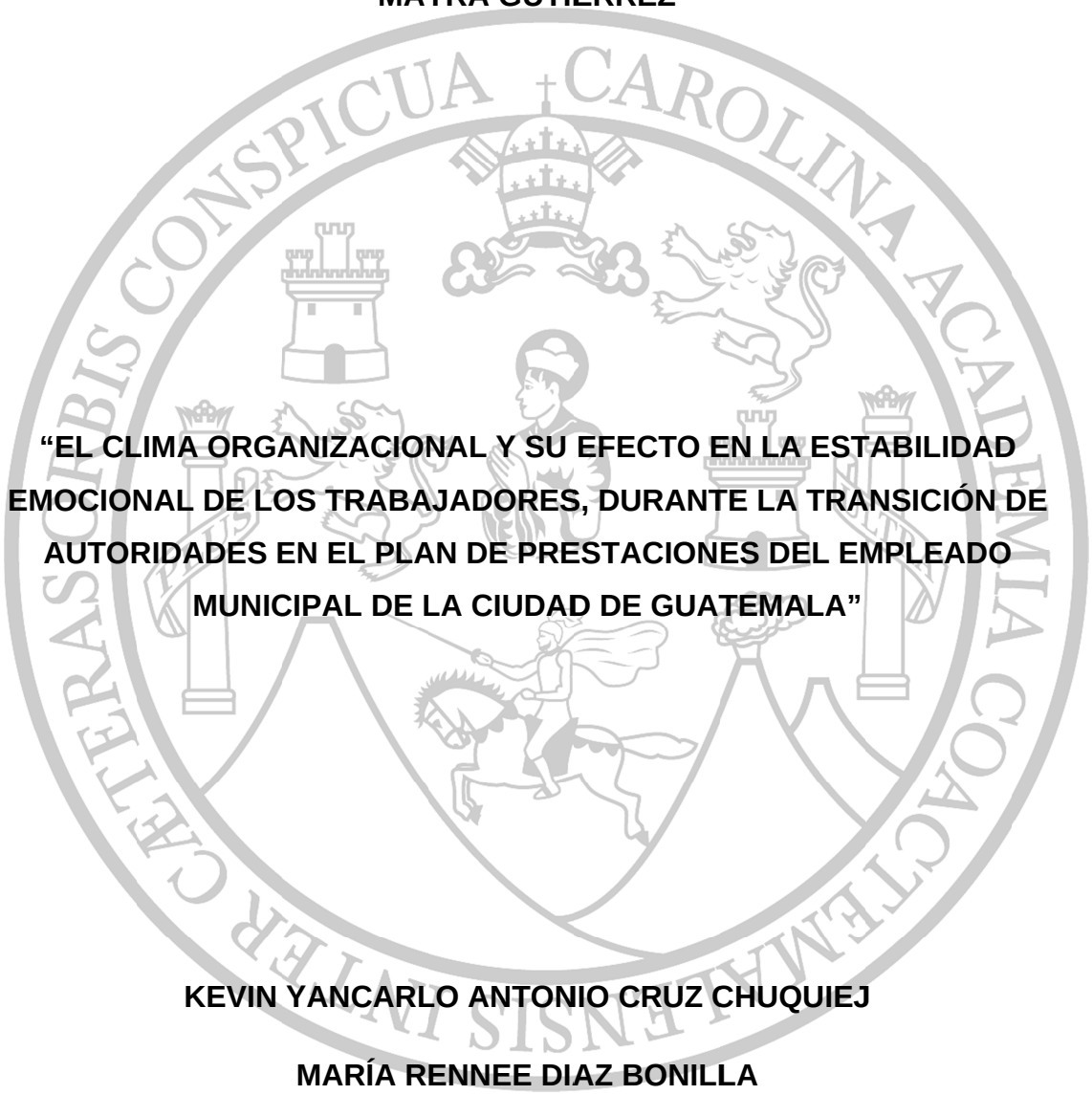
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA –CIEPs-

“MAYRA GUTIÉRREZ”



“EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU EFECTO EN LA ESTABILIDAD EMOCIONAL DE LOS TRABAJADORES, DURANTE LA TRANSICIÓN DE AUTORIDADES EN EL PLAN DE PRESTACIONES DEL EMPLEADO MUNICIPAL DE LA CIUDAD DE GUATEMALA”

KEVIN YANCARLO ANTONIO CRUZ CHUQUIEJ

MARÍA RENNEE DIAZ BONILLA

GUATEMALA, OCTUBRE DE 2017

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA –CIEPs-

“MAYRA GUTIÉRREZ”

“EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU EFECTO EN LA ESTABILIDAD EMOCIONAL DE LOS TRABAJADORES, DURANTE LA TRANSICIÓN DE AUTORIDADES EN EL PLAN DE PRESTACIONES DEL EMPLEADO MUNICIPAL DE LA CIUDAD DE GUATEMALA”

INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO AL HONORABLE CONSEJO DIRECTIVO DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

POR

KEVIN YANCARLO ANTONIO CRUZ CHUQUIEJ

MARÍA RENNEE DÍAZ BONILLA

PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE ORIENTADORES VOCACIONALES Y LABORALES

EN EL GRADO ACADEMICO DE

TÉCNICOS UNIVERSITARIOS

GUATEMALA, OCTUBRE DE 2017

CONSEJO DIRECTIVO

ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

M.A. MAYNOR ESTUARDO LEMUS URBINA

DIRECTOR

LICENCIADA JULIA ALICIA RAMÍREZ ORIZÁBAL

SECRETARIA

LICENCIADA KARLA AMPARO CARRERA VELA

LICENCIADA CLAUDIA JUDITT FLORES QUINTANA

REPRESENTANTES DE LOS PROFESORES

PABLO JOSUE MORA TELLO

MARIO ESTUARDO SITAVÍ SEMEYÁ

REPRESENTANTES ESTUDIANTILES

LICENCIADA LIDEY MAGALY PORTILLO PORTILLO

REPRESENTANTE DE EGRESADOS

c.c. Control Académico
CIEPs.
Reg.733-2017
CODIPs. 1628-2017

De Orden de Impresión Informe Final de Investigación

28 de julio de 2017

Estudiantes
Kevin Yancarlo Antonio Cruz Chuquiej
Maria Rennee Díaz Bonilla
Escuela de Ciencias Psicológicas
Edificio

Estudiantes:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a ustedes el Punto VIGÉSIMO (20º.) del Acta CUARENTA Y SEIS GUIÓN DOS MIL DIECISIETE (46-2017), de la sesión celebrada por el Consejo Directivo el 28 de julio de 2017, que copiado literalmente dice:

VIGÉSIMO: El Consejo Directivo conoció el expediente que contiene el Informe Final de Investigación, titulado: **"EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU EFECTO EN LA ESTABILIDAD EMOCIONAL DE LOS TRABAJADORES, DURANTE LA TRANSICIÓN DE AUTORIDADES EN EL PLAN DE PRESTACIONES DEL EMPLEADO MUNICIPAL DE LA CIUDAD DE GUATEMALA",** de la carrera de **Orientación Vocacional y Laboral,** realizado por:

Kevin Yancarlo Antonio Cruz Chuquiej	**CARNÉ No. 2012-16759**
Maria Rennee Díaz Bonilla	**CARNÉ No. 2012-16845**

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por la Licenciada Fabiola Díaz Montenegro y revisado por la Licenciada Iris Janeth Nolasco Molina. Con base en lo anterior, el Consejo Directivo **AUTORIZA LA IMPRESIÓN** del Informe Final para los Trámites correspondientes de graduación, los que deberán estar de acuerdo con el Instructivo para Elaboración de Investigación de Tesis, con fines de graduación profesional.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

FACULTAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS SECRETARÍA

Licenciada Julia Alicia Ramírez Orizábal
SECRETARIA

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

CIEPs. 026-2017
REG. 071-2016

Escuela de Ciencias Psicológicas
Recepción e Información
CUM/USAC
RECIBIDO
20 JUL 2017
FIRMA: HORA: 3:30 Registro: 733

INFORME FINAL

Guatemala, 31 de mayo de 2017

Señores
Consejo Directivo
Escuela de Ciencias Psicológicas
Centro Universitario Metropolitano

Me dirijo a ustedes para informarles que la licenciada **Iris Janeth Nolasco** ha procedido a la revisión y aprobación del **INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN** titulado:

"EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU EFECTO EN LA ESTABILIDAD EMOCIONAL DE LOS TRABAJADORES, DURANTE LA TRANSICIÓN DE AUTORIDADES EN EL PLAN DE PRESTACIONES DEL EMPLEADO MUNICIPAL DE LA CIUDAD DE GUATEMALA".

ESTUDIANTES:	**CARNE No.**
Kevin Yancarlo Antonio Cruz Chuquiej	**2012-16759**
Maria Rennee Díaz Bonilla	**2012-16845**

CARRERA: Orientación Vocacional y Laboral

El cual fue aprobado el 17 de mayo del año en curso por el Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs. Se recibieron documentos originales completos 17 de julio de 2017, por lo que se solicita continuar con los trámites correspondientes para obtener **ORDEN DE IMPRESIÓN**.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGIA COORDINADOR CIEPS USAC

Licenciado Rafael Estuardo Espinoza
Coordinador
Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs.
"Mayra Gutiérrez"

Centro Universitario Metropolitano –CUM- Edificio "A"
9ª. Avenida 9-45, zona 11 Guatemala, C.A. Teléfono: 24187530

c. archivo

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

CIEPs. 026-2017
REG. 071-2016

Guatemala, 31 de mayo de 2017

Licenciado Rafael Estuardo Espinoza Méndez
Coordinador
Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs
Escuela de Ciencias Psicológicas

De manera atenta me dirijo a usted para informarle que he procedido a la revisión del INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN, titulado:

"EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU EFECTO EN LA ESTABILIDAD EMOCIONAL DE LOS TRABAJADORES, DURANTE LA TRANSICIÓN DE AUTORIDADES EN EL PLAN DE PRESTACIONES DEL EMPLEADO MUNICIPAL DE LA CIUDAD DE GUATEMALA".

ESTUDIANTES:	**CARNÉ No.**
Kevin Yancarlo Antonio Cruz Chuquiej	**2012-16759**
Maria Rennee Díaz Bonilla	**2012-16845**

CARRERA: Orientación Vocacional y Laboral

Por considerar que el trabajo cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, emito **DICTAMEN FAVORABLE** el 17 de mayo de 2017, por lo que se solicita continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA
DOCENTE REVISORIA
USAC

Licenciada Iris Janeth Nolasco
DOCENTE REVISORA

c. archivo

Guatemala, 16 de enero de 2017

Licenciada
Miriam Elizabeth Ponce Ponce
Coordinadora
Centro de Investigación en Psicología –CIEPs-
"Mayra Gutiérrez"

Atento saludo, licenciada Ponce.

Por este medio me permito informa que he tenido bajo mi cargo la asesoría de contenido del informe final de investigación titulado "El clima organizacional y su efecto en la estabilidad emocional de los trabajadores, durante la transición de autoridades en el Plan de Prestaciones del Empleado Municipal de la Ciudad de Guatemala" realizado por los estudiantes María Rennee Díaz Bonilla, carné 2012 16845 y Kevin Yancarlo Antonio Cruz Chuquiej, carné 2012 16759.

El trabajo fue realizado a partir del 4 de noviembre del año 2016 hasta el 17 de enero de 2017.

Esta investigación cumple con los requisitos establecido con el Centro de Investigaciones en Psicología, por lo que emito DICTAMEN FAVORALBE y solicito se procede a la revisión y aprobación correspondiente.

Sin otro particular, me suscribo.

Atentamente,

Licenciada Fabiola Díaz
Psicóloga y Orientadora Vocacional y Laboral
Colegiado No.6138
Asesora de Contenido

Guatemala, 06 de enero 2016

Licenciada
Miriam Elizabeth Ponce
Coordinadora
Centro de Investigaciones en Piscología –Cíes-
"Mayra Gutiérrez"

Deseándole éxito al frente de sus labores, por este medio le informo que los estudiantes **Maria Rennee Díaz Bonilla Carne 201216845** y **Kevin Yancarlo Cruz Chuquiej carne 201216759** realizó en esta institución 50 entrevistas a miembros de esta institución como parte del trabajo de investigación "Clima laboral y su efecto en la estabilidad emocional de los trabajadores, durante la transición de autoridades en el Plan de Prestaciones del Empleado Municipal de la ciudad de Guatemala" en el periodo de los meses de noviembre a diciembre 2016, en horario de 2:00 a 4:00 pm.

Los estudiantes en mención cumplieron con lo estipulado en su proyecto de investigación, por lo que agradecemos la participación en beneficio de nuestra institución.

Sin otro particular, me suscribo,

Ada Azucena Rivas
Jefe de Análisis de Clases
Pasivas
Tel. 41877823

Ada Azucena Rivas
unidad de clases pasivas municipales
Plan de Prestaciones del Empleado Municipal

PADRINOS DE GRADUACIÓN

POR MARÍA RENNEE DÍAZ BONILLA

FRANCO VINICIO REYES PALENCIA

LICENCIADO EN INFORMATICA Y ADMINISTRACIÓN DE LAS TELECOMUNICACIONES

COLEGIADO 14226

POR KEVIN YANCARLO ANTONIO CRUZ CHUQUIEJ

OTONIEL MONTENEGRO ESCOBAR

LICENCIADO EN PSICOLOGÍA GENERAL

COLEGIADO 6280

Dedicatorias por

María Rennee Díaz

A Dios: Por todas las bendiciones que me ha brindado a lo largo de mi vida y especialmente en mi carrera, por ser mi guía, mi fuerza, mi aliento y por acompañarme sin dejarme sola en ningún momento.

A mis padres: Mónica de Díaz y Edward Díaz, por ser mi soporte, mi impulso, mi ejemplo, mi aliento y ser parte vital de la motivación de mi vida.

A mis hermanos: Cinthya Paola Díaz y Josué Daniel Díaz, ya que han sido mi inspiración en cada paso de mi vida, siendo mi motor, dejándome ser la guía de sus caminos brindándome su amor en todo momento.

A mi abuelita: María de la Cruz Gonzáles, por ser mi ejemplo de vida, enseñándome que con esfuerzo, energía y trabajo se puede lograr hasta lo imposible.

A mi familia Díaz Bonilla: Por brindarme su apoyo y amor en todas las circunstancias de mi vida, aconsejándome, amándome y alentándome en todo momento.

Dedicatorias por

Kevin Cruz

A mi padre: Miltón Cruz, por ser un gran padre, por amarme, por enseñarme a seguir a luchando a pesar de que todo esté en contra, pero sobre todo porque jamás dejo de creer en mí y me brindó su total e incondicional apoyo.

A mi madre: Rita Chuquiej, por su esmero, por su paciencia, por su amor, por su confianza, por ser para mí, por su apoyo incondicional, porque esto es para ella, pero sobre todo porque siempre serás mi única y mejor amiga porque siempre estarás en mi corazón y en mi mente y porque sé que ahora desde el cielo cuidarás y guiarás mis pasos, te amo mamá.

A mi hermana: Lupita, por ser un motivo más para luchar y seguir adelante.

A mi hija: Por ser una luz en mí camino, por ser un pilar para mi vida y ser fundamental en mi motivación para levantarme cada día y seguir hacia adelante.

Agradecimientos a:

Dios:	Por brindarnos las herramientas y sabiduría para enfrentar este reto y poder cumplir con esta meta.
María Virgen:	Por su intercesión eterna y ser guía en nuestro camino.
Nuestras familias:	Por su apoyo incondicional y jamás dejar de creer en nosotros.
Nuestros amigos:	Por los buenos momentos que vivimos, pero más que todo por ser una inyección de alegría en nuestras vidas.
Nuestra asesora de tesis:	Licenciada Fabiola Díaz, por haber sido una guía más en el camino al cumplimiento de este objetivo.
Nuestra revisora de tesis:	Licenciada Janeth Nolasco por ayudarnos y brindarnos los conocimientos necesarios para llevar a cabo este proyecto.
Universidad de San Carlos de Guatemala:	Por ser el pilar de nuestra formación, por habernos proporcionado los conocimientos, herramientas y experiencias necesarias para nuestro desarrollo profesional.
Plan de Prestaciones del Empleado Municipal:	Por abrirnos las puertas y permitirnos desarrollar esta investigación, facilitándonos el camino y poder alcanzar esta meta.

