral. Una organización que tenga índices altos de ausentismo o una en que sus miembros están insatisfechos es, con seguridad, una organización con un clima laboral desmejorado. La forma de atacar estos problemas, por lo tanto, puede ser difícil, dado que implica realizar modificaciones en el complejo de variables que configura el clima organizacional.

En estrecha conexión con lo anterior, es necesario señalar que el cambio en el clima organizacional es siempre posible, pero que se requiere de cambios en más de una variable para que el cambio sea duradero, es decir, para conseguir que el clima de la organización se establezca en una nueva configuración. En otras palabras, aunque es relativamente sencillo obtener cambios dramáticos y notorios en el clima organizacional mediante políticas o decisiones efectivas, es difícil lograr que el clima no vuelva a su situación anterior una vez que se han disipado los efectos de las medidas adoptadas. Por ejemplo, en una

organización cuyo clima se caracteriza por el descontento generalizado, es posible lograr una mejora continua, pero pasajera, mediante la promesa de un aumento de remuneraciones. El efecto de este anuncio, no obstante, pronto será olvidado si no se llevan a cabo otros cambios que permitan llevar a la organización a otra situación, a una diferente configuración del clima. Incluso es frecuente el caso en que un anuncio de mejoramientos de las remuneraciones, instalaciones físicas, relaciones laborales, etc., provoca expectativas y mejorías en el clima organizacional. Para luego, ante la concreción efectiva de los cambios anunciados, volver a un clima organizacional que puede ser peor que el inicial, debido a que los cambios anunciados generaron expectativas que no pudieron satisfacer. En este caso, se producen frustraciones, desconfianza y una actitud desesperanzada y altamente negativa hacia la organización, con el correspondiente clima organizacional.

Función de clima. En otras palabras, el clima puede construirse como una autorreflexión de la organización acerca de su devenir. La experiencia organizacional que tienen los miembros es auto-observada por éstos, que la evalúan colectivamente. Esto significa que el clima

organizacional es una autorreflexión de los miembros de la organización acerca de su vinculación entre sí y con el sistema organizacional. Sin embargo, esto no hace que el clima sea necesariamente una autorreflexión de la organización como sistema autopoyético de decisiones. Siendo necesario que el tema del clima sea tratado en el decidir organizacional. En efecto, en los casos en que las organizaciones ven afectado su decidir por el clima o en los casos en que se adoptan decisiones, motivadas por el clima o destinadas a provocar cambios en éste, el clima ha pasado a constituirse en parte de la autorreflexión del sistema organizacional.

El clima organizacional se caracteriza por:

El clima hace referencia en cuanto a la situación en que tiene lugar el trabajo de la organización. Las variables que definen el clima son aspectos que guardan relación con el ambiente laboral.

El clima de una organización tiene una cierta permanencia, a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales. Esto significa que se puede contar con una cierta estabilidad en el clima de una organización, con cambios relativamente graduales, pero esta estabilidad puede sufrir perturbaciones de importancia

derivadas de decisiones que afecten en forma relevante el devenir organizacional. Una situación de conflicto no resuelto, por ejemplo, puede empeorar el clima organizacional por un tiempo comparativamente extenso.

El clima organizacional tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la empresa. Un buen clima va a traer como consecuencia una mejor disposición de los individuos a participar activa y eficientemente en el desempeño de sus tareas. Un clima, por otra parte, hará extremadamente difícil la conducción de la organización y la coordinación de las labores.

5.3. Formas de clima organizacional

Existen diversas teorías que han tipificado los climas organizacionales que pueden producirse en diferentes configuraciones de las variables que conforman el concepto. Veremos la de Likert (1967).

Rensis Likert sostiene que en la percepción del clima de una organización influyen variables tales como la estructura de la organización y su administración, las reglas y normas, la toma de decisiones, etc. Estas son variables causales. Otro grupo de variables son

intervinientes y en ellas se incluyen las motivaciones, las actitudes, la comunicación. Finalmente, Likert indica que las variables finales son dependientes de las dos anteriores y se refieren a los resultados obtenidos por la organización. En ellas, se incluyen la productividad, las ganancias y las pérdidas logradas por la organización. Estos tres tipos de variables influyen en la percepción del clima, por parte de los miembros de una organización. Para Likert es importante que se trate de la percepción del clima, más que del clima en sí, por cuanto él sostiene que los comportamientos y actitudes de las personas son una resultante de sus percepciones de la situación y no de una pretendida situación objetiva.

Esta posición sustentada por Likert es consistente con el tan conocido teorema de Thomas: «Lo que los hombres definen como real, se torna real en sus consecuencias». También puede ser suscrita por una aproximación metodológica como la propuesta en este libro, dado que es la experiencia de los miembros de la organización lo que resulta central en la determinación de lo que es el clima de una organización. No tiene sentido, por lo tanto, hablar de un clima organizacional si éste no es estimado desde la experiencia de los hombres que pertenecen a la

organización, los que con sus decisiones dan vida a la organización, que con sus acciones determinan un cierto clima y en sus experiencias, lo vivencian.

A partir de diferentes configuraciones de variables, Likert llega a tipificar cuatro tipos de sistemas organizacionales, cada uno de ellos con un clima particular, estos son:

Sistema I: Autoritario, Este tipo de sistema se caracteriza por la desconfianza, Las decisiones son adoptadas en la cumbre de la organización y desde allí se difunden siguiendo una línea altamente burocratizada de conducto regular. Los procesos de control se encuentran también centralizados y formalizados. El clima en este tipo de sistema organizacional es de desconfianza, temor e inseguridad generalizados.

Sistema II: Paternalista. En esta categoría organizacional, las decisiones son también adoptadas en los escalones superiores de la organización. También en este sistema se centraliza el control, pero en él hay una mayor delegación que en el caso del Sistema I. El tipo de relaciones característico de este sistema es paternalista,

con autoridades que tienen todo el poder, pero conceden ciertas facilidades a sus subordinados, enmarcada», de un límite de relativa flexibilidad. El clima de este tipo de sistema organizacional se basa en relaciones de confianza condescendiente desde la cumbre hacia la base y la dependencia.

Sistema III: Consultivo. Este es un sistema organizacional en que existe mucho mayor grado de descentralización y delegación de las decisiones. Se mantiene un esquema jerárquico, pero las decisiones específicas son adoptadas por escalones medios e inferiores. También el control es delegado a escalones inferiores. El clima de esta clase de organizaciones es de confianza y hay niveles altos de responsabilidad.