ÍNDICE

Resumen

Prólogo

Capítulo I. Planteamiento del problema y marco teórico

1.1 Planteamiento del problema…… 1

1.2 Marco teórico……. 4

1.2.1 Antecedentes……..... 4

1.2.2 Clima organizacional……..... 6

1.2.3 Otras definiciones de clima organizacional…… 8

1.2.4 Satisfacción laboral y el clima organizacional…….. 9

1.2.5 Estudio del clima organizacional…… 11

1.2.6 Métodos para medir el clima organizacional……. 14

1.2.7 La percepción…….. 15

1.2.8 Algunos indicadores de clima organizacional…….. 16

1.2.9 Estilos de liderazgo…… 16

1.2.10 Determinantes y componentes del clima organizacional… 17

1.3 Emoción……. 19

1.3.1 Función de las emociones…… 20

1.3.2 Descripción de las emociones básicas……. 23

1.3.3 Estabilidad emocional……..…….. 25

1.3.4 Alta estabilidad emocional…… 26

1.3.5 Baja estabilidad emocional (neuroticismo)…….. 27

1.3.6 Subdirecciones del neuroticismo…….. 28

Capítulo II. Técnicas e instrumentos

2.1 Enfoque y modelo de investigación……. 30

2.2 Técnicas e instrumentos…….. 30

2.2.1 Técnica de muestreo…… 30

2.2.2 Técnicas de recolección de datos…… 30

2.2.3. Técnica de análisis estadístico de datos……... 32

2.3 Instrumentos……... 33

2.4 Operativización de los objetivos……. 36

Capítulo III. Presentación análisis e interpretación de los resultados

3.1 Características del lugar y de la muestra……. 38

3.1.1 Características del lugar……. 38

3.1.2 Características de la muestra……. 38

3.2 Presentación y análisis de resultados……. 39

3.2.1 Encuesta de clima organizacional por pregunta…….. 39

3.2.2 Clima organizacional a nivel general…… 42

3.2.3 Inventario de personalidad de Eysenck forma B para adultos…….. 49

3.2.4 Matriz comparativa sobre entrevistas……... 50

3.3 Análisis general…….. 53

Capítulo IV. Conclusiones y recomendaciones

4.1 Conclusiones…….. 56

4.2 Recomendaciones……. 57

Bibliografía

E-grafías

Anexos

1. Consentimiento informado
2. Hoja de registro de observación
3. Guía de entrevista
4. Cuestionario de clima organizacional
5. Inventario de la personalidad de Eysenck forma B para adultos

RESUMEN

Título: “El clima organizacional y su efecto en la estabilidad emocional de los trabajadores, durante la transición de autoridades en el Plan de Prestaciones del Empleado Municipal de la Ciudad de Guatemala”

Autores: María Rennee Díaz Bonilla y Kevin Yancarlo Antonio Cruz Chuquiej

El proyecto de investigación se llevó a cabo durante los meses de noviembre y diciembre del año 2016, en la entidad autónoma “El plan de prestaciones del empleado municipal de la ciudad de Guatemala”, el cual se encuentra ubicado la 3ra calle 5-26 de la zona 1.

El propósito del presente proyecto de investigación a nivel general era determinar, aquellos efectos que el clima organizacional produce en la estabilidad emocional de los trabajadores de dicha entidad, esto debido a los cambios de autoridades que se suscitaron en la entidad municipal; se desarrollaron objetivos tales como, identificar cómo es afectado el clima organizacional y cómo a su vez, esto puede afectar la estabilidad emocional de los trabajadores, así mismo se dio a conocer la manera en la cual se puede reforzar el clima organizacional, por último se evaluaron los resultados de la implementación.

Esta investigación se realizó bajo un enfoque descriptivo e interpretativo, siendo un modelo de investigación cuali-cuantitativo, teniendo un tipo de muestreo por intención para seleccionar a 50 personas en edades de 22 a 45 años de género masculino y femenino; por otro lado, se hizo uso de la observación, entrevista y cuestionario como técnicas de recolección de datos; e instrumentos para la obtención de datos o información; una guía de observación, una guía de entrevista, un cuestionario de clima organizacional y el inventario de Eysenck que es un test psicométrico.

PRÓLOGO

Dese hace algunos años el concepto denominado como clima organizacional, ha tomado auge desde que éste forma parte de la psicología, dicho concepto es tomado muy en cuenta en las organizaciones, debido al gran impacto que genera en la convivencia y desempeño en la vida laboral, ya que adquiere gran amplitud porque cada hecho que sucede dentro de una entidad laboral recae sobre éste.

Dentro del Plan de Prestaciones del Empleado Municipal, cada dos años se suscita un cambio de junta directiva, el cual conlleva una serie de cambios drásticos tanto a nivel gerencial como a nivel operativo que afecta al personal, tanto de manera emocional como productiva.

Para esta investigación se planteó cumplir puntualmente con determinar los efectos del clima organizacional en la estabilidad emocional de los trabajadores, originado por el cambio de autoridades en el Plan de Prestaciones del Empleado Municipal de la Ciudad de Guatemala. Esto se logró identificando los factores del clima organizacional que se ven afectados con la transición de autoridades; determinando las características que manifiestan la inestabilidad emocional de los trabajadores a causa de dicha transición; dándose a conocer los factores que deben ser reforzados en el clima organizacional para así mantener la estabilidad emocional de los trabajadores y por último evaluando los cambios que los trabajadores presentaron derivado del reforzamiento del clima organizacional, en su estabilidad emocional luego de la transición.

El estudio del clima organizacional y como éste afecta en la estabilidad emocional de los trabajadores era la interrogante principal, sin embargo, factores como rendimiento laboral, socialización, liderazgo, motivación y satisfacción laboral se ven ligados a ésta investigación, no obstante, no se profundizó en su estudio.

Cabe señalar, que dicha investigación se realizó con el fin de minimizar el impacto emocional y laboral que conlleva un cambio de autoridades, afrontando dichas circunstancias, fortaleciendo principalmente el clima organizacional de dicha institución.

Esta investigación logró fortalecer varios aspectos que se encontraban debilitados en lo que a clima organizacional refiere; tales como, unidad laboral, empatía, mejora emocional, estabilidad tanto en el ambiente laboral como emocional, motivación, siendo uno de los aportes más fuertes y positivos, la comunicación entre empleado y empleador debido a que era escasa o nula.

Como en toda investigación las limitantes se hicieron presentes por parte de ambas vías, ya que al ser autoridades nuevas se mostraban renuentes y expectantes al transcurso del proyecto de investigación, aunado a la falta de tiempo, renovación y actualización de procesos que toda transición conlleva, estas limitantes se denotaron a nivel gerencial. En cuanto al nivel operacional, los empleados se mostraron a la defensiva y temerosos de ser evaluados y/o juzgados, creyendo que el fin de este proyecto era puramente institucional.

A pesar de estas limitantes, se logró llevar a cabo este proyecto de investigación a cabalidad, se agradece al Plan de Prestaciones del Empleado Municipal especialmente al área de Análisis de Clases Pasivas, por brindar la oportunidad de realizar dicha investigación, logrando así mejoras para la institución en general y la oportunidad para el crecimiento profesional de los investigadores. Así mismo a cada una de las personas que participaron, confiando sus opiniones, pensamientos y sentimientos, ya que sin ello no se hubiera efectuado esta investigación.

CAPÍTULO I

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Dentro de las entidades públicas alrededor del mundo, es bien sabido que la corrupción impera dentro de ellas, obviamente en otros países más que en otros. Por ejemplo, en Europa, en los países escandinavos como lo son Dinamarca, Finlandia, Noruega, etc. y Holanda que no es parte de la península escandinava, son de los países con los niveles más bajos de corrupción. Pero así mismo es posible observar la variación de este fenómeno por regiones.

Dentro de la región africana y asiática es posible obtener índices muy altos de corrupción dentro de muchos de sus países, pero si observamos un poco más hacia el occidente y hablando específicamente del continente americano, los índices de corrupción son casi iguales o en su caso hasta mayores a las regiones primeramente mencionadas.

Pero ¿Cuál es la razón por la cual se trata el tema de la corrupción dentro de las entidades públicas? "Hoy en día es común considerar que la corrupción es un mal que corroe a cualquier sistema político y les resta legitimidad frente a los ciudadanos"[1]. La corrupción tiene diferentes facetas, y una de ellas es la cooptación, que es el tema de interés para esta investigación. Pero en sí ¿qué es la cooptación? según la RAE es la "acción de llenar las vacantes que se producen en el seno de una corporación mediante el voto de los integrantes de ella".

Entonces, se habla de cooptación dentro de las entidades públicas de Guatemala, debido al alto nivel de rotación de personal. Como es bien sabido, en cada entidad pública siempre hay cambios de autoridades, lo cual conlleva un

[1] AZPURU, Dinorah, Cultura política de la democracia en Guatemala: 2006, Guatemala, Editorial LAPOP, 2006, 57 P.

atropello hacia las distintas personas que ocupan los diferentes puestos de trabajo de las diferentes entidades del Estado.

Por supuesto, muchas personas que han adquirido un puesto dentro de una entidad del Estado de esta manera, saben o al menos tienen el conocimiento de que al término de la gestión de la persona que los introdujo a tal plaza de trabajo, tienen una gran posibilidad de perder su empleo, a pesar de esto, en muchas ocasiones no están preparados para este hecho.

Hechos, que no son distintos dentro del Plan de Prestaciones del Empleado Municipal de la Ciudad de Guatemala, entidad del Estado, dentro de la cual, cada dos años existe un cambio de autoridades (sin mencionar cambios extraordinarios que puedan suscitarse), y como se ha mencionado anteriormente esto conlleva que muchos de los empleados de dicha entidad, pierdan su empleo.

El problema se encuentra, porque el reemplazo de personal no es de manera inmediata y mucho menos legitimo, ya que en algunas ocasiones pasan algunos meses para que esto suceda y además el desempeño laboral no tiene influencia en tal decisión (sea óptimo o malo), pero como bien saben los empleados de esta entidad, ninguno tiene el puesto asegurado, lo cual crea tensión dentro del clima organizacional de dicha entidad. Tensión, que primero, se ve generada por el cambio de autoridades y que por ende, conlleva un cambio de liderazgo total, ya que las autoridades reemplazantes ejercerán su mando de una manera desconocida para los colaboradores de dicho lugar.

Aunado a este cambio en el clima organizacional, la tensión que se vive, más las implicaciones que los colaboradores conocen sobre el cambio de autoridades, genera en los mismos, un desbalance en su estabilidad emocional, ya que crea en los colaboradores sentimientos de hostilidad por el temor a perder su empleo, pero ¿Qué es estabilidad emocional? “Es aquella habilidad de las personas para mantenerse estables y tranquilos, pero a su vez representa la

tendencia de algunas personas a ser más vulnerables a problemas de depresión y ansiedad al encontrarse ante situaciones estresantes".[2]

Y es por esta razón, que sucede un desbalance en la estabilidad emocional de estos colaboradores, debido a que, al enfrentarse a esta situación de inseguridad y temor a perder su empleo, provoca en ellos sentimientos de miedo, de preocupación, y sobre todo mucha ansiedad ya que no conocen si tendrán empleo o no en un futuro.

Debido a esto es que se pretende investigar, cómo este cambio de autoridades influye en el clima organizacional de dicha entidad, las características que denotan el cambio en la estabilidad emocional de los trabajadores, los factores que se deben reforzar en el clima organizacional para mantener la estabilidad emocional y los cambios que presentan los trabajadores en su estabilidad emocional luego del reforzamiento del clima organizacional tras una transición de autoridades.

[2] MUÑOZ, Ana, ¿Qué es la estabilidad emocional? [en línea], última fecha de actualización [2006 febrero 4], [fecha de consulta: 09 de junio 2016]. Disponible en: http://motivacion.about.com/od/psicologia/a/Estabilidad-Emocional.htm

1.2 MARCO TEÓRICO

1.2.1 Antecedentes

Durante los años de estudio, se han encontrado diferentes investigaciones en Psicología Industrial, en la cuales se encuentran aportes significativos referentes a esta disciplina, tales como: "Importancia del clima organizacional, y del rendimiento laboral en empleados de una institución pública de administración de justicia". [3]

Su propósito fue evaluar el clima organizacional por medio de distintos factores como lo son el liderazgo, el grado de confianza, la comunicación, etc. de los empleados del ministerio público.

En dicha investigación se concluyó, que el clima organizacional se ve afectado por las malas relaciones interpersonales, la mala comunicación entre jefes y subordinados, así mismo se ve influenciado por el tipo de liderazgo ejercido, ya que este no permite conocer con claridad los objetivos planteados hacia empleado y el puesto, por otro lado, la falta de incentivos no monetarios son causante de descontento y apatía por parte de los empleados, por lo cual el estrés, la tensión nerviosa y la ansiedad son muy evidentes en los empleados del MP.

Procedente a búsquedas que aportaran a esta investigación, la investigación "Clima laboral y servicio al cliente" (estudio realizado en hospitales privados de la zona 9 de la ciudad de Quetzaltenango)[4], tuvo como finalidad

[3]PINEDA, Yolanda. Importancia del Clima organizacional y el rendimiento laboral en los empleados de una institución pública de administración de justicia. Tesis (grado de licenciatura), Guatemala, Guatemala. Universidad de San Carlos de Guatemala. 2006. 10 p.

[4] PEREIRA, Catherine. "Clima laboral y servicio al cliente" (Estudio realizado en hospitales privados de la zona 9 de Quetzaltenango). Tesis (grado de licenciatura). Guatemala, Quetzaltenango. Universidad Rafael Landívar. 2004. 11 p.

establecer la incidencia del clima laboral en el servicio al cliente en hospitales privados de la zona 9 de la Ciudad de Quetzaltenango.

En la investigación se concluyó que el clima laboral tiene una gran incidencia en el servicio al cliente, ya que si existe armonía y respeto entre los colaboradores, los trabajadores reconocerán el valor que tiene el brindar un buen servicio al cliente, además se llegó a la conclusión de que los factores como la remuneración, experiencia, comunicación, colaboración, seguridad e higiene, son factores que impactan de manera positiva en el desenvolvimiento cotidiano de las labores de los empleados.

Por último, se tomó de referencia la investigación denominada "El clima laboral y su relación con la salud mental en el trabajo" (estudio en la unidad de recursos humanos en una empresa de seguridad privada)[5], la cual tenía como fin, medir los diferentes factores que conforman el clima laboral en un departamento de recursos humanos para determinar cuáles están influyendo positivamente y cuales se consideran que deben mejorar.

Concluyendo así que los módulos más afectados dentro del departamento de recursos humanos son reconocimiento e incentivos, compensación salarial, crecimiento y desarrollo laboral, ya que los empleados no tienen claro el plan de carrera de la organización, así mismo se concluyó que los empleados no conocen con claridad la estructura organizacional, por lo cual no tienen claro a quién debería de reportarse ante cualquier hecho extraordinario, dando como resultado inconformismo en los empleados y falta de importancia en la realización de labores. Por esto es que existe una falta de liderazgo, por lo cual no existe una orientación clara hacia el cumplimiento de objetivos, por último, el riesgo a empeorar todos los procesos y clima laboral de la organización es latente.

[5]PANIAGUA, Rubenia. SANTIAGO, Elsa. "El clima laboral y su relación con la salud mental en el trabajo"(estudio en la unidad de recursos humanos en una empresa privada). Tesis (grado de licenciatura). Guatemala, Guatemala. Universidad de San Carlos de Guatemala. 2012. 13 p.