Sistema IV: Participativo. Este sistema se caracteriza porque el proceso de toma de decisiones no se encuentra centralizado, sino distribuido en diferentes lugares de la organización. Las comunicaciones son tanto verticales como horizontales, generándose una partida grupal. El clima de este tipo de organización es de confianza y se logra altos niveles de compromiso de los trabajadores con la organización y sus objetivos. Las relaciones entre la

dirección y los trabajadores son buenas y reina la confianza en los diferentes sectores de la organización.

El trabajo del Likert ha tenido gran influencia en el estudio de los climas organizacionales. Incluso su cuestionario sigue teniendo bastante aplicación en trabajo de consultoría. Interesante resulta ser que su definición de los diferentes sistemas y de las variables que influyen en el clima de una organización, han sido acogidas por la literatura especializada, de tal manera que en prácticamente toda ella, se hace referencia a factores tales como grado de participación, formas de control, estilo de manera, formas de comunicación, modos de toma de decisiones, grado de centralización, existencia de confianza o desconfianza, existencia de la organización informal, etc.

5.4. Escala de clima organizacional

Clima Organizacional: se define como el grupo de características que describen una organización y que la distinguen de otras organizaciones; son de permanencia relativa en el tiempo; e influyen en la conducta de las personas en la organización

5.5. Modelos de Sistemas de Rensis Likert.

Likert desarrolló un modelo de sistemas internos, en el cual se agrupan las dimensiones de la organización humana de una empresa en tres amplias categorías de variables: causales, interventoras y de resultado final, cuyas principales características son:

Variables causales (VC): Estas variables determinan el curso del desarrollo de una organización y los resultados logrados por ella. Incluyen sólo aquellas variables independientes que pueden ser alteradas o cambiadas por la organización y su administración. Además, consideran aspectos tales como la estructura de la organización (organigrama), las políticas, decisiones, estrategias de dirección y comercialización, así como las habilidades y comportamiento administrativos.

Variables interventoras (V/J): Estas variables reflejan el estado interno y la salud de la organización. Incluyen la lealtad del personal, las motivaciones, actitudes, metas y percepciones de éstos, así como su capacidad para establecer una adecuada comunicación y toma de decisiones.

Variables de resultado final (VRF): Éstas son variables dependientes que reflejan los logros de la organización, tales como productividad, costos, pérdidas por desperdicio, utilidades, etcétera.

5.6. Dimensiones Del Clima Organizacional.

A partir del autor guía de la investigación, además del instrumento que permitirá medir clima organizacional, Acero (2006) establece las siguientes dimensiones de clima organizacional bajo las cuales está estructurado el instrumento. Las cuales son:

Relaciones interpersonales: grado en que los empleados se ayudan entre si y sus relaciones son respetuosas y consideradas.

Estilo de dirección: grado en que los jefes apoyan, estimula y dan participación a sus colaboradores.

Sentido de pertenencia: grado de orgullo derivado de la vinculación a la empresa. Sentimiento de compromiso y responsabilidad en relación con sus objetivos y programas.

Retribución: grado de equidad en la remuneración y los beneficios derivados del trabajo

Disponibilidad de recursos: grado en que los empleados cuentan con la información, los equipos y el aporte

requerido de otras personas y dependencias para la realización de su trabajo.

Estabilidad: grado en que los empleados ven en la empresa claras posibilidades de pertenencia y estiman que a la gente se la conserva o despide con criterio justo.

Claridad y coherencia en la dirección: grado de claridad de la alta dirección sobre el futuro de la empresa. Medida en que las metas y programas de las áreas son consistentes con los criterios y políticas de la alta gerencia.

Valores colectivos: grado en el que se perciben en el medio interno: cooperación, responsabilidad y respeto.

5.7. Diferentes Tipos De Clima Organizacional.

A partir de Furnham (2001), se pueden enumerar los diferentes tipos de clima que se pueden analizar dentro de una organización.

Clima psicológico. Es básicamente la percepción individual no agregada del ambiente de las personas: la forma en que cada uno de los empleados organiza su experiencia en el ambiente. Las diferencias individuales tienen una función sustancial en la creación de

percepciones, al igual que los ambientes inmediatos o próximos en los que el sujeto es un agente activo.

Descripción del Clima Organizacional en factores dan forma al clima psicológico, incluidos los estilos de pensamiento individual, la personalidad, los procesos cognoscitivos, la estructura, la cultura y las interacciones sociales. Estas percepciones no necesitan coincidir con las de otras personas en el mismo ambiente para que sean significativas puesto que, por una parte, es posible que el ambiente próximo de un individuo sea peculiar (por ejemplo, cuando solamente una persona realiza determinado trabajo) y, por la otra, las diferencias individuales desempeñan un papel importante en estas percepciones.

Clima agregado: implica que las percepciones individuales promediadas en algún nivel formal jerárquico (por ejemplo, el trabajo en equipo, departamento, división, planta, sector, organización). Los climas agregados se construyen con base a la pertenencia de las personas a alguna unidad identificable de la organización formal (o informal) y un acuerdo o consenso dentro de la unidad respecto a las percepciones. La lógica de la agregación de

información individual en el nivel unitario es el supuesto a priori en el sentido de que determinados grupos organizacionales o colectividades tienen un clima y que éstos pueden identificarse mediante pruebas de diferencia significativa entre unidades. Se podría inferir que esta agregación de percepciones individuales se justifica porque el consenso de percepciones implica un significado compartido. Sin embargo, hasta la fecha no existen investigaciones que hayan justificado esta supuesta relación entre las percepciones agregadas y la interpretación.

Climas colectivos: surgen del consenso entre individuos respecto a su percepción de los contextos de comportamiento. Sin embargo, a diferencia del clima agregado, se identifican los climas colectivos tomando las percepciones individuales de los factores situacionales y combinándolas en grupos que reflejen resultados parecidos del clima. Los factores personales y situacionales se han considerado elementos de predicción de la pertenencia de los grupos, pero las conclusiones señalan que los factores personales, como la administración y la experiencia laboral, el tiempo en el puesto actual y la edad explican algunos grupos, mientras que los factores situacionales,

como el área funcional, la ubicación y los cambios explican otros conjuntos situacionales.