1.2.2 Clima organizacional

Dentro de las organizaciones existe un factor tan importante que es determinante en muchas ocasiones para los trabajadores, en su decisión de seguir o no, dentro de alguna organización, muchas veces se puede creer que el salario, los beneficios monetarios son determinantes en tal decisión para los colaboradores, pero no siempre es así, en muchas ocasiones, muchos trabajadores de cualquier organización, persisten en los trabajos sólo por el sueldo, pero muchos de ellos no son felices en su puesto de trabajo. Pero exactamente ¿A qué nos estamos refiriendo?

Éste factor importante del cual hemos estado haciendo referencia, es el clima organizacional, el cual es "el ambiente humano dentro del cual realizan su trabajo los empleados de una institución".[6]

Entonces al ser el ambiente humano dentro de una organización, nos referimos a que es aquella convivencia diaria y rutinaria entre compañeros, lo cual es un agregado dentro lo que es el clima organizacional y da pie, a las relaciones interpersonales dentro del ambiente o clima laboral, también es un elemento muy importante para el desarrollo óptimo del mismo; pero al existir sentimientos de hostilidad, derivada del temor a la pérdida de empleo dentro de los colaboradores del Plan de Prestaciones del Empleado Municipal, esto se vuelve casi imposible.

Por otra parte, se dice también que este puede ser el ámbito efectivo o no, que se percibe dentro de una organización laboral, a lo cual, se le puede agregar que cuando este clima, no es efectivo, inclusive el desempeño y rendimiento laboral se ve afectado, y no sólo perjudicaría a una organización sino también al colaborador mismo; ya que este al disminuir su desempeño, puede volverse un

[6]PINEDA, Yolanda. Importancia del Clima Organizacional y el Rendimiento Laboral en los Empleados de una Institución Pública de Administración de Justicia. Tesis (Grado de Licenciatura), Guatemala, Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala. 2006. 17 p.

punto de atención ante sus superiores y obtener el riesgo a ser sancionado con un despido o inclusive a la renuncia del colaborador, ya que este mal desempeño no siempre dependerá de el mismo, sino de la comodidad con la cual se sienta dentro de la organización.

Y es acá, donde adquiere importancia el clima organizacional para alguna empresa o institución, o en este caso, para una entidad pública del estado y la municipalidad. Ya que al no sentirse cómodo un colaborador dentro de alguna organización, la satisfacción de éste hacia su puesto y lugar de trabajo no existirá y por tanto deseará terminar la relación laboral lo más pronto posible.

Éste puede tener fortalezas y debilidades; "es favorable cuando el trabajo es bien recompensado, se obtiene un buen salario o remuneración, un buen trato, se es motivado, hay un ambiente físico de trabajo acorde y se obtiene la satisfacción deseada".[7] Entonces un trabajador, sentirá satisfacción en su puesto de trabajo, cuando el clima laboral que vive dentro del departamento en el cual trabaja es agradable y óptimo para laborar y desenvolverse de la mejor manera, ya que, como hemos visto, en muchas ocasiones la remuneración no siempre es un motivo trascendental para que un colaborador desee quedarse trabajando en una organización.

Por el contrario, el clima organizacional es desfavorable cuando frustra las necesidades personales de los colaboradores y disminuye la moral de los mismos. Cuando existe una mala disposición del ambiente físico de trabajo, cuando existe demasiada monotonía, cuando impera la fatiga, por la dureza de la labor que puede llegar a exigir un gasto mayor de energía, la incertidumbre, mala paga o una mala organización dentro del departamento de la organización, empresa o institución, el clima laboral se vuelve tenso y afecta de gran manera en el desenvolvimiento diario de cada uno de los colaboradores, no sólo en

[7] Ibídem, 19 p.

cuanto a resultados hacia la empresa sino hacia ellos mismos y entre ellos como compañeros de trabajo.

El clima organizacional, será entonces el ambiente interno entre los miembros de la organización y se relaciona íntimamente con el grado de motivación de sus integrantes, por lo cual, este termina siendo percibido por los colaboradores de una organización.[8] A su vez se le puede agregar divisiones o sub climas, los cuales serán aquellos climas o ambientes percibidos por los colaboradores dentro de los distintos departamentos o áreas de alguna organización, empresa o institución. Ya que, en muchas ocasiones, al realizar un estudio de clima organizacional dentro de alguna organización, este puede ser favorable u óptimo en general, pero siendo un resultado que abarca toda la organización prácticamente.

Sin embargo, esto no quiere decir, que este resultado del estudio del clima organizacional, sea para cada uno de los departamentos u áreas de trabajo. Siendo acá, donde muchas empresas y organizaciones cometan el error de dejarlo a la deriva, porque a pesar de que el estudio, se realiza por departamento y luego se obtienen resultados generales; en varias ocasiones, las organizaciones no prestan la suficiente atención a los resultados desfavorables de algunos o algún departamento, a lo cual sólo presentan una búsqueda a medias de posibles soluciones para redireccionar estos resultados, pero sin investigar a fondo y saber qué es lo que en realidad está sucediendo.

1.2.3 Otras definiciones de clima laboral

Según Schneider y Reichers, el clima organizacional se refiere a las descripciones individuales del marco social o contextual de la organización de la cual forman parte los trabajadores. El clima organizacional corresponde a las

[8] CHIAVENATO, Idalberto. Administración de recursos humanos. 9na Edición, Editorial Mc Graw Hill, México. 2011, 49 p.

percepciones compartidas de aspectos tales como políticas, prácticas y procedimientos organizacionales formales e informales.

En cuanto a Hellriegel, define el clima organizacional como un conjunto de atributos percibidos de una organización y/o sus subsistemas, que pueden ser inducidos de forma que la organización y/o subsistemas, sean acordes con sus miembros, o el entorno.

Forehand y Gilmer, definen el clima organizacional como un conjunto de características percibidas por los trabajadores para describir a una organización y distinguirla de otras, su estabilidad es relativa en el tiempo e influye en el comportamiento de las personas en la organización.

Autores tales como Tagiuri y Litwin consideran al clima organizacional como el resultado de un conjunto de interpretaciones que realizan los miembros de una organización y que impactan en sus actitudes y motivación. Es por el ello que el clima organizacional es una característica con una cierta estabilidad de la calidad del ambiente interno de una organización, la cual es experimentada por sus miembros, influye en su comportamiento y puede ser descrita en términos de valores de un particular conjunto de características o atributos de la organización.[9]

1.2.4 Satisfacción laboral y el clima organizacional

Al hablar de satisfacción para una persona, en este caso es necesario de hablar de satisfacción laboral, que es el tema que compete dentro de lo que engloba el clima organizacional, por lo tanto la satisfacción laboral es resultado de varias actitudes que tiene un colaborador hacia su empleo, los factores concretos

[9] URIE, Jesús. Clima y Ambiente Organizacional: Trabajo, Salud y Factores Psicosociales, 1ra. Edición. El Manual Moderno. 2015. 20 p.

(como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.) y la vida en general.

Ya que el clima laboral dependerá de la satisfacción laboral de cada uno de los empleados dentro de la organización, este será un eslabón muy importante en el desarrollo adecuado del clima organizacional. Debido a que las organizaciones dependen de sus colaboradores y la organización afecta la vida de estos mismos, es de gran importancia que la satisfacción exista tanto de la empresa hacia el empleado y del empleado hacia la empresa, para que un buen desarrollo organizacional suceda para ambos.

Por lo tanto "la satisfacción en el trabajo es una respuesta emocional y afectiva de la persona a diversos aspectos del trabajo que realiza". [10] Como el clima laboral depende totalmente de la satisfacción de los colaboradores, una organización debe de tener varias herramientas con las cuales pueda evaluar o de algún modo saber el nivel de satisfacción de sus colaboradores. Con el fin de implementar planes para la mejora de esto, planes dentro de los cuales sea posible considerar aspectos como lo son los sueldos o remuneraciones, mejora de las relaciones con el jefe el directo, la naturaleza y libertad con la cual ejerza sus funciones, actividades que fomenten la convivencia y compañerismo con los compañeros de trabajo e inclusive equipo de trabajo y por último pero no menos importante las condiciones de trabajo bajo las cuales se desenvuelve diariamente el trabajador.

Por tanto, es importante que para cada uno de los empleados exista satisfacción laboral en su trabajo; el trabajo es una parte esencial en la vida de cada persona y esto se debe a que el empleo constituye un pilar en la vida personal de cada uno de los empleados; no sólo adquiere nuevas relaciones y amistades dentro de una organización, sino su remuneración es la fuente de sus

[10] Revista Gestiopolis [en línea]. 2011, BULGA, María. Satisfacción-Insatisfacción: Clima Laboral [fecha de consulta: 09 de junio de 2016]. Disponible en: http://www.gestiopolis.com/satisfacciónin-satisfacción-clima-laboral/

ingresos para sustentar su vida, por lo cual, es que en muchas ocasiones, a pesar de un mal clima laboral, el empleado decide permanecer en una organización y no irse, pues necesita de esa remuneración para poder seguir con su vida cotidiana.

1.2.5 Estudio del clima organizacional

Llaneza se "refiere que los miembros de la dirección son quienes deciden qué técnicas se utilizarán para realizar el estudio del clima laboral al igual que las fases en las que se dividirá, ya que es la dirección la que fija el nivel de implicación como las condiciones".[11] Dentro de las organizaciones difiere la forma de medir el clima laboral que existe dentro de ellas, mientras muchas lo hacen mediante encuestas físicas tipo cuestionarios, otros pueden emplear una herramienta virtual para hacerlo y obtener de manera más rápida los resultados y otros contratan a una organización exterior para hacerlo, todo dependerá de los recursos económicos con los que cuente la organización.

Pero en sí, ¿En qué consiste la medición del clima organizacional? "La medición del clima organizacional consiste en hacer una investigación profunda de la opinión que tienen los colaboradores con respecto a la empresa y de las personas que allí trabajan como la gerencia, técnicos, mandos intermedios, en general de todos los colaboradores". [12]

Ya que la medición del clima laboral, recae directamente en la opinión de cada uno de los colaboradores, es imperativo que las organizaciones le den el valor necesario a sus empleados para que los mismos den una buena percepción del clima que se vive en la organización, pero más que eso, que las

[11] PEREIRA, Catherine. "Clima Laboral y Servicio al Cliente" (Estudio realizado en hospitales privados de la zona 9 de la ciudad de Quetzaltenango). Tesis (Grado de Licenciatura). Guatemala, Quetzaltenango. Universidad Rafael Landívar. 2004. 15 p.
[12] PEREIRA, Ibídem, 16 p.

organizaciones brinden la importancia debida al estudio del clima laboral, ya que, desde este punto, será posible observar el nivel de compromiso de la gente, el compromiso de los colaboradores hacia la empresa.

Puede que el estudio de clima laboral se realice en base a un cuestionario físico, y los resultados tarden un poco más en obtenerse, pero si no se les presta importancia necesaria a los resultados arrojados por la encuesta, el estudio se habrá hecho en vano, y de nada servirá haberlo realizado. En este punto radica que muchas veces el estudio del clima organizacional no sea provechoso para las organizaciones; al ver los resultados generales y por áreas en su mayoría pueden ser favorables pero en algunos otros no, por lo cual, se requiere un plan de acción para erradicar los resultados no favorables y mejorar la experiencia y percepción de las áreas en las cuales los colaboradores emitieron por decirlo de alguna manera, un voto desfavorable hacia el clima organizacional de la empresa en general, pero mayormente hacia el área en la cual ellos laboran.

Otro punto muy importante dentro de un estudio de clima organizacional, es la discreción en el manejo de los resultados, el asegurar a la población laboral que los resultados serán manejados con total confidencialidad y anonimato por parte de los colaboradores al responder las preguntas. Ya que no al existir confidencialidad y anonimato en el manejo de los resultados, no existe compromiso por parte de los participantes, el cual tiene una relación de dependencia entre una medida global del compromiso laboral y las dimensiones del clima y su estudio[13], por ende al no existir dicha confianza, los resultados no serán los deseados. Y esto se debe a que, los colaboradores desconfiarán del motivo por el cual se realiza dicho estudio, lo cual no generará compromiso en ellos y hará que piensen que la información se utilizará en otros asuntos no favorables o hasta en su contra.

[13] CHIANG, Margarita. MARTÍN, José. Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Universidad pontificada Comillas, Madrid, España. 2010. 117 p.

Un punto más, y uno de los más importantes es el de concientizar a la población laboral sobre el estudio de clima laboral. Esto es muy importante, ya que si no los resultados arrojados por el estudio del clima laboral no serán útiles, y esto sucede al no informar a los colaboradores de dicho estudio, su mente pensará en otras cuestiones sobre la utilización de la información obtenida y tergiversarán la información que proporcionen, lo cual dará como resultado una pérdida de tiempo y sobre todo de recursos económicos, que son tan importantes paras las organizaciones.

Litwin y Stringer identifican como propiedades del clima organizacional: la estructura, la responsabilidad, las recompensas, el calor humano y el apoyo, la identidad organizacional y las normas y expectativas del desempeño para la organización.[14]

De todos los factores anteriormente mencionados dependerá un estudio de clima laboral, ya que, al estar bien implementados dentro de una organización el estudio de clima laboral será favorable, pero al no ser así, al no estar bien implementados los factores anteriores, el estudio del clima laboral será desfavorable. Siendo estos puntos a los cuales el plan de acción debe de direccionarse para la mejora de estos factores y así mejorar la percepción de los colaboradores, pero sobre todo su compromiso hacia la organización y muy importante su desempeño laboral.

Muy importante resaltar siempre, que el clima organizacional es la apreciación que tiene los colaboradores hacia la empresa y sobre los diferentes elementos de la cultura organizacional en donde día a día realizan sus labores.

Por tanto, es importante saber que el comportamiento de los colaboradores es un elemento fundamental para la formación del clima laboral, por ende no es producto de las condiciones de trabajo en las que labora, sino

[14] MENDEZ, Carlos. Clima organizacional en Colombia: El IMCOC, un método de análisis para su intervención. Universidad del Rosario, Colombia. Editorial Colección Lecciones. 2005. 49 p.

más bien, producto de la percepción de los trabajadores hacia los distintos elementos de la cultura organizacional, por esto mismo, tanto las características de la organización como las personales influyen en el clima laboral que se percibirá dentro de una organización.

1.2.6 Métodos para medir el clima organizacional

La observación

Según Keller, observar es un proceso que requiere atención voluntaria e inteligente, orientada por un objetivo terminal u organizador, y dirigido hacia un objeto con el fin de obtener información.[15] Aunque es un sistema bastante escueto, nos será de utilidad como un punto de referencia para el estudio del clima laboral, ya que nos permite obtener un pre diagnóstico y tomar una idea de cuáles son los departamentos que tienen estudiarse más a fondo, sin embargo, a través de la observación sólo obtenemos síntomas de un buen o clima laboral. Síntomas como lo serían la colaboración entre compañeros, trabajadores muy lentos, malas contestaciones, dedicación intensa al trabajo o rumores y chismes.

Ratios

La utilización de ratios, se refiere a revisar la serie histórica de varios indicadores, dicha información es posible obtenerla fácilmente mediante la memoria de labores o si cada departamento entrega un reporte semanal o un resumen de labores a sus superiores, de manera que la dirección puede hacer comparación de cada hoja con las anteriores cronológicamente ordenadas y tratar de interpretar el porqué de sus oscilaciones, para eliminar las causas explicables y ajenas a los colaboradores. Algunos de las ratios mayormente

[15]HERRERO, Luisa. La importancia de la observación en el proceso educativo. Universidad de Zaragoza. [en línea]. España. Universidad de Zaragoza. 1997. [Fecha de consulta: 20 de junio de 2016]. Disponible en: http://aufop.com/aufop/uploaded_files/articulos/1224238668.pdf

utilizados para la medición del clima laboral son, el absentismo, rotación externa, quejas de clientes, accidentes laborales, productividad y falta de participación.