Clima organizacional: la aparente distinción hecha en las investigaciones actuales del clima entre lo que se denomina clima organizacional, en contraposición a la estructura organizacional u otras interpretaciones que pueden evaluarse a través de las percepciones individuales, es que el clima refleja la orientación de los miembros de la organización (interior), a diferencia de las categorías analíticas de quienes no pertenecen a la organización (exterior). Por tanto, todo parece indicar que las percepciones del clima y estructurales pueden compararse con las orientaciones interior y exterior, respectivamente.

5.8. Efectos del clima organizacional.

El clima organizacional no es una variable que existe al vacío, se debe tener en cuenta que, si bien, es una variable de estudio que se da dentro de determinado contexto, en este caso una organización, es importante mencionar a partir de Gordon y Cummins (1979), citados por Furnham (2001), las cuales son las utilidades que una organización recibe a través de su clima organizacional.

- La organización tiene objetivos claros.
- La organización cuenta con planes definidos para lograr sus objetivos.
- El sistema de planeación es formal.
- La planeación es completa.
- Se dispone de información para la toma de decisiones.
- Se utiliza la información para la toma de decisiones.
- Existe una adecuada comunicación lateral.
- En términos generales, las comunicaciones son buenas.
- Las unidades entienden sus objetivos respectivos.
- Existen medidas adecuadas del desempeño gerencial.
- Los gerentes son perfectamente conscientes de los resultados que esperan de ellos.
- Los beneficios son competitivos.
- Los sueldos se relacionan con el desempeño.

5.9. Importancia Del Estudio De Clima Organizacional.

El estudio del clima organizacional, no solo, beneficia a la organización como tal, sino que implica tener determinados conocimientos que vayan encaminados a un objetivo corporativo en común. A partir de Guillen y Guil (2000) menciona aspectos que se pueden observar a partir de una valoración de clima organizacional.

Obtener información sobre las reacciones, disposiciones, y valoraciones de los miembros en relación con las diversas variables que intervienen en una organización (supervisión, metodologías, estructuras, etc.) Poder disponer de información sobre las condiciones laborales. Incentivar la participación en las diversas actividades del sistema. Potenciar los mecanismos de comunicación y relación. Obtener una visión integradora de la organización. Prevención de planes ante los cambios y las dificultades. Permite la planificación y desarrollo de actuaciones que faciliten el desarrollo de la organización. Determina procesos de resolución de problemas. Permite una gestión adecuada de los miembros con relación a la satisfacción de las necesidades y expectativas.

5.10. Descripción del Clima Organizacional.

Modelo de clima organizacional. A partir de la manera en que se conceptualice el clima organizacional, se tiene un marco de referencia sobre la variable, es decir, la forma en que el clima organizacional hace parte de la realidad de una organización. A partir de Guillen y Guill (2000) se puede establecer lo siguiente.

Que todo miembro de la organización recibe influencias del clima tanto organizacional como del grupo al que

pertenece, filtrando este input en una síntesis personal que definirá en parte su actuación. Por tanto y dentro de ciertos límites, podremos predecir las posibles conductas que los individuos desarrollarán según el clima que experimentan.

Que todo sujeto se convierte en un agente del clima por la probabilidad que tiene de poder influir en el sistema de interacciones que existen en el ámbito de la organización.

En la manera en que el clima tiende a ser estable frente a los cambios organizacionales, se interviene en el establecimiento y en la fijación a largo plazo de las estructuras y sistemas de la organización, y se determinan las condiciones para que en situaciones específicas ciertas actuaciones sean más probables de ser llevadas a cabo por otras. Así pues, el clima va más allá de las percepciones individuales y se puede acceder a través de sus efectos sobre el sistema y sus elementos (1998)

Clima y condiciones de trabajo. Es importante tener en cuenta, que los estímulos ambientales juegan un papel importante en las respuestas que muestra una persona

respecto a su entorno físico, es por esa razón que no se puede descuidar el estudio, dentro del clima organizacional, de las variables físicas que componen el ambiente de trabajo de los empleados. Peiró (1996), citado por Guillen y Guill (2000), propone una taxonomía (clasificación) de las condiciones de trabajo.

Condiciones de empleo: Condiciones bajo las cuales se desarrollan el trabajo dentro de una organización. Condiciones de contratación, salariales, y seguridad y estabilidad en el empleo.

Condiciones Ambientales: Se refieren al entorno físico del trabajo y comprende tres aspectos:

Descripción del Clima Organizacional en.

- Ambiente físico: incluye la temperatura, humedad, nivel de ruido, iluminación, ventilación, higiene y orden.
- Variables espacio-geográficas: Hace referencia al espacio necesario para desarrollar el trabajo, atendiendo a la distribución, configuración y las relaciones entre espacios y personas.

- Aspectos de diseño espacial y arquitectónico: Materiales, equipamiento adecuado, es decir, estamos hablando de ergonomía.

- Condiciones de seguridad: Son las condiciones de seguridad donde se desarrolla el trabajo, en relación con la prevención de riesgos laborales y de accidentes que tanta incidencia muestran en las organizaciones.

Características de la tarea: Están constituidas por el trabajo en sí. Se incluyen aspectos como el conflicto, la ambigüedad de rol, la sobrecarga, el grado de autonomía del trabajo, la responsabilidad, el proceso de toma de decisiones, las habilidades, la participación, las expectativas de promoción, la variedad, etc.

Procesos de trabajo: Estaríamos hablando en este punto de la organización y división del trabajo, las demandas del puesto, y otros procesos como la secuenciación, las exigencias del proceso, la supervisión, la sobrecarga cualitativa y cuantitativa, la postura del trabajo, la interdependencia con otros puestos, el flujo de información y los productos y procesos de trabajo.

Condiciones sociales y/o organizacionales: En este apartado se hace referencia a las relaciones interpersonales en el ámbito del trabajo, así como las dimensiones del clima laboral, los aspectos sobre participación y control de las personas sobre su entorno, participación en el proceso de toma de decisiones y las expectativas sobre el trabajo.

5.11. Historia del Clima Organizacional.

El clima organizacional comenzó a hacerse popular a finales de la década de 1960. Algunos autores lo definieron así:

- *Taguiri (1968)*: Atmósfera, condiciones, cultura y ecología.

- *Forehard y Van Gilmer, (1964)*. Es el conjunto de características que describen una organización y que la distinguen de que otras, son perdurables e influyen en el comportamiento de los miembros de la organización.

- *Cambeci (1972)*: Conjunto de actitudes y expectativas que describen las características de la organización, el comportamiento, los resultados y las contingencias.

- *Shneider y Hall (1972)*: Percepción del individuo acerca de su organización.

- *James y James (1974)*: Representación cognoscitiva de una situación.

El clima organizacional se refiere a las características del medio ambiente de trabajo. Estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente.

Furhan, en su libro: "Psicología Organizacional" dice respecto a lo que denomina clima corporativo lo siguiente: *"El clima organizacional puede poner tanto en riesgo a una organización como el clima atmosférico, pero el problema consiste en que afecta distintos recursos, metas, que el clima atmosférico afecta los recursos físicos, el clima organizacional afecta el recurso humano, de tal suerte, que resulta mucho más difícil resolver y absorber más tiempo para los gerentes"*.

El desarrollo de un adecuado clima organizacional, está directamente relacionado tanto con objetivos particulares del individuo como con los objetivos de la empresa, basándose en la cultura de cada uno de los miembros como complemento de cada uno de los subsistemas que se conforman al interior de una organización.

En este sentido, se puede mencionar como una parte de gran importancia del clima organizacional el desarrollado de la denominada cultura organizacional, y que está constituida por un conjunto fuerte de convicciones compartidas pro sus miembros, que es única y diferencia una organización de otra.

El clima organizacional según Krieger, se puede estudiar la manifestación más visible de la cultura y se puede estudiar a través de:

Análisis de las expectativas personales: Que a su vez comprende: El contrato psicológico: corresponde a las expectativas mutuas que existen entre el individuo y la organización y que varían a través del tiempo, con el cambio de actitud y expectativas del individuo y con los cambios que se generan de interior de la organización, el trato, la motivación, la promoción del trabajo en grupo, de las innovaciones. La motivación para asumir riesgos: constituyen lo que se define como contrato psicológico, generando una cultura organizacional que incidirá sobre el grado de eficiencia, productividad y creatividad de cada uno de los miembros de una organización.

- ***Sistema de Remuneración, recompensas e incentivos:*** Con el objeto de colocar la iniciativa y el mayor esfuerzo sin utilizar la burocracia y el favoritismo.

- ***Desarrollo de carreras y competencias:*** El fomento y desarrollo de las competencias gerenciales, generan mayor motivación y sentido de pertenencia hacia la empresa.

- ***Análisis de la perspectiva grupales:*** Si existe una cultura competitiva se generaría roces en los diferentes grupos y subgrupos, pero si por el contrario se fomenta el trabajo en grupo, existirá una cultura cooperativa.

- ***Relación entre los estilos jerárquicos:*** La cual está relacionada con los estilos de liderazgo, paternalista, autoritario o democrático participativo.

El rol de los líderes dentro de la organización como alguien que no basa en autoridad en la jerarquía sino en la búsqueda de valores en torno a la organización.

Las características de la función puesto-tarea que define si la organización es de corte burocrático o de corte participativo.

Finalmente, se define en lo relacionado con el clima organizacional, la forma como se presentan y se resuelven problemas relacionados con las diversas tipos de discriminación el interés de la organización.

Todo lo anterior, presuponiendo la existencia de valores como la moral y la ética y el grado de compromiso de cada uno de los miembros de la organización con los mismos.

El clima organizacional debe tener los siguientes rasgos:

- Estructura flexible
- Estilos de liderazgo adecuado a la situación de trabajo.
- Confianza, consideración y apoyo mutuo entre los diversos niveles organizacionales.
- Reconocimiento a las necesidades y expectativas individuales.
- Atención y diseño de la calidad de vida laboral.
- Interés equitativo de recompensa.
- Justicia en el trato, políticas y prácticas de relaciones industriales.

- Análisis y resolución justos de los conflictos.
- Funcionamiento democrático de la organización.
- Sentido de lealtad y compromiso con la organización.

Todos los factores anteriormente mencionados, inciden en la consecución de los objetivos y metas de cualquier organización e influyen en el comportamiento en el trabajo, la motivación, desempeño y satisfacción.

El clima corporativo se constituye en una fuerza íntimamente relacionada con la cultura organizacional y de gran influencia en el desarrollo de las actividades de una organización.

El clima organizacional basado en una cultura sana y flexible, la igual que en unos valores bien cimentados, puede constituir una ventaja competitiva que se revierte en el mejoramiento continuo de la organización

5.12. Teorías relacionadas con el clima laboral.

Existen diversas teorías que han tipificado los climas organizacionales que pueden producirse en diferentes configuraciones de los vendedores que conforman el concepto.

El clima organizacional depende de la percepción que tenga cada trabajador con respecto a múltiples factores, ahora bien, cada individuo puede tener una percepción diferente a otra persona, aunque se encuentren frente a la misma situación, unas personas pueden valorar positivamente una situación y otras pueden tener una percepción totalmente contraria.

Cuando se hable de clima organizacional siempre se habla de que hay factores que influyen en el comportamiento de cada persona y como la insatisfacción de necesidades de un individuo puede influir en los diferentes procesos de la organización. Además, hablamos de motivación de que se debe tener un personal motivado de que se debe tener un personal motivado y que esto repercutirá en un ambiente de trabajo sano y preactiva por eso, es más importante que existen sobre motivación, ya que esta es una herramienta clave para poder identificar que tipo de necesidades tienen los individuos de una organización y como se interrelacionan en las necesidades, y una vez satisfecha una necesidad esta deja de ser un factor motivador.

Si se quiere comprender el recurso humano en la organización es necesario conocer las causas de su comportamiento porque más allá de ser empleados o trabajadores son seres humanos.

5.13. Teoría de la Jerarquización de Necesidades de Abraham Maslow.

Abraham Maslow, planteó en su libro: "Motivation and Personality" (2002) (Motivación y Personalidad), el concepto de la jerarquía de necesidades que fundamenta, en muchos casos el desarrollo de la Escuela Humanista, en la demostración y permite adentrarse en las causas que mueven a las personas a trabajar en una empresa y aportar parte de su vida a ésta.

La Teoría de Abraham Maslow, es una de las más citadas y unen todo el concepto de jerarquía de necesidades de Maslow, planteado dentro de su teoría de la personalidad, muestra una serie de necesidades que atañen a todo individuo y que se encuentra organizados en forma estructural, de acuerdo a una determinación biológica causada por la Constitución genética del individuo.