Medios sociológicos:

Entre los cuales encontramos,

*La encuesta, aunque la mejor manera de descubrir lo que una persona piensa sobre algo es preguntárselo directamente, se corre el riesgo de que las respuestas sean alteradas por temor o estados emocionales en que la persona se encuentra al momento de responder, aun así, siempre será más exacta una encuesta directa.

*La entrevista, es un dialogo establecido entre dos o más personas y consiste en que el entrevistador le hace preguntas o interroga al entrevistado o entrevistados quienes responden con la finalidad de que el entrevistador obtenga la información u opinión que necesita, existen diferentes tipos de entrevistas los cuales cambian según la rigidez de su conducción a saber: la planificada y libre, así como según sus objetivos dentro de la empresa: selección, evaluación, consejo, salida y confrontación. [16]

*Métodos mixtos, estos son utilizados cuando por alguna razón no se puede o no se quiere utilizar sólo uno de los métodos anteriormente descritos, aunque en su mayoría se utilizan ambos para tratar de obtener mayor información.

1.2.7 La percepción

Alrededor de un estudio de clima organizacional, uno de los factores del cual depende mayormente, es la percepción de los colaboradores. Pero en sí qué es

[16]ACEVEDO, Alejandro; LÓPEZ, Alva. El proceso de la entrevista. México, D.F. Editorial Limusa. 2003, 103 p.

la percepción, y es necesario aclarar esto para tener un punto de referencia más claro y entender de la mejor manera posible, lo que consiste la realización de un estudio de clima laboral y la relación que esta guarda con respecto a la percepción de los colaboradores.

Según Chiavenato cada persona tiene su propio sistema conceptual, es decir su patrón de referencia que actúa como filtro codificador, lo que condiciona la aceptación y el procesamiento de cualquier información. Este filtro selecciona y rechaza toda información que no se ajuste a ese sistema a que lo amenace.[17]

1.2.8 Algunos indicadores de clima organizacional

Llaneza explica que existen algunos indicadores de clima organizacional que se denotan sin alguna necesidad de medirlo:

-Índice de absentismo.

-Rotación interna y externa.

-Sistema de evaluación de desempeño y cumplimiento de objetivos.

-Número de sugerencias innovadoras al año.

-Procedimientos de comunicación interna.

-Análisis de los conflictos: ¿Por qué han nacido? ¿Cómo se han resuelto?

-Productividad, óptimo aprovechamiento de los recursos.

1.2.9 Estilos de liderazgo

“En general existen dos grandes estilos de liderazgo el estilo centrado en las personas y el estilo centrado en el cumplimiento de los objetivos organizacionales”.[18] Entonces aquel liderazgo centrado en las personas se

[17]CHIAVENATO, Idalberto. Óp. cit. 52 p.

[18] CONTREAS, Francoise, Et al. Estilos de liderazgo, riesgo psicosocial y clima organizacional en un grupo de empresas colombianas [en línea]. Bolivia, Universidad del Rosario [fecha de consulta. 09 de junio de 2016].2009. Disponible en: http://www.scielo.org.co/pdf/rfce/v18n2/v18n2a02.pdf

refiere aquel en el cual se trata de persuadir a las personas, para que generar en ellos, compromiso hacia la empresa y sus responsabilidades con el fin de lograr las metas. En cuanto al segundo estilo de liderazgo, el centrado en el cumplimiento de los objetivos, se trata de aquel en el cual se descuida al trabajador como persona y se le ve como un recurso más de producción, en el cual su motivación, satisfacción, bienestar laboral no existe y se pretende que nada más cumpla con los objetivos que le fueron planteados.

"En cuanto a una organización laboral, ésta puede verse como un micro ambiente, un subconjunto abierto limitado en el espacio y el tiempo, compuesto por individuos, puestos y áreas de trabajo, sus actividades y una variedad de elementos, tanto el medio físico o natural como de carácter cultural".[19]

1.2.10 Determinantes y componentes del clima organizacional

Entonces el ambiente laboral estará constituido por tres determinantes, las cuales se describen a continuación:

El general

Compuesto por los aspectos económicos, sociales, legales y tecnológicos, que influyen a largo plazo, en el que hacer de los directivos, la organización y sus estrategias.

El operativo

Que comprende el cliente, el trabajo y los proveedores que ejercen su influencia más o menos concreta e inmediata en la dirección.

[19] SALAZAR, José, Et al. Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral [en línea]. México. Universidad de Guadalajara. 2009. [Fecha de consulta: 09 de junio de 2016]. Disponible en: http://www.medigraphic.com/pdfs/acimed/aci-2009/aci094d.pdf

El interno

Que abarca el total de las fuerzas que actúan dentro de la organización y que posee implicaciones específicas para su dirección y desempeño. A diferencia de los componentes general y operativo, que actúan desde afuera de la organización, este se origina en su interior.

Los componentes y determinantes que se consideran dentro del clima organizacional son los siguientes:

Ambiente físico

Comprende el espacio físico, las instalaciones, los equipos instalados, el color de las paredes, la temperatura, el nivel de contaminación, entre otros.

Características estructurales

Como el tamaño de la organización, su estructura formal, el estilo de dirección, etcétera.

Ambiente social

"Que abarca aspectos como el compañerismo, los conflictos entre personas o entre departamentos, la comunicación y otros". [20]

Características personales

Como las aptitudes y las actitudes, las motivaciones, las expectativas, etcétera.

Comportamiento organizacional

Compuesto por aspectos como la productividad, el ausentismo, la rotación, la satisfacción laboral, el nivel de tensión, entre otros.

[20] Salazar, José, Et al. Óp. cit. 69 p.

La totalidad de estos componentes y determinantes configuran el clima de una organización, que es el producto de la percepción de estos por sus miembros. El clima organizacional, por tanto, es el resultado de la interacción entre las características de las personas y de las organizaciones

1.3 Emoción

Se entiende por emoción (1) a la experiencia o estado psíquico caracterizado por un grado muy fuerte de sentimiento y acompañado casi siempre de una expresión motora o a menudo muy intensa, (2) "Una emoción o experiencia multidimensional con al menos tres sistemas de respuesta: cognitivo/subjetivo, conductual/expresivo y fisiológico/adaptativo"[21]. "Una experiencia afectiva en cierta medida agradable o desagradable, que supone una cualidad fenomenológica característica que comprende tres sistemas de respuesta".[22]

El "procesamiento cognitivo que permite que al sujeto hacer una valoración de la situación y ser consciente del estado emocional en el que se encuentra".[23]

Desde que se inicia la vida laboral se sabe que este proceso es totalmente diferente a la vida cotidiana, se tienen responsabilidades, se maneja un diferente tipo de estrés, la rutina cambia, los valores se apegan a los de la empresa, las prioridades se diversifican y de igual manera la emociones serán otras, las cuales no siempre podrán ser expresadas de la misma manera que al estar en casa. Se debe de tomar en cuenta que a través de las emociones se

[21] CHOLIZ, Montañés Mariano. Psicología de la emoción, [en línea], [s.n.], Valencia 2005, [fecha en consulta: 01 de junio de 2016], capitulo El proceso emocional. 23 p. Disponible en: http://www.uv.es/choliz/Proceso%20emocional.pdf

[22] Ibídem

[23] REDOLAR, Ripoll, Diego, El cerebro estresado, 1ª, ed., versión 1, Barcelona, España, Editorial UOC, 2011, 123 p.

recibe y transmite información y que cada persona con su individualidad se expresa de maneras diferentes.

En más de una situación se verán reflejadas en el transcurso de la vida laboral emociones tales como, ira, frustración, alegría, interés, entre otras.

"La integración del estilo racional y el estilo emocional es la clave para el éxito en el trabajo, tanto en el exceso como en el mal uso de una de ellas pueden presentar problemas. Todos sabemos que las emociones pueden llegar a perdernos si no se sinergizan de la manera correcta".[24]

Al trabajar con un grupo laboral las emociones se ven englobadas logrando así la empatía y el contagio emocional, en este contagio no sólo se ven involucradas las emociones de los empleados que trabajan en conjunto sino también se adquiere por las emociones que expresan los líderes o jefes y claro está que afecta en el desempeño del grupo de trabajo; las emociones se encuentran presentes al momento de emitir juicios, la satisfacción laboral, la estabilidad laboral, al resolver conflictos, tomar decisiones entre otras circunstancias.

1.3.1 Función de las emociones:

Todas las emociones tienen una funcionalidad y una utilidad que permite que el individuo afronte con la actitud adecuada cualquier circunstancia de la vida por la que esté pasando, incluso las emociones más desagradables tendrán un propósito. La investigación de Reeve indica que las emociones tienen tres funciones principales:

a. Funciones adaptativas

[24]SOSA, Andrea. Influencia de las emociones en el desempeño laboral. Tesis (Grado de Licenciatura), Guatemala, Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala, 2007. 12p.

b. Funciones Sociales
c. Funciones motivacionales

Funciones Adaptativas

Podría considerarse una de las funciones más importantes de la emoción ya que esta se encarga de que el organismo del individuo se adopte y exprese la emoción idónea promovida por la condición ambiental. Tal como describe Darwin "la emoción sirve para facilitar la conducta apropiada, lo cual le confiere un papel de extraordinaria relevancia de adaptación".[25]

Funciones sociales

Estas funciones se encargan de facilitar la interacción social, controlan la conducta de cada individuo, permite la conexión para crear una comunicación asertiva logrando así la socialización del individuo. Podría describirse que la expresión de las emociones son una serie de estímulos que permiten que se generen conductas apropiadas y que tiene una evidente función social.

Funciones motivacionales

La relación entre motivación y emoción van muy de la mano, algunas emociones reflejadas forman parte de la motivación, ya que sin el interés, la alegría, el entusiasmo no podría existir la motivación. Por ende, la emoción se transforma, la emoción energizada es la que va cargada de emociones lo cual la convierten intensa y vigorosa. Cabe mencionar que no toda emoción se convertirá en motivación pero que en alguna circunstancia si puede determinar la aparición de la conducta motivada, dirigiendo a un fin u objetivo, haciendo que se ejecute con intensidad.

"Cada emoción necesita una conducta específica para resolver la situación. La rabia nos motiva a agredir física o verbalmente para repeler el

[25]CHOLIZ, Mariano. Op cit.07 p.

daño. El miedo nos motiva a retirarnos, a huir o atacar para evitar el peligro. La tristeza, a encerrarnos, a meternos en nosotros mismos para ahorrar energía ante la pérdida".[26]

A pesar de que las emociones tengan funciones que son vitales para el proceso de la vida tanto personal como laboral, lastimosamente el área laboral hace que muchas veces estas emociones se repriman y que el individuo no sepa si debe reflejar la emociones que siente, como debe de expresarlas, si es correcto o no, el qué pensarán, entre otras cosas.

En muchas circunstancias se tiene poco conocimiento de cómo enfrentar, expresar y sentir esta parte de la psique que es tan vital para la plenitud y salud mental de la persona, se olvidan y se recargan de manera psicofísica y nunca salen a la luz por tantos factores como anteriormente se mencionaba. Puede que a su vez esto sea un mecanismo de defensa, pero claro está que no contribuye a la buena salud mental del individuo en este caso el trabajador.

La supresión emocional en el entorno laboral es muy común, es un proceso conocido como normalización de la emoción, es decir, que las emociones de todos deben ser las mismas que la organización quiere que exprese cada uno de sus colaboradores. "La ira es la emoción que más se suprime en el entorno laboral un estudio demuestra que en la empresa que se realizó esta investigación el 53% de los empleados expresaban sus sentimientos con ira en contra de la alegría con un 19%".[27]

La "emotividad mórbida" caracterizada por las reacciones mal adaptadas a los intereses del individuo y que se presentaba en dos formas, de manera difusa o permanente con un carácter patológico o inducida por condiciones

[26]Las emociones en el ámbito laboral: Estrategias para la promoción de comportamientos saludables [en línea], España, Madrid: [fecha de consulta: 1 de junio 2016] disponible en:http://www.antonioares.es/documentos/lecturas/2012/LAS%20EMOCIONES.pdf
[27]SOSA, Op cit. 12p.

espaciales para el individuo en particular. Algunos ejemplos obtenidos eran las fobias, la ansiedad generalizada y la emotividad mórbida como constitucional a algunos individuos.

Cualquiera de las deficiencias emocionales que puedan existir en el ámbito laboral, logrará que la productividad descienda, aumentarán los accidentes, promoverá el ausentismo, generando así que los trabajadores busquen entornos laborales más agradables.

Como ejemplo, podríamos describir a un jefe que padece de enojo o de ira, de una compañera demasiado susceptible que se le dificulta las relaciones con las demás personas, un compañero pesado y nada comunicativo; aunque estás puedan parecer situaciones, que en todo trabajo pueden ocurrir, si las emociones de estas personas no cambian, estas impactarán el resto de empleados e intoxicarán con esas emociones negativas al equipo de trabajo. Cuando una persona trabaja en un ambiente emocionalmente tenso, le es difícil recordar, atender, brindar buen servicio, tomar decisiones correctas, etc.

1.3.2 Descripción de las emociones básicas

Felicidad:

Favorece a la recepción e interpretación positiva de los diversos estímulos ambientales, por tanto es generadora de conductas altruistas, fortaleciendo el rendimiento, la resolución de problemas, el aprendizaje y la memoria.

Ira:

La ira ha sido y es una de las emociones, que presentan un patrón más propio y distintivo de activación fisiológica[28]. Por lo tanto, puede definirse como

[28] PEREZ, Miguel; MAGÁN, Inés, La ira. Madrid. España. Editorial Grupo 5, 2003. 13 p.

(agresividad y hostilidad), esta emoción genera la interrupción de conductas motivadas. De igual manera si su función es bien utilizada ayudará al individuo a eliminar obstáculos que impiden lograr sus objetivos los cuales le generan frustración. De tal manera la ira no siempre concluye en agresión puede servir para inhibir reacciones indeseables e incluso evitar la confrontación.

Miedo:

El miedo y la ansiedad van ligadas a situaciones que crean incertidumbre o algo que es totalmente extraño, estas se producen ante el sentir de peligro o inestabilidad. Su función es brindar una respuesta de escape o evitación de una situación peligrosa.

Tristeza:

No es una emoción precisamente mala o inservible en algunos casos puede tener la función de cohesión con otras personas que se sienten de la misma manera, valora aspectos de la vida que antes no se les brindaba importancia, genera empatía y evita las reacciones de agresión.

Sorpresa:

Comprende de una reacción emocional neutra, la cual se produce de una manera inmediata, ante una circunstancia novedosa o extraña. Su función es lograr que la reacción de la emoción y de la conducta sean las indicadas según la situación. Darwin explicó que "Cuando la sorpresa se excita a causa de algo inesperado o desconocido los humanos deseamos de forma natural conocer la causa lo más rápido posible y, en consecuencia, abrir totalmente los ojos para aumentar el campo de visión y globos oculares se mueven fácilmente en cualquier dirección".[29]

[29]REDOLAR, Ripoll, Diego. Op. cit. 123 p.

Ansiedad:

La preocupación y la ansiedad se consideran como emociones negativas. Sin embargo, una de sus funciones indica que se está explorando el entorno y obliga a tomar decisiones y elegir entre opciones.

Las emociones para su desarrollo normal y para que cumplan sus funciones de manera adecuada el trabajador debe de estar emocionalmente estable. La estabilidad emocional es uno de los cinco grandes factores de la personalidad y es lo opuesto a lo que se le llama inestabilidad o neuroticismo, esos cinco factores son la estabilidad emocional (neuroticismo), extroversión, apertura, responsabilidad y amabilidad. Pero existen dos niveles en la que la emoción puede encontrarse, los cuales son: la estabilidad o la inestabilidad llamada también neuroticismo.