5.14. Teoría Erc de la Motivación de Aldefer.

Aldefer, (2002) está de acuerdo con Maslow en que los N. del individuo están dispuesto en un orden jerárquico, sin embargo, la jerarquía de necesidades que propone Aldefer se compone únicamente de tres series de necesidades que existen:

La Existencia de necesidad que se ven satisfechas por factores como los alimentos, el aire, el agua, el salario y las condiciones laborales.

Relación: Necesidades que se satisfacen mediante relaciones sociales e interpersonales significativas.

Crecimiento: Necesidades satisfechas por el individuo que hace aportes creativos.

5.15. Qué es una organización.

Chiavenato, (2003) Organización es un sistema de actividades concernientes coordinados formado por dos o más personas la cooperación entre ellas, es esencial para la existencia de la organización. Una organización solo existe cuando: a) Hay personas capaces de comunicarse y que están

dispuestas a actuar conjuntamente para obtener un objetivo común.

Es un conjunto de cargos cuyas reglas y normas de comportamiento deben sujetarse a todos sus miembros y así valerse el medio que permite a una empresa. La organización es el acto de disponer de los recursos disponibles (materiales, físicos y financieros), funciona mediante normas y bases de datos que han sido dispuestas para estos propósitos.

5.16. Qué es una empresa de servicios temporales.

Es aquella que contrata la prestación de servicios con terceros beneficiarios para colaborar temporalmente en el desarrollo de sus actividades, mediante la labor desarrollada por personas naturales, contratadas directamente por la Empresa de Servicios Temporales, la cual tiene con respecto de estas el carácter de empleador.

5.17. Presentación de la empresa Perfiles Ltda.

Perfiles Ltda, identificada con Nit802.019.832, fue constituida como empresa de prestación de servicios con terceros beneficiarios para colaborar temporalmente en el desarrollo de sus actividades. Su fecha de constitución

data de Febrero 10 de 2003 en la ciudad de Barranquilla, Las oficinas se encuentran ubicadas en la Calle 74 No. 49-48 en la ciudad de Barranquilla, el PBX de contacto es el 3687383 y la dirección de correo electrónico es servicioalcliente@grupoperfiles Ltda.com.

PERFILES LTDA, como organización dedicada al suministro de personas temporal a diferentes empresas; cuenta con la participación de talento humano competente, la utilización de elementos y servicios confiables en un ambiente de trabajo orientado a la excelencia y cumplimiento de estándares de calidad, permitiendo así garantizar normatividad vigente y las especificaciones acordadas, identificando las condiciones y servicios no conformes y minimizando y mejorando continuamente la satisfacción de nuestras empleados y empresas usuarias.

Nuestra misión promulga ser la mejor opción del mercado laboral en el suministro de personal temporal, contamos con personal calificado que entrega procesos eficientes y eficaces para cubrir en nuestras empresas usuarias y empleados en misión, las necesidades a que haya lugar, con incremento de la productividad e implementación de mejora continua para su satisfacción, implementando en la gestión

de servicios estándares de calidad con el soporte de la norma ISO9001.

En nuestra visión, estamos decididos a ser líderes y alcanzar a diez años de la constitución, posicionamos en el mercado laboral entre las empresas más grandes y representativas del sector de servicios temporales, siendo destacada por el crecimiento, la proyección y, certificada por la norma internacional de calidad ISO9001, destacada por ofrecer un servicio eficaz y eficiente, enmarcado en un sistema de gestión de la calidad para beneficio de los empleados en misión y empresas usuarias.

Política de Calidad. PERFILES LTDA., procura satisfacer con el servicio de Suministro y Administración de personal temporal, de acuerdo a las leyes vigentes; las expectativas de los empleados, las usuarias y los socios mediante una gestión competente y responsable orientada al mejoramiento continuo, por ello se implementa el sistema de calidad a través del compromiso de la gerencia, del equipo de trabajo y de la asignación de los recursos necesarios para tal fin.

5.18. La Norma ISO 9000:2000

La Organización ISO, es una Organización Internacional de Estandarización conformada por los diferentes organismos de Estandarización nacionales del mundo. Esta Organización en 1989 publicó la primera serie de norma ISO 9000, entre las que se destacaban la ISO 9001, la ISO 9002 y la ISO 9003, normas que permitían establecer los requisitos del Sistema de Aseguramiento de la Calidad en las Empresas.

Estas normas están sujetas a la revisión y mantenimiento quinquenal, con el fin de que puedan responder a las exigencias de los mercados actuales, lo cual, originó que en el año de 1994, se publicara la primera revisión de la familia de las normas ISO 9000.

Posteriormente, en el año 2000, se hace una nueva revisión de la norma con cambios significativos, generándose a través de esta nueva revisión el cambio de la norma de Aseguramiento de la Calidad versión 1994 por la norma que establece la Gestión de la Calidad versión 2000.

5.19. La familia de Normas ISO 9000:2000

Esta nueva norma, apunta a la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, con un enfoque basado en procesos, con lo que se busca que la Organización articule sus procesos, procedimientos, tareas, de una forma sistémica, lográndose con lo anterior un mejoramiento continuo dentro de las Organizaciones.

Esta Norma ISO 9001:2000, conserva en esencia los requisitos anteriores, pero se simplifican en cinco numerales:

- Sistema de Gestión de la Calidad
- Responsabilidad de la Dirección
- Gestión de los Recursos
- Realización del Producto o Prestación del Servicio
- Medición, Análisis y Mejora

La nueva versión de las normas trae consigo la norma ISO 9001, que es la norma certificable y trae consigo la ISO 9000, en donde se establecen los principios y el vocabulario requerido para el entendimiento, comprensión e implementación de la norma ISO 9001; que adicional trae

consigo la norma ISO 9004; la cual, proporciona directrices que van más allá de los requisitos establecidos en la ISO 9001 propiciando de esta manera la eficacia y eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad con lo que se logra el mejoramiento de su desempeño.

7. DEFINICIÓN DE VARIABLES

7.1 Definición Conceptual

La variable se conceptualiza a partir de la creación de una escala que mide clima organizacional denominada, Escala de Clima Organizacional (EDCO), definiendo la variable de la siguiente manera: "Se define como el grupo de características que describen una organización y que la distinguen de otras organizaciones; son de permanencia relativa en el tiempo; e influyen en la conducta de las personas en la organización". ACERO, (2006).