1.3.3 Estabilidad emocional

La estabilidad emocional es uno de los cinco grandes factores que conlleva la personalidad lo opuesto de esta puede definirse como neuroticismo o inestabilidad emocional. La fuerza motriz es proporcionada por el intelecto, pero las personas también necesitamos la competencia emocional para poder sacar el máximo provecho de nuestros talentos.[30]

La estabilidad emocional es un factor muy importante en la personalidad, como en cada individuo la diferencia y el individualismo logra que cada personalidad sea cambiante y que algunos individuos sean más vulnerables a problemas como depresión y ansiedad cuando se encuentran frente a

[30] GOLEMAN, Daniel. La práctica de la inteligencia emocional. Barcelona, España. Editorial Kairos, 1998. 33 p.

situaciones que generen estrés. Un trabajador que posee estabilidad emocional es aquel que si lo regañan controla su ira, que si lo felicitan siente alegría o felicidad, el que sabe que los retos son sólo situaciones que lo harán crecer, y así se podrían mencionar varios ejemplos. Sin dejar de mencionar que, aunque fuese ideal que la estabilidad se mantuviese en todo momento, como humanos se reconoce que existirán altibajos, pero que la persona que en la mayoría de momentos se presenta estable emocionalmente es la persona que rápidamente supera la etapa de inestabilidad.

1.3.4 Alta estabilidad emocional

Este tipo de personas tiene un mayor control ante situaciones estresantes, los cuales manejan de mejor forma sus emociones y poseen la inteligencia emocional ideal para resolver los conflictos que se generan en su entorno. Sus emociones son estables, sus rasgos son la paciencia, estabilidad, perseverancia y tranquilidad. Pueden resistirse a impulsos y afrontan su realidad. Son los trabajadores que ven el lado positivo y tranquilo a cada situación, que tratan de tener todo bajo control evitando que los factores extrínsecos desequilibren su estado emocional.

Los trabajadores que poseen alta estabilidad emocional toleran bastante bien el estrés, los problemas y las dificultades sin sentirse nervioso, ansiosos, enfadados, tristes o indefensos.

Investigaciones realizadas por Cannon revelan experimentalmente que el dolor, el hambre y las emociones fuertes, como el miedo y la rabia provocan modificaciones de orden natural biológico.[31]

[31] VIGOTSKY, Lev. Teoría de las emociones, Estudio histórico psicológico. Madrid, España, Editorial Akal. 2004, 13 p.

1.3.5 Baja estabilidad emocional (neuroticismo)

Los trabajadores que poseen una baja estabilidad emocional toleran muy mal la frustración o el estrés.

No es capaz de funcionar de la manera correcta ante situaciones totalmente insatisfactorias o ante dificultades, improvistos o frustraciones de la vida eso hace que reaccionen y se intensifiquen las emociones negativas como ansiedad, tristezas, ira, culpa, etc. La persona con inestabilidad emocional tiende a ser inmadura, preocupada, impaciente, ansiosa y de poca confianza.

Se trata de los trabajadores que se sienten vulnerables que intentan evadir o negar la realidad, tienden a padecer fobias, problemas de ansiedad, alteraciones del sueño etc. Tienden a ser inestables en sus intereses y a darse por vencidos con facilidad. Los trabajadores emocionalmente inestables tienden a ver las situaciones como amenazas, volviéndose difíciles, irresolubles o catastróficas, en otras palabras, se convierten en personas pesimistas. Como lo menciona Daniel Goleman la creciente sensación de inseguridad en el trabajo, aunque se prospere dentro de la empresa en la que se labora, sólo contribuye a expandir el miedo, la desconfianza y la confusión.[32]

Ya que el trabajador se involucra con un equipo de trabajo puede de manera eficaz contaminar por decirlo de alguna manera, el ambiente de trabajo con sus emociones negativas, este contagio será mucho más rápido si las situaciones laborales lo favorecen; ahora bien, no se puede tomar la decisión de no relacionarse o no hablar ni interactuar con una persona con una estabilidad emocional baja pero si se puede contagiar y apoyar a este tipo de trabajadores a que intente manejar sus emociones negativas y que las pueda transformar a funciones positivas.

[32]GOLEMAN, Daniel. Op cit. 16 p.

Las causas del neuroticismo tienen un alto porcentaje de ser adquiridas biológicamente, un estudio revela que las personas que poseen este nivel de inestabilidad muy alto poseen un sistema nervioso simpático más reactivo por ende son más sensibles a todo lo que les pueda suceder.

1.3.6 Subdirecciones del neuroticismo

Ansiedad

La ansiedad y el estrés no son patrimonio exclusivo de atareados ejecutivos, de los profesionales del volante, del trabajo en cadena, sino que en la actualidad afecta a gran parte de la población[33].

En algunas situaciones laborales podemos mencionar que los trabajadores tienden a sufrir un estado de ansiedad constante, acompañados de nervios, preocupación, miedo o tensión.

Hostilidad

Está podría verse reflejada por medio de la frustración y el enojo constante que es bastante evidente en algunos trabajadores.

Impulsividad

Hace referencia a los problemas para controlar el impulso, refrenarse y posponer la gratificación, son el tipo de trabajadores que sólo les importa hacer su trabajo y no les importa de qué manera y si lo hacen bien o no, su único fin es concluir.

Depresión

La depresión es una enfermedad de los sentimientos. Va desde una reacción exagerada a la tristeza normal, pasando por un sentimiento de vacío gris en el

[33] ROJAS, Enrique. La ansiedad, Madrid, España. Editorial temas de hoy, 2009. 07 p.

que aún puedes funcionar, hasta una desesperación absoluta, falta de esperanza y postración. [34]

Ansiedad social

La tendencia a sentirse con vergüenza, timidez o lo más común a sentirse inferior ante cualquier persona que se crea o haya hecho algo mejor o que tenga un puesto superior.

[34] TRICKETT, Shirley. Supera la ansiedad y la depresión. Editorial Hispano Europea. Barcelona, España. 2009. 16 p.

CAPÍTULO II

2.1 ENFOQUE Y MODELO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación se realizó bajo un diseño descriptivo e interpretativo, debido a que no se generó conocimiento nuevo y solamente se describió e interpretó problemas con un modelo de investigación mixto cuali-cuantitativo ya que se trabajarán con encuestas que brindarán resultados porcentuales, y al mismo tiempo se reconocerán las opiniones, pensamientos y percepciones como resultados importantes recibidos por medio de las entrevistas y observaciones.

2.2 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

2.2.1 Técnica de muestreo

Muestreo aleatorio

Esta técnica permitió seleccionar aleatoriamente una muestra representativa. De la población de 70 empleados se tomó únicamente a 50 de ellos para formar parte de la muestra, la cual fue ejecutada entre los meses de noviembre y diciembre.

2.2.2 Técnicas de recolección de datos

Técnica de observación

Al haber seleccionado la muestra descrita anteriormente, se realizó una observación de tipo indirecta, con la cual se observó comportamientos, actitudes, gestos y comunicación, todo ello mientras se desenvolvían en su vida laboral cotidiana. En el cual se profundizó en las características de estabilidad y/o inestabilidad emocional de los trabajadores y el clima organizacional de dicha

área de trabajo, está técnica fue apoyada por un diario de campo, en el cual se hacían las anotaciones correspondientes de cada observación.

Técnica de entrevista

Se llevaron a cabo una serie de entrevistas verbales reforzadas mediante una guía de entrevista modificada por los autores; con las cuales se logró obtener un contacto más profundo y personal con ciertos representantes de la muestra que nos permitió conocer a profundidad la situación laboral de su día a día, logrando así identificar algunos factores del clima organizacional que se ven afectados, y de manera superficial, los sentimientos y pensamientos de cada uno de ellos. Dichas entrevistas tuvieron una temporalidad de aproximadamente 20 minutos cada una, las cuales se llevaron a cabo en una sala de reunión.

Técnica de cuestionario

Para esta fase de la investigación se utilizaron dos test; un cuestionario de clima organizacional, modificado por los autores de esta investigación y el inventario de personalidad de Eysenck forma B para adultos; el primero de ellos nos permitió conocer en amplitud, cuál era el estado del clima organizacional de dicha área, logrando así detectar los factores del clima organizacional, tales como el ambiente físico, las características estructurales, ambiente social y características personales y de comportamiento de la organización.

En cuanto al segundo cuestionario, tuvo como fin mostrarnos la personalidad que predomina en los integrantes de la muestra, a través de los resultados fue posible identificar las características del estado emocional de los integrantes de la muestra, pudiendo encontrarse estable o inestable.

Dichos cuestionarios fueron realizados en una sala de capacitación durante 20 minutos aproximadamente, siendo aplicados de forma individual.

2.2.3 Técnica de análisis estadístico de datos

Técnica de tabulación y graficación de datos

Para el análisis de datos, se inició tabulando los datos de los dos cuestionarios utilizados, con el fin de ordenar y codificar los resultados para luego ser interpretados y reconocer cuál es el estado del clima organizacional y el estado emocional de la muestra.

Técnica de análisis comparativo de datos

Ésta técnica permitió identificar y comparar las semejanzas de las encuestas realizadas, para corroborar y unificar criterios, tanto de las entrevistas como de las encuestas, siendo un cuadro comparativo la guía utilizada.

Técnica de análisis de discurso

Se realizó un análisis de discurso, para interpretar y facilitar la comprensión de la información obtenida de las entrevistas, respecto al clima organizacional y estabilidad emocional de la muestra.

Técnica de exposición oral colectiva

Se llevó a cabo una conferencia con los miembros directivos de la institución y los trabajadores que formaron parte de la muestra, para dar a conocer los resultados obtenidos y así mismo brindar una serie de recomendaciones para reforzar el clima laboral y así mismo exhortar a los directivos y trabajadores a seguir cultivando los buenos hábitos que logra que el clima laboral sea óptimo.

Aunado a esto, se comentó lo importante que es reconocer y mantener la salud mental de cada uno de ellos, ya que este influye grandemente en su estabilidad emocional. Esta conferencia se realizó en el salón de capacitaciones teniendo una temporalidad de 40 minutos.

2.3 INSTRUMENTOS

Consentimiento informado

El cual consistió en informar a toda la población, o en este caso a la muestra elegida, con el fin de concientizarlos y así obtener información más clara y concreta para usos de este proyecto de investigación, el cual se ejecutó al inicio de la investigación. Ver anexo #1

Guía de observación

Se utilizó con el fin de obtener una mejor estructura y organización de datos, logrando así no omitir sucesos importantes que pudiesen haber sido necesarios para complementar la información recabada de los otros instrumentos. La cual fue útil durante todo el proceso de investigación, el cual fue estructurado por (hora, descripción e interpretación). Ver anexo #2

Guía de entrevista

Se llevó a cabo con algunos individuos representativos de la muestra elegida, con el fin de recolectar hechos específicos vivenciales, dicha guía está conformada por preguntas afines a la investigación, la cual fue de tipo estructurada e integrada con preguntas abiertas, para conocer de manera expansiva la opinión de los individuos de la muestra, utilizándose como guía durante el proceso de entrevista de la muestra seleccionada. Ver anexo #3

Cuestionario de clima organizacional

Se aplicó una encuesta, la cual está compuesta por aspectos específicos del clima organizacional que establecen los individuos de la muestra, dichos datos se obtuvieron al realizar un conjunto de preguntas de manera escrita con el fin de conocer opiniones, identificación con su lugar de trabajo, ambiente laboral y algunos hechos específicos. Dicha encuesta evaluó factores como:

a. Clima general
b. Autonomía
c. Cohesión
d. Presión
e. Apoyo
f. Reconocimiento
g. Innovación

Ver anexo #4

Ficha técnica	
Nombre del test:	Cuestionario de clima organizacional
Autor:	María Rennee Díaz & Kevin Cruz
Procedencia:	Universidad de San Carlos de Guatemala
Año de creación:	2016
Objetivo:	Determinar y analizar la satisfacción laboral de los trabajadores, así como identificar fuentes de conflicto entre los mismos y sus superiores, con el fin de encontrar áreas de oportunidad para la mejora del clima laboral.
Administración:	Colectiva o individual.
Tiempo de aplicación:	20 minutos.

Test psicométrico

Se aplicó el inventario de personalidad de Eysenck forma B para adultos, el cual fue útil para medir dos dimensiones de la personalidad; introversión-extroversión y neuroticismo (estabilidad e inestabilidad), el cual está compuesto por 57 ítems con respuesta de SI o NO. Se aplicó durante el proceso de investigación, luego de haber aplicado el cuestionario sobre clima organizacional. Ver anexo #5

Ficha técnica	
Nombre del test:	Inventario de personalidad Eysenck, forma B para adultos.
Autor:	Hans Jurgen Eysenck
Procedencia:	Universidad de Londres, Inglaterra.
Año de creación:	1,945
Objetivo:	Medir dos de las más importantes dimensiones de la personalidad: introversión-extroversión (E) y neuroticismo (N).
Administración:	Colectiva o individual.
Tiempo de aplicación:	15 minutos.

2.4. OPERATIVIZACIÓN DE LOS OBJETIVOS

Objetivos Específicos	Categorías conceptuales / Variables	Técnicas e Instrumentos	Técnicas de Análisis de Datos
Identificar los factores del clima organizacional que se ven afectados con la transición de autoridades en los trabajadores del plan de prestaciones del empleado municipal	Factores del clima organizacional: ambiente físico, características estructurales, ambiente social, características personales y comportamiento de la organización.	*Observación: -Guía de observación. *Entrevista: -Guía de entrevista. *Cuestionario. -Encuesta de clima organizacional.	*Técnica de análisis del discurso. *Técnica de análisis del discurso. *Técnica de comparación de datos. *Técnica de tabulación y graficación de datos.
Determinar las características que manifiesta la inestabilidad emocional de los trabajadores a causas de la transición de autoridades.	Características de la inestabilidad: pudiéndose manifestar con períodos de tristeza, estados de euforia, inconstancia, bajo tolerancia, débil control emocional, baja autoestima, entre otras.	*Observación. -Guía de observación. *Aplicación de test psicométrico. -Test inventario de la personalidad de Eysenck forma B.	*Técnica de análisis del discurso. *Técnica de tabulación y graficación de datos.

Dar a conocer los factores que deben ser reforzados en el clima organizacional para mantener la estabilidad emocional de los trabajadores.	Clima organizacional: percepciones colectivas e individuales que tienen los trabajadores sobre su organización, influenciados por variables psicosociales, laborales y organizacionales. Estabilidad emocional: Habilidad de la persona para mantenerse estable y equilibrada.	*Exposición: -Exposición oral colectiva.	*Técnica de tabulación, graficación y comparación de datos. *Técnica de exposición oral colectiva de resultados.
Evaluar los cambios que presentan los colaboradores derivado del reforzamiento del clima organizacional en su estabilidad emocional luego de la transición de autoridades	Clima organizacional: percepciones colectivas e individuales que tienen los trabajadores sobre su organización, influenciados por variables psicosociales, laborales y organizacionales. Estabilidad emocional: Habilidad de la persona para mantenerse estable y equilibrada.	*Observación. -Guía de observación. *Entrevista. -Guía de entrevista. *Cuestionario: -Encuesta de clima organizacional.	*Técnica de análisis del discurso. *Técnica de análisis del discurso. *Técnica de tabulación, graficación y comparación de datos.

CAPÍTULO III

PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTEPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1 Características del lugar y de la muestra

3.1.1 Características del lugar

El Plan de Prestaciones del Empleado Municipal, se encuentra ubicado en la 3ra calle 5-26, Zona 1, Ciudad de Guatemala, la cual se rige bajo fondos semiautónomos, que tiene como función principal la previsión pensionaria de todos los trabajadores de las municipalidades del país, carácter por el cual la convierte en una entidad pública.

Algunas de las diversas atribuciones del Plan de Prestación es crear un ahorro común, de cientos de empleados municipales que buscan en alguna oportunidad optar a jubilarse por medio de esta institución, otro de los beneficios es brindar una serie de aportes a las familias de los trabajadores al momento de su muerte. Razón por la cual la población a la que está dirigida, es a personas mayores de edad y en su mayoría indígenas.