7.2 Definición Operacional

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	NUMERO QUE EVALUAN
Clima organizacional	Relaciones interpersonales	- Comunicación - Aceptación	5
	Estilo de dirección	- Confianza entre empleado y empleador. - Respeto	5
	Sentido de pertenencia.	- Compromiso. - Responsabilidad con los objetivos de la empresa.	5
	Retribución	- Remuneración. - Beneficios derivados del trabajo.	5
	Disponibilidad de recursos.	- Productividad. - Elementos físicos y tecnológicos.	5
	Estabilidad	- Tipo de contrato. - Tiempo de servicio	5
	Claridad y coherencia	- Consistencia en las metas de la empresa. - Conocimiento de logros de la empresa	5
	Valores colectivos	- Cooperación de grupo de trabajo. - Respeto	5

7.3 Variables no controladas

QUE	PORQUE
Edad	No tiene repercusión en la medición del clima, ya que este aspecto no interfiere en los resultados de la prueba.
Sexo	El género no afecta directamente el ambiente laboral de la empresa.
Cargo	El cargo que ocupan los empleados no influye en los resultados de la variable operacional.
Antigüedad	La antigüedad o permanencia no altera el resultado que se quiere obtener a través de la escala de Likert.

6. METODOLOGÍA

6.1. Paradigma.

El paradigma de la investigación es Empírico Analítico (2002); el cual busca, a través de la recolección de la información, dar respuestas dentro de un marco de información objetiva y lejos de cualquier suposición, el carácter de este paradigma se centra en el manejo objetivo de la información, la cual existe independientemente del quehacer del grupo investigador, se parte de una realidad dada y establecida, por lo cual el grupo entra a estudiar la situación sin llegar a modificarla. Padrón (1992) lo conceptualiza como un paradigma que tiene un estilo sensorial y orientado hacia lo concreto, marcado por el pragmatismo y con una realidad objetiva por analizar. Siguiendo con un orden de ideas a partir de la definición, el grupo investigador llegara a la medición del clima organizacional independientemente de la situación actual de la organización, no es objetivo de la investigación entrar a "cambiar" o "modificar" determinado ambiente y/o situación.

Así mismo, el paradigma se ajusta a las necesidades del grupo investigador debido a que se busca es estudiar el clima organizacional, no de donde proviene, ni cual es su origen dentro de la organización, sino describir de manera objetiva las situaciones, bien sean favorables o desfavorables, que tengan lugar dentro de la organización. De esta manera se buscara mantener una coherencia entre los objetivos de la investigación y la utilización de los medio destinados para su consecución.

6.2. Tipo de investigación.

La presente investigación se enmarca dentro del tipo descriptivo, definido por Hernández, et al, (2003) de la siguiente manera "Miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar", en este caso se piensa medir el clima organizacional a partir del instrumento a aplicar, el cual arrojará resultados numéricos, representado en datos, que permitan el análisis objetivo de los mismos, para lograr una descripción, lo mas detallada posible, del clima organizacional en los trabajadores de la empresa Perfiles, Ltda. En la descripción se tendrán en cuenta solo las variables que mida el instrumento sin caer en conjeturas

alejadas de la realidad objetiva en la cual se desenvuelve la población estudiada por el grupo investigador.

6.3. Población.

La población estuvo constituida por 17 trabajadores vinculados a la empresa PERFILES LTDA de la ciudad de Barranquilla, los cuales laboran en diferentes áreas como son: Gerencia, Director Comercial o Subgerente, Director Administrativo y Financiero, Directo de Servicio, Jefe de Nóminas y aportes. Jefe de Desarrollo organizacional, Contador General, Coordinador, Salud Ocupacional, Coordinadora interna de servicio, Coordinador externo de servicio, asistente de nómina y aportes, asesor comercial y de servicio, asistente administrativo y financiero, secretaria, recepcionista, auxiliar de servicios generales, auxiliar contable y mensajero.

6.4 Muestra

Para la elaboración del presente estudio se evaluaron 11 empleados de la empresa PERFILES LTDA de la ciudad de Barranquilla de los cargos: Contador General, Coordinador de Salud ocupacional, Coordinadora Interna de servicios, Coordinador, Asesor Comercial y de Servicio, Asistente Administrativo y financiero, auxiliar contable, secretaria

repcionista, auxiliar de servicios generales y mensajeros.

6.5. Muestreo.

La muestra que se llevó a cabo es de tipo aleatorio ya que la elección no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación es de quien hace la muestra. (Hernández S, 2003). El muestreo se hizo entre las personas que son objeto de la investigación, en este caso la población de empleados de la empresa PERFILES LTDA de la ciudad de Barranquilla, los cuales se encuentran dentro de los intereses de grupo investigador.

6.6. Técnicas e Instrumentos de recolección de información.

Para la realización de esta investigación y el alcance de los objetivos propuestos, se utilizó la Escala de Clima organizacional (EDCO), diseñada por ACERO, Yusten. ECHEVERRI, Lina María, LIZARAZU, Sandra. QUEVEDO, Ana Judith. SANABRIA, Bibiana, pues este instrumento tiene como objetivo evaluar las características que distinguen a una organización de otra. Este método está conformado por 40 ítems los cuales permiten que la población evaluada podrán responder entre 1 a 5 donde el número 5 corresponde a

siempre, el número 4 a casi siempre, el número 3 algunas veces, el número 2 muy pocas veces, y el número 1, nunca: según su criterio su tiempo es limitado en un período de tres horas.

Esta prueba está conformada por 8 subescalas que son: relaciones interpersonales, estilo de dirección, estilo de pertenencia, retribución, disponibilidad de recursos, estabilidad, claridad, coherencia y valores corporativos.

RELACIÓN INTERPERSONAL: grado en que los empleados se ayudan entre sí y sus relaciones son responsables y espontáneas.

ESTILO DE DIRECCIÓN: grado en que los jefes apoyan estiman y dan participación a sus colaboradores.

SENTIDO DE PERTENENCIA: grado de orgullo derivado de la vinculación a la empresa, sentimiento de compromiso y responsabilidad en relación con sus objetivos y programas.

RETRIBUCIÓN: grado de equidad en la remuneración y los beneficios derivados del trabajo.

DISPONIBILIDAD DE RECURSOS: grado en que los empleados cuentan con la información, los equipos y el aporte requerido de otras personas y dependencias para la realización de sus trabajos.