Al ser de carácter público, cada cierto tiempo se generan cambios en la administración pudiendo estas tener un tiempo indefinido de 2 años o prolongarse.

3.1.2 Características de la muestra

La población que en esta entidad labora está comprendida entre las edades de 22 a 45 años, ambos sexos, con predominio el sexo masculino, con una condición socioeconómica media alta, un nivel educativo entre secundaria y estudios universitarios, condición familiar estable, ya que la mayoría posee hogares funcionales, de etnia ladina y practicantes de la religión cristiana.

3.2 Presentación y análisis de resultados

3.2.1 Encuesta de clima organizacional por pregunta

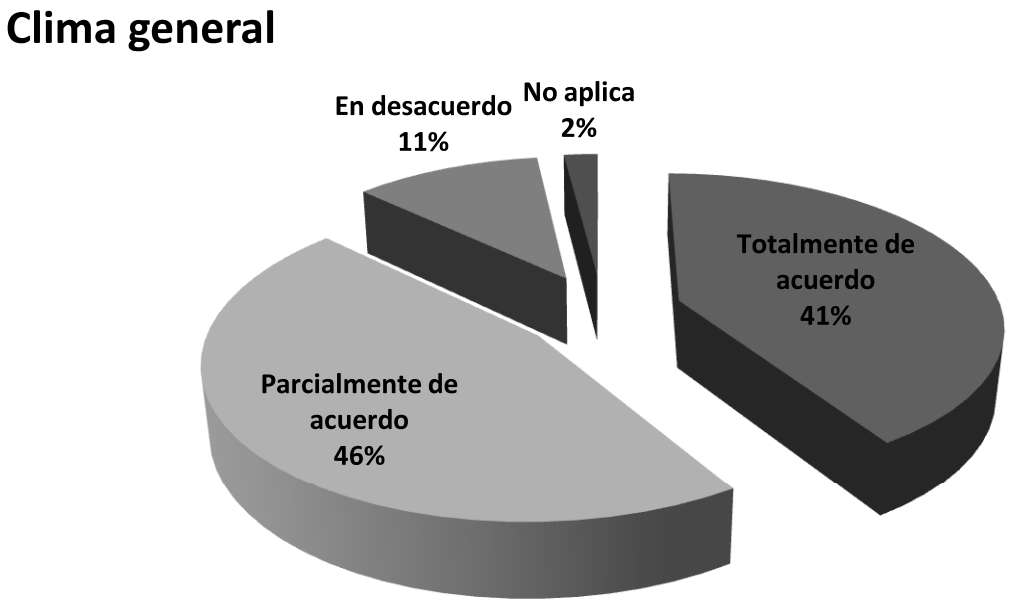
PREGUNTAS	TOTALMENTE DE ACUERDO	PARCIALMENTE DE ACUERDO	EN DESACUERDO	NO APLICA
1. Me siento muy satisfecho con mi ambiente de trabajo.	58%	42%	0%	0%
2. En mi organización está claramente definida su misión y visión.	38%	48%	14%	0%
3. La dirección manifiesta sus objetivos de tal forma que se crea un sentido común de misión e identidad entre miembros.	40%	52%	6%	2%
4. Está conforme con la limpieza, higiene y salubridad en su lugar de trabajo.	52%	46%	2%	0%
5. Cuento con los materiales y equipos necesarios para realizar mi trabajo.	32%	56%	10%	2%
6. Me gusta mi trabajo.	56%	36%	8%	0%
7. Las herramientas y equipos que utilizo (computador y teléfono, etc.) son mantenidos de forma adecuada.	38%	42%	16%	4%
8. En esta organización valoran mi trabajo.	30%	42%	24%	4%
9. Estoy satisfecho con los beneficios que recibo.	34%	50%	12%	4%
10. Considero que necesito capacitación en alguna área de mi interés y que forma parte importante de mi desarrollo.	34%	50%	16%	0%
AUTONOMÍA				
11. Mi superior me motiva a cumplir con mi trabajo de la manera que yo considere mejor.	34%	46%	20%	0%
12. Me siento comprometido para alcanzar las metas.	60%	38%	2%	0%
13. El horario de trabajo me permite atender mis necesidades personales	32%	50%	14%	4%

COHESIÓN				
14. Mis compañeros y yo trabajamos juntos y de manera efectiva.	38%	50%	12%	0%
15. Siento que formo parte de un equipo que trabaja hacia una meta en común.	48%	52%	0%	0%
16. Puedo confiar en mis compañeros de trabajo.	40%	56%	4%	0%
17. Están establecidos los canales de comunicación entre las diferentes áreas de la entidad.	52%	48%	0%	0%
18. Existe muy buena comunicación con mi superior inmediato.	48%	46%	6%	0%
PRESIÓN				
19. Tengo mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo.	32%	40%	24%	4%
20. Muchos trabajadores de mi empresa en mi nivel, sufren de un alto estrés, debido a la exigencia del trabajo.	36%	44%	14%	6%
APOYO				
21. Hay evidencia de que mi jefe me apoya utilizando mis ideas o propuestas para mejorar el trabajo.	48%	24%	20%	8%
22. Considero que mi jefe es flexible y justo ante las peticiones que solicito.	40%	38%	20%	2%
23. A mi jefe le interesa que me desarrolle profesionalmente.	20%	30%	26%	24%
24. La dirección se interesa por mi futuro profesional al definir avenidas de desarrollo para mí (capacitación, plan de carrera, etc.).	38%	26%	28%	8%
RECONOCIMIENTO				

25. Cuando hay una vacante primero se busca dentro de la misma organización al posible candidato.	52%	48%	0%	0%
26. La única vez que se habla de mi rendimiento es cuando he cometido un error.	46%	40%	8%	6%
27. Dentro de la dirección se reconoce la trayectoria del personal de mi departamento para ser promovió.	30%	60%	6%	4%
INNOVACIÓN				
28. Mi jefe me anima a desarrollar mis propias ideas.	26%	56%	14%	4%
29. Mi jefe "valora" nuevas formas de hacer las cosas.	46%	48%	4%	2%
30. Se me exhorta a encontrar nuevas y mejores maneras de hacer el trabajo.	44%	46%	4%	6%

Fuente: Encuesta de clima organizacional

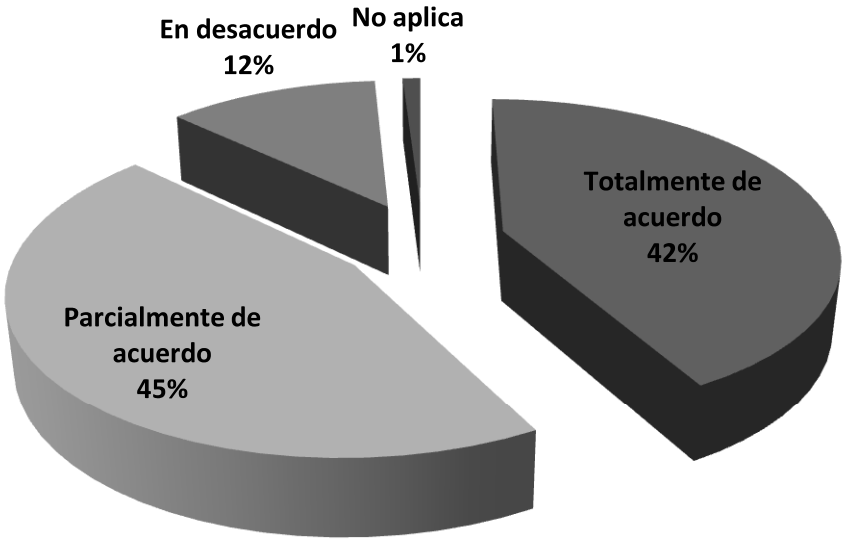
3.2.2 Clima organizacional a nivel general



Fuente: Encuesta de clima organizacional

A un nivel general, respecto a clima organizacional, los colaboradores que representan la muestra, están parcialmente de acuerdo con la forma en la que éste se rige en un 46%, de igual forma el 41% de la muestra está totalmente de acuerdo con el ambiente laboral que se vive en la institución ya que se sienten identificados y valorados por la misma, un escaso 11% no le parece el adecuado ya que a veces es deficiente con temas como herramientas y equipo que en esta institución se maneja y un 2 % no opina al respecto.

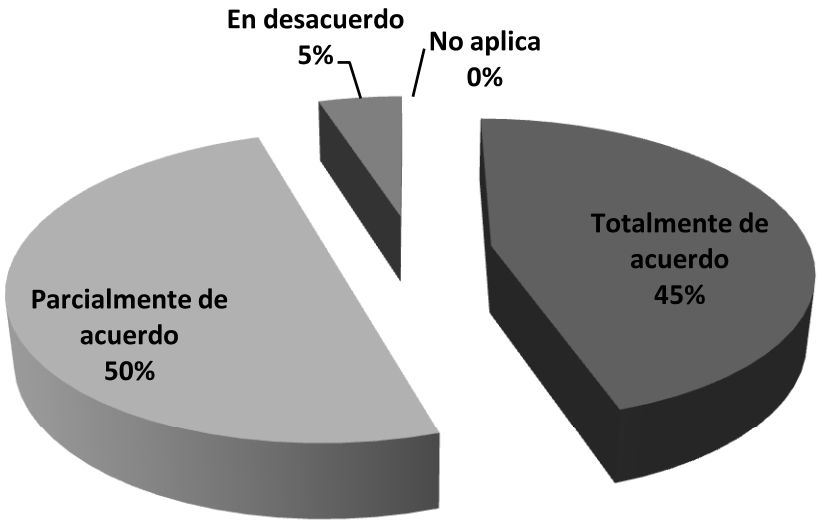
Autonomía



Fuente: Encuesta de clima organizacional

El 45% de la muestra está parcialmente de acuerdo con la forma en la cual la institución brinda confianza y hace parte del equipo a cada uno de los colaboradores, un 42% muestra estar satisfecho con el empoderamiento que se le otorga en la realización de sus labores, a pesar de esto, existe un 12% que denota que existen faltas o carencia de este factor, y un 1% que no opina al respecto.

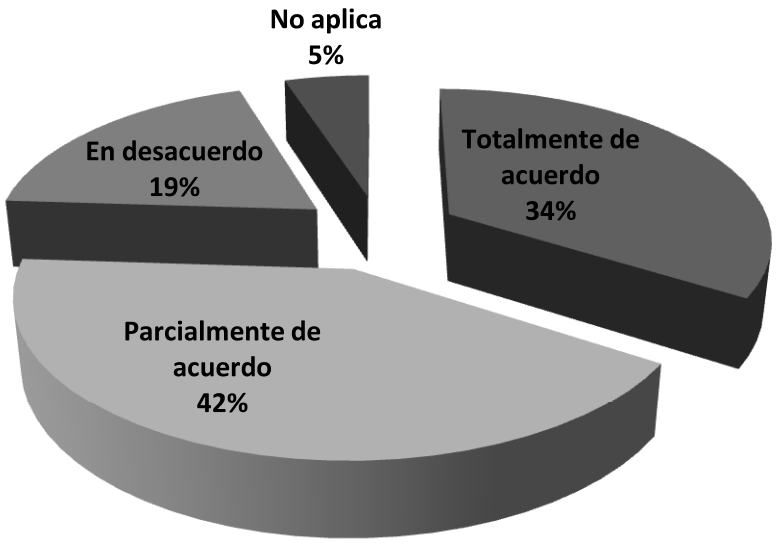
Cohesión



Fuente: Encuesta de clima organizacional

Claro está que el 50% de la muestra está parcialmente de acuerdo con la manera en la que se relaciona con su equipo de trabajo, de igual forma denota que la comunicación si bien no es excelente es buena, ya que el 45% afirma estar de acuerdo con lo anteriormente mencionado, sin embargo, a pesar de que la mayoría de la muestra indica estar satisfecha existe un 5% que está en desacuerdo en cuanto a la cohesión del grupo.

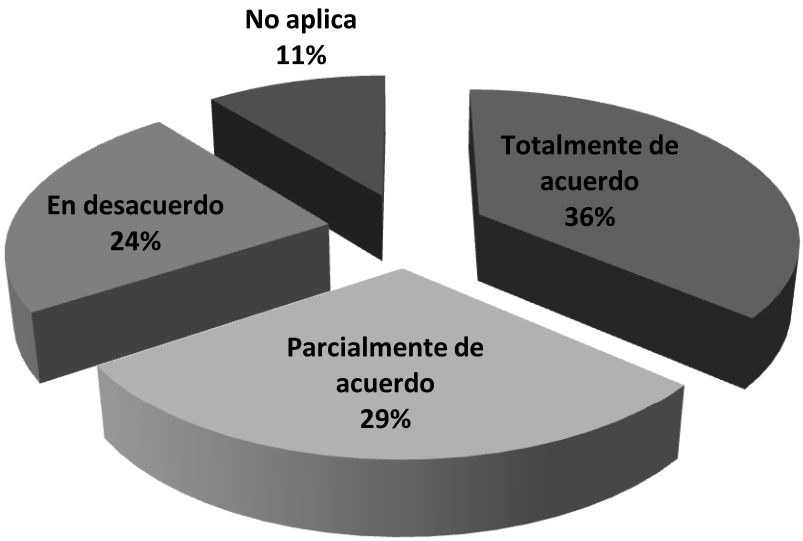
Presión



Fuente: Encuesta de clima organizacional

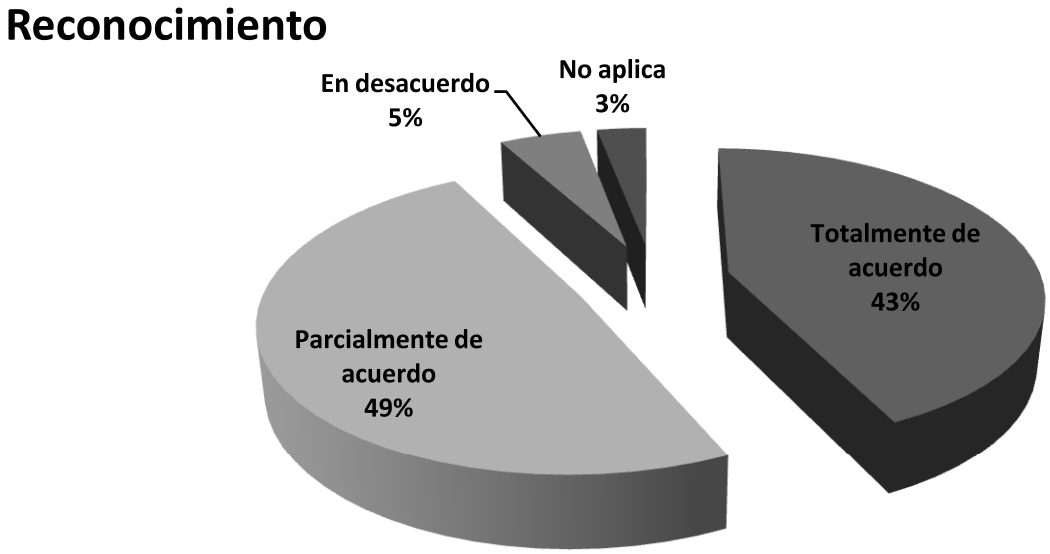
Un 42% afirman estar parcialmente de acuerdo junto a un 34%, el cual están totalmente de acuerdo, lo cual indica que la presión y la carga de trabajo dentro de esta institución es significativa y por ende los niveles de estrés y tensión son bastante altos, sin embargo, el 19% está en desacuerdo y opina que sus actividades no son tan estresantes, cabe recalcar que dichos porcentajes varían por los puestos de trabajo, el 5 % no opina.