ESTABILIDAD: grado en que los empleados ven en la empresa claras posibilidades de pertenencia y estiman que a la gente se la conserva o despide un criterio justo.

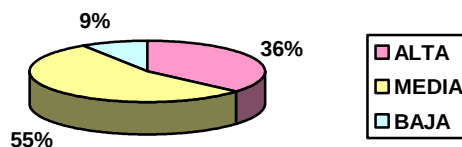
CLARIDAD Y COHERENCIA EN LA DIRECCIÓN: grado de claridad de la alta dirección sobre el futuro de la empresa; medida en que las metas y programas de las áreas son consistentes con los criterios y políticas de la alta gerencia.

VALORES COLECTIVOS: grado en que se perciben en el medio interno, de cooperación, responsabilidad y respeto.

8. RESULTADOS

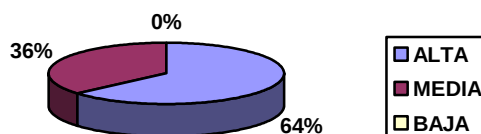
El método de clima organizacional (EDCO) maneja las 8 anteriores subescalas, las cuales están implícitas en la prueba, estas se evaluaron de la siguiente manera:

GRAFICO #1: RELACIONES INTERPERSONALES



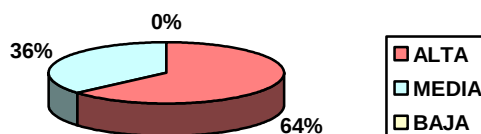
En cuanto a las relaciones interpersonales, mostrada en la gráfica No.1 la EDCO arrojó que el 36% de los empleados obtuvo una puntuación Alta, el 55% una puntuación Media y un 9% obtuvieron una puntuación Baja, lo que indica que entre los empleados se manejan relaciones respetuosas y adecuadas. Según la Teoría, un buen clima organizacional depende de una buena comunicación a nivel personal, lo cual brindará aceptación dentro del equipo que conforma la empresa.

GRAFICO #2: ESTILO DE DIRECCION



De acuerdo al estilo de dirección especificado en la grafica No. 2, se encontró que el 64% puntuó niveles altos y el 36% en nivel medio, esto quiere decir que los jefes de la empresa apoyan y estimulan a los trabajadores para un mejor desempeño, lo cual se puede corroborar con la teoría que plantea que esta debe estar mutuamente reforzada con el clima organizacional; debido que éste puede afectar las políticas y planes de gestión diseñada por la jerarquía de la empresa.

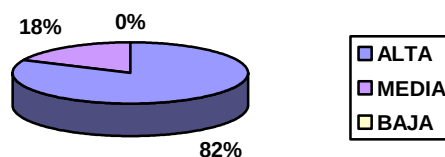
GRAFICO #3: SENTIDO DE PERTENENCIA



Frente al sentido de pertenencia como se muestra en la gráfica No. 3, el 64% de los trabajadores registraron puntuaciones Altas y el 36% restante puntuaciones Medias, esto quiere decir que los empleados se encuentran satisfechos y tienen un sentido de compromiso con la

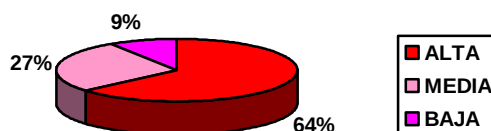
empresa. Lo cual indica según la Teoría que éste va a mostrar una mejor disposición en los individuos a participar activa y eficientemente en el desempeño de sus tareas.

GRAFICO #4: RETRIBUCIÓN



En cuanto a la retribución, como lo muestra la gráfica No. 4, los empleados respondieron en un 82% que se encuentran satisfechos con su remuneración y los beneficios derivados de sus diferentes labores; mientras que el 18% tiene un puntaje medio. Teniendo en cuenta que la Teoría plantea que el no sentirse satisfecho puede afectar el grado de compromiso, y de identificación de los miembros con respecto a la organización.

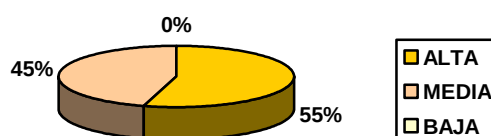
GRAFICO #5: DISPONIBILIDAD DE RECURSOS



De acuerdo a la disponibilidad de recursos, mostrada en la gráfica No. 5, el 64% de los empleados arrojaron una puntuación Alta, el 27% Media y el 9% baja. Lo que quiere decir que los empleados cuentan con la información y el

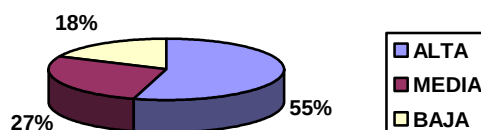
aporte necesario para realizar su trabajo. Que en concordancia con los resultados que apoyan la teoría indica que entre más recursos materiales (espacio físico, condiciones de ruido, contaminación, instalaciones y maquinarias, entre otras), y tecnológicos, al empleado se le facilitará el desarrollo de las labores delegadas en el sitio de trabajo.

GRAFICO #6: ESTABILIDAD



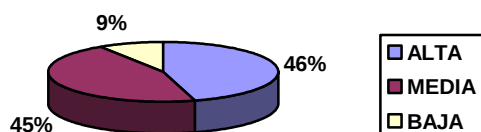
Con respecto a la Estabilidad en la gráfica No. 6 se encontró que el 55% de los empleados obtuvieron una puntuación Alta y el 45% una puntuación Media, lo que significa que los empleados tienen claro cuales son sus posibilidades de permanecer en la empresa. Ya que en la medida en que los miembros de la organización manifiesten seguridad y claridad en cuanto a la posibilidad que tienen de permanecer como empleados dentro de la misma, se sentirán mas comprometidos con la organización.

**GRAFICO #7: CLARIDAD Y
COHERENCIA EN LA DIRECCIÓN**



En cuanto a la claridad y coherencia en la dirección de los empleados reflejado en la gráfica No. 7 se obtuvo una puntuación del 55% de los trabajadores Alto, el 27% Medio, y el 18% Bajo Estos resultados se refieren a la claridad de la dirección sobre el futuro de la empresa la cual esta proyectada en un adecuado nivel, ya que la Teoría plantea que entre mayor confianza y planes de gestión que parte de la secuencia hacia la consecución de un solo objetivo, con el cual deben estar identificados todos los miembros de la organización, como lo es la certificación internacional de calidad ISO-9001.