Apoyo



Fuente: Encuesta de clima organizacional

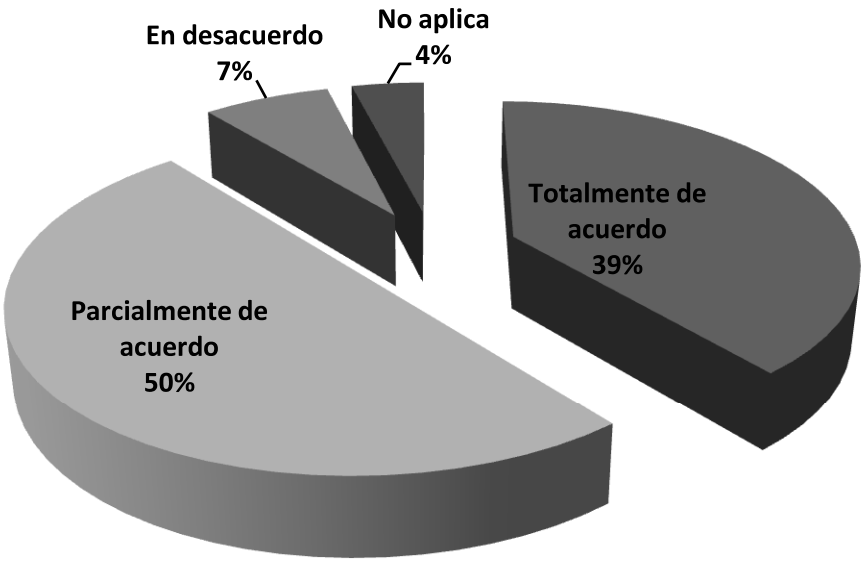
Como se evidencia un 36% de la muestra opina estar totalmente de acuerdo, a igual que un 29% que está parcialmente de acuerdo con el apoyo y respaldo que la institución le brinda en factores como confianza, flexibilidad y desarrollo profesional, sin embargo, el 24% no se siente identificado y hace mención que existen situaciones en las que se les exige más de lo que la institución les brinda en lo que a factor apoyo respecta. Un 11% no opina.



Fuente: Encuesta de clima organizacional

Un 49% y 43% indican estar parcial y totalmente de acuerdo respectivamente, en lo que el factor reconocimiento refiere, ya que se sienten valorados y tomados en cuenta para ascensos, aumentos, trayectoria, etc. Debido a esto, solamente un 5% de la muestra opina su descontento al respecto y un 3% que no opina.

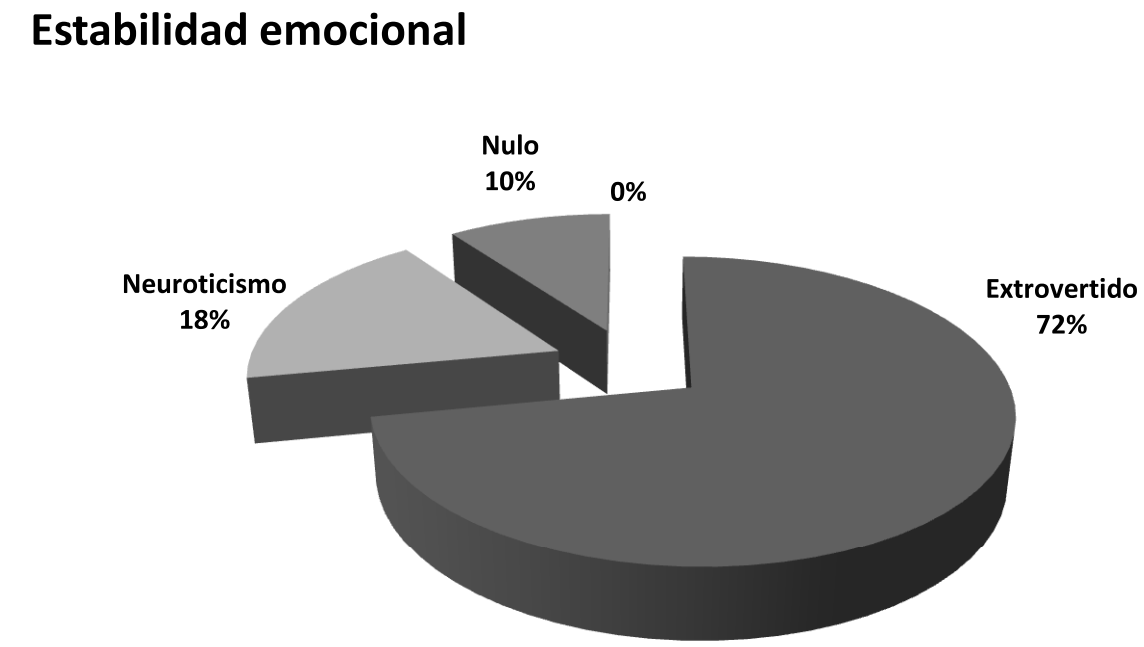
Innovación



Fuente: Encuesta de clima organizacional

La mitad de la muestra (50%) indica estar parcialmente de acuerdo en cuanto a la promoción y valoración de los pensamientos e ideas en la búsqueda y mejora de la eficiencia y la eficacia del trabajo a realizarse, lo cual también lo evidencia un 39% al estar totalmente de acuerdo, quedando un restante del 7% que está en desacuerdo y un 4% que no opina.

3.2.3 Inventario de personalidad de Eysenck forma B para adultos



Fuente: Inventario de personalidad de Eysenck forma B para adultos

A nivel global el 72% de la muestra se presenta en un cuadro de personalidad extrovertida, por ende, reflejan un estatus de estabilidad emocional adecuada, ya que sólo se evidencia un 18% de neuroticismo; el porcentaje restante del 10% es de carácter nulo, debido a que las pruebas no presentaron veracidad, según la escala de veracidad de esta prueba.

3.2.4 Matriz comparativa sobre entrevistas

Preguntas	Respuestas en común	Aspectos positivos	Aspectos negativos
¿Se siente cómodo con su empleo?	• Sí, me gusta lo que hago y trabajar para la institución • El trabajo siempre es necesario para sacar adelante a la familia • Estoy cómodo con el trabajo, me siento apto para él. • Agradezco tener un empleo	• Existe un agrado por parte de los colaboradores en las labores que realizan ya que la mayoría se sienten aptos en el puesto en donde se desarrollan. • Trabajar para la institución tiene muchos beneficios tanto económicos como personales.	• Muchos trabajan por necesidad de trabajo. • Existe un sentido de acomodamiento y falta de identidad con la institución. • Falta de compromiso que se toma a las labores debido a los años que estos tienen laborando en esta institución. • La mayoría considera que puede trabajar en algún lugar mejor, pero deciden quedarse en el confort que la institución brinda.
Mencione 3 cosas que le gusten de su empleo	• Poseer un seguro familiar. • Ventajas económicas, • Horarios • Ventaja de un servicio de comida • La población a la que va dirigida	• Existen diferentes formas de motivación por parte de la institución siendo estas no solo económicas.	• Se necesitan más estímulos no sólo económicos sino también desarrollo tanto profesional como personal.

	• Salario		
Mencione 3 cosas que no le guste de su empleo	• Carga de trabajo • Estrés • Inestabilidad laboral • Falta de espacios físicos • Saturación de personal en una oficina. • Cambio de autoridades • La falta de personal en puestos vitales o de importancia • La falta de herramientas de trabajo • La falta de reconocimiento • La poca comunicación jefe-empleados	• Los colaboradores reflejaron verbalmente sus incomodidades	• El problema raíz podría ser la falta de confianza entre las autoridades y los empleados, la cual es pobre y al momento de ésta existir, se queda solo en palabras no se realizan las acciones que estos sugieren para mejorar las condiciones de vida laboral.
¿Qué es lo que más le preocupa del cambio de autoridades?	• Quedar sin empleo • Disminución de sueldos • Ser transferido del puesto de trabajo • Reducción de incentivos • Expectativas de un nuevo liderazgo • Falta de apoyo	• Los colaboradores a pesar de estar y reconocer que existirá un cambio siguen produciendo de igual forma y siguen trabajando para que la institución dé los resultados	• Se genera tensión • Especulaciones • Sentimientos y emociones negativos. • La productividad disminuye.

		deseados.	
Describa en tres palabras como se siente con el cambio de autoridades	• Estrés • Ansiedad • Incertidumbre • Temor • Angustia • Desequilibrio • Enojo • Sentimiento de injusticia	• Que estos factores son mecanismo de alerta, haciendo que los colaboradores tengan el pensamiento de salir de su zona de confort si las circunstancias lo ameritan.	• Desequilibro emocional en cada uno de los colaboradores, el cual afecta de diferente forma a cada uno de ellos.

3.3 Análisis general

Según los resultados obtenidos es posible evidenciar el funcionamiento del clima organizacional en diferentes factores:

Respecto a lo que autonomía refiere, Jhonmarshall Reeve cita a los autores Decis y Ryan, los cuales la describe como "alejarse de la heteronomía y dirigirse a una capacidad progresiva para depender del propio yo, regulando los propios pensamientos, sentimientos y comportamiento".[35] Es posible evidenciar en los colaboradores el sentimiento de autosuficiencia y compromiso respecto a las responsabilidades que su trabajo requiere, a pesar de ello, el 45% de la muestra según lo proyectado en la encuesta de clima organizacional, no considera que sus jefes confíen en ellos a totalidad, no delegándoles tareas de mayor complejidad debido a una falta de confianza y comunicación como bien se percató en las entrevistas realizadas.

El 50% de la muestra reflejada en la encuesta, opina que de igual manera la cohesión o trabajo en grupo es aceptable, aunque el 5%opina que existe falta de compañerismo y apoyo entre sí, dicha descripción, se pudo reiterar mediante los comentarios y opiniones recibidas durante las entrevistas realizadas y la observación indirecta.

En cada área de trabajo existe presión por parte de las autoridades con el fin de cumplir las metas trazadas, la cual en su mayoría si no es bien ejercida puede influir tanto en el rendimiento de los colaboradores como en su estado emocional, ya que puede provocar niveles altos de tensión y estrés. Como bien se refleja un 42% de la muestra según el cuestionario del clima organizacional, indicó que se siente presionada y con falta de tiempo para realizar las labores que se le requieren, lo cual fue un factor evidenciable al momento de las

[35] REEVE, Jhonmarshall. Motivación y emoción. 5ta. Edición, Editorial Mc Graw Hill, México. 2002, 315 p.

entrevistas, ya que propicia la falta de aceptación o gusto como tal a la institución para la cual se labora.

En el factor apoyo, se manifiesta cómo los colaboradores perciben la mejoría o no de la transición de autoridades, ya que dentro de las entrevistas se logró identificar que el apoyo de las autoridades anteriores era escaso o nulo.

Sin embargo, con las nuevas autoridades el 29% de la muestra según resultados obtenidos por el cuestionario de clima laboral, señalan que el factor apoyo se ha transformado para mejora de los colaboradores, a pesar de esto, existe un rezago del 24% que se encuentran en desacuerdo, según resultados de la encuesta de clima organizacional, que aún no siente que el factor apoyo sea tema de interés para las nuevas autoridades, convirtiéndolo así en un tema de alerta y oportunidad de mejora.

¿Por qué es una buena idea reconocer a los empleados?, cuando existe reconocimiento frecuente por parte de los directivos hacia sus colaboradores, se evidencia cómo estos adquieren un mayor compromiso y mejoran su rendimiento, internalizando conductas y hábitos que ayudan en su desenvolvimiento laboral[36]. Por otro lado, es más fácil criticar que reconocer y muestra de ello es la manera tan enfática en la cual los colaboradores durante las entrevistas lo comentaron: “mi jefe siempre señala lo malo y no lo bueno”. Muestra de ello un 49% de la muestra según la encuesta de clima organizacional menciona que está parcialmente de acuerdo con la poca manera en la que se les reconoce.

Por último, analizando los factores del clima organizacional, encontramos el factor innovación , el cual denota que el 50% de la muestra según la encuesta de clima organizacional, considera que aún faltan recursos y confianza por parte

[36] NELSON, Bob. SPITZER, Dean. 1001 formas de recompensar el trabajo bien hecho. Editorial Gestiones 2000 Barcelona, España. 2003, 35 p.

de ambas vías (empleado–empleador) para mejorar los procesos y tomar en cuenta de manera notoria, las ideas de los colaboradores.

Es importante hacer de conocimiento tal cual Jhonmarshall Reeve cita a Eysenck; el cual afirma que la extroversión y neuroticismo representan las dimensiones básicas de la personalidad, la cual predispone el individuo hacia la emocionalidad positiva y de igual manera a la negativa[37], cualquiera de los resultados no limitará a una personalidad correcta o incorrecta, simplemente hará mención que tipo de personalidad es la que predomina en la muestra.

Por ende, según los datos obtenidos mediante el inventario de personalidad de Eysenck forma B para adultos, que tiene como objetivo medir dos rasgos de la personalidad (extraversión y neuroticismo); fue posible constatar que, a pesar de la tensión, estrés, ansiedad, presión, falta de reconocimiento y expectativa del cambio de autoridades, no influye de manera notoria en la personalidad de los colaboradores, debido a que su estabilidad emocional no se vio afectada críticamente.

Como los datos lo corroboran, el 72% de la muestra conforme al Inventario de Personalidad de Eysenck Forma B para adultos, se presentan en un cuadro de personalidad extrovertida, por el contrario, la estabilidad emocional se presenta en un cuadro aceptable con tan sólo un 18% de neuroticismo (inestabilidad emocional);en cuanto al porcentaje restante del 10%, se deriva de caracteres nulos, ya que estos no demostraron veracidad al momento de contestar el cuestionario, haciendo mención que estos datos fueron medidos a nivel global.

[37] REEVE, Ibídem, 279 P.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

*Ha sido importante identificar el estado del clima organizacional, ya que este es un conjunto de emociones y pensamientos de las personas que laboran para una entidad, por ende, debe de adquirir tal relevancia para detectar los puntos de mejora.

*A pesar de las diferentes opiniones de los empleados respecto al cambio de autoridades y las implicaciones que tal hecho conlleva, la estabilidad emocional de los empleados no se ha visto demasiado afectada.

*El clima organizacional dentro del Plan de Prestaciones del Empleado Municipal se encuentra en un estado parcialmente favorable, a pesar de los cambios de autoridades que se suscitan, sin embargo, algunos empleados aun creen que existen cosas por mejorar y crear para que el clima laboral sea mayormente óptimo.

*Evaluar el estado emocional en el cual se encuentran cada uno de los colaboradores brindó un estado de alerta y de reconocimiento de cómo sus emociones influyen en su vida laboral y cómo dependiendo del estado de éste se desarrolla cotidianamente.

4.2 Recomendaciones

*Reiterar al Plan de Prestaciones del Empleado Municipal la importancia de la salud mental y de la emocionalidad de los trabajadores, ya que esto impacta en la producción y servicio de calidad de forma institucional.

*Establecer relaciones afectivas y de igual manera efectivas para socializar y fortalecer las relaciones humanas, mediante la utilización de diferentes ejercicios de trabajo en equipo.

*Fomentar y fortalecer el buen manejo de la comunicación entre empleado-empleador, a través de la implementación de un buzón de sugerencias y opiniones, logrando de ésta manera conocer los pensamientos e ideales de manera bilateral, generando así una comunicación afectiva.

*Realizar actividades de recreación para los empleados, que fomenten la cohesión del grupo y la comunicación entre los mismos.

*Involucrar a los mandos superiores con los empleados, en el desarrollo de sus actividades diarias, con el fin de mejorar la relación jefe-empleado.

BIBLIOGRAFÍA

*ACEVEDO, Alejandro; LÓPEZ, Alva. El proceso de la entrevista. México, D.F. Editorial Limusa. 2003, 205 p.

*AZPURU, Dinorah. Cultura política de la democracia en Guatemala: 2006. Guatemala. Editorial LAPOP. 2006. 360 p.

*CHIAVENATO, Idalberto. Administración de recursos humanos. 9na Edición, Editorial Mc Graw Hill, México. 2011. 409 p.

*CHIANG, Margarita. MARTÍN, José. Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Universidad pontificada Comillas, Madrid, España. 2010. 299 p.

*GOLEMAN, Daniel. La práctica de la inteligencia emocional. Barcelona, España. Editorial Kairos, 1998. 365 p.

*MARROQUÍN, Stefani. GUTIÉRREZ, Lorena. "El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de Burger King". Tesis (Grado de Licenciatura), Guatemala, Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala. 2011. 74 p.

*MENDEZ, Carlos. Clima organizacional en Colombia: El IMCOC, un método de análisis para su intervención. Universidad del Rosario, Colombia. Editorial Colección Lecciones. 2005. 133 p.

*NELSON, Bob. SPITZER, Dean. 1001 formas de recompensar el trabajo bien hecho. Editorial Gestiones 2000, Barcelona, España. 2003, 87 p.

*PANIAGUA, Rubenia. SANTIAGO, Elsa. "El clima laboral y su relación con la salud mental en el trabajo" (estudio en la unidad de recursos humanos en una empresa privada). Tesis (grado de licenciatura). Guatemala, Guatemala. Universidad de San Carlos de Guatemala. 2012. 111 p.

*PEREIRA, Catherine. "Clima laboral y Servicio al cliente" (estudio realizado en hospitales privados de la zona 9 de la Ciudad de Quetzaltenango). Tesis (Licenciatura en Psicología Organizacional). Guatemala. Quetzaltenango. Universidad Rafael Landívar. Junio 2014. 125 p.

*PEREZ, Miguel; MAGÁN, Inés, La ira. Madrid. España. Editorial Grupo 5, 2003. 136 p.

*PINEDA, Yolanda. Importancia del Clima Organizacional y el Rendimiento Laboral en los Empleados de una Institución Pública de Administración de Justicia. Tesis (Grado de Licenciatura), Guatemala, Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala. 2006. 51 p.

*REDOLAR, Ripoll, Diego, El Cerebro estresado, 1ª, edición, versión 1, Barcelona, España, Editorial UOC, 2011, 123 p.

*REEVE, Jhonmarshall. Motivación y emoción. 5ta. Edición, Editorial Mc Graw Hill, México. 2002, 405 p.

*ROJAS, Enrique. La ansiedad, Madrid, España. Editorial temas de hoy, 2009. 126 p

*SOSA, Andrea. Influencia de las Emociones en el Desempeño Laboral. Tesis (Grado de Licenciatura), Guatemala, Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala, 2007. 12 p.

*TRICKETT, Shirley. Supera la ansiedad y la depresión. Editorial Hispano Europea. Barcelona, España. 2009. 125 p.

*URIBE, Jesús. Clima y ambiente organizacional: Trabajo, Salud y Factores Psicosociales, 1ra. Edición. El Manual Moderno. 2015. 115 p.

*VIGOTSKY, Lev. Teoría de las emociones, Estudio histórico psicológico. Madrid, España, Editorial Akal. 2004, 261 p.

E-GRAFÍAS

*CONTREAS, Francoise, Et al. Estilos de liderazgo, riesgo psicosocial y clima organizacional en un grupo de empresas colombianas [en línea]. Bolivia, Universidad del Rosario [fecha de consulta. 09 de junio de 2016].2009. Disponible en:http://www.scielo.org.co/pdf/rfce/v18n2/v18n2a02.pdf

*CHOLIZ, Montañés Mariano. Psicología de la Emoción, [en línea], [s.n.], Valencia 2005, [fecha en consulta: 01 de junio de 2016], Capitulo El Proceso Emocional. Disponible en: http://www.uv.es/choliz/Proceso%20emocional.pdf

*HERRERO, Luisa. La importancia de la observación en el proceso educativo. Universidad de Zaragoza. [en línea]. España. Universidad de Zaragoza. 1997. [Fecha de consulta: 20 de junio de 2016]. Disponible en: http://aufop.com/aufop/uploaded_files/articulos/1224238668.pdf

*MUÑOZ, Ana, ¿Qué es la estabilidad emocional? [en línea], última fecha de actualización [2006 febrero 4], [fecha de consulta: 09 de junio 2016]. Disponible en: http://motivacion.about.com/od/psicologia/a/Estabilidad-Emocional.htm

*SALAZAR, José, Et al. Clima y Cultura Organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral [en línea]. México. Universidad de Guadalajara. 2009. [Fecha de consulta: 09 de junio de 2016]. Disponible en:http://www.medigraphic.com/pdfs/acimed/aci-2009/aci094d.pdf

*Las emociones en el ámbito laboral: Estrategias para la promoción de comportamientos saludables [en línea], España, Madrid: [fecha de consulta: 1 de junio 2016] disponible en: http://www.antonioares.es/documentos/lecturas/2012/LAS%20EMOCIONES.pdf

*Revista Gestiopolis [en línea]. 2011, BULGA, María. Satisfacción-Insatisfacción: Clima Laboral [fecha de consulta: 09 de junio de 2016]. Disponible en: http://www.gestiopolis.com/satisfacciónin-satisfacción-clima-laboral/

Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias Psicológicas
Departamento de investigaciones en Psicología
CIEPS "Mayra Gutiérrez"

Fecha _____

Yo_____, certifico que he sido informado(a) con la claridad y veracidad debida respecto al ejercicio de investigación que los estudiantes Kevin Yancarlo Antonio Cruz Chuquiej y María Rennee Díaz Bonilla, me han invitado(a) a participar; que actúo, consecuente, libre y voluntariamente como colaborador, contribuyendo a este proceso de investigación. Soy conocedor(a) de la autonomía suficiente que poseo para retirarme u oponerme a la participación de este proceso de investigación, cuando lo estime conveniente y sin necesidad de justificación alguna.

Que se respetara la buena fe, la confiabilidad e intimidad de la información por mi suministrada, lo mismo que mi seguridad física y psicológica.

Yancarlo Cruz
Estudiante de psicología

María Rennee Díaz
Estudiante de psicología

_____

Nombre y Firma
Colaborador

Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias Psicológicas
Departamento de investigaciones en Psicología
CIEPS "Mayra Gutiérrez"

Hoja de registro de observación

Fecha:

Situación observada y contexto:

Tiempo de observación:

Observador:

Elaborado por: María Rennee Díaz y Kevin Yancarlo Cruz

Hora	Descripción	Interpretación (lo que pienso, siento, conjeturo, me pregunto)

Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias Psicológicas
Departamento de investigaciones en Psicología
CIEPS "Mayra Gutiérrez"

Guía de entrevista

Nombre

Edad

Nombre del Puesto

Antigüedad en el puesto

1. ¿Cuáles son las atribuciones principales de su puesto?

2. ¿Se siente cómodo (a) con su empleo?

3. Mencione 3 cosas que le gustan de su trabajo

4. Mencione 3 cosas que no le gustan de su trabajo

5. ¿Qué es lo que siente al hablarle del cambio de autoridades?

6. ¿Qué espera de las nuevas autoridades?

7. ¿Qué es lo que más le preocupa de la transición de autoridades?

8. ¿En tres palabras describa cómo se siente ante el cambio de autoridades?

Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias Psicológicas
Departamento de investigaciones en Psicología
CIEPS "Mayra Gutiérrez"

Cuestionario de clima organizacional

El propósito de este Cuestionario es encontrar las áreas de oportunidad que nos permitan MEJORAR EL AMBIENTE de trabajo en la institución

Recuerde que las respuestas son opiniones basadas en SU experiencia de trabajo, por lo tanto, NO HAY RESPUESTAS CORRECTAS NI INCORRECTAS.

Lea cuidadosamente cada una de las preguntas y marque con una X en la casilla correspondiente la respuesta que mejor describa su opinión. No debe quedar ninguna pregunta en blanco.

La escala utilizada es del 1 (totalmente de acuerdo) al 3 (En desacuerdo). Tiene la opción de elegir N/A (no aplica) en los casos que así lo considere.

1- Totalmente de acuerdo
2- Parcialmente de acuerdo
3- En desacuerdo
4- No Aplica (N/A)

PREGUNTAS	1	2	3	N/A
1. Me siento muy satisfecho con mi ambiente de trabajo				
2. En mi organización está claramente definida su Misión y Visión.				
3. La dirección manifiesta sus objetivos de tal forma que se crea un sentido común de misión e identidad entre sus miembros				
4. Está conforme con la limpieza, higiene y salubridad en su lugar de trabajo				
5. Cuento con los materiales y equipos necesarios para realizar mi trabajo				
6. Me gusta mi trabajo				
7. Las herramientas y equipos que utilizo (computador, teléfono, etc.) son mantenidos en forma adecuada.				
8. En esta organización valoran mi trabajo				

9. Estoy satisfecho con los beneficios que recibo.				
10. Considero que necesito capacitación en alguna área de mi interés y que forma parte importante de mi desarrollo				
AUTONOMIA				
11. Mi superior me motiva a cumplir con mi trabajo de la manera que yo considere mejor				
12. Me siento comprometido para alcanzar las metas establecidas.				
13. El horario de trabajo me permite atender mis necesidades personales				
COHESIÓN				
14. Mis compañeros y yo trabajamos juntos de manera efectiva.				
15. Siento que formo parte de un equipo que trabaja hacia una meta común.				
16. Puedo confiar en mis compañeros de trabajo.				
17. Están establecidos los canales de comunicación entre las diferentes áreas de la entidad.				
18. Existe muy buena comunicación con mi superior inmediato.				
PRESIÓN				
19. Tengo mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo.				
20.Muchas de los trabajadores de mi empresa en mi nivel, sufren de un alto estrés, debido a la exigencia de trabajo.				
APOYO				
21. Hay evidencia de que mi jefe me apoya utilizando mis ideas o propuestas para mejorar el trabajo				
22. Considero que mi jefe es flexible y justo ante las peticiones que solicito				
23. A mi jefe la interesa que me desarrolle profesionalmente.				
24. La dirección se interesa por mi futuro profesional al definir avenidas de desarrollo para mí (capacitación, plan de carrera, etc.)				
RECONOCIMIENTO				
25. Cuando hay una vacante primero se busca dentro de la misma organización al posible candidato				

26. La única vez que se habla sobre mi rendimiento es cuando he cometido un error.				
27. Dentro de la dirección se reconoce la trayectoria del personal de mi departamento para ser promovido				
INNOVACIÓN				
28. Mi jefe me anima a desarrollar mis propias ideas.				
29. Mi jefe "valora" nuevas formas de hacer las cosas.				
30. Se me exhorta a encontrar nuevas y mejores maneras de hacer el trabajo.				

Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias Psicológicas
Departamento de investigaciones en Psicología
CIEPS "Mayra Gutiérrez"

Inventario de personalidad de Eysenck

Forma B

Cuestionario

Instrucciones

Aquí se le presentan una serie de preguntas sobre el modo como usted se comporta, siente y actúa.

Luego de cada pregunta, conteste en la hoja de respuestas SI o No, según sea su caso.

Trate de decir SI o NO representa su modo usual de actuar o sentir, entonces, ponga una aspa o cruz en el círculo debajo de la columna SI o No de su hoja de respuestas.

Trabaje rápidamente y no emplee mucho tiempo en cada pregunta; queremos su primera reacción, en un proceso de pensamiento prolongado.

El cuestionario total no debe tomar más de unos pocos minutos. Asegúrese de no omitir ninguna pregunta.

Ahora comience, trabaje rápidamente y recuerde de contestar todas las preguntas. No hay contestaciones correctas ni incorrectas y esto no es un test de inteligencia o habilidad, sino simplemente una medida de la forma como usted se comporta.

PREGUNTAS	SI	NO
1. ¿Le gusta la abundancia de excitación y bullicio?		
2. ¿Tiene a menudo un sentimiento de tranquilidad, como si quisiera algo, pero sin saber qué?		
3. ¿Tiene casi siempre una contestación lista a la mano cuando se le habla?		
4. ¿Se siente algunas veces feliz, algunas veces triste, sin una razón real?		
5. ¿Permanece usualmente retraído (a) en fiestas y reuniones?		
6. Cuando era niño (a) ¿Hacia siempre inmediatamente lo que le decían, sin refunfuñar?		
7. ¿Se enfada o molesta a menudo?		
8. Cuando lo meten a una pelea ¿Prefiere sacar los trapitos al aire de una vez por todas, en vez de quedar callado esperando que las cosas se calmen solas?		

9. ¿Es usted triste, melancólico?		
10. ¿Le agrada mezclarse con la gente?		
11. ¿Ha perdido a menudo el sueño por sus preocupaciones?		
12. ¿Se pone a veces malhumorado?		
13. ¿Se catalogaría a sí mismo como despreocupado o confiado a su buena suerte?		
14. ¿Se decide a menudo demasiado tarde?		
15. ¿Le gustaría trabajar solo?		
16. ¿Se ha sentido a menudo apático y cansado sin razón?		
17. ¿Es por lo contrario animado y jovial?		
18. ¿Se ríe a menudo de chistes groseros?		
19. ¿Se siente a menudo hastiado, harto, fastidiado?		
20. ¿Se siente incómodo con vestidos que no son del diario?		
21. ¿Se distrae a menudo cuando trata de prestar atención a algo?		
22. ¿Puede expresarse en palabras fácilmente lo que piensa?		
23. ¿Se abstrae (se pierde en sus pensamientos) a menudo?		
24. ¿Está completamente libre de prejuicios de cualquier tipo?		
25. ¿Le agradan las bromas?		
26. ¿Piensa a menudo en su pasado?		
27. ¿Le gusta mucho la buena comida?		
28. Cuando se fastidia ¿necesita algún amigo para hablar sobre ello?		
29. ¿Le molesta vender cosas o pedir dinero a la gente para alguna buena causa?		
30. ¿Alardea un poco a veces?		
31. ¿Es usted muy susceptible por algunas cosas?		
32. ¿Le gusta más quedarse en casa, que ir a una fiesta aburrida?		
33. ¿Se pone a menudo tan inquieto que puede permanecer sentado durante mucho rato en una silla?		
34. ¿Le gusta planear las cosas, con mucha anticipación?		
35. ¿Tiene a menudo mareos (vértigos)?		
36. ¿Contesta siempre una carta personal, tan pronto como puede, después de haberla leído?		
37. ¿Hace usted usualmente las cosas mejor resolviéndolas solo que hablando a otra persona de ella?		
38. ¿Le falta frecuentemente aire, sin haber hecho un trabajo pesado?		

39. ¿Es usted generalmente una persona tolerante, que no molesta si las cosas no están perfectas?		
40. ¿Sufre de los nervios?		
41. ¿Le gustaría más, planear cosas que hacer cosas?		
42. ¿Deja algunas cosas para mañana, aunque debe hacerlo hoy?		
43. ¿Se pone nervioso en lugares tales como ascensores, trenes o túneles?		
44. Cuando hace nuevos amigos ¿Es usted usualmente quien inicia la relación o invita a que se produzca?		
45. ¿Sufre fuertes dolores de cabeza?		
46. ¿Siente generalmente que las cosas se arreglaran por si solas y que terminaran bien de algún modo?		
47. ¿Le cuesta trabajo coger el sueño al acostarse en las noches?		
48. ¿Ha dicho alguna vez mentiras en su vida?		
49. ¿Dice algunas veces lo primero que se le viene a la cabeza?		
50. ¿Se preocupa durante un tiempo demasiado largo, después de una experiencia embarazosa?		
51. ¿Se mantiene usualmente hermético o encerrado en sí mismo, excepto con amigos muy íntimos?		
52. ¿Se crea a menudo problemas, por hacer cosas sin pensar?		
53. ¿Le gusta contar chistes y referir historias graciosas a sus amigos?		
54. ¿Se le hace más fácil ganar que perder un juego?		
55. ¿Se siente a menudo demasiado consciente de sí mismo o poco natural cuando esta con sus superiores?		
56. Cuándo todas las posibilidades están contra usted, ¿Piensa aun usualmente que vale la pena intentar?		
57. ¿Siente "sensaciones" en el abdomen, antes de un hecho importante?		

POR FAVOR ASEGÚRESE DE HABER CONTESTADO TODAS LAS PREGUNTAS