**GRAFICO #8: VALORES
COLECTIVOS**



Frente a los valores colectivos reflejados en la gráfica No. 8, los empleados obtuvieron el 45% puntajes Altos, 46% Medio y un 9% Bajo, por ende, que los miembros de la empresa perciben el medio interno de forma adecuada, es decir, que se encuentran identificados con el grupo de trabajo por medio de la cooperación, responsabilidad y respeto encaminada hacia las políticas de la empresa. El autor énfasis en los valores colectivos como la conducción de la organización y la coordinación de las labores y lo que favorece la identidad de los empleados con la organización.

CONCLUSIONES

Partiendo de los resultados arrojados por la Escala de Clima Organizacional (EDCO) y la observación recita a la población objeto de estudio, podemos concluir que se evidencia un clima favorable, ya que en las subescalas anteriormente mencionadas, los empleados han manifestado las siguientes características:

Teniendo en cuenta las subescalas evaluadas se logra concluir que los empleados obtienen por medio de la empresa adecuada retribución equivalentes a las funciones asignadas.

Del mismo modo cuentan con claridad y los objetivos propuestos por la dirección de la empresa. Así mismo, con estabilidad laboral y con disponibilidad de recursos físicos y tecnológicos para desempeñarse adecuadamente en su sitio de trabajo. Todo esto ya que posee sentido de pertenencia y un estilo de dirección favorable para ejecutar diferentes tareas delegadas.

Clima Organizacional en los trabajadores de la empresa Perfiles.74

En cuanto, a sus relaciones interpersonales son manejadas de forma sana, queriendo decir con esto que los empleados interactúan con respecto, tolerancia y aceptación entre ellos mismos. Lo cual indica que poseen valores colectivos para mantener un buen clima organizacional.

Con lo anterior, se puede concluir que el ambiente laboral de la empresa PERFILES LTDA está caracterizado primordialmente por los objetivos planteados por la empresa, y estos favorecen al buen desempeño de los trabajadores de la empresa.

En ese caso los empleados están motivados a alcanzar logros personales que contribuirán en un buen desarrollo personal, logros laborales que ayudaron a la optimización de su desempeño y a nivel general trabajando como grupo para alcanzar los proyectos de la empresa. Siendo este la certificación de la norma internacional ISO 9001.

RECOMENDACIONES

Las recomendaciones que se pueden ofrecer a la empresa Perfiles Ltda. De la ciudad de Barranquilla en cuanto a los resultados obtenidos con la (EDCO), es de seguir reforzando todas y cada una de las partes que contribuyen a que ellos como empleados se sientan gratificados con su desempeño laboral y personal, principalmente en las subescalas donde se evidenciaron bajos niveles de satisfacción, como las relaciones interpersonales, la disponibilidad de recursos, la claridad y coherencia en la dirección y los valores colectivos.

Por lo anterior se debe seguir explorando las diferentes actividades individuales que llevaran a un mayor compromiso con la empresa y una mayor utilización de los recursos ambientales y sobre todo del talento humano que poseen a nivel individual, esto brindará mayor satisfacción para poder alcanzar los estándares de calidad óptimos, que permitirá una mayor competitividad en el mercado laboral.

REFERENCIAS

ACERO, Yusten. ECHEVERRI, Lina María, LIZARAZU, Sandra. QUEVEDO, Ana Judith. SANABRIA, Bibiana. Escala de clima organizacional (EDCO). Año 2006. Santa Fe de Bogotá. D.C. Fundación Universitaria Honrad Lorenz.

CHIAVENATO, Adalberto. Administración en los nuevos tiempos. Editorial Mc Graw Hill. Colombia 2003

FONTALVO LLERENA. Tomás José. Herramientas efectivas para l diseño e implantación de un sistema de gestión de la calidad ISO 9000 - 2000. Ediciones Asesores del 2000.

FURNHAM, Adriam. Psicología Organizacional. Editorial Oxford. Madrid - España. Año 2001. Pág. 602

GUIZAR, Rafael. Desarrollo Organizacional. Editorial Mc Graw Hill. 2da edición. México 2001.

GRATTON, Linda. Estrategias de capital humano. Editorial Prentice Hall. Madrid. 2001

Clima Organizacional en los trabajadores de la empresa Perfiles.77

GUILLEN, Carlos. Psicología del trabajo para las relaciones laborales. Editorial Mc Graw Hill. 2000

HELLKIEGET, Don. Comportamiento organizacional. 8ª edición. 1999.

JOYANES AGUILAR, Luis. UREÑA JOYANES, Rafael. Teoría de la Organización un enfoque estratégico. 6ª edición. 2005.

KINICK, Angelo. Comportamiento Organizacional. Editorial Mc Graw Hill. Bogotá 2003.

KEITH ARMSTRONG, Jhon. Comportamiento en el trabajo. 10ª edición. Editorial Mc Graw Hill. 1999.

MOOS, Rudolf y Berenice. Escala de clima social del trabajo. Editorial Tea. Madrid 2000.

MC GREGOR, Douglas. El lado humano de las organizaciones. Editorial Mc Graw Hill. 1994.

REALES UTRIA, Adalberto. Socio investigación Colombia. Editorial Antilla. Año 2000. Pág. 63

RODRIGUEZ Darío. Diagnóstico Organizacional. Editorial S.A. de C.U. México 2005. Pág. 164

VIDAL ARIZABALETE, Elizabeth. Evaluación sistemática del desempeño empresarial en la era digital. Ediciones ECDE. 2004

EYSSAUTIER DE LA MORA, MAURICE. Metodología de la investigación. Editorial S.A. de C.U México 2002. Pág. 182

<http://www.mercadeo.com>

<http://www.monografias.com/trabajos/clior.shtm>

http://www.degerencia.com/tema/clima_organizacional

<http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldicts/rrhh/clio.htm>

<http://www.recursoshumanos.com/desarrollando-un-climaorganizacional-optimo.htm>

<http://www.rrppnet.com>

<http://www.emagister.com>

<http://www.pa-partners.com/clima-htm>

<http://www.mujeresdeempresa.com>

<http://www.degerencia.com/articulo>

<http://www.ucvirtyal.edu.pe/portal/escuela/psicologia>

<http://www.cop.es/colegiados/M-00407/TALLERES.HTML>

<http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrh/h/clio.htm>

<http://www2.uel.br/ccb/psicologia/revista/oclima.htm> - 69k

-